

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
District : Longueuil
Localité : Longueuil
N° de dossier judiciaire : 505-32-709496-252

Date : 14 septembre 2026

DEVANT L'ARBITRE :

M^e Stéphanie Baribeau

Étienne Dupuis

c.

Hypnose Moderne (M. Éloi
Brunelle)

Partie demanderesse

Partie défenderesse

SENTENCE ARBITRALE

I. INTRODUCTION

1. Résumé du litige

[1] Le demandeur, M. Étienne Dupuis (« M. Dupuis ») a suivi le programme de développement personnel « MAJIC », offert par la défenderesse, Hypnose Moderne (représentée par M. Éloi Brunelle), moyennant un prix total de 3 194 \$. Le programme était assorti d'une « Entente de garantie de transformation » prévoyant un remboursement total à défaut, pour le participant ayant respecté les étapes et directives du programme, de connaître une transformation significative et mesurable.

[2] M. Dupuis soutient ne pas avoir obtenu cette transformation et réclame le remboursement des sommes versées, augmenté de divers débours, pour un montant total actuellement fixé à 2 518,90 \$, avec intérêts et l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec* (« C.c.Q. »). Il recherche également, depuis sa demande modifiée n° 2, l'annulation du contrat en vertu de la *Loi sur la protection du consommateur* (« LPC »).

[3] La défenderesse conteste la demande, plaide que la garantie ne trouve pas application et réclame reconventionnellement 1 172,50 \$, soit le solde impayé du prix et des frais liés à la présente instance.

2. Historique de la procédure

- [4] Le 25 septembre 2025, M. Dupuis a déposé une demande introductive d'instance réclamant 2 414,22 \$.
- [5] Cette demande a été amendée à deux reprises. Le 30 octobre 2025, une demande modifiée n° 1 a corrigé les frais d'envoi de la mise en demeure (18,72 \$ → 18,12 \$) et ajouté une facture d'impression de 89,67 \$, portant la réclamation à 2 503,29 \$. Les 3 et 5 décembre 2025, une demande modifiée n° 2 a ajouté une facture de clés USB de 15,61 \$, portant la réclamation à son montant actuel de 2 518,90 \$, et a ajouté une conclusion recherchant l'annulation du « Contrat de garantie de transformation » du 31 mars 2025.
- [6] Le 10 novembre 2025, la défenderesse a contesté la demande et déposé une demande reconventionnelle réclamant 1 172,50 \$.
- [7] La sentence d'arbitrage a été tenue le 3 septembre 2026

II. LES FAITS

- [8] Le 31 mars 2025, les parties ont signé une « Entente de garantie de transformation » ainsi qu'une « Lettre d'engagement » manuscrite, pour la participation de M. Dupuis au programme « MAJIC » offert par la défenderesse, au coût total de 3 194 \$, payable en deux versements de 1 597 \$. La Lettre d'engagement fixe le début du programme au 31 mars 2025 et sa fin au 21 juillet 2025.
- [9] À la demande de M. Dupuis, la défenderesse a accepté, en avril 2025, de fractionner le second versement de 1 597 \$ en deux paiements de 798,50 \$, sans frais. Le premier versement de 1 597 \$ et le premier paiement fractionné de 798,50 \$ ont été acquittés, portant le total payé à 2 395,50 \$; le second paiement fractionné de 798,50 \$ demeure impayé à ce jour.
- [10] Les trois objectifs personnels de M. Dupuis, consignés à la Lettre d'engagement, ont été formulés lors d'un appel (« plan de match ») avec une employée de la défenderesse, Mme Anne-Marie Goyette (« Mme Goyette »), au cours duquel M. Dupuis a lui-même reformulé et précisé les objectifs proposés avant de les inscrire à la main et de les signer : apprendre à se reconnaître à sa pleine et juste valeur afin de dégager et manifester de l'assurance, de la confiance et de la sécurité; découvrir son intention de vie et son essence profonde; et apprendre à se sentir assez et complet, indépendamment du regard des femmes.
- [11] Le 7 juillet 2025, avant la fin prévue du programme, M. Dupuis a formulé une première demande de remboursement. Le 14 juillet 2025, la défenderesse l'a refusée, invoquant l'inachèvement des formulaires hebdomadaires des semaines 10 à 12, un commentaire de M. Dupuis selon lequel il aurait dû « tordre les indications » du programme, ainsi que le retrait de publications qu'il avait faites dans le groupe Facebook privé du programme.
- [12] Le 15 juillet 2025, M. Dupuis a contesté chacun de ces motifs. Le 22 juillet 2025, la défenderesse a maintenu son refus tout en proposant de le réintégrer au programme pour qu'il en complète les dernières étapes. M. Dupuis a été réintégré et a complété les formulaires des semaines 10, 11 et 12 entre le 30 juillet et le 4 août 2025.
- [13] Entre le 5 mai et le 24 juin 2025, M. Dupuis a rédigé, dans le cadre de formulaires hebdomadaires remis à la défenderesse, des entrées rapportant certains progrès : le 5 mai (« peu importe ce que je fais, je suis bon et c'est suffisant »), le 2 juin (« je construis mon bateau, je bâtis ma foi, ma fierté, ma vie, indépendamment d'elle ») et le 24 juin (message dans lequel il indique avoir envisagé une demande de remboursement puis y avoir renoncé, le programme lui ayant apporté des bienfaits, se déclarant alors « libéré

des femmes du besoin d'être désiré »).

- [14] Ce message du 24 juin 2025 (D-15), adressé à M. Brunelle et à Mme Goyette, comporte un mot personnel ainsi qu'un second texte, quasi identique, que M. Dupuis demande la permission de partager dans le groupe Facebook MAJIC. M. Dupuis y énumère les bienfaits qu'il attribue au programme (mieux réfléchir à sa situation, mieux enregistrer ses « victoires », un espace d'expression libre, un dépoussiérage de son environnement), indique avoir envisagé une demande de remboursement puis y avoir renoncé pour plutôt offrir un livre à l'équipe en remerciement, précisant que « le programme m'a certes amené des bienfaits [...] mais ce livre m'a libéré ». Dans le texte destiné au groupe, il se déclare notamment « libéré des femmes, du besoin d'être désiré », une formulation qui rejoint directement l'un des objectifs personnels consignés à la Lettre d'engagement (indépendance à l'égard du regard des femmes). Mme Goyette a répondu à ce message en manifestant de la curiosité pour le livre, sans autre commentaire sur son contenu.
- [15] Le 4 août 2025, un appel devant permettre de clore le parcours de M. Dupuis (« appel de graduation ») a été interrompu après que celui-ci eut refusé que l'appel soit enregistré et réclamé l'accès à un enregistrement antérieur.
- [16] Le 11 août 2025, M. Dupuis a transmis une demande de remboursement écrite et motivée, accompagnée de pièces justificatives. Aucune réponse n'y ayant été donnée dans le délai qu'il estimait applicable, et ayant constaté que des représentants de la défenderesse demeuraient actifs sur les réseaux sociaux du programme pendant une période présentée comme des vacances, M. Dupuis a transmis une mise en demeure le 30 août 2025, réclamant 2 395,50 \$.
- [17] Le 22 septembre 2025, la défenderesse a répondu en rejetant intégralement la réclamation et a réclamé le paiement du solde de 798,50 \$ dans les 10 jours.

III. LES POSITIONS DES PARTIES

Position de M. Dupuis

- [18] M. Dupuis soutient que le contrat contrevient à la *Loi sur la protection du consommateur* à plusieurs égards : absence des conditions de résiliation exigées par l'article 54.4 k); absence de mention de la durée du contrat; absence du prix total au texte de l'Entente de garantie et de la Lettre d'engagement; clause laissant à la défenderesse le pouvoir de déterminer unilatéralement si les conditions du programme ont été respectées; et clause de renonciation à tout autre recours qu'il associe à une violation de l'article 11.1 LPC.
- [19] Il affirme ne pas avoir obtenu la transformation significative et mesurable annoncée dans le matériel de vente et les témoignages diffusés avant l'inscription, et soutient que les motifs invoqués le 14 juillet 2025 pour refuser la garantie ne sont pas fondés.
- [20] Il reconnaît devoir la somme de 798,50 \$ si la garantie ne s'applique pas, mais soutient que ce solde ne le prive pas de son droit à la garantie.

Position de Hypnose Moderne

- [21] La défenderesse reconnaît que M. Dupuis s'est senti insatisfait, qu'il a travaillé sérieusement tout au long du programme, et que deux des trois motifs invoqués le 14 juillet 2025 (partage Facebook, formulaires des semaines 10-12) ne tiennent plus, ceux-ci ayant été régularisés ou n'étant pas de véritables conditions de la garantie.
- [22] Elle soutient néanmoins que la garantie doit s'apprécier au regard des trois objectifs personnels consignés à la Lettre d'engagement plutôt qu'au regard du matériel de vente, et que les propres écrits de M. Dupuis pendant son parcours (5 mai, 2 et 24 juin

2025) établissent un progrès réel et significatif au regard de ces objectifs.

[23] Elle reconnaît que les documents contractuels étaient incomplets au regard des exigences de la LPC, mais plaide l'absence de préjudice concret et demande subsidiairement une réduction de l'obligation de M. Dupuis plutôt que l'annulation d'un contrat entièrement exécuté et consommé.

[24] Elle réclame reconventionnellement 1 172,50 \$, soit le solde impayé de 798,50 \$ et 374 \$ de frais judiciaires liés à la contestation et à la demande reconventionnelle.

IV. LES QUESTIONS EN LITIGE

[25] Les questions suivantes ont été confirmées par les parties lors de la réunion préliminaire du 12 août 2026 :

- 1) Étienne Dupuis a-t-il respecté les conditions de la garantie et les modalités de remboursement prévues à l'Entente du 31 mars 2025, notamment quant au délai de 30 jours suivant la fin du programme pour soumettre une demande écrite et motivée?
- 2) Hypnose Moderne était-elle justifiée de refuser d'appliquer la garantie au motif que des publications auraient été retirées du groupe Facebook privé et que certaines directives n'auraient pas été suivies à la lettre, ou au motif que M. Dupuis n'aurait pas connu de transformation significative et mesurable?
- 3) Le solde impayé de 798,50 \$ prive-t-il Étienne Dupuis du droit d'invoquer la garantie contractuelle (art. 1590 et 1591 C.c.Q.), ou s'agit-il d'obligations distinctes et indépendantes l'une de l'autre?
- 4) Le contrat est-il soumis à la Loi sur la protection du consommateur et, dans l'affirmative, quel est l'effet de cette loi sur la validité et l'opposabilité de certaines clauses de l'entente?
- 5) Quel est, le cas échéant, le montant dû par chacune des parties, compte tenu de la demande principale (2 518,90 \$) et de la demande reconventionnelle (1 172,50 \$)?

V. LE DROIT APPLICABLE

[26] Le présent dossier est régi par le *Règlement sur la médiation et l'arbitrage des demandes relatives à des petites créances*, ainsi que par les dispositions générales du *Code civil du Québec* (« C.c.Q. ») applicables aux obligations contractuelles et à la responsabilité civile, notamment les articles 1425 et 1426 (interprétation des contrats selon l'intention commune des parties et les circonstances), 1432 (interprétation en faveur de l'adhérent ou du consommateur en cas de doute), 1590 et 1591 (exécution des obligations et exception d'inexécution), 1619 (indemnité additionnelle), 1672 et 1673 (compensation) et 1699 à 1707 (restitution des prestations). L'article 2803 C.c.Q. précise en outre le fardeau de preuve applicable : celui qui veut faire valoir un droit doit prouver les faits qui soutiennent sa prétention, et celui qui prétend qu'un droit est nul, a été modifié ou est éteint doit prouver les faits sur lesquels sa prétention est fondée, chaque partie supportant ainsi le fardeau des faits qu'elle invoque à l'appui de ses conclusions respectives.

[27] Le contrat étant susceptible de constituer un contrat de service à exécution successive au sens de l'article 189 de la *Loi sur la protection du consommateur* (« LPC »), les articles 190 (mentions obligatoires, dont le prix total), 271 (nullité pour manquement de forme), 272 (choix de recours, dont la réduction des obligations), 11 et 11.1 (nullité des clauses restreignant les droits du consommateur ou son accès aux tribunaux) et 54.4

(mentions obligatoires des contrats conclus à distance) trouvent également application.

- [28] Quant à la portée des « frais de justice » susceptibles d'être réclamés dans le cadre du présent recours, les articles 339 et suivants du *Code de procédure civile* encadrent cette notion; (Tirage de joints Paquet & Frères inc. c. Langlois, 2003 CanLII 38626 (QC CQ); Lepage c. Société de l'assurance automobile du Québec, 2024 QCCA 980).

VI. ANALYSE

Question 1 — Respect du délai et des conditions de la garantie

- [29] La défenderesse plaide que la mise en demeure du 30 août 2025 est tardive, ayant été transmise plus de 30 jours après le 21 juillet 2025, date de fin du programme inscrite à la Lettre d'engagement.
- [30] Ce raisonnement confond toutefois deux actes distincts. La garantie exige une « demande écrite et motivée » dans les 30 jours de la fin du programme, formalité qui a été accomplie par la lettre du 11 août 2025, soit 21 jours après le 21 juillet 2025. La mise en demeure du 30 août 2025 est un acte juridique subséquent et distinct, transmis après l'absence de réponse à la demande du 11 août; son défaut de survenir dans les 30 jours de la fin du programme n'a pas pour effet de rendre tardive la demande de garantie elle-même, laquelle avait déjà été formulée en temps utile.
- [31] Interrogé directement à l'audience, M. Brunelle a confirmé que le texte de l'Entente de garantie rattache le point de départ du délai de 30 jours à la date de fin du programme, soit le 21 juillet 2025, et qu'aucun report de ce délai n'a été calculé du fait d'avoir accepté que M. Dupuis complète les semaines 10 à 12 après cette date. Que l'on retienne le 21 juillet ou le 4 août 2025 (date à laquelle M. Dupuis a effectivement complété l'ensemble des étapes du programme) comme point de départ, la demande écrite et motivée du 11 août 2025 demeure dans les deux cas à l'intérieur du délai de 30 jours.
- [32] En plaidoirie finale, la défenderesse a par ailleurs fait valoir que la première demande de remboursement du 7 juillet 2025, formulée avant la fin du programme, ne pouvait donner ouverture à la garantie. L'arbitre partage cet avis quant à cette demande du 7 juillet, mais rappelle qu'elle n'est pas celle sur laquelle repose la présente analyse : c'est la demande du 11 août 2025, formulée après la complétion de l'ensemble des semaines du programme, qui constitue la demande écrite et motivée pertinente au sens de la garantie.
- [33] L'arbitre est d'avis que M. Dupuis a respecté les conditions formelles de la garantie, notamment le délai de 30 jours applicable à la demande écrite et motivée du 11 août 2025.

Question 2 — Justification du refus d'application de la garantie

- [34] Les trois motifs invoqués le 14 juillet 2025 doivent être examinés séparément. Le premier, l'inachèvement des formulaires des semaines 10 à 12, a cessé d'être un obstacle dès lors que ces formulaires ont été complétés à la suite de la réintégration convenue entre les parties; M. Brunelle a d'ailleurs expressément concédé ce point à l'audience.
- [35] Le deuxième motif, le retrait de publications du groupe Facebook, ne trouve appui, à la lecture du dossier, dans aucune clause écrite de l'Entente de garantie ou de la Lettre d'engagement qui exigerait le maintien continu de telles publications. M. Brunelle a lui-même reconnu à l'audience que le partage n'était pas obligatoire, et M. David Bruchez (« M. Bruchez »), employés de la défenderesse, lors d'un extrait vidéo soumis en preuve, a confirmé qu'aucun écrit n'établit que le maintien de publications continues et accessibles constitue une condition de la garantie.

[36] Le troisième motif, le commentaire selon lequel M. Dupuis aurait « souvent dû tordre les indications », doit être replacé dans son contexte. Lu dans son intégralité (échange du 15 juin 2025), ce commentaire porte sur l'adaptation d'un exercice précis (le tableau de vision) à une problématique personnelle. Mme Goyette a confirmé à l'audience que ce commentaire signifiait, selon sa propre compréhension, que M. Dupuis avait dû « ajuster les indications pour que ça coordonne avec ses besoins » et non un manquement à une directive. Ni M. Brunelle ni M. Bruchez n'ont par ailleurs été en mesure d'identifier, à l'audience, une directive précise que M. Dupuis n'aurait pas suivie.

[37] L'arbitre est d'avis que les trois motifs invoqués le 14 juillet 2025 ne sont pas suffisamment établis pour justifier le refus d'appliquer la garantie.

[38] À l'audience, la défenderesse a essentiellement délaissé ces trois motifs au profit d'une thèse distincte, plus large : celle voulant que la « transformation significative et mesurable » exigée par la garantie doive s'apprécier non pas au regard des promesses générales de transformation véhiculées par le matériel de vente et les témoignages, mais au regard des trois objectifs personnels consignés à la Lettre d'engagement, co-construits par M. Dupuis lui-même avec Mme Goyette. Sur cette base, M. Brunelle soutient que les propres écrits de M. Dupuis pendant son parcours (5 mai, 2 et 24 juin 2025) établissent un progrès réel et significatif au regard de ces objectifs, et que le changement de position de M. Dupuis, survenu moins de deux semaines après son message du 24 juin, s'explique par un changement de grille d'évaluation consécutif à la lecture d'un livre extérieur au programme, plutôt que par l'absence de transformation.

[39] M. Dupuis répond que les bienfaits qu'il rapporte lui-même dans son message du 24 juin 2025 et dans sa demande de remboursement subséquente (mieux réfléchir à sa condition, mieux enregistrer ses petites victoires, dépoussiérer son environnement) demeurent modestes et généraux, et ne rejoignent pas le niveau de changement (« significatif et mesurable ») annoncé par le matériel de vente et illustré par les témoignages diffusés avant l'inscription. Il souligne à cet égard que ce même message du 24 juin 2025 attribuait déjà sa véritable « libération » à un livre lu en parallèle du programme plutôt qu'au programme lui-même (voir Les faits ci-dessus), et non à un changement de position survenu après coup comme le soutient M. Brunelle. Il affirme de façon constante, tant dans sa demande du 11 août 2025 qu'à l'audience, que la difficulté à l'origine de son inscription, un rapport de dépendance et d'insécurité vis-à-vis des femmes, demeure essentiellement entière.

[40] L'arbitre constate que le texte de la garantie fait reposer le droit au remboursement sur l'absence d'une « transformation significative et mesurable », sans indiquer expressément que cette transformation doive s'apprécier exclusivement au regard des trois objectifs personnels inscrits à la Lettre d'engagement plutôt qu'au regard des attentes créées par la démarche de vente elle-même. Dans la mesure où cette question d'interprétation demeure ambiguë, et s'agissant d'un contrat de consommation, il y a lieu de l'interpréter en faveur du consommateur (art. 1432 C.c.Q.). Par ailleurs, l'exigence contractuelle d'une transformation non seulement « significative » mais aussi « mesurable » impose un seuil relativement exigeant, qui milite contre le fait de retenir comme suffisantes des entrées de journal ponctuelles et largement subjectives, alors que M. Dupuis a constamment maintenu, y compris au moment décisif de sa demande du 11 août 2025, que la difficulté centrale ayant motivé son inscription demeurerait, à son avis, irrésolue.

[41] Sur la base de ce qui précède, l'arbitre est d'avis que la preuve n'établit pas, selon la prépondérance des probabilités, que M. Dupuis a connu une transformation significative et mesurable au sens de la garantie, et que le refus d'appliquer celle-ci n'était pas justifié.

Question 3 — Effet du solde impayé de 798,50 \$

[42] La défenderesse invoque l'exception d'inexécution (art. 1591 C.c.Q.) pour soutenir que

le défaut de paiement intégral la libère de son obligation de garantie.

[43] L'arbitre constate qu'aucune clause reproduite au dossier ne subordonne expressément l'application de la garantie au paiement intégral du prix. Le paiement du prix, contrepartie du service rendu, et la garantie, mécanisme distinct de partage du risque quant au résultat du programme, constituent deux obligations quantifiables mais fonctionnellement distinctes plutôt que strictement interdépendantes au sens de l'art. 1591 C.c.Q. Interrogé directement sur ce point à l'audience, M. Brunelle a confirmé que rien n'est écrit en ce sens dans le texte de la garantie, et que le rattachement du paiement intégral à l'application de la garantie relevait d'une interprétation de la défenderesse plutôt que d'une clause expresse.

[44] Dans ces circonstances, l'arbitre est d'avis qu'il y a lieu de traiter les deux créances, celle de M. Dupuis au titre de la garantie et celle de la défenderesse au titre du solde impayé, comme des dettes réciproques, liquides et exigibles, appelées à faire l'objet d'une compensation conformément aux articles 1672 et 1673 C.c.Q., plutôt que de considérer que le solde impayé prive purement et simplement M. Dupuis de son droit d'invoquer la garantie.

Question 4 — Application de la Loi sur la protection du consommateur

[45] Le programme MAJIC, tel que décrit au dossier, consiste en un parcours structuré de plusieurs semaines combinant modules, séances d'hypnose, accompagnement individuel et groupe de soutien, visant à développer les facultés morales et le fonctionnement personnel du participant. L'arbitre est d'avis que ce service correspond à la définition de l'article 189 de la LPC.

[46] Le contrat est donc assujéti à la LPC. L'article 190 de cette loi exige que le contrat écrit indique le total des sommes que le consommateur devra déboursier. Interrogé directement sur ce point à l'audience, M. Brunelle a confirmé que le prix total de 3 194 \$ n'apparaît que dans des documents accessoires (facture, échanges), et non au texte de l'Entente de garantie ni de la Lettre d'engagement signées.

[47] Cette absence constitue un manquement aux exigences de forme prescrites par la LPC, pouvant donner ouverture, suivant l'article 271 de cette loi, à la nullité du contrat à la demande du consommateur, sous réserve de la démonstration par le commerçant de l'absence de préjudice. M. Dupuis recherche expressément cette conclusion dans sa demande modifiée n° 2. M. Brunelle a lui-même reconnu que les documents contractuels étaient incomplets au regard des exigences de la LPC, tout en plaçant l'absence de préjudice concret et en demandant lui-même, subsidiairement, une réduction de l'obligation de M. Dupuis plutôt que l'annulation d'un contrat entièrement exécuté et consommé. Compte tenu de ces circonstances, où le prix n'était pas réellement en litige entre les parties, où le programme a été intégralement suivi, et où les deux parties convergent vers un remède de nature réductrice plutôt que la nullité totale, l'arbitre estime qu'un remède proportionné au sens de l'article 272 LPC, aboutissant pratiquement au même résultat économique que l'application de la garantie contractuelle retenue aux Questions 1 à 3, est plus approprié qu'une nullité totale assortie d'une restitution intégrale des prestations. La conclusion en annulation de contrat recherchée par la demande modifiée n° 2 est en conséquence rejetée.

[48] Cette approche trouve appui dans la jurisprudence portant sur des contrats de nature comparable. Dans une affaire concernant un contrat d'entraînement personnel assimilable à un contrat d'enseignement au sens des articles 188 à 190 LPC, où l'omission de certains renseignements obligatoires rendait difficile l'exercice du droit de résiliation, le tribunal a retenu la réduction de l'obligation du consommateur, plutôt que la nullité, comme sanction appropriée au sens de l'article 272 LPC, compte tenu des services déjà reçus (Centre régional canadien d'entraînement-Montréal c. Davreux, 2015 QCCQ 198 (CanLII)). De même, les tribunaux ont refusé de prononcer la nullité d'un contrat de consommation lorsque le commerçant démontre l'absence de préjudice

découlant du vice de forme reproché (Miller c. 9094-8340 Québec inc. (Élite Laser), 2009 QCCQ 11114 (CanLII)). L'arbitre note qu'une décision plus récente a par ailleurs refusé d'accorder une réduction d'obligation à titre de sanction d'un manquement à une simple exigence de forme relative au contrat conclu à distance (Feldman c. Entreprises d'extermination Maheu ltée, 2024 QCCQ 5055 (CanLII)); cette affaire se distingue toutefois de la présente espèce en ce qu'elle portait sur l'article 54.6 LPC plutôt que sur l'article 190 LPC, et n'impliquait pas de services déjà consommés en contrepartie desquels une réduction proportionnée pouvait légitimement être ordonnée.

- [49] Quant à la clause de renonciation à tout autre recours contenue à l'Entente de garantie, l'arbitre est d'avis qu'une telle clause, le contrat étant assujéti à la LPC, ne saurait valablement priver le consommateur des recours d'ordre public prévus par cette loi. Les articles 261 et 262 LPC interdisent en effet toute dérogation à la loi par convention particulière et prohibent la renonciation par le consommateur aux droits que lui confère cette loi; une clause ayant un tel effet est en conséquence inopposable au consommateur (voir, par analogie s'agissant de clauses limitatives de responsabilité ou de recours, Bouchard c. Sécurespace inc., 1998 CanLII 10698 (QC CQ); Pigeon c. Purolator Courrier ltée, 1994 CanLII 3595 (QC CQ)), indépendamment de la façon dont elle a pu être présentée à M. Dupuis au moment de la signature.

Question 5 — Montant dû par chacune des parties

- [50] Compte tenu des conclusions qui précèdent — la garantie étant applicable (Questions 1 et 2), le solde impayé donnant lieu à compensation plutôt qu'à une déchéance du droit à la garantie (Question 3) — l'arbitre détermine les montants comme suit :

Poste	Montant
Remboursement dû à M. Dupuis (sommes versées)	2 395,50 \$
Frais d'envoi de la mise en demeure (montant corrigé)	18,12 \$
Sous-total dû par la défenderesse (postes retenus)	2 413,62 \$
Moins : solde impayé dû par M. Dupuis (compensation, art. 1672-1673 C.c.Q.)	(798,50 \$)
Solde net dû par la défenderesse à M. Dupuis, avant intérêts	1 615,12 \$

- [51] S'agissant des deux postes ajoutés par amendement, 89,67 \$ pour une facture d'impression/cartouche d'encre et 15,61 \$ pour une facture de clés USB, l'arbitre constate qu'il s'agit de débours liés à la conduite même du recours plutôt que de dommages découlant directement de l'inexécution alléguée du contrat. La jurisprudence applicable aux frais de justice (art. 339 et s. C.p.c.) retient que l'énumération de l'article 339 C.p.c. est exhaustive et n'inclut pas les frais de photocopie, d'impression ou de reliure, ceux-ci étant qualifiés d'inconvénients inhérents au litige non recouvrables hors les cas d'abus de procédure. Aucun élément au dossier ne permet de rattacher ces deux postes à un préjudice distinct causé par la défenderesse plutôt qu'au coût ordinaire, pour M. Dupuis, de la poursuite de son propre recours; l'arbitre est d'avis qu'il n'y a pas lieu de les inclure dans la condamnation pécuniaire. Cette conclusion trouve un appui indépendant dans le témoignage de M. Brunelle, qui a lui-même indiqué à l'audience que le montant à devoir, si la garantie s'applique, correspondrait au montant réellement payé par M. Dupuis (2 395,50 \$) plutôt qu'au montant total réclamé.
- [52] La demande reconventionnelle est accueillie quant au solde de 798,50 \$, lequel est toutefois entièrement absorbé par la compensation ci-dessus; elle est rejetée quant aux frais de 187 \$ et 187 \$ réclamés au titre des frais judiciaires de la défenderesse, celle-ci n'obtenant pas gain de cause sur le fond du litige.
- [53] Le taux d'intérêt de 5 % l'an est celui réclamé par M. Dupuis dans ses demandes modifiées, mais c'est également le taux légal fixé par la *Loi sur l'intérêt* et s'applique lorsqu'aucun autre taux n'a été convenu entre les parties. L'intérêt au taux de 5 % l'an

et l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 C.c.Q. sont calculés sur la somme de 1 615,12 \$ à compter du 12 septembre 2025 jusqu'au paiement complet par la défenderesse à M. Dupuis.

VII. DÉCISION

POUR CES MOTIFS, L'ARBITRE :

ACCUEILLE en partie la demande principale de M. Étienne Dupuis, telle que modifiée par les demandes modifiées n° 1 et n° 2;

ACCUEILLE en partie la demande reconventionnelle de Hypnose Moderne;

CONDAMNE Hypnose Moderne à payer à M. Étienne Dupuis la somme de 1 615,12 \$, avec intérêts au taux légal de 5 % l'an et l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 C.c.Q. à compter du 12 septembre 2025;

REJETTE la demande reconventionnelle de Hypnose Moderne quant aux frais de 187 \$ et de 187 \$ réclamés;

REJETTE la conclusion en annulation du Contrat de garantie de transformation du 31 mars 2025, recherchée par la demande modifiée n° 2, un remède fondé sur la garantie contractuelle elle-même étant jugé plus proportionné dans les circonstances;

CONDAMNE Hypnose Moderne à payer à M. Étienne Dupuis les frais de justice de 118 \$.

Longueuil _____ ce 14 septembre 2026
Lieu Date

Stéphanie _____ Baribeau
Prénom Nom

Arbitre accréditée par la Chambre des notaires du Québec


Signature

