

C A N A D A
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE LONGUEUIL

N° de dossier judiciaire : 505-32-707726-247

LE 18 février 2025

Sentence rendue par : M^e Catherine Sénéchal, arbitre

CARL ALLEN

Demandeur

c.

LE MOUVEMENT DESJARDINS

ci-après appelé "la Fédération des caisses Desjardins"

Défenderesse

SENTENCE ARBITRALE

I – INTRODUCTION

- [1] Le demandeur poursuit la défenderesse, le Mouvement Desjardins, suite à une transaction qui aurait été bloquée sur sa carte de crédit en lien avec l'achat de billets d'avion. Le demandeur réclame à la défenderesse la somme de 800.00\$;
- [2] En raison du fait que la carte de crédit du demandeur a été bloquée par la défenderesse, dans l'objectif de prévenir une fraude, il a dû déboursé une somme additionnelle pour couvrir la différence de prix entre le moment de l'achat initial et le montant prélevé plus tard dans la même journée, suite à la réactivation de sa carte de crédit;

II – RÉSUMÉ DES FAITS

- [3] Le 12 avril 2022, à 7h00 AM, le demandeur se trouvait à l'Aéroport International Montréal-Trudeau. Le demandeur achète alors deux billets d'avion, aller-retour, par téléphone, par l'intermédiaire de *Hydra Travels*, une agence de voyages américaine. La transaction de ces billets d'avion a été effectuée avec la carte *MasterCard Odyssée Desjardins* du demandeur¹;
- [4] Il a été convenu que le paiement des billets d'avion par l'intermédiaire de *Hydra Travels* s'effectuerait en 3 versements;
- [5] Le premier et le deuxième versement des billets se font sans problème sur la carte de crédit du demandeur. Le demandeur s'entend avec l'agence afin que la livraison des billets s'effectue électroniquement avant le 3^e versement "*qui tarde le temps que le demandeur puisse accéder à la section d'embarquement*", comme l'explique ce dernier dans sa pièce P-1²;
- [6] L'agence *Hydra Travels* tente alors à plusieurs reprises d'obtenir le 3^e versement via la *MasterCard Odyssée Desjardins* du demandeur. Le demandeur est par la suite informé par *Hydra Travels* que faute d'avoir obtenu son 3^e versement, que l'agence annule donc les billets d'avion;
- [7] Aussitôt, le demandeur contacte le service de cartes de crédit Desjardins afin de comprendre le refus du 3^e versement via sa carte de crédit. Un employé de Desjardins l'informe donc que le 3^e versement a été refusé par mesure de sécurité puisqu'il croyait qu'il s'agissait possiblement d'une fraude³;
- [8] Le demandeur a procédé à réactiver sa carte de crédit et a confirmé qu'il était bien l'auteur des 2 versements précédents. La carte du demandeur a donc bien été réactivée à sa demande. Le 3^e versement a été prélevé sur la carte de crédit du demandeur et un 4^e versement sur la carte de crédit du conjoint du demandeur⁴;
- [9] Suivant la réactivation de sa carte, le demandeur est alors avisé par l'agence *Hydra Travels* qu'il y aurait une augmentation du prix des billets par l'agence;

¹ P-1.

² P-1.

³ P-1.

⁴ P-1.

[10] Lorsque le demandeur a négocié la première fois auprès de l'agence *Hydra Travels*, le prix des billets d'avion totalisait la somme de 563.00 US. La transaction a dû être annulée suite à la désactivation de sa carte de crédit et en raison du fait que le 3^e versement n'a pas été prélevé en temps opportun. Le demandeur se retrouve donc à devoir défrayer une somme additionnelle de 379 US⁵;

[11] Le demandeur réclame donc à la défenderesse une somme de 800\$ en raison de l'augmentation de ses coûts de billets d'avion auprès de l'agence *Hydra Travels* qui a été occasionnée parce que sa carte de crédit a été désactivée. Ce manquement ferait donc en sorte que le demandeur n'aurait plus droit au taux préférentiel préalablement négocié auprès de l'agence;

[12] La défenderesse conteste la réclamation du demandeur;

III – PREUVE DOCUMENTAIRE

[13] Le demandeur dépose les pièces suivantes :

P-1 : Lettre écrite par le demandeur, appelée : *Détails au sujet du litige entre Carl Allen et le Mouvement Desjardins au sujet de son service de carte MasterCard*;

P-2 : Inscription au *Registraire des Entreprises du Québec* du Mouvement Desjardins;

P-3 : Mise en demeure datée de novembre 2023 transmise par le demandeur le 8 novembre 2023 au Mouvement Desjardins;

P-4 : Lettre du Mouvement Desjardins datée du 9 novembre 2023;

P-5 : Lettre remise par le demandeur appelé : *Détails des paiements et explications de l'agence de voyage*;

⁵ P-1.

[14] La défenderesse dépose les pièces suivantes :

D-1 : Inscription au *Registraire des Entreprises du Québec* de la Fédération des caisses Desjardins du Québec;

D-2 : Lettre de Madame Marie-Michèle Doucet, Conseillère en conformité du Mouvement Desjardins, Équipe responsable du traitement des plaintes, datée du 24 février 2023;

IV – PRÉTENTIONS DU DEMANDEUR

[15] Selon le demandeur, la défenderesse a commis une faute en désactivant sa carte de crédit *MasterCard Odyssée Desjardins*. Selon le demandeur, la défenderesse n'a pas tenté de le joindre pour l'informer que sa carte de crédit allait être désactivée ou simplement l'aviser qu'elle est désactivée;

[16] Le demandeur mentionne qu'il a été diligent et qu'il a pris la peine de tenter d'inscrire son séjour à l'étranger sur le site du Mouvement Desjardins, sur la page MasterCard comme il le faisait toujours dans l'objectif d'éviter un blocage inutile d'une transaction inhabituelle;

[17] Le demandeur indique aussi avoir pris les mesures nécessaires en mettant à jour ses coordonnées sur son profil de Mouvement Desjardins, soit son nouveau numéro de cellulaire. Il soutient que la défenderesse aurait pu le prévenir de la situation et que s'il avait été avisé, il aurait ainsi pu éviter que sa transaction ne soit bloquée en raison de la désactivation de sa carte;

V – PRÉTENTIONS DE LA DÉFENDERESSE

[18] La défenderesse conteste la position et les prétentions du demandeur. Selon la défenderesse, elle n'a commis aucune faute et il n'existe aucun lien de causalité entre elle et le préjudice subi par le demandeur;

[19] La défenderesse allègue ne pas être en mesure de corroborer qu'une somme supplémentaire a été facturée par *Hydra Travels* au demandeur. En effet, la défenderesse constate qu'il y a une différence de 11,98 \$ entre la transaction bloquée et celle facturée sur la carte du conjoint du demandeur;

[20] La défenderesse soutient que la carte de crédit du demandeur a été désactivée temporairement, car les transactions effectuées ne concordaient pas avec ses habitudes transactionnelles. Également, elle explique qu'il s'agit généralement d'un stratagème utilisé par les fraudeurs d'effectuer des transactions consécutives pour le même marchand afin de maximiser le montant retiré. Ainsi, la défenderesse trouvait suspicieux de voir 3 tentatives de versement auprès du même marchand, qui, en plus, provient de l'étranger;

[21] La défenderesse prétend donc que la désactivation de la carte du demandeur était nécessaire pour prévenir un risque de fraude;

[22] Concernant le fait que le demandeur a inscrit son séjour de voyage sur la page web de Mastercard, elle explique que cette action n'a aucun impact sur les mesures de sécurité pourtant sur sa carte de crédit. Elle explique qu'à l'étranger ou non, Desjardins doit protéger les détenteurs de cartes et les prévenir de fraude;

[23] Quant au fait que le demandeur a mis ses coordonnées à jour à son dossier afin de bénéficier du service de validation par messagerie texte, la défenderesse explique que le demandeur avait mis à jour ses coordonnées à quelques jours seulement avant les transactions effectuées. Ainsi, le numéro de cellulaire du demandeur n'avait pas encore été sécurisé et il n'a donc pas été en mesure de profiter du service de validation;

VI – LES QUESTIONS EN LITIGE

[24] Les questions en litige sont les suivantes :

- 1) Est-ce que la défenderesse a commis une faute ?
- 2) Est-ce que le demandeur a droit à une indemnité quelconque ?

VII – LE DROIT APPLICABLE

[25] En matière civile, celui qui veut faire valoir un droit doit prouver les faits qui justifient sa prétention⁶;

[26] Pour satisfaire à ce critère, la preuve offerte doit être claire et convaincante⁷ et il faut démontrer que les faits allégués sont non seulement possibles, mais probables⁸. Je dois donc décider en fonction des faits qui m'apparaissent le plus probables⁹;

⁶ Article 2803 C.c.Q.

⁷ *F.H. c. McDougall*, 2008 CSC 53 (CanLII), [2008] 3 R.C.S. 41, para 46.

⁸ ROYER, Jean-Claude et PICHE, Catherine, *La preuve civile*, 5^e éd., Montréal, Éditions Yvon Blais, 2016, para. 168 et 176.

⁹ *Parent c. Lapointe*, 1952 CanLII 1 (SCC), [1952] 1 R.C.S. 376, à la page 380.

[27] Ceci veut donc dire que pour avoir gain de cause, le demandeur a le fardeau de prouver, selon la balance des probabilités, que la défenderesse a commis une faute, qu'il a subi un préjudice en raison de la faute commise par la défenderesse et qu'il existe un lien de causalité entre la faute commise par la défenderesse et le préjudice qu'il a subi¹⁰;

VIII – ANALYSE ET DÉCISION

[28] Est-ce que le demandeur a subi un préjudice ? J'en viens à l'affirmatif en répondant à cette question puisque le demandeur a subi une hausse du prix de ses billets d'avion. Cependant, il convient de voir si Mouvement Desjardins a commis une faute pour être tenu responsable du préjudice subi par le demandeur;

[29] À la lecture de la pièce D-2, il est possible de constater que le 12 avril 2022, vers 8h00 (HNE), trois paiements ont été effectués auprès du marchand *United Airlines Flight* via la carte de crédit du demandeur. Les 3 paiements sont respectivement les montants suivants :

- 312.06\$
- 203.65\$
- 203.65\$

[30] Toujours le 12 avril 2022, vers 8h26 (HNE), un paiement de 479.19 \$ a été refusé en raison de la désactivation temporaire de la carte de crédit du demandeur¹¹;

[31] Le 12 avril 2022, vers 8h43 (HNE), un paiement de 491.17 \$ a été effectué sur la carte de crédit du conjoint du demandeur¹²;

[32] Le 12 avril 2022, vers 8h45 (HNE), le demandeur a communiqué avec le département de la *Prévention de la fraude* de Desjardins et il a été en mesure d'être accompagné par un conseiller dans la réactivation de sa carte de crédit¹³;

[33] Le 12 avril 2022, vers 8h49 (HNE), la carte de crédit du demandeur a été réactivée¹⁴;

[34] Au total, entre le paiement refusé de la désactivation temporaire de la carte de crédit du demandeur et sa réactivation, il s'est écoulé 23 minutes;

¹⁰ Article 1457 C.c.Q.

¹¹ D-2.

¹² D-2.

¹³ D-2.

¹⁴ D-2.

[35] La pièce P-5 du demandeur met en preuve un courriel de l'agence *Hydra Travels*, lequel se lit comme suit :

"Dear Customer,

Please Note that You made a reservation with one of our agents Ramona wherein your card was declined for a Partial payment of \$241.01. We tried calling you however there was no answer. You called us Back to Confirm the tickets and as there was a Fare hike we charged an extra \$379.34 which was the difference in the fare. So the total you Paid is \$563 + \$379.34 = \$942.34. In case you have any doubts or queries regarding the charges please let us know via email or call us at 844-300-2564."(je souligne)

[36] La preuve est muette quant aux échanges qui ont été transmis ou échangé par la suite entre le demandeur et *Hydra Travels*. La compagnie de voyage du demandeur invite cependant ce dernier à les contacter s'il a des questions aux charges indiquées;

[37] Le contrat entre le demandeur et *Hydra Travels* n'a pas été produit en preuve. *Hydra Travels* n'est pas mise en cause dans le présent dossier, mais je ne peux m'empêcher de sourciller quant à une hausse aussi importante qui est imposée à un consommateur;

[38] Le demandeur avait pourtant négocié avec *Hydra Travels* un prix global pour les billets d'avion aller-retour. Deux (2) versements ont été approuvés, le problème n'étant survenu qu'au 3^e versement;

[39] Au total, je rappelle qu'il ne s'est écoulé que 23 minutes entre le moment où la carte de crédit du demandeur a temporairement été désactivée pour ensuite être réactivée;

[40] Je trouve abusif que la compagnie de voyage, pour un délai de 23 minutes de désactivation de la carte de crédit du demandeur, décide de faire volte-face et d'augmenter considérablement le prix d'achat;

[41] Selon moi, le préjudice subi résulte à première vue de la part de *Hydra Travels* et non de la défenderesse. Encore ici, mon commentaire est fait sous toutes réserves, car il faudrait préalablement vérifier le contrat de service entre *Hydra Travels* et le demandeur qui n'a pas été produit en preuve;

[42] Également, lors de l'audition, la défenderesse a mentionné qu'il avait été expliqué au demandeur qu'à tout moment, la carte de crédit du demandeur pouvait être suspendue pour des mesures de sécurité. La représentante de Mouvement Desjardins a témoigné en mentionnant que les conditions d'utilisation de la carte de crédit faisaient en sorte que la carte pouvait être suspendue à tout moment pour des moyens de sécurité;

[43] Les modalités d'utilisation de la carte de crédit du demandeur n'ont pas été produites en preuve par l'une ou l'autre des parties;

[44] Cependant, le demandeur n'a pas contredit ce point dans son contre-interrogatoire et ne l'a pas soulevé dans ses plaidoiries;

[45] Le demandeur soumet la décision *Chayer c. Banque Toronto-Dominion* (2021 QCCQ 11150) au soutien de ses prétentions. Cette décision est différente de notre cas d'espèce. Dans cette affaire, le représentant de la Banque n'a pas comparu et n'a pas offert de défense. Par ailleurs, dans cette affaire, la Banque n'avait pas informé la demanderesse du blocage de son compte pendant plus d'une semaine. La demanderesse avait par ailleurs soumis plusieurs lettres à la Banque et la preuve ne démontre aucune réponse de la part de la Banque aux correspondances de la demanderesse;

[46] Nous ne sommes pas dans le même cas de figure;

[47] Quant au fait que la défenderesse n'aurait pas agi avec diligence en ne contactant pas le demandeur, la défenderesse a expliqué qu'elle peut transmettre un message texte demandant aux détenteurs de carte de crédit de valider par "oui" ou "non" certaines transactions effectuées avec leur carte de crédit. Ainsi, que le détenteur de la carte de crédit soit à la maison ou à l'étranger, le détenteur peut répondre par l'affirmative pour voir sa transaction acceptée¹⁵;

[48] Il a été expliqué qu'il n'était pas possible de joindre le demandeur puisque ce dernier avait mis à jour ses coordonnées que quelques jours avant les transactions effectuées le 12 avril 2022. Le numéro de cellulaire du demandeur n'avait donc pas encore été sécurisé;

¹⁵ D-2.

[49] Par ailleurs, la représentante de Mouvement Desjardins a soulevé que même si le demandeur avait reçu un message texte, le tout ne lui aurait fait gagner que très peu de temps. Dans les faits, encore une fois, seulement 23 minutes se sont écoulées entre la désactivation et la réactivation de la carte. Ce point n'a pas non plus été contesté par le demandeur;

[50] Quant au fait que le demandeur a pris soin d'inscrire un *Avis de voyage* sur le site MasterCard, la défenderesse a expliqué que le tout n'était pas un outil suffisamment efficace contre la fraude. Mouvement Desjardins doit tout de même assurer une surveillance, et ce, que le détenteur de la carte de crédit soit à l'étranger ou non;

[51] Dans l'affaire *Cohen c. Fédération des caisses Desjardins du Québec* (2019 QCCQ 676), la demanderesse reprochait à la défenderesse d'avoir été négligente dans son programme de surveillance et de sécurité des cartes de crédit. La demanderesse alléguait que Visa Desjardins aurait dû déceler la fraude plus tôt et que l'omission de le faire constitue une faute de sa part;

[52] Il en convient que la situation subie par le demandeur est malheureuse et frustrante. Je compatis avec le demandeur face à cette situation. Cependant, si le tout avait véritablement été une fraude, le demandeur aurait pu subir un préjudice encore plus grave. La défenderesse a agi avec prudence et diligence. Par ailleurs, elle a aussi agi avec rapidité en réactivant la carte du demandeur après 23 minutes de son inactivité;

[53] Le demandeur a certainement subi un préjudice, mais ce préjudice n'est pas occasionné par la défenderesse, cette dernière n'ayant commis aucune faute. Considérant l'absence de faute, la demande doit donc être rejetée;

[54] Lors de l'audition, j'ai demandé à la représentante de Mouvement Desjardins si elle était toujours en accord avec la proposition transmise au demandeur, soit celle de rembourser la somme de 11.38\$, et ce, tel qu'il était proposé à la pièce D-2. Cette dernière m'a répondu par l'affirmative et je ferai droit à cette demande;

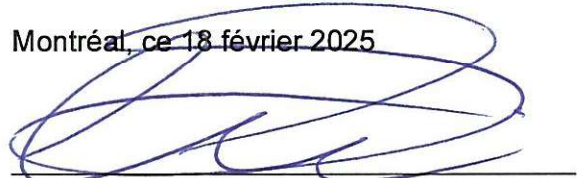
[55] Je suis d'avis que le demandeur ne s'est pas acquitté de son fardeau de preuve et qu'il n'a pas réussi à démontrer la faute de la défenderesse de même que le lien de causalité entre la faute qu'il reproche et le préjudice subi;

[56] La demande du demandeur doit donc être rejetée.

PAR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL D'ARBITRAGE :

- [57] **REJETTE** la demande du demandeur;
- [58] **PREND ACTE** de l'offre de la défenderesse à rembourser au demandeur la somme de 11.38\$;
- [59] **CONDAMNE** la défenderesse à verser au demandeur, dans un délai de 15 jours à compter de la réception de la présente sentence arbitrale, la somme de 11.38\$;
- [60] **LE TOUT**, sans frais.

Montréal, ce 18 février 2025



M^{re} Catherine Sénéchal, arbitre

Accréditée par le Barreau du Québec
Numéro de membre : 3243753

Carl Allen
Demandeur

Katy Verret, personne autorisée pour agir pour la défenderesse
LE MOUVEMENT DESJARDINS
Défenderesse

Date d'audience : 28 janvier 2025