

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

District : Longueuil

Localité :

N° de dossier judiciaire : 505-32-709076-252

Date : 2026-02-13

Sentence rendue par : Me Jean-François Gendron

Chantal St-Arnaud

Partie demanderesse

C. La Boutique Champagne

Partie défenderesse

SENTENCE ARBITRALE

I. INTRODUCTION

1. Résumé du litige

Le litige porte sur

Une réclamation en dommages au montant de 2 263,02 \$ dans le cadre d'un contrat de service. La demanderesse reproche à la défenderesse d'avoir apporté des retouches sur une robe de mariage au point de ne plus la rendre portable. Elle demande ainsi le remboursement des frais engagés, de même que des dommages pour troubles et inconvénients. Pour sa part, la défenderesse se porte demanderesse reconventionnelle et réclame la somme de 3000\$ pour "atteinte à la dignité, comportement abusif et préjudice moral" en lien avec le présent dossier judiciaire.

2. Historique de la procédure

La séance d'arbitrage a été tenue le

2026-02-13

II. LES FAITS

[1] La demanderesse, Chantal St-Arnaud, se procure une robe de mariée sur internet et l'apporte chez Boutique Champagne, une boutique spécialisée dans la confection et la retouche de robes de mariées, afin d'y apporter les retouches nécessaires. Un premier rendez-vous a lieu le 17 septembre 2024 et la demanderesse est alors accompagnée de sa soeur et d'une amie.

[2] La représentante de la Boutique mentionne au trio que le tissu de la robe est de grande qualité et que les retouches demandées peuvent effectivement être apportées.

[3] La défenderesse exige toutefois que la facture totale des travaux soit acquittée, soit la somme de 1 085,09 \$. La demanderesse paie donc la facture avant même l'exécution des travaux.

[4] Un 2e rendez-vous a lieu le 28 octobre 2024. Lors de cette rencontre, la demanderesse fait part à la défenderesse de son insatisfaction à l'égard des coutures et du fait que la robe n'épouse pas bien son corps, mais la représentante la rassure et lui exige ensuite un nouveau paiement, celui-ci de 150,90\$, afin de poursuivre les travaux.

[5] Une 3e session d'essayage a lieu le 19 novembre 2024. Les parties constatent qu'il reste encore plusieurs éléments à corriger sur la robe.

[6] Le 16 décembre 2024, la demanderesse retourne sur place. La robe n'est pas ajustée à sa taille, les coutures sont croches, les bretelles sont raboutées et enfin, la robe a été salie.

[7] La demanderesse commande donc une nouvelle robe de mariée le 17 décembre 2024, à quelques jours de l'événement.

[8] Le 22 décembre 2024, la défenderesse invite Madame St-Arnaud à revenir à la boutique pour voir les retouches. Insatisfaite, la demanderesse exige le remboursement des frais payés. On la menace plutôt de conserver la robe en consignment, alors que les travaux avaient été entièrement payés.

[9] Pour sa part, Boutique Champagne réclame une somme de 3 000\$ représentant les frais reliés au présent dossier, notamment pour atteinte à la dignité, comportement abusif, préjudice moral et compensation. La défenderesse prétend que la demanderesse a fait preuve d'un comportement agressif, insultant et menaçant envers le personnel. Cette réclamation est contestée par la demanderesse.

III. LES POSITIONS DES PARTIES

La partie demanderesse demande :

[10] La demanderesse réclame des dommages au montant de 2 263,02\$ à titre de remboursement pour les travaux exécutés par la défenderesse (1 235,99\$), le remboursement de la seconde robe (123,76\$), un soutien-gorge (74,92\$), les frais de huissier (78,35\$) ainsi que des dommages moraux au montant de 750\$.

La partie défenderesse demande :

[11] La défenderesse demande au tribunal d'arbitrage d'accueillir sa contestation et de rejeter la demande formulée à son encontre. Elle se porte également demanderesse reconventionnelle pour la somme de 3 000\$.

IV. LES QUESTIONS EN LITIGE

Les questions en litige sont les suivantes :

[12] Question 1 - La demanderesse a-t-elle démontré de façon prépondérante avoir droit au remboursement des travaux exécutés par la défenderesse ainsi qu'au remboursement des autres dommages réclamés ?

[13] Question 2 - La défenderesse a-t-elle démontré, pour sa part, que la défenderesse aurait eu un comportement agressif, insultant et menaçant envers le personnel de la boutique ?

[14] Question 3 - Le cas échéant, la défenderesse est-elle en droit de réclamer la somme de 3000\$ à titre de dommages ?

V. LE DROIT APPLICABLE

Code procédure civile RLRQ c C-25.01 art. 620 et suivants.

Code civil du Québec RLRQ c CCQ-1991, art. 1458

Code civil du Québec RLRQ c CCQ-1991, art. 1607 & 1611

Code civil du Québec RLRQ c CCQ-1991, art. 2098 & 2100

Code civil du Québec RLRQ c CCQ-1991, art. 2803-2804

VI. ANALYSE

[15] Lors de l'audience, la défenderesse est représentée par Madame Karolanne Gingras, laquelle n'a pourtant assisté à aucune des cinq (5) rencontres d'essayage avec la demanderesse. Le Tribunal d'arbitrage ne peut ainsi retenir les propos rapportés par d'autres employés à Mme Gingras, alors que ces personnes sont absentes à l'audience, puisque cela constituerait une preuve par ouï-dire.

[16] Le Tribunal d'arbitrage retient donc les témoignages de la demanderesse et de ses accompagnatrices et conclut que la Boutique Champagne a rendu à sa cliente une robe à toutes fins utiles, inutilisable.

[17] L'article 1458 du Code civil du Québec prévoit les règles suivantes relativement à la responsabilité:

"1458. Toute personne a le devoir d'honorer les engagements qu'elle a contractés.

Elle est, lorsqu'elle manque à ce devoir, responsable du préjudice, corporel, moral ou matériel, qu'elle cause à son cocontractant et tenue de réparer ce préjudice; ni elle ni le cocontractant ne peuvent alors se soustraire à l'application des règles du régime contractuel de responsabilité pour opter en faveur de règles qui leur seraient plus profitables."

[18] Bien qu'il s'agisse d'une boutique spécialisée dans ce domaine, il faut cinq (5) séances de retouches pour tenter de répondre aux exigences de la cliente.

[19] Il s'agit maintenant de déterminer si ce résultat constitue, dans les circonstances, une faute.

[20] Il faut répondre par l'affirmative.

[21] La relation juridique entre les parties relève du contrat de service aux termes duquel, en vertu de l'article 2098 du Code civil du Québec, le prestataire de services s'engage envers une autre personne, le client, à réaliser un ouvrage matériel ou à fournir un service moyennant un prix.

[22] L'article 2100 du Code civil stipule que le prestataire de services est tenu d'agir au mieux des intérêts du client, avec prudence et diligence. Il doit s'assurer que l'ouvrage réalisé ou le service fourni soit conforme au contrat. Et lorsqu'il est tenu du résultat, il ne peut se dégager de sa responsabilité qu'en prouvant force majeure.

[23] Boutique Champagne prétend que son obligation en est une de moyens et non de résultat.

[24] Le Tribunal ne souscrit pas à cette proposition. L'intensité d'une obligation dépend de facteurs tels que la nature du contrat, l'intention des parties et le but recherché.

[25] Que la robe de mariée de Madame St-Arnaud soit bien ajustée à sa morphologie constitue de toute évidence la finalité du contrat de service ici en cause.

[26] Or, il s'avère que ce résultat n'est manifestement pas atteint. Non seulement Boutique Champagne ne répond pas à la prestation à laquelle elle s'engage en vertu du contrat de service, mais elle rend à la demanderesse une robe dégradée, inutilisable, et même salie selon la prépondérance de la preuve.

[27] Le Tribunal d'arbitrage estime que la défenderesse a, dans les circonstances du présent contrat, une obligation de résultat.

[28] Dès lors que preuve est faite que le résultat escompté n'est pas obtenu, il incombe au débiteur de l'obligation, ici, Boutique Champagne, de démontrer que l'inexécution provient d'une cause qui ne lui soit pas imputable. Elle n'y parvient pas et, en conséquence, elle engage sa responsabilité.

[29] L'article 1607 énonce que le créancier a droit à des dommages et intérêts en réparation du préjudice que lui cause la faute du débiteur et l'article 1611, que les dommages et intérêts dus compensent la perte subie.

[30] L'article 2803 C.c.Q énonce:

« Celui qui veut faire valoir un droit doit prouver les faits qui soutiennent sa prétention. Celui qui prétend qu'un droit est nul, a été modifié ou est éteint doit prouver les faits sur lesquels sa prétention est fondée. »

[31] En application de ces dispositions, la demanderesse a droit au remboursement de la somme de 1 434,67 \$, soit les travaux d'ajustement de la robe (1085,09\$ + 150,90\$), le coût d'un soutien-gorge (74,42\$) ainsi que le coût de la robe neuve maintenant inutilisable (123,76\$).

[32] Quant aux dommages moraux, Madame St-Arnaud témoigne avoir vécu un stress de cet événement, notamment pour se trouver une robe de mariée de rechange. Or, cette deuxième robe fut achetée le 17 décembre 2024, soit un jour après avoir constaté que la robe était inutilisable.

[33] Dans les circonstances, le Tribunal conclut que la demanderesse a bel et bien subi des dommages, mais il en arbitre le montant à 200\$.

[34] En l'instance, la défenderesse n'a pas été en mesure d'établir que le comportement de la demanderesse était soit agressif, insultant ou encore abusif.

[35] En conséquence, la demande reconventionnelle de la défenderesse doit être rejetée.

VII. DÉCISION

POUR CES MOTIFS, L'ARBITRE :

[36] ACCUEILLE partiellement la demande ;

[37] ORDONNE à la Boutique Champagne de payer à Madame Chantal St-Arnaud la somme de 1 634,67 \$ avec intérêts au taux légal de 5% l'an ainsi que l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du Code civil du Québec ;

[38] REJETTE la demande reconventionnelle de la défenderesse contre la demanderesse ;

[39] LE TOUT avec les frais de justice au montant de 196,35 \$ payable par la défenderesse.

Boisbriand _____, ce 13 Février 2026
Lieu Date

Me Jean-François Gendron _____
Prénom et nom de l'arbitre
accrédité(e) par le Barreau du Québec
Numéro de membre 277392-9



Signature