CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
District : Montréal
Localité : Montréal
N° de dossier judiciaire : 500-32-730032-267

Date : 4 octobre 2026

DEVANT L'ARBITRE : **M^e^ Patrice Brunet**

Yavo Serge-Marylise	c.	**Intact Compagnie d'assurance** et Université du Québec à Montréal
Partie demanderesse		Partie défenderesse

SENTENCE ARBITRALE

I. INTRODUCTION

1. Résumé du litige

[1] Le 15 décembre 2025, le véhicule de la demanderesse, Serge-Marylise Yavo, est vandalisé alors qu'il se trouve dans un stationnement payant exploité par l'Université du Québec à Montréal. Des biens personnels se trouvant à l'intérieur du véhicule sont également volés.

[2] La demanderesse réclame 3 000 $ à l'UQAM. Elle soutient que celle-ci n'a pas pris les mesures de surveillance et de sécurité raisonnablement requises, malgré le caractère payant du stationnement et la récurrence alléguée d'incidents de vol et de vandalisme. Elle réclame le remboursement de sa franchise d'assurance, de la valeur des biens volés et de certains frais, ainsi qu'une indemnité pour les inconvénients, le stress et les troubles subis.

[3] L'UQAM conteste toute responsabilité. Elle soutient qu'elle était tenue à une obligation de moyens, et non de résultat, et qu'elle a agi avec prudence et diligence. Elle affirme que son système de caméras était fonctionnel, que des agents de sécurité effectuaient des rondes dans le stationnement et que des affiches ainsi que les conditions d'utilisation du stationnement informaient les usagers qu'elle n'assumait aucune responsabilité pour les

dommages causés aux véhicules ou à leur contenu.

[4] Intact Compagnie d'assurance intervient volontairement au dossier en sa qualité d'assureur de responsabilité civile de l'UQAM.

[5] Le litige porte principalement sur la question de savoir si l'UQAM a manqué à son obligation de prudence et de diligence dans l'exploitation de son stationnement et, le cas échéant, si ce manquement a causé les dommages réclamés. Il soulève également la validité et l'opposabilité des clauses invoquées par l'UQAM pour limiter ou exclure sa responsabilité, ainsi que la preuve et l'évaluation des différents postes de dommages réclamés.

2. Historique de la procédure

[6] Avant l'introduction de la demande, la demanderesse transmet à l'Université du Québec à Montréal une mise en demeure lui réclamant une indemnisation pour les dommages et les pertes découlant du vol et du vandalisme survenus le 15 décembre 2025 dans son stationnement payant.

[7] Le 23 janvier 2026, la demanderesse, Serge-Marylise Yavo, signe une demande à la Division des petites créances ainsi qu'une déclaration réputée faite sous serment. Elle réclame à l'UQAM la somme de 3 000 $, avec intérêts au taux légal, l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du Code civil du Québec et les frais de justice.

[8] Le 26 janvier 2026, la demanderesse acquitte les droits de greffe de 121 $.

[9] Le 29 janvier 2026, le greffier déclare la demande admissible à la Division des petites créances.

[10] Le 16 février 2026, l'UQAM répond par écrit à la mise en demeure de la demanderesse et conteste sa responsabilité à l'égard des dommages réclamés.

[11] Le 9 mars 2026, l'UQAM dépose une contestation, acquitte les droits de greffe de 191 $ et demande le rejet de la demande, avec frais de justice. Elle annonce alors la production de son Règlement no 10 sur la protection des personnes et des biens, des conditions de service et règlements de ses stationnements ainsi que de sa réponse du 16 février 2026 à la mise en demeure. Elle désigne également Guillaume Boucher comme représentant et témoin.

[12] Dans sa contestation, l'UQAM accepte que le litige soit soumis au Service de médiation de la Division des petites créances. La médiation ne permet pas de régler le dossier.

[13] Intact Compagnie d'assurance intervient volontairement au dossier en sa qualité d'assureur de responsabilité civile de l'UQAM.

[14] Le dossier est ensuite soumis à l'arbitrage conformément au Règlement sur la médiation et l'arbitrage des demandes relatives à des petites créances.

[15] Le 19 août 2026, une réunion préliminaire est tenue. Les parties confirment leur consentement à l'arbitrage. La question principale en litige est définie comme étant celle de savoir si l'UQAM a manqué à son obligation de prudence ou de sécurité envers la demanderesse et si ce manquement est à l'origine des dommages réclamés, malgré les clauses d'exonération ou de limitation de responsabilité invoquées.

[16] Lors de cette réunion, la demanderesse annonce notamment la production du numéro du rapport d'événement du Service de police de la Ville de Montréal, de la preuve de sa franchise d'assurance, de documents concernant les biens volés, de sa demande de

conservation des images vidéo, de sa mise en demeure et des communications échangées avec l'UQAM.

[17] L'UQAM annonce pour sa part la production de son règlement sur la protection des personnes et des biens, des conditions d'utilisation de ses stationnements, de sa réponse à la mise en demeure ainsi que de documents relatifs aux mesures de sécurité appliquées dans le stationnement.

[18] Une séance d'arbitrage est d'abord envisagée pour le 4 septembre 2026. Les parties sont par la suite informées qu'une audience ne sera pas nécessaire et que la sentence sera rendue sur le vu du dossier.

[19] Le 4 septembre 2026, l'arbitre transmet aux parties ses directives finales concernant la clôture de la preuve. Chaque partie est invitée à produire, au plus tard le 9 septembre 2026 à 17 h, une déclaration écrite exposant les faits dont elle a personnellement connaissance ainsi que toute jurisprudence qu'elle souhaite invoquer.

[20] Le 8 septembre 2026, Guillaume Boucher produit une déclaration écrite pour l'UQAM. Celle-ci produit également la décision Gagné c. Hôtel Côte-de-Liesse inc., 2019 QCCQ 1983, ainsi qu'une liste modifiée de ses pièces.

[21] Le 8 septembre 2026, la demanderesse produit sa déclaration écrite concernant le vandalisme de son véhicule, les biens volés, les dommages qu'elle affirme avoir subis et les informations qui lui auraient été communiquées par un agent de sécurité le jour de l'événement.

[22] Le même jour, l'UQAM répond à la demande d'accès aux documents formulée par la demanderesse le 24 août 2026. Elle lui communique l'identité et l'adresse électronique de l'agent de sécurité ayant traité l'événement, mais refuse de lui transmettre le rapport d'événement en invoquant les articles 28 et 29 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

[23] Le 9 septembre 2026, la demanderesse produit un complément à son témoignage afin d'informer l'arbitre de l'identité de l'agent de sécurité et de répondre à la preuve de l'UQAM concernant le fonctionnement des caméras et les rondes de sécurité.

[24] Aucune déclaration écrite de l'agent de sécurité n'est finalement produite. À l'expiration du délai fixé, la preuve est déclarée close et le dossier est pris en délibéré afin qu'une sentence soit rendue sur le vu du dossier.

II. LES FAITS

[25] Le 15 décembre 2025, la demanderesse, Serge-Marylise Yavo, stationne son véhicule, un Chevrolet Equinox RS 2024, dans un stationnement souterrain payant exploité par l'Université du Québec à Montréal, situé au 2020, rue Saint-Urbain, à Montréal. Le véhicule y demeure entre environ 11 h 30 et 20 h.

[26] Pendant cette période, le véhicule est vandalisé et des biens se trouvant à l'intérieur sont volés. La demanderesse constate notamment des dommages au pare-brise, au capot et à la carrosserie.

[27] L'événement est signalé au Service de police de la Ville de Montréal. Un numéro de rapport lui est attribué. La demanderesse signale également l'incident au Service de la prévention et de la sécurité de l'UQAM, qui ouvre un rapport d'événement.

[28] La demanderesse affirme qu'un sac à main se trouvait dans le véhicule. Ce sac contenait notamment un téléphone iPhone XR, des cartes bancaires et des pièces d'identité. Elle évalue le sac à plus de 400 $ et indique que le téléphone avait été acheté

au coût de 870 $.

[29] La pièce produite concernant le téléphone établit qu'un iPhone XR de 64 Go avait été obtenu en mars 2019. Le document indique un prix de détail de 1 059,99 $, mais précise qu'aucune somme n'avait alors été payée directement pour l'appareil, celui-ci étant financé dans le cadre d'un engagement de 24 mois.

[30] La demanderesse produit également une image d'un modèle de sac Coach affiché au prix de 430 $, ainsi qu'une photographie d'un sac qu'elle présente comme étant celui qui se trouvait dans son véhicule.

[31] L'assureur automobile de la demanderesse prend en charge la majeure partie des réparations du véhicule. La facture du carrossier totalise 7 082 $, dont 6 832 $ sont assumés par l'assureur. La demanderesse demeure responsable d'une franchise de 250 $.

[32] À la suite du vol de ses pièces d'identité, la demanderesse engage certains frais de remplacement. La preuve produite établit notamment un paiement de 30 $ pour le remplacement d'une carte d'assurance maladie, un paiement de 15,20 $ pour le remplacement d'un permis ainsi qu'un paiement de 38,70 $ lié au privilège de conduire.

[33] Le 16 décembre 2025, soit le lendemain de l'événement, la demanderesse informe officiellement l'UQAM du vandalisme et du vol. Elle demande notamment la conservation immédiate des images de vidéosurveillance pertinentes, l'identification du gestionnaire responsable du stationnement et les renseignements nécessaires pour présenter une réclamation à l'assureur de responsabilité civile de l'UQAM.

[34] L'UQAM accuse réception de cette communication et informe la demanderesse qu'elle effectuera des vérifications. Elle lui demande également de se présenter au Service de la prévention et de la sécurité afin de remplir une déclaration et l'invite à soumettre une réclamation à son propre assureur.

[35] Le 23 décembre 2025, l'UQAM confirme avoir demandé la conservation des enregistrements vidéo pour la période requise afin de compléter ses vérifications.

[36] Selon la déclaration écrite de la demanderesse, un agent de sécurité de l'UQAM se présente sur les lieux le jour de l'incident, recueille sa déposition et rédige un rapport d'événement. La demanderesse affirme avoir également vu cet agent recueillir la déposition d'une autre personne dont le véhicule aurait été touché.

[37] La demanderesse rapporte que cet agent lui aurait indiqué que des incidents de vol et de vandalisme s'étaient produits à plusieurs reprises au cours des semaines précédentes et que les caméras couvrant le secteur concerné étaient alors en panne. Une seconde agente présente sur les lieux aurait confirmé ces informations. Aucun témoignage écrit de ces agents n'a toutefois été produit.

[38] L'UQAM conteste cette version. Dans sa déclaration écrite, Guillaume Boucher affirme que le système de caméras du stationnement était fonctionnel au moment de l'incident. Il affirme également que des agents de sécurité effectuent de la surveillance par caméra et des rondes à pied dans le stationnement, et que de telles rondes ont été effectuées le 15 décembre 2025.

[39] L'UQAM soutient également que des affiches installées dans le stationnement indiquent qu'elle n'assume aucune responsabilité à l'égard des véhicules et de leur contenu. Elle invoque aussi les conditions de service et règlements applicables à ses stationnements ainsi que son Règlement no 10 sur la protection des personnes et des biens.

[40] La demanderesse entreprend des démarches afin d'identifier l'agent de sécurité qui a recueilli sa déclaration. Le 24 août 2026, elle présente une demande d'accès à l'UQAM afin d'obtenir son identité et une copie du rapport d'événement.

[41] Le 8 septembre 2026, l'UQAM lui communique le nom et l'adresse électronique de l'agent de sécurité, Biyemecopone Gnamdja. Elle refuse toutefois de transmettre le rapport d'événement, au motif que sa divulgation serait susceptible d'entraver une enquête, de révéler une méthode ou un plan d'action destiné à prévenir ou réprimer le crime, ou de réduire l'efficacité d'un dispositif de sécurité.

[42] La demanderesse communique ensuite avec cet agent afin de solliciter son témoignage. Aucune déclaration écrite de celui-ci n'est toutefois versée au dossier avant la clôture de la preuve.

[43] La demanderesse affirme que l'événement lui a causé du stress, un sentiment d'insécurité et de nombreux inconvénients. Elle invoque notamment les démarches effectuées auprès de son assureur, des services policiers et des organismes chargés du remplacement de ses cartes et documents d'identité.

[44] La demanderesse limite sa réclamation à 3 000 $. Elle la répartit comme suit :

a) 250 $ pour la franchise d'assurance;

b) environ 1 500 $ pour les biens personnels volés et non couverts par l'assurance;

c) environ 500 $ pour les déplacements, les communications, les démarches administratives et le temps consacré aux suites de l'événement;

d) environ 750 $ pour les inconvénients, le stress, les troubles et l'atteinte à la jouissance paisible de ses biens.

III. LES POSITIONS DES PARTIES

[45] La demanderesse soutient que l'UQAM a manqué à son obligation de prudence et de diligence dans l'exploitation de son stationnement souterrain payant.

[46] Elle fait valoir qu'en contrepartie du paiement exigé pour utiliser le stationnement, l'UQAM devait offrir un service raisonnablement sécuritaire et prendre des mesures appropriées afin de prévenir ou de limiter les risques prévisibles de vol et de vandalisme.

[47] La demanderesse affirme que les actes de vol et de vandalisme étaient récurrents dans le stationnement au cours des semaines précédant l'événement. Elle rapporte qu'un agent de sécurité de l'UQAM lui aurait communiqué cette information le jour même de l'incident.

[48] Elle affirme également que cet agent lui aurait indiqué que les caméras couvrant le secteur où son véhicule était stationné étaient en panne. Selon elle, une seconde agente de sécurité présente sur les lieux aurait confirmé cette information.

[49] La demanderesse reconnaît ne pas avoir produit une déclaration écrite de ces agents. Elle soutient néanmoins avoir personnellement entendu leurs propos dans le contexte de l'intervention effectuée immédiatement après la découverte du vandalisme et du vol.

[50] Elle fait valoir que l'UQAM connaissait ou devait connaître le risque de vols et de vandalisme dans son stationnement et qu'elle aurait dû mettre en place des mesures de surveillance plus efficaces.

[51] La demanderesse conteste que la preuve de l'existence générale de rondes de sécurité suffise à démontrer qu'une ronde a effectivement été effectuée dans le secteur concerné pendant la période où son véhicule a été vandalisé.

[52] Elle souligne également que l'UQAM a refusé de lui transmettre une copie du rapport d'événement et que les enregistrements vidéo conservés à sa demande n'ont pas été

produits au dossier. Elle demande que ces circonstances soient prises en considération dans l'appréciation de la preuve.

[53] La demanderesse soutient que la décision Gagné c. Hôtel Côte-de-Liesse inc., 2019 QCCQ 1983, invoquée par l'UQAM, doit être distinguée. Elle fait valoir que, dans cette affaire, le tribunal avait retenu l'existence de mesures de sécurité concrètes, notamment un stationnement clôturé et éclairé, une barrière contrôlant l'accès et l'absence de preuve démontrant une défaillance des caméras.

[54] Selon la demanderesse, la preuve présentée dans le présent dossier soulève précisément un doute quant au fonctionnement des caméras et à l'efficacité réelle des mesures de surveillance au moment de l'incident.

[55] La demanderesse soutient enfin que les clauses d'exclusion ou de limitation de responsabilité invoquées par l'UQAM ne peuvent l'exonérer d'une faute commise dans l'exécution de ses propres obligations. Elle conteste également que ces clauses lui aient été clairement portées à connaissance au moment où elle a payé pour utiliser le stationnement.

[56] Elle réclame 3 000 $, soit 250 $ pour la franchise d'assurance, environ 1 500 $ pour les biens personnels volés, environ 500 $ pour les frais et démarches subséquentes, et environ 750 $ pour le stress, les troubles et les inconvénients subis.

[57] L'UQAM conteste toute responsabilité à l'égard du vandalisme, du vol et des dommages réclamés.

[58] Elle soutient que le contrat relatif à l'utilisation de son stationnement constitue un contrat de service et qu'elle était tenue à une obligation de moyens, et non à une obligation de résultat. Elle affirme qu'elle ne garantissait pas qu'aucun acte criminel ne puisse survenir dans le stationnement.

[59] L'UQAM fait valoir qu'elle a agi avec prudence et diligence et qu'elle a mis en place des mesures raisonnables de sécurité.

[60] Selon la déclaration écrite de Guillaume Boucher, des agents de sécurité effectuent de la surveillance par caméra ainsi que des rondes à pied dans le stationnement. Il affirme que de telles rondes ont été effectuées le 15 décembre 2025.

[61] Guillaume Boucher affirme également que le système de caméras était fonctionnel dans le stationnement au moment de l'incident.

[62] L'UQAM conteste ainsi la prétention de la demanderesse selon laquelle les caméras couvrant le secteur concerné étaient en panne. Elle souligne qu'aucune déclaration de l'agent de sécurité auquel la demanderesse attribue ces propos n'a été produite.

[63] L'UQAM soutient en outre que la seule survenance d'un vol ou d'un acte de vandalisme ne permet pas de présumer une faute dans l'exploitation du stationnement. Il appartient à la demanderesse de démontrer un manquement précis aux mesures de prudence raisonnablement requises ainsi qu'un lien causal entre ce manquement et les dommages subis.

[64] L'UQAM invoque son Règlement no 10 sur la protection des personnes et des biens ainsi que les conditions de service et règlements applicables à ses stationnements.

[65] Elle affirme que des affiches installées dans le stationnement indiquent aux usagers qu'elle n'assume aucune responsabilité pour les dommages causés aux véhicules ni pour la perte de leur contenu.

[66] L'UQAM invoque également la décision Gagné c. Hôtel Côte-de-Liesse inc., 2019 QCCQ 1983, dans laquelle la Cour du Québec conclut qu'un exploitant de stationnement respecte ses obligations lorsqu'il prend des mesures de sécurité raisonnables, même lorsqu'un vol survient.

[67] Elle demande en conséquence le rejet de la demande, avec frais de justice.

[68] Intact Compagnie d'assurance intervient volontairement au dossier en sa qualité d'assureur de responsabilité civile de l'UQAM.

[69] Sa position suit celle de son assurée quant à l'absence de faute de l'UQAM et au rejet de la réclamation.

IV. LES QUESTIONS EN LITIGE

[70] Le présent litige soulève les questions suivantes :

[71] Quelle est la nature du contrat intervenu entre la demanderesse et l'UQAM relativement à l'utilisation du stationnement payant?

[72] L'UQAM était-elle tenue à une obligation de moyens ou à une obligation de résultat quant à la sécurité du véhicule et des biens de la demanderesse?

[73] L'UQAM a-t-elle manqué à son obligation de prudence et de diligence dans l'exploitation et la surveillance du stationnement?

[74] Plus particulièrement, la demanderesse a-t-elle démontré, selon la prépondérance des probabilités :

a) que l'UQAM connaissait ou devait connaître la récurrence d'incidents de vol ou de vandalisme dans le stationnement;

b) que les caméras de surveillance couvrant le secteur concerné étaient défectueuses ou hors service au moment de l'incident;

c) que les rondes et les autres mesures de sécurité mises en place par l'UQAM étaient insuffisantes ou n'ont pas été appliquées de manière raisonnable le 15 décembre 2025?

[75] Dans l'affirmative, la demanderesse a-t-elle démontré un lien causal suffisamment probable entre la faute de l'UQAM et le vandalisme de son véhicule ainsi que le vol des biens qui s'y trouvaient?

[76] Les clauses d'exclusion ou de limitation de responsabilité invoquées par l'UQAM ont-elles été valablement portées à la connaissance de la demanderesse et lui sont-elles opposables?

[77] Ces clauses peuvent-elles exonérer l'UQAM de sa responsabilité pour une faute commise dans l'exécution de ses obligations?

[78] L'intervention volontaire d'Intact Compagnie d'assurance engage-t-elle celle-ci à répondre d'une éventuelle condamnation prononcée contre son assurée?

[79] Si la responsabilité de l'UQAM est établie, quels dommages la demanderesse a-t-elle prouvés et quels montants peut-elle recouvrer au titre :

a) de la franchise d'assurance de 250 $;

b) du sac à main volé;

c) du téléphone iPhone XR volé;

d) des frais de remplacement de ses cartes et pièces d'identité;

e) de ses autres frais, déplacements, communications, démarches administratives et du temps consacré aux suites de l'événement;

f) du stress, des troubles, des inconvénients et du sentiment d'insécurité allégués?

[80] La demanderesse a-t-elle droit aux intérêts au taux légal, à l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du Code civil du Québec et aux frais de justice?

V. LE DROIT APPLICABLE

[81] Le contrat intervenu entre la demanderesse et l'UQAM relativement à l'utilisation du stationnement payant doit d'abord être qualifié afin de déterminer les obligations respectives des parties.

[82] L'article 2098 du Code civil du Québec définit le contrat de service comme celui par lequel le prestataire s'engage envers le client à fournir un service moyennant un prix que le client s'oblige à payer.

[83] En payant pour utiliser le stationnement exploité par l'UQAM, la demanderesse a conclu un contrat de service. L'objet principal de ce contrat consistait à lui fournir, pour une période déterminée, un espace où stationner son véhicule.

[84] Ce contrat ne constitue pas nécessairement un contrat de dépôt au sens des articles 2280 et suivants C.c.Q. La preuve n'indique pas que la demanderesse a remis les clés de son véhicule à l'UQAM ni que celle-ci en a assumé la garde matérielle ou le contrôle exclusif.

[85] Dans 3091-5177 Québec inc. (Éconolodge Aéroport) c. Cie canadienne d'assurances générales Lombard, 2018 CSC 43, la Cour suprême du Canada confirme que le fait pour un exploitant d'offrir un espace de stationnement ne signifie pas automatiquement qu'il assume la garde juridique du véhicule. La nature des obligations dépend du contrat réellement conclu et des circonstances particulières de l'affaire.

[86] L'article 2100 C.c.Q. prévoit que le prestataire de services est tenu d'agir au mieux des intérêts de son client, avec prudence et diligence. Il doit également agir conformément aux usages et aux règles de l'art.

[87] L'UQAM n'était pas tenue de garantir qu'aucun vol ou acte de vandalisme ne puisse survenir dans son stationnement. Son obligation de sécurité était une obligation de moyens et non une obligation de résultat.

[88] L'UQAM devait néanmoins prendre les mesures qu'aurait prises un exploitant prudent et diligent placé dans les mêmes circonstances, en tenant compte notamment :

a) de la nature souterraine et payante du stationnement;

b) de son mode d'accès;

c) des risques connus ou raisonnablement prévisibles;

d) de la fréquence d'incidents antérieurs, si elle était connue;

e) de l'existence et du fonctionnement des caméras de surveillance;

f) de la fréquence et de l'efficacité des rondes de sécurité;

g) des représentations faites aux usagers quant aux mesures de sécurité offertes.

[89] L'obligation de moyens ne dispense pas l'exploitant d'agir. Elle signifie que la seule survenance d'un vol ou d'un acte de vandalisme ne permet pas de présumer sa faute. La demanderesse doit démontrer que les mesures prises étaient insuffisantes compte tenu d'un risque connu ou prévisible, ou qu'elles n'ont pas été raisonnablement appliquées.

[90] L'article 1458 C.c.Q. prévoit que toute personne a le devoir d'honorer les engagements qu'elle a contractés. Lorsqu'elle manque à ce devoir, elle est responsable

du préjudice corporel, moral ou matériel causé à son cocontractant et tenue de le réparer.

[91] Puisque les parties étaient liées par un contrat de service, la responsabilité alléguée de l'UQAM doit principalement être analysée sous le régime de la responsabilité contractuelle.

[92] Pour obtenir gain de cause, la demanderesse doit démontrer :

a) une faute contractuelle de l'UQAM, soit un manquement à son obligation de prudence et de diligence;

b) un préjudice certain;

c) un lien causal entre cette faute et le préjudice réclamé.

[93] Le vol et le vandalisme ont été commis par un tiers. Cette intervention ne libère toutefois pas nécessairement l'UQAM si la demanderesse établit qu'un manquement de celle-ci a contribué de façon suffisamment directe à la réalisation ou à l'aggravation du risque.

[94] L'article 2803 C.c.Q. prévoit que celui qui veut faire valoir un droit doit prouver les faits qui soutiennent sa prétention.

[95] L'article 2804 C.c.Q. précise que la preuve est suffisante lorsqu'elle rend l'existence d'un fait plus probable que son inexistence.

[96] Il appartient donc à la demanderesse de démontrer, selon la prépondérance des probabilités, que l'UQAM a commis une faute et que cette faute a causé les dommages réclamés.

[97] L'UQAM doit pour sa part prouver les faits sur lesquels reposent ses moyens de défense, notamment l'existence, le contenu, l'opposabilité et la portée des clauses d'exclusion ou de limitation de responsabilité qu'elle invoque.

[98] La demanderesse rapporte que des agents de sécurité lui auraient indiqué que les incidents de vol ou de vandalisme étaient récurrents et que les caméras couvrant le secteur concerné étaient en panne.

[99] Ces propos n'ont pas été confirmés par une déclaration écrite ou un témoignage de l'un ou l'autre de ces agents. Ils constituent donc des déclarations extrajudiciaires rapportées par la demanderesse.

[100] La valeur probante de ces déclarations doit être appréciée avec prudence, en tenant compte notamment des circonstances dans lesquelles elles auraient été faites, de leur contemporanéité avec l'événement, de leur précision, de leur cohérence avec les autres éléments de preuve et de l'absence du déclarant devant le tribunal.

[101] Le fait que l'UQAM ait refusé de communiquer son rapport d'événement en invoquant la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels ne permet pas, à lui seul, de présumer que le rapport aurait confirmé la version de la demanderesse.

[102] De même, l'absence de production des images vidéo ne permet pas automatiquement de conclure qu'elles étaient défavorables à l'UQAM. Le tribunal peut néanmoins considérer l'ensemble des circonstances entourant leur conservation, leur disponibilité et leur non-production lorsqu'il apprécie la force comparative de la preuve.

[103] Dans 3091-5177 Québec inc. (Éconolodge Aéroport) c. Cie canadienne d'assurances générales Lombard, 2018 CSC 43, la Cour suprême confirme que l'exploitant d'un stationnement doit respecter les obligations découlant du contrat de service et agir avec prudence et diligence. La responsabilité de l'exploitant dépend des mesures raisonnablement prises dans les circonstances et des représentations faites à la clientèle.

[104] Dans Gagné c. Hôtel Côte-de-Liesse inc., 2019 QCCQ 1983, la Cour du Québec rejette la réclamation de clients dont le véhicule avait été volé dans le stationnement d'un hôtel. Le tribunal retient que l'hôtel avait pris des mesures de sécurité raisonnables, notamment par l'éclairage, la clôture, le contrôle de l'accès et certaines mesures de surveillance.

[105] Cette décision confirme que l'exploitant d'un stationnement n'est pas l'assureur des véhicules qui s'y trouvent. Elle ne dispense toutefois pas le tribunal d'examiner les mesures concrètement appliquées dans chaque affaire ainsi que la connaissance que l'exploitant pouvait avoir des risques particuliers.

[106] L'article 2 de la Loi sur la protection du consommateur prévoit que celle-ci s'applique à tout contrat conclu entre un consommateur et un commerçant dans le cours des activités de son commerce et ayant pour objet un bien ou un service.

[107] La demanderesse est une personne physique qui a acheté un droit d'accès au stationnement pour l'utilisation de son véhicule personnel. Rien dans la preuve n'indique qu'elle agissait à des fins commerciales. Elle possède donc la qualité de consommatrice au sens de l'article 1 de cette loi.

[108] Bien que l'UQAM soit une institution universitaire, elle exploite régulièrement le stationnement en cause et offre ce service contre rémunération. Pour cette activité distincte et accessoire, elle agit comme prestataire d'un service offert à des usagers. Le caractère public de l'établissement ne suffit pas, à lui seul, à écarter l'application de la Loi sur la protection du consommateur.

[109] Le contrat relatif à l'utilisation du stationnement peut donc être analysé comme un contrat de consommation, sous réserve des exclusions expressément prévues par la loi et de la preuve concernant les conditions précises de sa formation.

[110] L'application de la Loi sur la protection du consommateur ne transforme pas l'obligation de moyens de l'UQAM en une obligation de résultat. La demanderesse doit toujours démontrer un manquement à une obligation imposée par le contrat, le Code civil ou la loi, ainsi qu'un préjudice indemnisable.

[111] L'article 10 de la Loi sur la protection du consommateur interdit la stipulation par laquelle un commerçant se dégage des conséquences de son fait personnel ou de celui de son représentant.

[112] Si la Loi sur la protection du consommateur s'applique, l'UQAM ne peut donc opposer à la demanderesse une clause ayant pour effet de l'exonérer des conséquences de sa propre faute, notamment d'un manquement à son obligation de prudence et de diligence.

[113] Une clause indiquant que l'UQAM n'est pas responsable des pertes, des vols ou des dommages ne peut alors faire disparaître le recours découlant d'une faute prouvée de l'UQAM ou de l'un de ses représentants.

[114] Une telle clause peut néanmoins servir à informer l'usager que le paiement du stationnement ne constitue pas une assurance tous risques et que l'UQAM ne garantit pas l'absence de tout acte criminel. Elle ne dispense toutefois pas l'UQAM de prendre les mesures raisonnables exigées par les circonstances.

[115] L'article 272 de la Loi sur la protection du consommateur permet au consommateur, lorsque le commerçant manque à une obligation imposée par la loi, de demander notamment l'exécution de l'obligation, la réduction de son obligation, la résiliation ou la résolution du contrat, sans préjudice de sa demande en dommages-intérêts.

[116] Ce recours suppose néanmoins que la demanderesse démontre un manquement de l'UQAM à une obligation protégée par la loi. La seule survenance du vol et du vandalisme ne suffit pas à établir une violation de la Loi sur la protection du

consommateur.

[117] L'article 1435 C.c.Q. prévoit qu'une clause externe à laquelle renvoie le contrat lie les parties. Toutefois, dans un contrat de consommation ou d'adhésion, cette clause est nulle si elle n'a pas été expressément portée à la connaissance du consommateur ou de l'adhérent au moment de la formation du contrat, à moins que l'autre partie ne prouve qu'il en avait autrement connaissance.

[118] Pour opposer ses conditions de service ou son règlement à la demanderesse, l'UQAM doit donc démontrer que les clauses pertinentes lui ont été communiquées ou étaient suffisamment portées à sa connaissance lors de la conclusion du contrat de stationnement.

[119] Le seul fait qu'une condition figure dans un règlement interne ou sur un site Internet ne démontre pas nécessairement que la demanderesse en a eu connaissance au moment de payer son stationnement.

[120] La présence d'affiches dans le stationnement peut constituer un mode de communication pertinent. L'UQAM doit toutefois établir leur contenu, leur emplacement, leur visibilité et le moment où la demanderesse pouvait raisonnablement en prendre connaissance.

[121] L'article 1436 C.c.Q. prévoit qu'une clause illisible ou incompréhensible pour une personne raisonnable peut être annulée dans un contrat de consommation ou d'adhésion si le consommateur en souffre préjudice, à moins que l'autre partie ne démontre avoir donné des explications adéquates.

[122] L'article 1437 C.c.Q. prévoit qu'une clause abusive dans un contrat de consommation ou d'adhésion est nulle ou que l'obligation qui en découle peut être réduite. Une clause est abusive lorsqu'elle désavantage le consommateur d'une manière excessive et déraisonnable, contrairement à ce qu'exige la bonne foi.

[123] L'article 1474 C.c.Q. prévoit qu'une personne ne peut exclure ou limiter sa responsabilité pour le préjudice matériel causé par sa faute intentionnelle ou sa faute lourde.

[124] La faute lourde est celle qui dénote une insouciance, une imprudence ou une négligence grossière.

[125] L'article 1474 C.c.Q. prévoit également qu'une personne ne peut en aucun cas exclure ou limiter sa responsabilité pour le préjudice corporel ou moral causé à autrui.

[126] Une clause d'exonération valide en droit commun pourrait donc, selon son libellé et les circonstances, limiter la responsabilité pour une faute ordinaire ayant causé un préjudice matériel. Elle ne pourrait toutefois couvrir une faute intentionnelle ou lourde, ni exclure la réparation d'un préjudice corporel ou moral.

[127] Si la Loi sur la protection du consommateur s'applique, l'article 10 impose une restriction plus sévère : le commerçant ne peut se dégager des conséquences de son propre fait ou de celui de son représentant, même lorsque la faute reprochée n'atteint pas le seuil de la faute lourde.

[128] L'article 1478 C.c.Q. prévoit que lorsque le préjudice résulte de plusieurs fautes, la responsabilité se partage en proportion de la gravité de chacune.

[129] Si la preuve établit que la demanderesse a laissé des biens de valeur visibles ou facilement accessibles dans son véhicule, cette circonstance peut être considérée dans l'analyse de sa propre prudence et, le cas échéant, dans le partage de responsabilité.

[130] Une telle conduite ne libère toutefois pas automatiquement l'UQAM. Elle doit être analysée avec l'ensemble de la preuve portant sur les mesures de sécurité, les risques connus et le lien causal.

[131] Même si une insuffisance des mesures de sécurité est démontrée, la demanderesse doit établir que cette faute a contribué de façon suffisamment probable au vandalisme et au vol.

[132] Le lien causal ne peut reposer sur une simple possibilité. Il doit être établi que, selon la prépondérance des probabilités, des mesures raisonnables auraient vraisemblablement permis d'éviter l'événement, de le décourager, de l'interrompre ou d'en réduire les conséquences.

[133] La demanderesse n'a toutefois pas à prouver avec certitude l'identité de l'auteur du vol ni la manière exacte dont chaque mesure de sécurité aurait empêché son intervention.

[134] L'article 1607 C.c.Q. limite la réparation au préjudice qui constitue une suite immédiate et directe de la faute.

[135] L'article 1611 C.c.Q. prévoit que les dommages-intérêts compensent la perte subie et le gain dont le créancier est privé. Ils doivent réparer le préjudice sans placer la victime dans une situation plus avantageuse que celle dans laquelle elle se serait trouvée en l'absence de faute.

[136] La demanderesse doit démontrer l'existence, la valeur et la perte des biens réclamés. Pour un bien usagé, l'indemnité correspond généralement à sa valeur réelle au moment du vol, et non automatiquement à son prix d'achat initial ou au prix actuel d'un bien neuf équivalent.

[137] La franchise d'assurance constitue une perte indemnisable si la responsabilité de l'UQAM est établie et si son paiement est prouvé.

[138] Les frais de remplacement des pièces d'identité peuvent également être accordés lorsqu'ils sont appuyés par une preuve de paiement et qu'ils découlent directement du vol.

[139] Les dépenses relatives aux déplacements, aux communications et aux démarches administratives doivent être suffisamment détaillées et prouvées. Le temps personnel consacré à la préparation du recours ou aux démarches judiciaires ne constitue pas automatiquement un dommage indemnisable.

[140] Les troubles, les inconvénients et le stress peuvent donner lieu à une indemnité lorsqu'ils dépassent les désagréments ordinaires découlant d'un événement de cette nature et sont suffisamment établis. L'indemnité doit demeurer raisonnable et proportionnée aux circonstances.

[141] L'article 2501 C.c.Q. permet à la victime d'exercer directement son recours contre l'assureur de responsabilité de l'auteur du préjudice.

[142] L'intervention volontaire d'Intact Compagnie d'assurance permet donc au tribunal, si la responsabilité de l'UQAM est établie et sous réserve des conditions de la police, de rendre les conclusions appropriées à l'égard de l'assureur.

[143] L'article 1617 C.c.Q. prévoit que les dommages-intérêts résultant du retard dans l'exécution d'une obligation de payer une somme d'argent consistent en l'intérêt au taux convenu ou, à défaut, au taux légal, à compter de la demeure.

[144] L'article 1619 C.c.Q. permet également d'accorder l'indemnité additionnelle prévue par la loi.

[145] La partie qui obtient gain de cause peut réclamer les frais de justice qu'elle a raisonnablement engagés et dont le paiement est établi, sous réserve du pouvoir du tribunal de les répartir autrement selon l'issue du litige et les circonstances.

VI. ANALYSE

[146] La demanderesse a payé afin d'utiliser un espace dans le stationnement souterrain exploité par l'UQAM. Un contrat de service est donc intervenu entre les parties.

[147] L'objet principal de ce contrat était de permettre à la demanderesse d'y stationner son véhicule. La preuve ne démontre pas qu'elle a remis ses clés à l'UQAM, que celle-ci a pris possession du véhicule ou qu'elle en a assumé la garde matérielle.

[148] L'UQAM n'était donc pas dépositaire du véhicule et ne garantissait pas sa restitution dans l'état où il se trouvait au moment de son entrée dans le stationnement.

[149] L'UQAM demeurait néanmoins tenue d'agir avec prudence et diligence dans l'exploitation du stationnement. Elle devait prendre les mesures de sécurité qu'aurait prises un exploitant raisonnable placé dans les mêmes circonstances.

[150] Cette obligation est une obligation de moyens. La seule survenance d'un vol ou d'un acte de vandalisme dans un stationnement payant ne permet pas de conclure automatiquement à une faute de son exploitant.

[151] Il appartient à la demanderesse de démontrer, selon la prépondérance des probabilités, que les mesures de sécurité étaient insuffisantes ou qu'elles n'ont pas été raisonnablement appliquées, puis que ce manquement a contribué aux dommages subis.

[152] La demanderesse soutient que des incidents de vol et de vandalisme s'étaient produits à plusieurs reprises dans le stationnement au cours des semaines précédentes.

[153] Cette affirmation repose principalement sur des propos que deux agentes ou agents de sécurité lui auraient tenus le jour de l'événement. Selon la demanderesse, l'agent ayant recueilli sa déclaration lui aurait indiqué que de tels incidents étaient récurrents. Une seconde agente aurait confirmé cette information.

[154] La demanderesse affirme avoir personnellement entendu ces propos. Son témoignage est donc recevable quant au fait que certaines paroles auraient été prononcées en sa présence.

[155] Toutefois, aucun des agents concernés n'a produit de déclaration écrite. La preuve ne révèle pas non plus le nombre d'incidents antérieurs, leur date, leur nature, le secteur exact où ils seraient survenus ni les mesures prises par l'UQAM à leur suite.

[156] Le rapport d'événement de l'UQAM n'a pas été produit. La demanderesse rapporte néanmoins que l'agent de sécurité est intervenu sur les lieux, a recueilli sa déclaration et a ouvert un dossier.

[157] La demanderesse affirme aussi avoir vu cet agent recueillir la déclaration d'une autre personne dont le véhicule aurait été touché. Ce fait tend à démontrer que plus d'un véhicule aurait été visé le même jour, mais il n'établit pas en lui-même que l'UQAM connaissait auparavant un risque particulier ou anormal.

[158] La preuve permet de conclure que l'UQAM devait raisonnablement envisager qu'un vol ou un acte de vandalisme puisse survenir dans un stationnement souterrain. Elle ne permet toutefois pas de déterminer avec suffisamment de précision que le stationnement connaissait, avant le 15 décembre 2025, une fréquence d'incidents telle que des mesures supplémentaires s'imposaient nécessairement.

[159] La question du fonctionnement des caméras constitue l'élément le plus controversé de la preuve.

[160] La demanderesse affirme que l'agent de sécurité lui a indiqué que les caméras couvrant le secteur où son véhicule était stationné étaient en panne. Une seconde agente aurait confirmé cette information.

[161] Guillaume Boucher affirme au contraire, dans sa déclaration écrite produite pour l'UQAM, que le système de caméras du stationnement était fonctionnel au moment de

l'événement.

[162] La déclaration de Guillaume Boucher ne précise toutefois pas s'il a lui-même vérifié le système le 15 décembre 2025, quelles caméras couvraient le véhicule de la demanderesse, si les images de ce secteur étaient exploitables ni si elles ont permis d'observer l'auteur de l'infraction.

[163] L'UQAM a confirmé, le 23 décembre 2025, avoir demandé la conservation des enregistrements vidéo pertinents afin de compléter ses vérifications. Aucune image, aucun extrait vidéo, aucun rapport d'analyse et aucune description du résultat de cette vérification n'ont été produits au dossier.

[164] Cette absence est préoccupante. Les enregistrements, s'ils existaient et étaient exploitables, auraient pu constituer la meilleure preuve du fonctionnement des caméras, de leur champ de vision et des circonstances de l'événement.

[165] La demanderesse avait demandé la conservation de ces images dès le lendemain du vol. L'UQAM en contrôlait l'accès et avait confirmé leur conservation. La demanderesse ne disposait donc pas d'un moyen indépendant de produire cette preuve.

[166] La non-production des images affaiblit la portée de l'affirmation générale selon laquelle les caméras étaient fonctionnelles. Elle ne permet cependant pas nécessairement de conclure que les caméras étaient en panne. Une caméra peut être fonctionnelle sans couvrir précisément un véhicule ni permettre l'identification d'un auteur.

[167] De plus, l'existence d'un système de vidéosurveillance ne signifie pas nécessairement qu'une personne observe chaque caméra en continu. La preuve ne permet pas de déterminer le mode concret de surveillance au moment de l'incident.

[168] Le tribunal retient donc que la preuve de l'UQAM concernant le fonctionnement des caméras est générale et incomplète. La preuve de la demanderesse demeure cependant indirecte et non corroborée par les agents auxquels les propos sont attribués.

[169] Dans ces circonstances, le tribunal ne peut conclure, selon la prépondérance des probabilités, que les caméras couvrant le secteur du véhicule étaient effectivement hors service le 15 décembre 2025.

[170] L'UQAM affirme que des agents de sécurité effectuent des rondes à pied dans le stationnement et que de telles rondes ont été effectuées le jour de l'événement.

[171] La preuve ne précise toutefois pas l'heure de ces rondes, leur fréquence, leur durée, leur itinéraire ni le nom des agents qui les auraient effectuées.

[172] Comme le véhicule est demeuré dans le stationnement pendant plusieurs heures, le seul fait qu'une ou plusieurs rondes aient été réalisées ne permet pas de déterminer si elles ont été effectuées à proximité du véhicule ou pendant la période pertinente.

[173] L'UQAM n'était toutefois pas tenue d'assurer une surveillance continue de chaque véhicule. Son obligation consistait à mettre en place et à appliquer des mesures raisonnables, non à empêcher toute intervention criminelle.

[174] L'absence de renseignements détaillés diminue la force probante de la preuve de l'UQAM, mais ne démontre pas que les rondes étaient inexistantes ou manifestement insuffisantes.

[175] La preuve révèle donc certaines lacunes quant à la description des mesures de sécurité effectivement appliquées le 15 décembre 2025.

[176] Cependant, pour retenir la responsabilité de l'UQAM, il ne suffit pas de constater que sa preuve aurait pu être plus complète. La demanderesse doit établir positivement un manquement à la norme de prudence et de diligence.

[177] La demanderesse n'a pas démontré que l'accès au stationnement était libre ou

dépourvu de tout contrôle, que son éclairage était insuffisant, qu'une porte, une barrière ou un dispositif de sécurité était défectueux, qu'aucun agent n'était en fonction ou que l'UQAM avait ignoré une alerte précise.

[178] Elle n'a pas davantage établi la fréquence et la nature des incidents antérieurs de manière suffisamment précise pour permettre de conclure que les mesures alors en place étaient devenues manifestement inadéquates.

[179] La preuve concernant une panne des caméras est contradictoire. La version de la demanderesse repose sur des déclarations rapportées, alors que l'UQAM nie la panne sans produire les éléments techniques ou les images susceptibles de confirmer sa position.

[180] Après appréciation de l'ensemble de la preuve, le tribunal conclut que la demanderesse n'a pas démontré qu'il est plus probable qu'improbable que l'UQAM ait manqué à son obligation de prudence et de diligence.

[181] Même si une défaillance ponctuelle d'une caméra était retenue, la demanderesse devait également démontrer que cette défaillance a vraisemblablement contribué à la réalisation du vol ou du vandalisme.

[182] Une caméra de surveillance peut avoir un effet dissuasif et faciliter une enquête après un événement. La preuve ne permet toutefois pas de conclure que son fonctionnement aurait probablement empêché l'auteur d'agir, permis à un agent d'intervenir à temps ou limité les dommages.

[183] Aucun élément n'établit la durée de l'intervention, l'heure à laquelle elle s'est produite, la présence d'un agent à proximité ou le temps qui aurait été nécessaire pour détecter et interrompre l'acte.

[184] Le lien entre l'insuffisance alléguée des mesures de surveillance et le préjudice demeure ainsi hypothétique.

[185] La demanderesse n'a donc pas établi le lien causal requis entre une faute de l'UQAM et le vandalisme ou le vol commis par le tiers.

[186] La demanderesse a acheté, à des fins personnelles, un droit d'accès à un stationnement offert contre rémunération. Cette relation présente les caractéristiques d'un contrat de consommation.

[187] Dans le cadre de ce service, l'UQAM ne pouvait se dégager à l'avance des conséquences de sa propre faute par une clause générale d'exclusion de responsabilité.

[188] Les affiches et conditions invoquées par l'UQAM ne pourraient donc faire obstacle à un recours si la demanderesse avait démontré que l'UQAM ou l'un de ses représentants avait commis une faute dans l'exécution du service.

[189] La Loi sur la protection du consommateur ne fait toutefois pas de l'exploitant du stationnement l'assureur des véhicules et des biens qui s'y trouvent. Elle ne dispense pas la demanderesse de prouver le manquement allégué et le lien causal.

[190] Comme aucune faute contractuelle n'est établie selon la prépondérance des probabilités, la question de l'opposabilité précise des clauses d'exclusion n'est pas déterminante pour trancher le recours.

[191] Même si ces clauses étaient inopposables ou nulles, cette conclusion ne suffirait pas à engager la responsabilité de l'UQAM. Elle aurait seulement pour effet d'empêcher celle-ci de se soustraire aux conséquences d'une faute qui aurait par ailleurs été prouvée.

[192] L'UQAM invoque la décision Gagné c. Hôtel Côte-de-Liesse inc., 2019 QCCQ 1983.

[193] Cette décision confirme qu'un exploitant de stationnement n'est pas tenu d'empêcher tout vol et qu'il satisfait à son obligation lorsqu'il met en place des mesures

de sécurité raisonnables.

[194] Les faits de cette affaire ne sont pas identiques à ceux du présent dossier. Les mesures de contrôle et de protection qui y étaient établies par la preuve ne peuvent être automatiquement présumées dans le stationnement de l'UQAM.

[195] Le tribunal ne transpose donc pas mécaniquement la conclusion rendue dans cette affaire. Il en retient néanmoins le principe général selon lequel la responsabilité ne découle pas de la seule survenance du vol et doit reposer sur la preuve d'un manquement concret à une obligation de prudence.

[196] Or, malgré les faiblesses relevées dans la preuve de l'UQAM, la preuve globale n'établit pas un tel manquement selon la prépondérance requise.

[197] L'UQAM invoque des affiches et des conditions indiquant qu'elle n'assume aucune responsabilité pour les véhicules ou leur contenu.

[198] La preuve ne précise pas suffisamment l'emplacement exact des affiches, leur visibilité au moment où la demanderesse a conclu le contrat ni le texte intégral qui lui aurait été communiqué avant le paiement.

[199] L'UQAM n'a donc pas démontré de façon convaincante que l'ensemble des clauses invoquées a été expressément porté à la connaissance de la demanderesse au moment de la formation du contrat.

[200] Cette lacune demeure toutefois sans effet sur l'issue du litige. Le rejet du recours ne repose pas sur une clause d'exclusion de responsabilité, mais sur l'absence de preuve prépondérante d'une faute de l'UQAM et d'un lien causal.

[201] Puisque la responsabilité de l'UQAM n'est pas établie, les dommages réclamés ne peuvent être accordés.

[202] Il est néanmoins utile d'examiner sommairement la preuve du quantum afin de préciser que la totalité de la somme de 3 000 $ n'aurait pas été automatiquement accordée même si une faute avait été retenue.

[203] La franchise d'assurance de 250 $ est appuyée par la facture du carrossier et constitue une perte réelle directement attribuable au vandalisme.

[204] Les frais documentés de remplacement des pièces d'identité comprennent au moins les montants de 30 $, 15,20 $ et 38,70 $. Ces dépenses auraient également pu être considérées comme des pertes directes.

[205] Quant au sac à main, la demanderesse produit une image d'un modèle Coach offert à 430 $ ainsi qu'une photographie d'un sac qu'elle présente comme étant le bien volé. La preuve établit une certaine valeur, mais non la date d'achat, le prix effectivement payé, l'âge ou l'état du sac au moment du vol.

[206] L'indemnité aurait donc dû correspondre à la valeur du sac usagé au moment du vol et non automatiquement au prix d'un article neuf.

[207] L'iPhone XR avait été obtenu en mars 2019, soit plusieurs années avant le vol. Son prix de détail initial ne représente pas sa valeur réelle en décembre 2025.

[208] Le document produit indique en outre que l'appareil avait été financé dans le cadre d'un engagement et qu'aucun montant n'avait alors été payé directement pour son acquisition. La demanderesse n'a produit aucune preuve de la valeur marchande résiduelle de l'appareil au moment du vol.

[209] Les autres frais de communications, de déplacements, de démarches et de temps perdu ne sont pas suffisamment ventilés. Les démarches ordinaires effectuées auprès d'un assureur, de la police ou des organismes publics à la suite d'un vol ne donnent pas automatiquement droit au remboursement d'une somme forfaitaire de 500 $.

[210] La demanderesse a assurément subi des inconvénients, du stress et un sentiment d'insécurité. Cependant, la somme réclamée à ce titre aurait dû être appréciée avec modération, en fonction de la durée, de l'intensité et des conséquences réellement démontrées.

[211] Intact Compagnie d'assurance intervient en sa qualité d'assureur de responsabilité civile de l'UQAM.

[212] Puisque la responsabilité de l'UQAM n'est pas établie, aucune condamnation ne peut être prononcée contre son assureur.

[213] La demanderesse a établi que son véhicule a été vandalisé et que des biens ont été volés alors qu'il se trouvait dans le stationnement payant de l'UQAM.

[214] Elle a également démontré que la preuve de l'UQAM concernant le fonctionnement précis des caméras et les rondes effectuées le jour de l'événement demeure générale et incomplète.

[215] Toutefois, ces lacunes ne suffisent pas à établir que l'UQAM a omis de prendre les mesures qu'aurait prises un exploitant prudent et diligent placé dans les mêmes circonstances.

[216] La demanderesse n'a pas démontré, selon la prépondérance des probabilités, que les caméras du secteur concerné étaient hors service, que les rondes étaient inexistantes ou insuffisantes, ou que l'UQAM avait négligé un risque particulier dont elle avait connaissance.

[217] Elle n'a pas non plus établi qu'une mesure de sécurité raisonnable omise par l'UQAM aurait probablement empêché l'événement ou réduit ses conséquences.

[218] En l'absence de preuve prépondérante d'une faute et d'un lien causal, la demande doit être rejetée.

VII. DÉCISION

POUR CES MOTIFS, L'ARBITRE :

[219] REJETTE la demande de Serge-Marylise Yavo contre l'Université du Québec à Montréal;

[220] DÉCLARE qu'aucune responsabilité n'est établie à l'égard d'Intact Compagnie d'assurance;

[221] CONDAMNE la demanderesse à payer à l'Université du Québec à Montréal les frais de justice de 191 $;

[222] REJETTE toute autre conclusion qui n'est pas expressément accueillie par la présente sentence.

Montréal (Lieu) ce 4 octobre 2026 (Date)

Patrice (Prénom) Brunet (Nom)

Arbitre accrédité par le Barreau du Québec



Signature