

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
District : Montréal
Localité : Montréal
N° de dossier judiciaire : 500-32-729924-268

Date : 25 septembre 2026

DEVANT L'ARBITRE :

M^e René Ramirez AGUILAR

PAPILLON BLEU
AESTHETIC CENTRE,

MEDICAL

c.

ISABELLE LACOURSIÈRE,

Partie défenderesse

Partie demanderesse

SENTENCE ARBITRALE

I. INTRODUCTION

1. Résumé du litige

- | |
|--|
| <p>[1] La partie demanderesse réclame le recouvrement, à la suite de l'annulation du paiement de l'achat correspondant à la commande numéro 5159, soit un montant de 126,00 \$ pour quatre masques visage et cou retenus par la défenderesse, ainsi qu'un montant de 100,00 \$ de frais administratifs et inconvénients découlant de ses démarches, le tout avec intérêts au taux légal et l'indemnité additionnelle, plus 191,00 \$ représentant le frais de justice.</p> <p>[2] La partie défenderesse conteste la demande, plaide que l'annulation de l'achat par l'intermédiaire de paiement Affirm a mis fin au différend financier, et qu'elle n'est pas tenue au paiement des sommes réclamées.</p> |
|--|

2. Historique de la procédure

- | |
|--|
| <p>[3] Les parties ont demandé au tribunal d'arbitrage de rendre sa sentence sur le vu du dossier.</p> |
|--|

- [4] Ainsi, les parties ont convenu de transmettre un exposé écrit de ses prétentions, arguments et conclusions, et les pièces, documents et éléments de preuve avant le 8 septembre 2026 à 23h59.

II. LES FAITS

- [5] Le ou vers le 27 novembre 2025, la défenderesse se rend sur le site internet *Shopify* et place une commande pour quatre « unités » de masques esthétiques (visage et cou). La commande numéro 5159 totalise 126,00 \$.
- [6] L'affichage du produit sur le site internet montrait une photo avec deux produits. Une image montrait un sachet avec la mention de « 1 masque stérile » et une deuxième image en arrière-plan montrant une boîte avec la mention « 6 masques stériles ».
- [7] Le ou vers le 4 décembre 2025, la défenderesse reçoit une livraison contenant quatre masques individuels. Le document annexé à la livraison fait référence à la commande numéro 5159. En outre, ce document mentionne qu'une quantité « 1 de 4 » a été livrée et que « *there are other items from your order not included in this shipment* ».
- [8] Le 6 décembre 2025, la défenderesse communique par courriel avec la partie demanderesse pour soulever le fait que la commande n'a été que partiellement livrée. Elle indique qu'elle a placé une commande pour quatre boîtes de six masques chacune, soit un total de 24 masques, et qu'elle n'a reçu que quatre.
- [9] Le jour même, le service à la clientèle de la partie demanderesse répond par courriel. Le courriel mentionne qu'il n'y a pas d'erreur de livraison, qu'elle n'a commandé que quatre masques individuels pour un total de 126,00 \$, et que si elle avait commandé 24 masques le prix serait alors substantiellement plus élevé.
- [10] La défenderesse répond immédiatement dans les minutes qui suivent. Elle précise que la photo sur le site internet montre un paquet ou une boîte avec la mention « 6 masques ». Elle maintient sa position à l'effet qu'elle a placé une commande pour quatre paquets de six masques chacun, soit un total de 24 masques. Elle précise que si ce n'est pas le cas, elle préfère retourner le produit puisque le prix unitaire lui semble beaucoup plus élevé de ce qu'elle serait en mesure de trouver dans les cliniques esthétiques.
- [11] Quelques minutes après, la partie demanderesse réponds par courriel pour clarifier à nouveau que la défenderesse a acheté quatre masques individuels, et non pas quatre paquets des masques. Elle précise que la photo n'a aucune incidence sur les détails écrits et qu'il est de la responsabilité du consommateur de lire adéquatement les détails. Elle ajoute qu'il n'y a pas de retour de marchandises ni

aucun remboursement possibles, toute en invoquant « la réglementation sanitaire ».

[12] Les échanges continuent dans le même sens tout au long de la journée, et la défenderesse finit par annoncer qu'elle produira une réclamation auprès l'institution financière.

[13] Le ou vers le 18 décembre 2025, la défenderesse produit une première réclamation auprès Affirm, laquelle a été refusée.

[14] Le ou vers le 25 décembre 2025, la défenderesse produit une modification à sa réclamation, laquelle a été acceptée en sa faveur.

[15] À la suite de la contestation liée à l'opération sur carte de crédit, l'institution financière rembourse la somme prélevée sur la carte de la défenderesse et soumet une rétrofacturation à la partie demanderesse.

[16] Le 4 janvier 2026, la partie demanderesse demande alors à la partie défenderesse de retourner les produits, et le 6 janvier 2026, elle produit une étiquette de retour prépayée de Postes Canada, accompagnée des instructions pour le dépôt du colis.

[17] Bien que la défenderesse eût initialement accepté de retourner la marchandise, elle s'est par la suite retractée.

[18] Le 15 janvier 2026, la partie demanderesse a introduit une demande devant la Cour du Québec, Division de petites créances.

III. LES POSITIONS DES PARTIES

[19] La partie demanderesse soutien que la quantité de masques achetée est claire et non équivoque. Selon sa position, la mention de « *1 Piece* » dans la description est prédominante et concordante avec l'image montrant un sachet avec la mention « 1 masque stérile ».

[20] Elle admet, en revanche, que la deuxième image montrant un paquet ou une boîte avec la mention « 6 masques stériles » pourrait en effet appuyer les prétentions de la défenderesse. Cependant, elle demande au Tribunal d'arbitrage de considérer la mention de « *1 Piece* » dans la description comme étant partie de l'impression générale, toute en écartant le sens littéral des mots « *6 masques stériles* ». Selon elle, la mention « *1 Piece* » attirée sur le site internet doit s'interpréter comme étant un seul masque, et non pas une boîte.

[21] Elle ajoute que cette position de « *1 Piece* » égale « *1 masque stérile* » est en accord et conforme avec l'arithmétique du prix de 30 \$ par unité, plus taxes, pour une somme totale de 126,00 \$.

- [22] Elle admet que les mentions de « *1 of 4 – There are other items from your order not included in this shipment* » dans les documents de livraison portent à confusion. Bien qu'elle ne fournisse aucune explication technique, elle soutient que ces documents de livraison ne réfèrent à rien d'autre qu'une simple discordance documentaire et que, bien que la documentation se prête à confusion, ceci ne peut pas se traduire comme étant un engagement à livrer 24 masques individuels.
- [23] Subsidiairement, la partie demanderesse demande au Tribunal d'arbitrage d'accorder un redressement approprié, incluant la réduction des obligations, la résiliation, l'annulation du contrat, ou la restitution des prestations.
- [24] Pour sa part, la défenderesse conteste le bien-fondé de la réclamation de la partie demanderesse.
- [25] La défenderesse soutient que sa compréhension initiale de l'achat est que la mention de « *1 Piece* » sur la commande internet correspondait à un paquet de « *6 masques stériles* ».
- [26] Elle soutient que sa compréhension initiale doit être appréciée à la lumière de l'impression générale du produit.
- [27] Elle estime que la présence visuelle de l'image avec la mention « *6 masques stériles* », ajoutée à l'ensemble de la présentation du produit, ainsi que les documents d'expédition, correspondent au caractère raisonnable de sa compréhension de l'achat.
- [28] Elle ajoute que lors de son achat, l'affichage du produit, incluant l'image d'un paquet avec la mention « *6 masques stériles* » l'amenait, comme « consommatrice moyenne », à comprendre que chaque pièce faisait référence à un ensemble de masques. Elle considère que la désignation « *1 Piece* », s'interprète comme un paquet ou une boîte.
- [29] La défenderesse plaide la bonne foi, et nie avoir cherché à obtenir gratuitement la marchandise. Elle soutient qu'elle était disposée à remettre les produits, et ce à plusieurs reprises.
- [30] En revanche, elle admet que sa position concernant le retour a changé après la décision d'Affirm. Elle expose qu'elle a reçu une communication à l'effet que le dossier avait été fermé, et qu'elle n'était pas redevable du montant contesté.
- [31] À la suite de cette communication, elle dit avoir compris que le différend était effectivement terminé. Elle finira par refuser de retourner les produits.

IV. LES QUESTIONS EN LITIGE

[32] Afin de trancher le litige, le Tribunal d'arbitrage doit répondre aux questions suivantes :

- A. La demanderesse, Papillon Bleu Medical Aesthetic Centre, a-t-elle contrevenu aux obligations imposées par la *Loi sur la protection du consommateur (Lpc)*?
- B. Dans l'affirmative, quelle est la réparation la plus appropriée fondée sur la *Loi sur la protection du consommateur (Lpc)* ainsi que le quantum de la réparation?
- C. La demanderesse, a-t-elle droit aux dommages-intérêts?

V. LE DROIT APPLICABLE

[33] Lois et règlements cités

Code civil du Québec, L.Q. 1991, ch. 64, art. 2804

Loi sur la protection du consommateur, L.R.Q., ch. P-40.1, art. 54.2, 54.4, 215, 216, 217, 218, 219, 228, 272.

215. *Constitue une pratique interdite aux fins du présent titre une pratique visée par les articles 219 à 251 ou, lorsqu'il s'agit de la vente, de la location ou de la construction d'un immeuble, une pratique visée aux articles 219 à 222, 224 à 230, 232, 235, 236 et 238 à 243.*

216. *Aux fins du présent titre, une représentation comprend une affirmation, un comportement ou une omission.*

217. *La commission d'une pratique interdite n'est pas subordonnée à la conclusion d'un contrat.*

218. *Pour déterminer si une représentation constitue une pratique interdite, il faut tenir compte de l'impression générale qu'elle donne et, s'il y a lieu, du sens littéral des termes qui y sont employés.*

219. *Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, par quelque moyen que ce soit, faire une représentation fausse ou trompeuse à un consommateur.*

228. *Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, dans une représentation qu'il fait à un consommateur, passer sous silence un fait important.*

272. *Si le commerçant ou le fabricant manque à une obligation que lui impose la présente loi, un règlement ou un engagement*

volontaire souscrit en vertu de l'article 314 ou dont l'application a été étendue par un décret pris en vertu de l'article 315.1, le consommateur, sous réserve des autres recours prévus par la présente loi, peut demander, selon le cas :

- a) l'exécution de l'obligation;*
 - b) l'autorisation de la faire exécuter aux frais du commerçant ou du fabricant;*
 - c) la réduction de son obligation;*
 - d) la résiliation du contrat;*
 - e) la résolution du contrat; ou*
 - f) la nullité du contrat,*
- sans préjudice de sa demande en dommages-intérêts dans tous les cas. Il peut également demander des dommages-intérêts punitifs.*

[34] Jurisprudence

Richard c. Time Inc., [2012] 1 RCS 265;

Union des consommateurs c. Air Canada, 2025 QCCA 480.

VI. ANALYSE

A. La demanderesse, Papillon Bleu Medical Aesthetic Centre, a-t-elle contrevenu aux obligations imposées par la Loi sur la protection du consommateur (Lpc)?

[35] Personne ne conteste le fait qu'il s'agit d'un contrat de consommation, lequel contrat à distance est réputé conclu à l'adresse de la défenderesse¹.

[36] En conséquence, les principes de droit applicables reposent sur les articles de la Lpc pertinents cités ci-haut.

[37] À cet effet, les deux parties retiennent la théorie de l'impression générale donnée par une représentation, au sens de l'article 218 de la Lpc.

[38] L'arrêt *Richard c. Time inc*² de la Cour suprême du Canada est sans doute l'arrêt de principe en la matière. La Cour explique que :

[44] Un des objectifs principaux du titre II de la L.p.c. est la protection du consommateur contre les représentations fausses ou trompeuses. Un nombre important de pratiques qu'il interdit sont reliées à la véracité de l'information transmise

¹ Art. 54.2 *Loi sur la protection du consommateur*, L.R.Q., ch. P-40.1

² 2012 C.S.C. 8.

au consommateur. L'article 219 L.p.c. exprime de façon particulièrement nette cet objectif.

[...]

[45] L'article 218 L.p.c. encadre l'application de toutes ces dispositions du titre II. Il expose la méthode prescrite pour déterminer si une représentation doit être considérée comme une pratique interdite. Son libellé est fortement inspiré de celui du par. 52(4) de la Loi relative aux enquêtes sur les coalitions, L.R.C. 1985, ch. C-23, dont une version légèrement modifiée se trouve aujourd'hui au par. 52(4) de la Loi sur la concurrence, L.R.C. 1985, ch. C-34.

[...]

[47] L'expression « sens littéral des termes qui y sont employés » ne pose pas de problème d'interprétation. Elle reconnaît simplement que chaque mot contenu dans une représentation doit être interprété selon son sens ordinaire. Cette partie du texte de l'art. 218 L.p.c. vise à interdire aux commerçants de soulever une défense basée sur une signification subtile, technique ou alambiquée d'un mot utilisé dans une représentation. Le législateur a ainsi souhaité que l'on donne aux mots utilisés dans les représentations un sens conforme à celui qu'ils possèdent dans la vie quotidienne.

[...]

[78] (...) Nous sommes d'avis que la notion du consommateur crédule et inexpérimenté, comme l'a employée la jurisprudence prédominante au Québec avant le jugement dont appel, respecte mieux les objectifs de protection contre la publicité fausse ou trompeuse que poursuit le législateur québécois. Ainsi, les tribunaux appelés à évaluer la véracité d'une représentation commerciale devraient procéder, selon l'art. 218 L.p.c., à une analyse en deux étapes, en tenant compte, si la nature de la représentation se prête à une telle analyse, du sens littéral des mots employés par le commerçant : (1) décrire d'abord l'impression générale que la représentation est susceptible de donner chez le consommateur crédule et inexpérimenté; (2) déterminer ensuite si cette impression générale est conforme à la réalité. Dans la mesure où la réponse à cette dernière question est négative, le commerçant aura commis une pratique interdite.

- [39] Il est donc primordial de se livrer à un examen en deux étapes.
- [40] D'abord, dans le cas du présent litige, les images apparaissant sur le site internet ainsi que le texte de ses images, réfèrent à la foi, à une boîte qui se dit contenir 6 masques stériles, et à un sachet contenant 1 masque stérile.
- [41] La partie demanderesse soumet que le texte « *1 Piece* » figurait bien en évidence dans le titre du produit à proximité du prix et des boutons permettant de procéder à l'achat. De plus, dans ces échanges de communication du 6 décembre (P-3), elle mentionne que les images du fabricant ne sauraient prévaloir sur les renseignements écrits tel qu'affichés sur le site internet.
- [42] Quant au bordereau d'expédition indiquant « *1 of 4 – There are other items from your order not included in this shipment* », la partie demanderesse argumente que ceci n'est qu'une discordance dans les documents accompagnant l'expédition. Elle ne soumet aucune explication pour soutenir ou expliquer cette discordance. En revanche, elle admet que ceci porte à confusion.
- [43] Ce Tribunal d'arbitrage ne peut pas retenir les arguments de la partie demanderesse. Le sens littéral des mots employés par le commerçant laisse croire qu'il s'agit de 6 masques stériles. L'abondante jurisprudence amène ce Tribunal d'arbitrage à conclure que les mots « *6 masques stériles* » doivent s'interpréter selon le sens ordinaire.
- [44] Prétendre qu'une image montrant une boîte avec la mention « 6 masques stériles » réfère à un sachet ne contenant qu'un seul masque, équivaudra à admettre que ceci n'est qu'une signification subtile ou anodine des mots utilisés et de leurs sens ordinaire.
- [45] L'impression générale de ce mots employés ainsi que des images apparaissant sur le site internet, sont susceptibles de laisser croire à un consommateur crédule et inexpérimenté, qu'un tel achat comporte une boîte contenant 6 produits individuels.
- [46] En effet, l'impression générale des images et le sens littéral des termes employés sur le site internet, ajouté au bordereau d'expédition indiquant que des produits étaient manquants, n'est pas conforme à la réalité. Un consommateur crédule et inexpérimenté aurait eu l'impression générale qu'il achetait des unités correspondant à des boîtes de six masques. À tout le moins, l'affichage des produits sur le site internet était de nature à semer la confusion et amener le consommateur crédule et inexpérimenté à croire, raisonnablement, qu'il recevrait plus que quatre masques.
- [47] Par ailleurs, dans sa communication du 6 décembre 2025 (P-3), la partie demanderesse s'exprime ainsi : « *It is the customer's responsibility to read the listing accurately* ».

[48] Cet argument n'est pas seulement contraire à l'esprit et aux objectifs visés par la *Loi sur la protection du consommateur*, mais aussi contraire au corpus jurisprudentiel québécois.

[49] Ce Tribunal d'arbitrage ne peut pas retenir cet argument de la partie demanderesse. À cet effet, la Cour suprême explique dans l'arrêt *Time*³ qu'il appartient au commerçant de s'assurer de la véracité des informations transmises au consommateur :

[43] Les mesures destinées à protéger le consommateur contre les pratiques publicitaires frauduleuses constituent l'une des manifestations de la volonté des corps législatifs de se distancier de la maxime caveat emptor, qui signifie « que l'acheteur prenne garde ». En vertu de ces mesures, il appartient au commerçant, au fabricant ou au publicitaire de s'assurer de la véracité de l'information transmise au consommateur. À défaut, il s'expose à en subir les conséquences civiles ou pénales prévues par la législation.

[...]

[67] Le critère de l'impression générale prévu à l'art. 218 L.p.c. doit être appliqué dans une perspective similaire à celle de « l'acheteur ordinaire pressé », c'est-à-dire celle d'un consommateur qui ne prête rien de plus qu'une attention ordinaire à ce qui lui saute aux yeux lors d'un premier contact avec une publicité. Les tribunaux ne doivent pas conduire l'analyse dans la perspective du consommateur prudent et diligent.

[50] Puisque le critère retenu par la Cour est celui de l'acheteur ordinaire pressé, il découle qu'un consommateur qui se rend sur un site internet pour placer une commande doit être capable de se fier aux images et aux informations contenues et ce, au premier contact avec ces images et ces informations. Cette interprétation jurisprudentielle rejette l'argument avancé par la partie demanderesse à l'effet qu'il est de la responsabilité du consommateur de s'assurer de la véracité des informations.

[51] Dans les faits, la partie demanderesse fait face à un consommateur crédule et inexpérimenté, et non pas à un consommateur prudent et diligent ni encore moins à un consommateur averti.

[52] Il est donc de la responsabilité de la partie demanderesse de s'assurer que les informations, images et informations contenus dans le site internet sont transmises

³ 2012 C.S.C. 8.

au consommateur de façon inéquivoque, et que ces informations correspondent en tout point à la réalité.

[53] Finalement, comme la Cour d'appel le mentionne dans l'arrêt *Union des consommateurs c. Air Canada*⁴, « *il n'est pas nécessaire de démontrer que le consommateur a bel et bien été induit en erreur pour qu'il y ait violation* ».

[54] Dans cette optique, et vu les éléments de preuve examinés relatifs au prix de vente et les images et informations affichés sur le site internet, il ressort qu'il existe bel et bien un lien rationnel entre la pratique interdite et le produit acheté sur internet. Ce Tribunal d'arbitrage conclut que ceci a pour effet d'influencer la décision de la défenderesse d'acheter les produits de la partie demanderesse.

[55] Pour ces motifs, le Tribunal d'arbitrage conclut que la partie demanderesse a contrevenu aux dispositions prévues aux articles 218 et 219 de la *Lpc* en se livrant à une pratique interdite. Il faut donc répondre par l'affirmative à la première question en litige.

B. Dans l'affirmative, quelle est la réparation la plus appropriée fondée sur la *Loi sur la protection du consommateur (Lpc)* ainsi que le quantum de la réparation?

[56] En matière de réparations fondées sur la *Loi sur la protection du consommateur*, l'article 272 *Lpc* édicte ce qui suit :

272. Si le commerçant ou le fabricant manque à une obligation que lui impose la présente loi, un règlement ou un engagement volontaire souscrit en vertu de l'article 314 ou dont l'application a été étendue par un décret pris en vertu de l'article 315.1, le consommateur, sous réserve des autres recours prévus par la présente loi, peut demander, selon le cas :

- a) l'exécution de l'obligation;*
- b) l'autorisation de la faire exécuter aux frais du commerçant ou du fabricant;*
- c) la réduction de son obligation;*
- d) la résiliation du contrat;*
- e) la résolution du contrat; ou*
- f) la nullité du contrat,*

⁴ 2025 QCCA 480, par. 79

sans préjudice de sa demande en dommages-intérêts dans tous les cas. Il peut également demander des dommages-intérêts punitifs.

- [57] La rédaction de cet article de loi mentionne que le choix de mesures réparatrices appartient au consommateur.
- [58] D'abord, il faut préciser que bien que le choix appartienne au consommateur, le tribunal conserve la discrétion d'accorder la mesure la plus appropriée⁵.
- [59] Cependant, la défenderesse s'est prévalué d'un tout autre mécanisme à caractère privé, soit une réclamation auprès Affirm, laquelle réclamation a été résolue en sa faveur.
- [60] En l'espèce, le résultat d'une telle réclamation a eu pour effet de lui permettre de se faire rembourser la totalité des sommes payées, tout en conservant les biens reçus. Ceci n'est qu'un mélange et cumul étrange de la réduction de son obligation, et de la résolution ou la résiliation du contrat.
- [61] Force est de constater que le recours à ce mécanisme n'a nullement résolu le litige entre les parties. Ce recours n'est pas non plus le moyen adéquat pour traiter une contravention à la *Lpc*. Finalement, la conclusion d'Affirm ne lie pas et ne doit pas influencer la décision de ce Tribunal d'arbitrage.
- [62] Par ailleurs, dans son l'arrêt *Time*⁶, la Cour confirme que le consommateur ne peut réclamer qu'une seule de ces mesures. En effet, dans *Union des consommateurs c. Air Canada*⁷, la Cour d'appel clarifie davantage ce principe :

92] La réduction de l'obligation, tout comme le versement de dommages-intérêts autres que punitifs, est une réparation de nature compensatoire qui ne doit pas dépasser le véritable dommage subi par le consommateur. Une telle réparation vise « essentiellement à rétablir un équilibre rompu, et non à punir l'auteur d'un délit », en cherchant à indemniser la victime d'une perte économique. Le consommateur ne doit pas s'enrichir en obtenant par la réduction de son obligation un bénéfice qui soit supérieur au dommage réellement subi en raison de la pratique interdite.

- [63] De ce fait, même si ce Tribunal d'arbitrage est d'avis que la partie demanderesse a contrevenu aux dispositions prévues aux article 218 et 219 de la *Lpc* en se livrant à une pratique interdite, il ne saurait pas octroyer une mesure réparatrice qui aurait pour effet d'enrichir la défenderesse.

⁵ 2025 QCCA 480, par. 88

⁶ 2012 C.S.C. 8.

⁷ 2025 QCCA 480

- [64] Il faut donc, viser à rétablir l'équilibre contractuel entre le commerçant et son client⁸.
- [65] Puisque le retour des biens visés n'est désormais plus possible, les parties l'ayant refusé à différents moments pour différentes raisons, la restitution de prestations n'est plus une mesure réparatrice envisageable.
- [66] Ce Tribunal d'arbitrage conclu que la mesure réparatrice la plus appropriée en l'espèce est la réduction des obligations tout en rappelant que cette mesure ne doit pas avoir pour effet d'enrichir la défenderesse au-delà du dommage réellement subi.
- [67] Ainsi, une réduction du prix des masques s'impose en raison du défaut par la partie demanderesse de se conformer aux dispositions prévues aux article 218 et 219 de la *Lpc* en se livrant à une pratique interdite.
- [68] Dans son exposé écrit de faits, la partie demanderesse soutient que le simple calcul arithmétique ne permet pas de trancher le présent litige. Elle n'offre cependant pas de méthode alterne pour calculer une réduction des obligations.
- [69] Pour sa part, la défenderesse soutient que sa compréhension initiale de l'offre et de la quantité vendue est différente de la réalité. Elle prétend également que la décision rendue par Affirm lui a laissé croire que le différend était réglé. Toutefois elle ne présente aucune preuve susceptible de justifier qu'elle puisse conserver les biens reçus tout en étant libérée de ses obligations pécuniaires.
- [70] L'article 2804 du *Code Civil du Québec* stipule que « *la preuve qui rend l'existence d'un fait plus probable que son inexistence est suffisante, à moins que la loi n'exige une preuve plus convaincante.* »
- [71] Il ne faudrait pas conclure alors, que la réduction de prix comme mesure réparatrice devrait se régler sur la seule base de la compréhension initiale de la défenderesse, soit le prix de 30,00 \$ pour une boîte de six masques. Cette différence de prix n'est pas suffisante pour quantifier un dommage, selon la balance de probabilités.
- [72] En revanche, dans un courriel du 6 décembre 2025 (D-1), la défenderesse affirme que « *les mêmes masques se vendent \$15 en clinique d'esthétique...* », soit la moitié du prix affiché sur le site internet. Il faut alors conclure que la défenderesse ne pouvait pas raisonnablement s'attendre à conserver les biens sans contrepartie.
- [73] Pour sa part, la partie demanderesse n'a pas contesté l'affirmation selon laquelle les mêmes masques étaient vendus au Québec à un prix environ deux fois inférieur. Elle s'est limitée à répondre que « *le prix affiché dans d'autres régions n'est pas pertinent (et qu') en Colombie Britannique ces masques sont vendus tels quels* » (P-3).

⁸ 2012 C.S.C. 8. Par 160

[74] Une preuve pour déterminer le quantum du dommage est certainement complexe, et le fait que les parties n'en présentent aucune preuve tangible ne facilite pas cet exercice.

[75] S'il est vrai que la défenderesse se limite à quantifier le dommage au moyen de la simple différence de prix, il est aussi vrai qu'en se livrant à une pratique interdite la partie demanderesse a en effet tiré profit.

[76] Le Tribunal d'arbitrage est d'avis qu'il est juste et raisonnable de croire qu'un manquement à la *Loi sur la protection du consommateur* ne saurait profiter au commerçant.

[77] Pour ces motifs, le Tribunal d'arbitrage retient le prix de 15,00 \$, non contesté par la partie demanderesse, comme étant la mesure réparatrice la plus appropriée. Cette solution retenue permettrait à la fois de quantifier et réparer le dommage souffert par la défenderesse, toute en évitant qu'elle ne s'enrichisse.

C. La demanderesse, a-t-elle droit aux dommages-intérêts?

[78] La partie demanderesse réclame la somme de 100,00 \$ à titre de dommage intérêts correspondant à une compensation « *pour le temps raisonnablement consacré à la gestion du différend, à la préparation de l'étiquette de retour, aux échanges de correspondance avec la défenderesse ainsi qu'à la préparation de la présente demande* ».

[79] Pour obtenir une telle compensation, la partie demanderesse doit d'abord et avant tout prouver les dommages causés.

[80] Elle souligne, en outre, le temps consacré à la gestion du différend et à la préparation de l'étiquette de retour. Elle oublie, cependant, qu'elle a refusé que les biens puissent être retournés, tout en invoquant des « *sanitary regulations* ». La preuve pourtant est lacunaire, aucune politique ni règlement sanitaire est présenté pour appuyer ses prétentions.

[81] Sa position est imparfaite quant à savoir si une telle politique de retour a été divulguée au consommateur, tel qu'exigé par l'article 54.4 de la *Lpc*.

[82] Mais fort est de constater que le temps consacré à une telle gestion aurait pu être évité si l'étiquette de retour avait été produite à la suite des premiers échanges avec la défenderesse. Donc, ce dommage découle de la faute de la partie demanderesse qui a refusé de reprendre les biens malgré les demandes de la défenderesse.

[83] Quant au temps consacré à la préparation de la présente demande, et vu les conclusions formulées pour la première question en litige, ce Tribunal d'arbitrage conclut que la partie demanderesse ne peut pas réclamer une compensation pour une pratique interdite qui provient de sa propre faute.

[84] Pour ces motifs, le Tribunal d'arbitrage répond par la négative à cette dernière question en litige.

VII. DÉCISION

PAR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :

ACCUEILLE la demande en partie;

CONDAMNE la défenderesse Isabelle Lacoursière à payer à la partie demanderesse la somme de 63,00 \$ avec intérêts au taux légal et l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 C.c.Q. à compter de la demande du 15 janvier 2026;

LE TOUT sans frais de justice.

À Montréal

ce 25 septembre 2026

Lieu

Date

M^e René Ramirez AGUILAR

Prénom et nom de l'Arbitre

Arbitre accrédité par la Chambre des Notaires du Québec


Signature