

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
District : Laval
Localité : Laval
N° de dossier judiciaire : 540-32-706464-243

Date : 2025-03-11
Sentence rendue par : Me Sonia Beauchamp

Isabelle SAMSOM

C. Gestion R.S.T. 2020 inc.

Partie demanderesse

Partie défenderesse

SENTENCE ARBITRALE

I. INTRODUCTION

1. Résumé du litige

Le litige porte sur

Isabelle Samson poursuit Gestion R.S.T.2000 inc. (Pourvoirie Domaine l'Aventurier 2022) pour une somme totale de 702,57\$ qui se ventile comme suit : 344,92\$ à titre de frais payés par erreur pour la location d'une chaloupe, 11,21\$ pour des frais de poste recommandée, 15,00\$ de frais d'impression et 331,44\$ à titre de dommages (perte de revenus).

2. Historique de la procédure

La séance d'arbitrage a été tenue le

2025-02-20

II. LES FAITS

[1] Les faits pertinents se résument ainsi. La défenderesse exploite une pourvoirie située à Notre-Dame-du-Laus. Le 18 septembre 2023, la demanderesse procède au paiement d'un dépôt au montant de 340,00\$ dans le but de sécuriser la location d'un chalet et d'une chaloupe avec moteur pour deux jours, soit du 27 au 29 octobre 2023.

[2] Les parties auraient eu des discussions préalables, soit entre le 16 et le 18 septembre 2023, notamment quant au nombre de chaloupes louées. Selon la défenderesse, la demanderesse a modifié sa demande de réservation initiale qui visait à louer un chalet et deux chaloupes avec moteur pour finalement n'en louer qu'une seule. La demanderesse allègue avoir informé la défenderesse en date du 20 octobre 2023 qu'elle ne louerait aucune chaloupe. La défenderesse lui aurait alors mentionné qu'il n'était pas nécessaire de modifier la réservation et qu'elles « s'arrangeraient sur place ».

[3] La défenderesse explique que la pourvoirie utilise le logiciel Manisoft pour la gestion des soumissions, des réservations et la comptabilité liée à l'exploitation de la pourvoirie.

[4] Le seul document produit au dossier de la cour au soutien de cette réservation est un document intitulé « confirmation de réservation » (pièce P-3) sur lequel il est possible de voir la réservation d'un chalet et d'une chaloupe avec moteur pour deux jours.

[5] Le coût de location du chalet est de 190,00\$ par jour et le coût de location de la chaloupe est de 150,00\$ par jour. Ce même document fait état du dépôt de 340,00\$ effectué par la demanderesse, lequel est admis par la défenderesse. Un solde de 457,12\$ demeure à payer selon la confirmation de réservation. Selon la défenderesse, ce document « confirmation de réservation » est généré par le logiciel Manisoft une fois le dépôt reçu, ce qui concorde avec le contenu du document.

[6] Le 27 octobre 2023, la demanderesse et sa famille arrivent à la pourvoirie pour leur séjour. Il est à noter que d'autres membres de la famille de la demanderesse avaient également procédé à la location de chalets de la pourvoirie pour ces mêmes jours. Au moins un autre membre de la famille, soit la nièce de la demanderesse, Marie-Eve Desnoyers, aurait procédé à la location d'une chaloupe avec moteur.

[7] Le 29 octobre 2023, à la fin du séjour, la demanderesse se présente au bureau administratif de la défenderesse pour acquitter le solde dû. La demanderesse procède au paiement d'une somme de 457,12\$.

[8] Dès le lendemain, soit le 30 octobre 2023, la demanderesse transmet un courriel à la défenderesse pour lui mentionner qu'une erreur était survenue la veille lors du paiement de sa facture. En effet, la demanderesse allègue ne pas avoir utilisé la chaloupe et donc, avoir payé la somme de 300,00\$ plus taxes (344,92\$ taxes incluses), par erreur. Elle en demande le remboursement.

[9] Dans les semaines suivantes, la demanderesse et la défenderesse échangent plusieurs courriels. La demanderesse maintient sa demande de remboursement.

[10] Au final, la défenderesse refuse de rembourser la somme de 344,92\$ à la demanderesse, alléguant sa politique interne et les conditions de réservation inscrites sur la confirmation de réservation (pièce P-3). La demanderesse est insatisfaite de la réponse.

[11] Le 16 janvier 2024, la demanderesse a entrepris un recours devant la Cour du Québec, division des petites créances, dans le but de réclamer de la défenderesse la somme initiale de 371,13\$ en capital. La défenderesse a produit une contestation au dossier de la cour le 25 janvier 2024. Le dossier ayant été introduit dans le district de Laval, les parties ont participé à une médiation obligatoire suivant l'article 21 du Règlement sur la médiation et l'arbitrage des demandes relatives aux petites créances. La médiation s'étant soldée par un échec, le dossier a été soumis à l'arbitrage et la soussignée a été mandatée pour agir comme arbitre.

[12] De consentement, l'audience a eu lieu en mode virtuel le 20 février 2025. Au début de la séance d'arbitrage, la demanderesse a fait savoir qu'une demande modifiée avait été transmise à la cour dans les jours précédant l'audition afin d'y ajouter sa réclamation pour perte de revenus. La défenderesse s'est vu offrir la possibilité de remettre l'audience à une date ultérieure afin de prendre connaissance de la demande modifiée, ce qu'elle a refusé. Elle souhaitait procéder à l'audition. La modification verbale a donc été permise. La demanderesse a témoigné et produit le témoignage écrit de monsieur Émile Samson-Brais, son fils. Madame St-Denis a témoigné à titre de représentante de la défenderesse et produit le témoignage écrit de monsieur Richard Patenaude.

III. LES POSITIONS DES PARTIES

La partie demanderesse demande :

[13] La partie demanderesse demande que la partie défenderesse soit condamnée à lui payer la somme de 702.57\$ avec intérêts au taux légal, l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 C.c.Q. et les frais de justice.

La partie défenderesse demande :

[16] La partie défenderesse demande le rejet de la demande. Aucune demande reconventionnelle n'est formulée.

IV. LES QUESTIONS EN LITIGE

Les questions en litige sont les suivantes :

1- La demanderesse est-elle justifiée de réclamer :

- la somme de 344.92\$ payée par erreur?
- la somme de 11.21\$ pour les frais d'envoi de la mise en demeure par poste recommandée?
- la somme de 15.00\$ pour frais d'impression?
- la somme de 331.44\$ à titre de dommages pour perte de revenus?

V. LE DROIT APPLICABLE

Les dispositions pertinentes sont les suivantes.

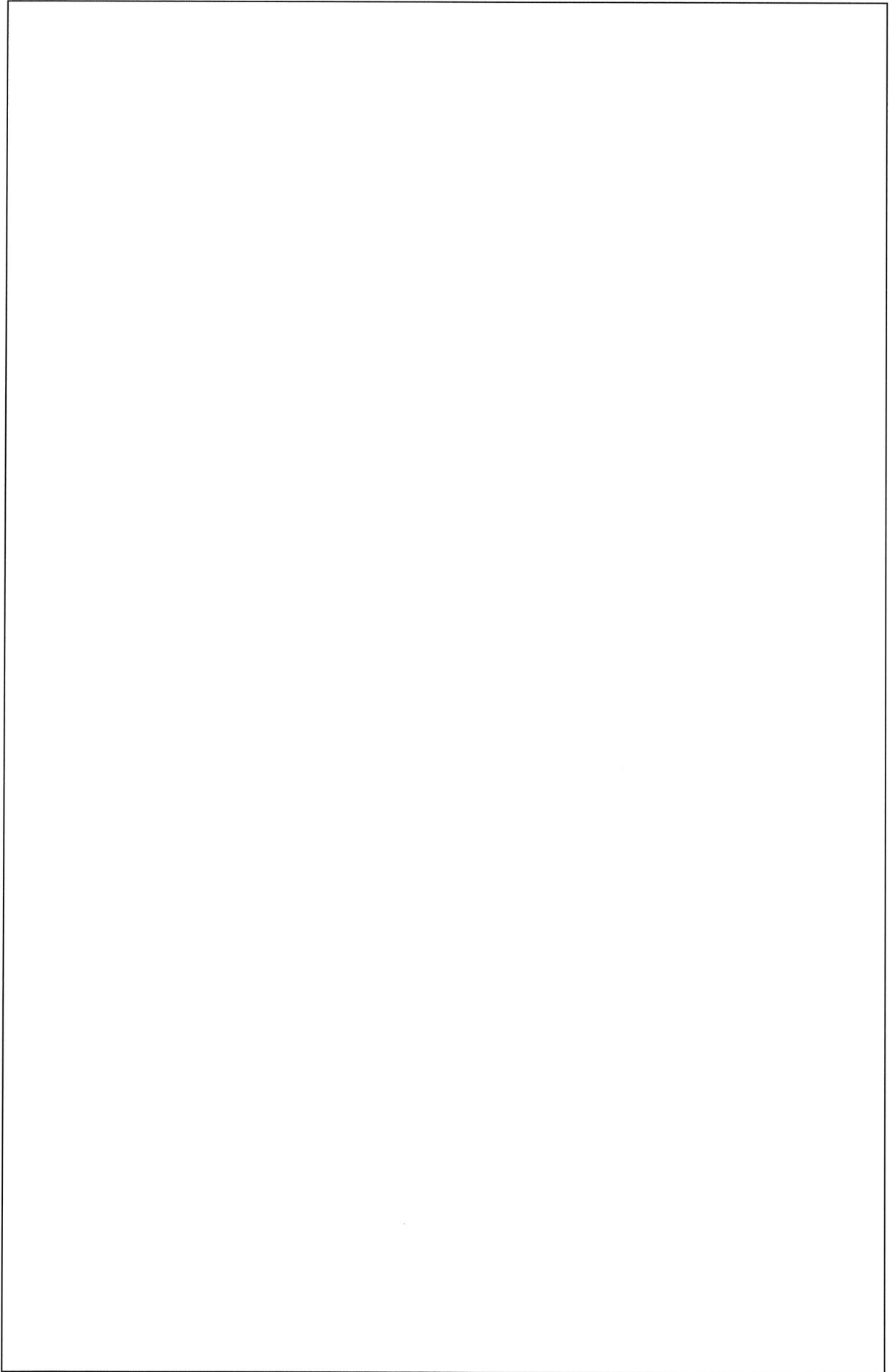
1491 C.c.Q. Le paiement fait par erreur, ou simplement pour éviter un préjudice à celui qui le fait en protestant qu'il ne doit rien, oblige celui qui l'a reçu à le restituer.

2803 C.c.Q Celui qui veut faire valoir un droit doit prouver les faits qui soutiennent sa prétention.

2804 C.c.Q 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.

VI. ANALYSE

- [17] L'entente qui lie les parties est assujettie à la Loi sur la protection du consommateur puisqu'elle est intervenue entre un commerçant, la pourvoirie et un consommateur, madame Samson.
- [18] Rien n'oblige un commerçant à avoir une politique de remboursement, mais si une telle politique est fixée par le commerçant, celle-ci doit être respectée par toutes les parties contractantes.
- [19] Dans le cas qui nous occupe, la politique de remboursement invoquée par la partie défenderesse se trouve sur le document de confirmation de réservation et se lit comme suit : « Prendre note que le dépôt de réservation n'est pas remboursable mais transférable ou échangeable! »
- [20] Selon la défenderesse, cette politique de remboursement se trouve également sur la soumission qui est transmise aux clients avant la confirmation de leur réservation. Selon la défenderesse, sa politique de remboursement a été communiquée à la demanderesse et celle-ci l'a acceptée en procédant au paiement du dépôt.
- [21] La demanderesse affirme ne pas avoir reçu de soumission. Aucune soumission n'est produite en preuve. Encore une fois, le seul document produit en preuve est la confirmation de réservation, laquelle est émise et transmise une fois le dépôt payé.
- [22] Ceci étant, la soussignée est d'avis que même si la politique de remboursement a été portée à la connaissance de la demanderesse avant le paiement du dépôt, elle n'est d'aucun secours à la défenderesse.
- [23] Le texte de la politique de remboursement est clair et ne souffre d'aucune ambiguïté. Le dépôt auquel il est fait référence et qui n'est pas remboursable est clairement le dépôt fait par le client pour confirmer sa réservation, en l'occurrence, la somme de 340,00\$ payée le 18 septembre 2023. La demande de remboursement de la demanderesse ne vise pas cette somme.
- [24] Madame Samson a témoigné avoir avisé la défenderesse en date du 20 octobre 2023 qu'elle n'utiliserait pas la chaloupe incluse dans sa location.
- [25] Elle et son fils témoignent tous les deux ne pas avoir utilisé la chaloupe en question. Rien ne permet à la soussignée de douter de ces témoignages. Par ailleurs, madame St-Denis n'est pas en mesure de contredire ces témoignages puisqu'elle était malade le week-end du séjour de la demanderesse et sa famille et n'a pas eu connaissance de l'utilisation, ou non, de la chaloupe en question.
- [26] Selon le témoignage du fils de la demanderesse, Marie-Eve Desnoyers aurait utilisé une chaloupe ce week-end. Or, il est admis que cette dernière avait également procédé à la location d'une chaloupe.
- [27] Bien que la demanderesse ait payé la location de la chaloupe au moment de son départ le 29 octobre 2023, cela ne l'empêche pas d'en demander le remboursement.
- [28] L'article 1491 du C.c.Q prévoit que le paiement fait par erreur oblige celui qui l'a reçu à le restituer.
- [29] Considérant les agissements rapides de la demanderesse, la soussignée ne doute pas que le paiement de 300\$ plus taxes pour la location de la chaloupe a été fait par erreur. La demanderesse a droit au remboursement de cette somme.
- [30] La soussignée est également d'avis que la demanderesse a droit au remboursement de la somme de 11,21\$ pour les frais d'envoi par poste recommandée de sa mise en demeure.
- [31] Pour ce qui est des frais d'impression de 15,00\$, la demanderesse ne fournit aucune preuve d'une telle dépense. Le remboursement de cette somme ne peut lui être accordé.
- [32] Finalement, en ce qui a trait à la réclamation de 331,44\$, celle-ci représente six heures à un taux horaire de 55,24\$. Ce taux horaire correspond au salaire de la demanderesse à titre de col blanc. La demanderesse demande d'être compensée pour les six heures qu'elle aurait consacré à la préparation de son dossier, à la médiation et à l'audition du 20 février 2025.
- [33] Essentiellement, la réclamation de la demanderesse correspond à une compensation pour perte de revenus. Or, elle n'a offert aucune preuve d'une telle perte de revenus ni aucune preuve documentaire au soutien de cette réclamation.
- [34] Qui plus est, la soussignée est d'avis que le temps consacré à un dossier judiciaire est un mal nécessaire lorsque l'on décide de s'engager dans un litige. En l'espèce, un véritable litige opposait les parties. La soussignée n'a été témoin d'aucune mauvaise foi de la part de la défenderesse qui pourrait justifier la compensation du temps consacré par la demanderesse à son dossier. La défenderesse a consacré le même temps pour faire valoir ses prétentions.



VII. DÉCISION

[35] Pour les motifs ci-avant exposés, la soussignée :

[36] CONDAMNE la partie défenderesse à payer à la partie demanderesse la somme de 356,13\$ (344,92\$ + 11,21\$) \$ avec intérêts au taux légal en sus de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du Code civil du Québec et ce, à compter du 4 décembre 2023, date de l'envoi de la mise en demeure.

LE TOUT, avec frais de justice.

Boisbriand _____, ce 11 Mars 2025
Lieu Date

Me Sonia Beauchamp _____
Prénom et nom de l'arbitre
accrédité(e) par le Barreau du Québec
Numéro de membre 251932-1


Signature