

CANADA

PROVINCE DE QUÉBEC

DISTRICT DE LAVAL

No : 540-32-706336-235

LE 28 FÉVRIER 2025

PAR :

Me TIM GAGIN, ARBITRE

MARTIN HARNOIS

and

9463-5224 QUÉBEC INC.

Demandeurs

c

BEST BUY CANADA LTD.

Défenderesse

SENTENCE ARBITRALE

RÉSUMÉ DU LITIGE

Le litige porte sur un contrat de vente entre les parties et une prétendue faute contractuelle.

Le Demandeur fait valoir qu'il a droit au 1 860 \$ à titre de perte de revenu occasionné avec intérêts et indemnité additionnelle.

HISTORIQUE DE LA PROCÉDURE

La séance d'arbitrage a été tenue le 10 février 2025.

LES FAITS

En septembre 2023, M. Harnois a commandé sur le site web de la société Best Buy vingt tablettes intelligentes Samsung Galaxy Tab S6 en utilisant la carte de son entreprise. Les tablettes étaient en vente à un prix abaissé (199,99 \$ chacune). L'objectif était de revendre les tablettes sur Amazon dans le cadre des activités de l'entreprise de M. Harnois (9463-5224 Québec Inc.).

La commande a été soumise en deux parties sur le site web, mais Best Buy l'a annulée par la suite.

Le 18 septembre 2023, M. Harnois a envoyé une lettre de mise en demeure à Best Buy (pièce P-1). Dans sa réponse (pièce P-2), le représentant de Best Buy a informé M. Harnois que la commande avait été annulée en raison de la limite d'achat. Le représentant a également indiqué que si l'achat avait été effectué pour une entreprise, un autre lien devrait être utilisé. Le représentant a également déclaré ce qui suit : « En effet, selon nos modalités d'achat, nous nous réservons le droit d'annuler toute commande en tout temps, quelle qu'en soit la raison. » Le lien vers les « Modalités d'achat » a été fourni à ce stade.

Toutefois, dans la « Notification de commande en ligne » (pièce P-3), la raison de l'annulation était formulée différemment : « puisque notre système a détecté un problème potentiel de vérification de la sécurité ». Notamment, lors de l'audition, le représentant de Best Buy n'a pas pu préciser ce qu'était ce « problème potentiel de vérification ».

LES POSITIONS DES PARTIES

La partie demanderesse demande :

Selon le demandeur, la défenderesse a commis une faute contractuelle. Le demandeur réclame 1 860 \$ à titre de perte de revenu occasionné avec intérêts et indemnité additionnelle en vertu de l'article 1619 du Code civil du Québec.

La partie défenderesse demande :

Selon la partie Défenderesse, « Les commandes passées par le Demandeur constituent d'une offre d'achat et tel que stipulé dans la politique en ligne et qu'indiqué sur les commandes, l'offre d'achat n'est considérée comme acceptée qu'après réception d'une facture avec une date de livraison. » La Défenderesse prétend d'avoir réservé le droit de limiter les quantités disponibles pour les soldes ou la vente et à tout moment de rejeter, corriger, annuler ou résilier toute commande quelqu'un soit la raison. La Défenderesse cite « Les Politiques juridiques » (pièce D-5).

Selon la partie Défenderesse, les commandes n'étaient jamais approuvées et qu'alors il n'y avait aucune obligation envers le Demandeur.

LES QUESTIONS EN LITIGE

Les questions en litige sont les suivantes :

La société Best Buy a-t-elle violé un contrat de vente ?

En cas de réponse positive, la société Best Buy a-t-elle causé un préjudice au demandeur en le privant d'un revenu ?

En cas de réponse positive, quel est le montant de cette perte ?

LE DROIT APPLICABLE

Civil Code of Quebec, arts. 1425, 1435-1437, 1479, 1607, 1613, 1708 and following, 1736, 2803-2805.

La Loi sur la protection du consommateur, arts. 1(e), 2.

Applicabilité de la Loi sur la protection du consommateur

Dans *Brousseau c. Laboratoires Abbott limitée* (2019 QCCA 801 (CanLII)) la Cour d'appel a indiqué:

[59] La *Loi sur la protection du consommateur* 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 ». Elle vise donc les contrats de consommation.

[60] Pour être considéré comme un consommateur, il faut être une personne physique et se procurer un bien ou un service à des fins personnelles, non commerciales. Le commerçant est quant à lui celui qui pose des actes de commerce de manière habituelle et pour son propre compte.

Le standard et le fardeau de la preuve

Les articles pertinents du Code civil du Québec prévoient ce qui suit :

2803. 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.

2804. La preuve qui rend l'existence d'un fait plus probable que son inexistence est suffisante, à moins que la loi n'exige une preuve plus convaincante.

2805. La bonne foi se présume toujours, à moins que la loi n'exige expressément de la prouver.

La Cour Suprême dans *F.H. c. McDougall*, (2008 CSC 53 (CanLII), [2008] 3 RCS 41) a déclaré:

[42] À l'opposé, dans une affaire civile, nulle présomption d'innocence ne s'applique. L'explication en est donnée dans J. Sopinka, S. N. Lederman et A. W. Bryant, *The Law of Evidence in Canada* (2^e éd. 1999), p. 154 :

[traduction] Comme il importe peu à la société que le demandeur ou le défendeur ait gain de cause dans une instance civile, il n'y a pas lieu de prévenir un jugement erroné en appliquant une norme de preuve plus stricte que celle de la prépondérance des probabilités.

La Cour d'appel du Québec dans l'affaire *Homsy c. Google*, 2023 QCCA 1220 (CanLII) récemment a réitéré en ce qui concerne la prépondérance de preuve:

[20] On peut avancer l'idée qu'une « preuve absolue » serait une preuve concluante qui vide une question de fait en litige entre les parties dès qu'elle est jugée recevable. Une preuve « selon la prépondérance des probabilités » serait une preuve jugée concluante à l'issue d'un procès ou, à la rigueur et dans certains cas, une preuve vraisemblable, versée au dossier au cours du procès ou autrement, et que l'on peut déjà traiter comme concluante parce qu'il n'est pas prévu de la contredire et qu'elle satisfait à la norme civile de la prépondérance de preuve.

La Cour supérieure du Québec a déclaré dans l'affaire *Morin c. Centre École de Parachutisme Atmosphair Inc.*, (2004 CanLII 43113 (QC CS)):

[97] Les règles de preuve sont à l'effet que celui qui veut faire valoir un droit doit prouver les faits qui soutiennent sa prétention.

La Cour supérieure du Québec dans l'affaire *Côté c. Succession Delvina-Caron*, (2005 CanLII 38140 (QC CS)) a expliqué plus en détail quand la charge de la preuve peut être renversée :

[42] Traitant de l'obligation de convaincre, le professeur Royer^[12] écrit :
156 – Fondement – Le principe énoncé à l'article 2803 C.c.Q. a son fondement dans l'existence de deux grandes présomptions expérimentales, soit celle de la normalité des actes et des choses et celle de la conservation des droits. (...) D'autre part, si le demandeur a prouvé les faits générateurs de son droit, le fardeau de démontrer sa modification ou son extinction incombe au défendeur. En effet, toute personne est présumée avoir conservé son droit.

(...)

172 – Prescription – Cette présomption de la conservation d'un droit libère le demandeur de la charge d'établir que son recours n'est pas prescrit.

Contrat d'adhésion

Les articles suivants du Code civil du Québec sont pertinents pour la question de la validité d'une clause externe d'un contrat d'adhésion en l'espèce :

1435. La clause externe à laquelle renvoie le contrat lie les parties. Toutefois, dans un contrat de consommation ou d'adhésion, cette clause est nulle si, au moment de la formation du contrat, elle n'a pas été expressément portée à la connaissance du consommateur ou de la partie qui y adhère, à moins que l'autre partie ne prouve que le consommateur ou l'adhérent en avait par ailleurs connaissance.

1436. Dans un contrat de consommation ou d'adhésion, la clause illisible ou incompréhensible pour une personne raisonnable est nulle si le consommateur ou la partie qui y adhère en souffre préjudice, à moins que l'autre partie ne prouve que des explications adéquates sur la nature et l'étendue de la clause ont été données au consommateur ou à l'adhérent.

1437. La clause abusive d'un contrat de consommation ou d'adhésion est nulle ou l'obligation qui en découle, réductible. Est abusive toute clause qui désavantage le consommateur ou l'adhérent d'une manière excessive et déraisonnable, allant ainsi à l'encontre de ce qu'exige la bonne foi; est abusive, notamment, la clause si éloignée des obligations essentielles qui découlent des règles gouvernant habituellement le contrat qu'elle dénature celui-ci.

L'article 1435 C.c.Q. considère comme nulle alors la clause externe d'un contrat d'adhésion qui n'a pas été portée à la connaissance de l'acheteur au moment de la formation du contrat.

La Cour supérieure dans l'affaire *St-Jacques c. Excellence (L'), compagnie d'assurance-vie*, (2008 QCCS 1380 (CanLII)) écrit au sujet de l'article 1436 et des règles d'interprétation des contrats dans le cadre d'un contrat d'adhésion :

[113] Pour sa part, le professeur Bergeron commente l'article 1436 C.c.Q. qui se lit comme suit :

« **1436.** Dans un contrat de consommation ou d'adhésion, la clause illisible ou incompréhensible pour une personne raisonnable est nulle si le consommateur ou la partie qui y adhère en souffre préjudice, à moins que

l'autre partie ne prouve que des explications adéquates sur la nature et l'étendue de la clause ont été données au consommateur ou à l'adhérent. »

[114] Il propose une façon de procéder pour décider si une clause d'un contrat d'assurance est illisible ou incompréhensible :

« Pour décider du caractère illisible ou incompréhensible d'une clause, il ne faut pas s'arrêter aux seuls mots utilisés. Il faut y arriver en appliquant les règles normales d'interprétation qui tiennent compte des contextes interne et externe du contrat, de la finalité de la clause, etc. On doit évidemment se préoccuper aussi des attentes légitimes de l'assuré, car la clause doit être lisible et compréhensible par une personne raisonnable et non par un spécialiste en interprétation. [...] »

[115] Dans leur volume *Les Obligations*, les auteurs rappellent que les règles d'interprétation ne peuvent être appliquées qu'en cas d'ambiguïté ou de doute quant à la véritable intention des parties :

« Le Code civil contient des dispositions particulières visant à compenser, au profit de l'adhérent, le déséquilibre des forces. L'article 1432 C.c., en premier lieu, demande au juge, en cas de doute, d'interpréter le contrat d'adhésion en faveur de l'adhérent. Pour pouvoir ce faire toutefois, il faut qu'un doute ait surgi et le juge ne peut, sous prétexte de venir en aide à l'adhérent et par mesure de stricte équité, dénaturer une volonté contractuelle claire, même si la convention est défavorable à ce dernier. [...] »

Règles de responsabilité contractuelle

Le cadre juridique prévu par le Code civil du Québec pour la responsabilité contractuelle repose sur les articles suivants :

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.

1479. La personne qui est tenue de réparer un préjudice ne répond pas de l'aggravation de ce préjudice que la victime pouvait éviter.

1607. Le créancier a droit à des dommages-intérêts en réparation du préjudice, qu'il soit corporel, moral ou matériel, que lui cause le défaut du débiteur et qui en est une suite immédiate et directe.

1613. En matière contractuelle, le débiteur n'est tenu que des dommages-intérêts qui ont été prévus ou qu'on a pu prévoir au moment où l'obligation a été contractée, lorsque ce n'est point par sa faute intentionnelle ou par sa faute lourde qu'elle n'est point exécutée; même alors, les dommages-intérêts ne comprennent que ce qui est une suite immédiate et directe de l'inexécution.

Dans *Berlan Systems Inc. c. F.L.S. Transportation Services Inc.*, (2004 CanLII 76703 (QC CA)) la Cour d'appel a expliqué :

44 Les auteurs Baudouin et Jobin, *Les obligations*, 5^{ième} édition, précisent à propos de l'obligation de résultat que :

Sur le plan de la preuve, l'absence de résultat fait donc présumer la faute du débiteur et place sur ses épaules le fardeau de démontrer que l'inexécution provient d'une cause qui ne lui est pas imputable. Le débiteur n'a pas la possibilité de tenter de prouver absence de faute de sa part; il doit identifier, par prépondérance de la preuve, une force majeure ou encore le fait de la victime, qui a empêché l'exécution de l'obligation. À défaut de décharger ce fardeau, le débiteur est tenu responsable de l'inexécution.

Buyer's right

L'article 1736 du *Code civil* prévoit le droit pour l'acheteur d'un bien meuble de résoudre le contrat de vente si le vendeur ne livre pas :

1736. L'acheteur d'un bien meuble peut, lorsque le vendeur ne délivre pas le bien, considérer la vente comme résolue si le vendeur est en demeure de plein droit d'exécuter son obligation ou s'il ne l'exécute pas dans le délai fixé par la mise en demeure.

ANALYSE

M. Harnois a admis à l'audience d'arbitrage qu'il achetait les marchandises pour son entreprise dans l'espoir de les revendre à profit, et surtout qu'il a effectué l'achat en utilisant la carte de l'entreprise. Alors, les dispositions de la Loi sur la

protection du consommateur sont inapplicables en l'espèce. Le cadre du *Code civil du Québec* concernant les contrats d'adhésion s'applique.

Existence du contrat

La représentante de la compagnie Best Buy a admis à l'audience d'arbitrage que le fait de passer une commande sur le site web de l'entreprise ne nécessite pas de lire et d'accepter les « Politiques juridiques ». Le document alors ne peut pas être accepté comme une partie du contrat de vente par le biais d'une clause externe. Même si c'était le cas, elle pourrait être considérée comme invalide en vertu des articles 1432 et 1436 du Code civil du Québec, car il s'agit d'une clause incompréhensible pour un non-spécialiste.

Pour une personne raisonnable qui n'est pas un professionnel du droit, il est assez intuitif de considérer la mise en vente d'un article dans la boutique en ligne de l'entreprise comme une offre, et le fait de passer la commande et de fournir les informations de paiement comme une acceptation.

En outre, à la question de savoir si le contrat était « annulé » ou « non confirmé », le représentant de Best Buy a répondu sans équivoque qu'il était « annulé ».

Il est également bien connu qu'un contrat est interprété en fonction de faits objectifs et non en fonction des termes et titres utilisés, s'ils vont à l'encontre de ces faits. Ceci est particulièrement vrai lorsqu'il s'agit d'un contrat d'adhésion.

Ainsi, si l'on qualifie sur papier une « acceptation » de simple « offre », elle ne devient pas une offre, elle reste en fait une acceptation.

L'interprétation proposée par la partie défenderesse serait donc contraire à la norme d'interprétation codifiée à l'article 1432 et ne saurait être retenue.

Il convient de mentionner que, bien que d'autres motifs possibles de résiliation du contrat aient été discutés lors de l'audience, la défenderesse n'a pas fourni d'argumentation cohérente ni de la preuve pour justifier l'annulation des commandes du demandeur.

Selon la Cour d'appel (*Berlan Systems Inc. c. F.L.S. Transportation Services Inc.*, (2004 CanLII 76703 (QC CA)), susmentionné, at para 44, l'absence de résultat fait donc présumer la faute du débiteur. À ce stade, il est possible de conclure que le contrat a été formé, et que la société Best Buy ne l'a pas fourni, commettant ainsi une faute contractuelle.

Dommages-intérêts

Selon les déclarations des deux parties, le plaignant n'a pas été facturé à l'achat annulé, par conséquent il n'y a pas de problème de restitution.

Le plaignant prétend avoir perdu des revenus, alors que, de son propre aveu, il a utilisé l'argent pour acheter et revendre d'autres articles sur Amazon. Le plaignant n'a fourni aucun calcul particulier, ni aucune preuve concernant la différence entre les revenus qu'il a effectivement perçus et ceux qu'il aurait perçus si Best Buy n'avait pas annulé son achat.

En outre, en vertu de l'art. 1479 du Code civil, le défendeur ne serait pas responsable de toute aggravation que le demandeur aurait pu éviter. Le demandeur n'a pas fait de déclarations et n'a pas non plus apporté la preuve qu'il existait une aggravation qu'il n'aurait pas pu éviter.

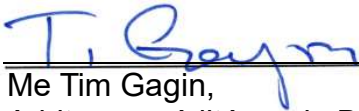
Par conséquent, il y a lieu de conclure que le préjudice n'a pas été prouvé selon la prépondérance des probabilités en l'espèce.

Il n'est donc pas nécessaire de procéder à l'analyse du lien de causalité.

DÉCISION

Pour ces motifs, la demande du Demandeur doit être rejetée.

À Montréal, ce 28 février 2025



Me Tim Gagin,
Arbitre accrédité par le Barreau du Québec
No : 328596-1