

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
District : Laval
Localité : Laval
N° de dossier judiciaire : 540-32-707384-242

Date : 23 juin 2026

DEVANT L'ARBITRE :

M^e Marjolaine Gagnon

Jeannita Boutin

c.

**Service de remorquage direct inc.
(fasn Groupe Direct (Trans
Élégance))**

Partie demanderesse

Partie défenderesse

SENTENCE ARBITRALE

I. INTRODUCTION

1. Résumé du litige

Le litige porte sur une réclamation découlant d'un contrat de transport de véhicule pour vacanciers et de biens manquants à l'arrivée du véhicule à destination.

Lors de l'audience, la demanderesse Jeannita Boutin, est représentée par son conjoint Gilles Boutin, puisqu'elle a des problèmes de vision. Un mandat à cet effet a été déposé au dossier de la cour.

La défenderesse est la société Service de remorquage direct inc., faisant affaire sous les noms de Groupe Direct et Trans Élégance. Elle est représentée par Mario Goulet, directeur général.

2. Historique de la procédure

L'audience d'arbitrage a été tenue le 2 juin 2026

II. LES FAITS

Les faits les plus pertinents retenus par l'arbitre afin de résoudre le litige opposant les parties sont ceux mentionnés ci-après.

Depuis quelques années la demanderesse et son conjoint Gilles Boutin font affaire avec la défenderesse afin de transporter leur véhicule vers et au retour de la Floride lors de leurs vacances, alors qu'ils font le voyage en avion. Il s'agit du service de transport pour vacanciers (« snowbird »).

Le 14 avril 2024, la demanderesse signe un contrat pour le transport de retour de son véhicule vers Montréal par la défenderesse (D-2). À ce moment, Monsieur Boutin remet une liste de biens écrite à la main décrivant sommairement les biens qui se trouvent dans le véhicule (P-6 et D-3) et Madame Boutin signe la Déclaration du résident de retour, comportant une évaluation globale totale des effets à bord à 7 600 \$ (D-3). Un représentant de la défenderesse prend possession du véhicule à cette même date afin d'effectuer le transport.

Monsieur Boutin reprend possession du véhicule à son arrivée à Montréal chez la défenderesse, le ou vers le 18 avril 2024. Lors de la reprise du véhicule, Monsieur Boutin ne remarque pas de dommage au véhicule. Il quitte vers sa résidence sans faire l'inventaire des biens dans le véhicule. Une fois arrivé à la maison, il décharge le véhicule et dans les jours suivants, en rangeant les biens dans la maison, Monsieur et Madame Boutin s'aperçoivent que des biens sont manquants. Dans les jours suivants, Monsieur Boutin appelle chez la défenderesse et parle à une dame afin de l'informer que des biens sont manquants. Selon Monsieur Boutin, la représentante de la défenderesse a nié toute responsabilité et ne lui a pas fourni d'instructions afin qu'il présente une réclamation. Il n'y a pas eu de suites à son appel de la part de la défenderesse.

Le 6 mai 2026, la demanderesse transmet une réclamation écrite par courrier recommandé à la défenderesse (P-1) réclamant la somme de 2 700 \$ pour les items manquants suivants :

- Cellulaire iPhone XR9 + étui 1 000 \$
- Fil et chargeur 40 \$
- 2 montres Garmin 775 \$
- Une bouteille de champagne 80 \$
- Une paire de lunettes 705 \$
- Agenda et documents 100 \$

En l'absence de règlement, la demanderesse transmet une mise en demeure le 21 octobre 2024 par courrier recommandé, mais cette fois, elle réclame la somme de 1 003 \$, tenant compte de l'indemnité obtenue de la part de Desjardins Assurances Générales de 1 775,06 \$ (P-4). La réclamation au dossier de la cour s'élève à 1 153 \$, incluant les frais d'ouverture du dossier et frais postaux.

Lors de l'audience, Monsieur Boutin amende et précise la réclamation, afin notamment de retirer la valeur de la bouteille de champagne puisque le transport d'alcool était interdit.

Monsieur Goulet, représentant de la défenderesse, confirme que suite à l'appel téléphonique de Monsieur Boutin, il a fait sa propre enquête et qu'il a vérifié quel employé s'était chargé de ce transport. Constatant qu'il s'agissait d'un employé de confiance, il n'a pas donné suite à l'appel de Monsieur Boutin et indique qu'il n'y a pas effectué de vérifications additionnelles.

Monsieur Goulet explique que lors de la prise de possession du véhicule avant le transport, ainsi qu'au retour, une inspection sommaire du véhicule est effectuée par leur représentant

afin de vérifier l'état du véhicule à savoir s'il y a des dommages, mais il n'y a pas d'inspection ou d'inventaire des biens à l'intérieur du véhicule. Lorsque le véhicule est récupéré avant le transport, il est conduit à leur dépôt en Floride et par la suite un camion vient récupérer les véhicules pour leur transport. Les clefs sont gardées de façon sécuritaire et l'endroit est clôturé et sécurisé par des caméras, et cela est la même chose à l'arrivée des véhicules à Montréal.

III. LES POSITIONS DES PARTIES

La demanderesse prétend que la défenderesse est responsable de la perte des biens qu'elle lui a confiés dans le cadre du transport et réclame que lui soit versé l'équivalent de la franchise d'assurance de 1000 \$ qui a été déduite du montant réclamé à ses assurances.

La défenderesse quant à elle prétend que la demanderesse n'a pas démontré que tous les biens réclamés se trouvaient dans le véhicule ou qu'ils étaient manquants. Il n'y avait d'ailleurs aucune trace d'effraction sur le véhicule. L'employé alors à son emploi était de confiance et toutes les mesures de sécurité raisonnables ont été mises en place pour assurer la sécurité des biens dans le véhicule.

La défenderesse soulève que sur la liste en sa possession (D-3), il n'y a aucune mention d'un téléphone, d'un fil ou d'un chargeur. Elle souligne le peu de détails concernant les biens et l'absence de preuve d'achat. Au surplus, une seule montre Garmin figure sur la liste de transport vers la Floride en octobre 2024 (P-6), plutôt que deux.

Quant à la valeur des biens, la défenderesse indique que l'arbitre doit tenir compte de la valeur des biens au moment du transport et non de leur valeur de remplacement.

La défenderesse souligne également que la réclamation écrite était tardive puisqu'elle aurait dû être reçue au plus tard 7 jours suivant la date de livraison du véhicule, conformément au contrat (D-2) :

RÉCLAMATION : Aucune réclamation ne sera acceptée contre le transporteur sans un avis écrit reçu à l'intérieur de sept (7) jours suivant la date de livraison du véhicule, que les dommages soient apparents ou non.

IV. LES QUESTIONS EN LITIGE

1- Est-ce que l'avis de réclamation écrit de la demanderesse est tardif et conséquemment fait échec à sa réclamation?

2- Dans la négative, est-ce que la demanderesse a démontré que les biens étaient sous la garde de la défenderesse lors du transport et son droit d'obtenir compensation pour sa perte?

3- Dans l'affirmative, quelle est la valeur que la demanderesse est en droit de recevoir?

V. LE DROIT APPLICABLE

Les articles 2803 et 2804 du Code civil du Québec (C.c.Q.) s'appliquent quant au fardeau de la preuve.

L'article 1437 du C.c.Q. est également pertinent en ce qui concerne la clause du contrat exigeant qu'un avis écrit doit être reçu à l'intérieur d'un délai de 7 jours suivant la date de

livraison du véhicule.

Les articles du C.c.Q. régissant le contrat de transport trouveront également application : art. 2030 et suivants, incluant les articles 2049, 2050 et 2052.

Finalement, l'article 1608 du C.c.Q. traitant de la double indemnité sera examiné.

VI. ANALYSE

1- Est-ce que l'avis de réclamation écrit de la demanderesse est tardif et conséquemment fait échec à sa réclamation?

Le contrat liant les parties est un contrat d'adhésion. Dans un tel contrat, est abusive toute clause qui désavantage l'adhérent d'une manière excessive et déraisonnable allant ainsi à l'encontre de ce qu'exige la bonne foi, c'est ce que prévoit l'article 1437 de C.c.Q. qui se lit ainsi :

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.

La portée de la clause du contrat soulevée par la défenderesse est de priver la demanderesse de tout recours en l'absence d'un avis de réclamation écrit reçu dans les 7 jours suivant la livraison du véhicule. Il est clair que dans le but de permettre à la défenderesse de faire ses vérifications rapidement et prévenir d'autres incidents similaires, le client doit communiquer rapidement avec l'entreprise de transport dès qu'il constate que des biens sont manquants. Toutefois, dans les circonstances, il est abusif d'exonérer l'entreprise de transport lorsque le client a avisé par téléphone et n'a pas été informé des modalités de réclamation. Au surplus, notons que l'avis écrit a été transmis moins de 20 jours après la livraison du véhicule.

Soulignons également l'article 2050 du C.c.Q.

2050. Le délai de prescription de l'action en dommages-intérêts contre un transporteur court à compter de la délivrance du bien ou de la date à laquelle il aurait dû être délivré.

L'action n'est pas recevable à moins qu'un avis écrit de réclamation n'ait été préalablement donné au transporteur, dans les 60 jours à compter de la délivrance du bien, que la perte survenue au bien soit apparente ou non, ou, s'il n'est pas délivré, dans les neuf mois à compter de la date de son expédition. Aucun avis n'est nécessaire si l'action est intentée dans ce délai.

Conséquemment, l'arbitre ne peut retenir les prétentions de la défenderesse à l'effet que l'avis écrit est tardif et a pour conséquence d'exonérer la défenderesse.

2- Est-ce que la demanderesse a démontré que les biens étaient sous la garde de la défenderesse lors du transport et son droit d'obtenir compensation pour sa perte?

La demanderesse a le fardeau de preuve en vertu de l'article 2803 du C.c.Q. et cette preuve doit être prépondérante comme le prévoit l'article 2804 du même code :

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.

Cet article consacre le principe selon lequel la prépondérance d'une preuve concernant un fait est suffisante afin de prouver l'existence de ce fait. L'arbitre doit donc analyser l'ensemble de la preuve en s'interrogeant sur l'existence d'une preuve prépondérante soutenant les prétentions de la demanderesse.

La demanderesse a convaincu l'arbitre que les biens suivants se trouvaient à bord du véhicule lors du transport et qu'ils étaient manquants lorsque la demanderesse a récupéré le véhicule: 2 montres Garmin, une paire de lunettes, un agenda et des documents personnels. Compte tenu du témoignage de Monsieur Boutin parfois contradictoire concernant le téléphone, des listes de biens divergentes, qu'il apparaît clairement que la mention « téléphone » a été ajoutée par la suite à la liste et qu'il n'y avait pas de mention d'un fil et d'un chargeur, la demanderesse n'a pas convaincu l'arbitre que le téléphone et ses accessoires étaient dans la voiture au moment du transport.

L'article 2049 du C.c.Q. précise ceci en lien avec la responsabilité du transporteur :

2049. Le transporteur est tenu de transporter le bien à destination. Il est tenu de réparer le préjudice résultant du transport, à moins qu'il ne prouve que la perte résulte d'une force majeure, du vice propre du bien ou d'une freinte normale.

À la lumière de la preuve, l'arbitre conclut à la responsabilité du transporteur relativement aux biens transportés.

3- Quelle est la valeur que la demanderesse est en droit de recevoir?

L'article 2052 du C.c.Q. nous éclaire sur la façon d'établir la valeur des biens en cas de perte.

2052. La responsabilité du transporteur, en cas de perte, ne peut excéder la valeur du bien déclarée par l'expéditeur.

À défaut de déclaration, la valeur du bien est établie suivant sa valeur au lieu et au moment de l'expédition.

Comme la déclaration de la valeur des biens est imprécise et ne fait pas état d'une valeur pour chacun des biens, l'arbitre établit ainsi la valeur des biens au moment de l'expédition à la lumière du témoignage de la demanderesse, des pièces justificatives de remplacement des biens fournis par la demanderesse, le tout en appliquant une dépréciation tenant compte de l'âge des biens réclamés.

- 2 montres Garmin de plus de 2 ans (60% de 1008 \$) = 604,80 \$
- Lunettes (ancienne paire secondaire de rechange) (60% de 642,61 \$) = 385,57 \$
- Agenda: 25 \$

Total : 1015,37 \$

L'arbitre doit tenir compte des sommes reçues par la demanderesse de son assureur, lequel est subrogé dans ses droits, le tout conformément à l'article 1608 du C.c.Q. :

1608. L'obligation du débiteur de payer des dommages-intérêts au créancier n'est ni atténuée ni modifiée par le fait que le créancier reçoive une prestation d'un tiers, par suite du préjudice qu'il a subi, sauf dans la mesure où le tiers est subrogé aux droits du

Comme la demanderesse a déjà reçu de son assureur une somme supérieure au montant établi par l'arbitre, sa demande est rejetée.

POUR CES MOTIFS, l'arbitre:
REJETTE la demande;
LE TOUT sans frais de justice.

Marjolaine	Gagnon
Prénom	Nom

Mayakine Sapon

6