

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
District : Montréal
Localité : Montréal
N° de dossier judiciaire : 500-32-729445-256

Date : 2026-09-25
Sentence rendue par : Sherry Ao, notaire

Benoit Chagnon-Philogone & Sylvia Rumpler

Partie demanderesse

C. FIRSTONSITE RESTORATION LIMITED

Partie défenderesse

SENTENCE ARBITRALE

I. INTRODUCTION

1. Résumé du litige

Le litige porte sur

La réclamation des demandeurs pour ce qu'ils considèrent être un trop-payé à l'occasion d'un contrat de service avec un commerçant.

2. Historique de la procédure

La séance d'arbitrage a été tenue le

2026-09-09

II. LES FAITS

Le 29 octobre 2022, les demandeurs ont subi un dégât d'eau (refoulement de drain) à leur résidence. Ils ont contacté leur assureur Aviva qui a dépêché le jour même son fournisseur de services d'urgence (la défenderesse Firstonsite Restoration Limitée) à leur domicile pour les mesures d'assèchement, les travaux d'urgence et un rapport initial.

Un contrat a été signé (P-1) entre les demandeurs et Firstonsite qui prévoit que; (sic)

« L'ASSURÉ(E) reconnaît que souvent, dans les cas de service d'urgence, il est impossible voir irréaliste de fournir une estimation ou le détail des travaux avant que ceux-ci n'aient débutés. Dans de tels cas, Firstonsite utilisera un guide d'établissement des prix approuvé par l'industrie pour produire la facture finale. »

« ...ce contrat lie ultimement L'ASSURÉ(E) et Firstonsite... »

Le contrat ne contient aucune liste de prix ou de frais.

Firstonsite a effectué des travaux d'assèchement et produit un rapport initial (P-2).

Le rapport P-2 fait état des zones endommagées, des dommages constatés et les mesures d'urgence et d'assèchement entreprises.

La facture P-3 produite par Firstonsite le 25 novembre 2022 pour ces mesures s'élève à \$1,990.21.

Les demandeurs ont choisi de ne pas faire de réclamation à leur assureur. Peu importe, un contrat lie les demandeurs et Firstonsite.

Le 12 décembre 2022, le demandeur s'adresse par courriel à Firstonsite et fait part de ses objections à propos de la facture de Firstonsite pour ses services. Le courriel fait état de frais non divulgués ou exagérés, de matériel ou de temps facturé en trop, le tout regroupés en 10 catégories. Il demande la révision de la facture (P-4).

Le 16 décembre 2022, suite à un entretien téléphonique avec le demandeur, Firstonsite accepte de réduire sa facture de 739,23\$ pour certains postes contestés par les demandeurs et ce, « par geste de bonne entente » (courriel P-5). Le solde de la facture est de 1 250\$,98\$.

Le 19 décembre 2022, le demandeur écrit « qu'il prend bonne note de la modification de la facture et vous en remercie » (P-6). Il revient toutefois avec ses autres demandes qu'il estime non satisfaites. Il y va de ses propositions de règlement qu'il estime raisonnables et prévient qu'elles seront réputées nulles si elles ne sont pas acceptées par Firstonsite.

Le 11 janvier 2023, Firstonsite émet une facture finale au montant de 1 237,62\$ (P-8). La différence avec le montant ci-haut provient d'une erreur de calcul.

Le 13 janvier 2023, les demandeurs envoient une mise en demeure à Firstonsite (P-9). Ils refont la narration du sinistre, de tous leurs griefs et de leurs échanges épistolaires avec Firstonsite. Ils font une offre de 731,66\$, plus 100\$ ajoutés lors d'une conversation téléphonique avec Firstonsite. Cette offre est refusée.

Les demandeurs joignent à leur mise en demeure un chèque de 1 237,62\$ à titre de paiement sous protêt.

Les demandeurs déposent une demande en justice. Ils réclament l'excédent de 505,85\$, (soit la différence entre le montant réclamé et leur offre), 500\$ pour perte de temps et stress, et 500\$ pour des dommages exemplaires.

III. LES POSITIONS DES PARTIES

La partie demanderesse demande :

Les demandeurs réclament l'excédent de 505,85\$, soit la différence entre le montant réclamé et leur offre), 500\$ pour perte de temps et stress, et 500\$ pour des dommages exemplaires.

La partie défenderesse demande :

le rejet de la demande. Les services rendus étaient techniquement nécessaires à la préservation de l'intégrité de la structure. En tant qu'expert, Firstonsite a agi conformément aux normes IICRC pour l'atténuation des dommages causés par l'eau. Le temps de main-d'œuvre et le déploiement des équipements sont consignés et répondent à une structure tarifaire objective et préétablie, conforme aux barèmes de l'industrie. Les allégations de « mauvaise conduite » ou de « stress » sont de nature purement subjective et ne reposent sur aucun élément probant. Firstonsite a agi avec transparence et professionnalisme tout au long de l'intervention.

Le montant réclamé de 1 505,96 \$ est disproportionné et injustifié. Considérant que le devis initial pour les services d'urgence s'élevait à 1 990,21 \$, exiger un remboursement de plus de 75 % de la facture totale pour des travaux professionnels dûment exécutés est déraisonnable et ne repose sur aucune base factuelle. Les inconvénients allégués sont inhérents à tout sinistre et ne sont nullement imputables aux travaux de mitigation de Firstonsite.

Firstonsite a déjà procédé à une révision équitable et définitive du dossier : par l'octroi de crédits totalisant 739,23 \$, Firstonsite a déjà rectifié les points litigieux. Cette réduction substantielle (environ 37 % de la facture initiale) constitue une réponse complète et libératoire aux préoccupations de l'assuré.

IV. LES QUESTIONS EN LITIGE

Les questions en litige sont les suivantes :

La défenderesse peut-elle réclamer des frais qui ne sont pas déclarés dans le contrat qui est un contrat visé par la Loi sur la protection du consommateur et le Code civil du Québec?

V. LE DROIT APPLICABLE

Code civil du Québec (C.c.Q.)

1435. La clause externe à laquelle renvoie le contrat lie les parties.

Toutefois, dans un contrat de consommation ou d'adhésion, cette clause est nulle si, au moment de la formation du contrat, elle n'a pas été expressément portée à la connaissance du consommateur ou de la partie qui y adhère, à moins que l'autre partie ne prouve que le consommateur ou l'adhérent en avait par ailleurs connaissance.

Loi sur la protection du consommateur (LPC)

12. Aucuns frais ne peuvent être réclamés d'un consommateur, à moins que le contrat n'en mentionne de façon précise le montant.

VI. ANALYSE

À la suite de l'exécution du contrat de service, les demandeurs ont adressé de multiples griefs à Firstonsite. La facture de Firstonsite a été épluchée dans ses moindres détails et les demandeurs ont réclamé une réduction du montant facturé en alléguant toutes sortes de motifs (P-4).

Firstonsite a accepté de réduire sa facture de 739,23\$ et ce, « par geste de bonne entente » (P-5). Firstonsite ne s'estimait pas tenue de le faire mais voulait régler le litige.

Les demandeurs sont insatisfaits de cette réduction et offrent de payer ce qu'ils estiment devoir en plus de réclamer des dommages.

Le contrat enfreint la Loi sur la protection du consommateur et le Code civil en ce qu'il ne divulgue pas les frais qui pourront être réclamés aux consommateurs. Le contrat ne fait que référer à « un guide d'établissement des prix approuvé par l'industrie pour produire la facture finale. » Bref, c'est un chèque en blanc. Le client ne sait pas à quoi il s'engage. Il serait facile pour la défenderesse de remettre une liste de prix et de tarifs au client lors de la signature du contrat.

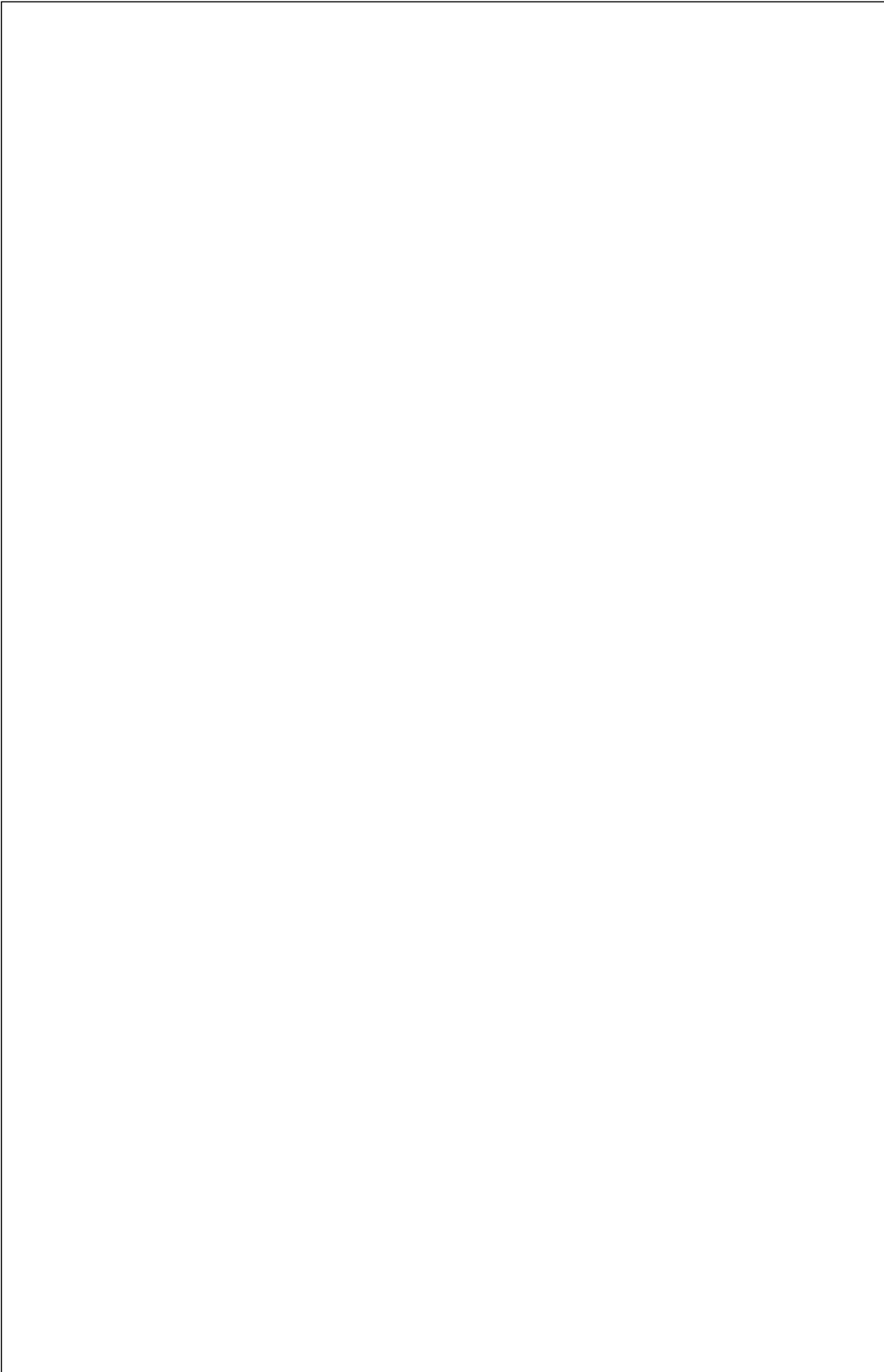
Il demeure que des services ont été rendus et les clients en ont bénéficié. Cela vaut quelque chose.

L'Arbitre estime que la réduction des obligations est la solution appropriée en l'espèce (articles 272 LPC et 1590, 1604 C.c.Q.).

La facture est donc réduite de 50% soit 995,11\$. Comme la défenderesse a déjà réduit sa facture de 739,23\$, elle devra rembourser 255,88\$ aux demandeurs.

Quant à la réclamation de 500\$ pour perte de temps et stress, elle est rejetée. La preuve est lacunaire à cet égard et les inconvénients allégués sont inhérents à tout litige.

En ce qui concerne la demande de dommages exemplaires, l'Arbitre estime inappropriée de l'accueillir compte tenu de l'indemnité accordée et de toutes les circonstances de l'affaire (article 1621 C.c.Q.).



VII. DÉCISION

La défenderesse est condamnée à payer la somme de 255,88\$ aux demandeurs.

Avec frais de justice.

Westmount _____, ce 25 Septembre 2026
Lieu Date

Sherry Ao _____
Prénom et nom de l'arbitre
accrédité(e) par la Chambre des notaires
Numéro de membre A0322

Sherry Ao

Signature

 Signature numérique de Sherry Ao
Date : 2026.09.25 11:26:47 -04'00'