

CANADA

PROVINCE DE QUÉBEC

DISTRICT DE LAVAL

LOCALITÉ - LAVAL

No : 540-32-708358-252

LE 21 SEPTEMBRE 2026

PAR :

Me TIM GAGIN, ARBITRE

9496-2529 QUEBEC INC

Partie Demanderesse

c

RAPHAEL GUÉRETTE

Partie Défenderesse

SENTENCE ARBITRALE

RÉSUMÉ DU LITIGE

9496-2529 Québec inc., faisant affaire sous le nom Gestion & Champagne réclame 1 883,53 \$ à Raphaël Guérette pour ses services.

M. Guérette conteste la facture finale et réclame reconventionnellement 2 700 \$.

HISTORIQUE DE LA PROCÉDURE

Par sa demande du 12 mars 2025, la Demanderesse a saisi la Division des petites créances de la Cour du Québec.

Le 23 mars 2025, le défendeur a contesté la demande introductive et a également déposé une demande reconventionnelle.

Les parties ont expressément convenu que la décision d'arbitrage serait rendue sur la base du dossier.

LES FAITS

Le contrat de service est établi au nom de Raphaël Guérette. Le contrat identifie celui-ci comme « conseiller en placement ».

Le contrat prévoit qu'une modification demandée par le client peut entraîner une révision du prix et des délais. Il prévoit aussi une durée d'un an, renouvelée automatiquement sauf avis d'annulation, ainsi qu'un mécanisme d'annulation exigeant un avis écrit au moins 1 mois avant la conclusion de la période de l'entente en cours.

La copie du contrat dans P-1 contient les clauses suivantes :

« Si d'autres services s'ajoutent ultérieurement, l'entente sera ajustée en conséquence et la nouvelle soumission vous sera transmise pour approbation. »

« Toute modification demandée par le client concernant les services convenus peut entraîner une révision du prix et des délais. »

« En case de retard de paiement, les intérêts de 10 \$ par semaine de retard seront ajoutés à la facturation. »

« Pour procéder à l'annulation des services, le client est tenu d'informer Gestion&Champagne de son intention de résilier le contrat en fournissant un avis écrit d'arrêt au moins un mois avant la conclusion de la période de l'entente en cours. »

Le contrat ne mentionne pas, dans la clause d'annulation, un montant fixe de 500 \$ à titre de frais d'annulation. La demanderesse réclame néanmoins un tel montant dans sa demande.

M. Guérette prétend qu'ils y avaient plusieurs références erronées dans le plan présenté par la Demanderesse et qu'il avait demandé des corrections.

M. Guérette a témoigné d'avoir tenu le 20 juin 2025 une rencontre corrective d'environ deux heures avec une représentante de la Demanderesse afin d'expliquer son activité et ses contraintes réglementaires.

Malgré cela, M. Guérette affirme avoir signalé le 14 août 2025 certaines formulations problématiques dans le document de tournage.

En début septembre, selon M. Guérette, la directrice de la succursale de M. Guérette demande le retrait d'une vidéo de LinkedIn, ce vidéo n'étant pas conforme. M. Guérette demande ensuite le retrait du contenu. Cependant, il envisageant de poursuivre le mandat sur d'autres plateformes plutôt que de l'annuler.

Finalement, selon M. Guérette, le président de la succursale lui demande de retirer tout le contenu encore accessible.

Quelques jours après, selon M. Guérette, première facturation révélant des frais pour la déprogrammation et la reprogrammation. Il affirme avoir contesté ces frais. Selon M. Guérette, aucun plan concret de correction ni d'échéancier n'a été fourni et qu'il lui a plutôt été suggéré de poursuivre avec une autre entreprise.

M. Guérette a reçu la facture finale totalisant 1814,55 \$ taxes comprises;

Effectivement, la Demanderesse réclame ensuite 1883,53 \$ après ajout de frais de retard.

Selon M. Guérette, plus tard une nouvelle publication a été diffusée sur LinkedIn malgré ses demandes de retrait.

Le 18 novembre 2025 Gestion & Champagne a présenté la lettre de mise en demeure;

Mme Champagne, présidente de Gestion & Champagne, affirme que le plan stratégique a été présenté avant la signature de l'entente, que cinq montages sur huit ont été complétés, que du contenu avait été préparé et programmé et que les opérations de déprogrammation et de deuxième programmation ont nécessité du travail additionnel.

Selon M. Guérette, cependant, le contenu comportait des erreurs ou formulations incompatibles avec son activité réglementée tel qu'il était discuté préalablement; Aussi, plusieurs problèmes auraient été signalés avant et pendant la production;

Selon M. Guérette, une campagne complète, corrigée et utilisable n'aurait jamais été livrée.

Déprogrammation et 2^e programmation

Selon la demanderesse, ces opérations ont été demandées par M. Guérette en surplus des prestations régulières;

M. Guérette reconnaît avoir demandé le retrait, mais soutient qu'aucun prix ne lui a été annoncé avant l'exécution et qu'il aurait pu retirer lui-même le contenu.

Frais d'annulation

Selon la demanderesse, M. Guérette aurait demandé l'arrêt immédiat du mandat sans respecter le mécanisme d'annulation du contrat, causant des pertes et justifiant 500 \$.

M Guérette affirme ne pas avoir annulé le mandat, il cherchait d'abord à le poursuivre sous une forme conforme.

Il soutient que Gestion & Champagne a finalement mis fin à la relation ou l'a dirigé vers une autre entreprise.

Frais de retard

Demanderesse prétende que le contrat prévoit l'ajout de 10 \$ par semaine de retard et la demanderesse réclame des frais accumulés. M. Guérette conteste les frais puisqu'il conteste la dette principale.

Frais d'huissier

La mise en demeure indique que les frais liés aux mesures légales et de signification seront à la charge de M. Guérette.

- première tentative de signification au travail;
- signification personnelle;

frais d'huissier totalisant 295,83 \$

M. Guérette soutient avoir fourni un moyen direct de communication et conteste les démarches à son lieu de travail comme inutiles ou disproportionnées.

Demande reconventionnelle

Gestion & Champagne nie essentiellement devoir rembourser les paiements déjà exécutés.

M. Guérette affirme avoir payé 3 200 \$ avant taxes (3 679,21 \$ taxes comprises). Il reconnaît 300 \$ de valeur pour la sécurisation des plateformes et 200 \$ pour la capsule récupérée, et réclame 2 700 \$ pour le reste.

LES POSITIONS DES PARTIES

La partie demanderesse demande :

9496-2529 Québec inc. réclame 1 883,53 \$ à Raphaël Guérette pour des services.

La réclamation comprend notamment la déprogrammation de septembre, une deuxième programmation, le montage de cinq vidéos sur huit, des frais d'annulation de 500 \$ et des frais de retard.

La demanderesse soutient que les travaux ont été exécutés et que les opérations additionnelles résultent de demandes du défendeur.

La partie défenderesse demande :

M. Guérette conteste la facture finale et réclame reconventionnellement 2 700 \$. Il reconnaît qu'un travail a été effectué, mais soutient qu'une part substantielle du contenu était inutilisable ou non conforme aux contraintes de son activité professionnelle de conseiller en placement, que plusieurs corrections avaient été demandées et que les frais de déprogrammation/reprogrammation ne lui avaient pas été annoncés à l'avance.

Il demande subsidiairement une réduction proportionnelle du prix.

LES QUESTIONS EN LITIGE

Les questions en litige sont les suivantes :

La demanderesse a-t-elle droit à la somme de 1 883.53 \$ réclamée?

Le défendeur a-t-il droit aux 2 700 \$ réclamés dans sa demande reconventionnelle?

LE DROIT APPLICABLE

Code civil du Québec, arts. 1385 et suivants, 1458, 1478, 1479, 1607, 1619, 1623, 2098, 2100 et suivants, 2125-2129, 2803-2805.

La Loi sur la protection du consommateur, arts. 1(e), 2, 6(a), 11-13.

Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur, RLRQ c P-40.1, r 3, Partie -1

Applicabilité de la Loi sur la protection du consommateur

Bien qu'il s'agisse d'un professionnel qui offre des services à des particuliers, l'article 6a) de la LPC exclut explicitement de son champ d'application les contrats portant sur des opérations sur des valeurs mobilières.

Cependant, en espèce, M. Guérette n'est pas un fournisseur des services, mais plutôt un client.

Les articles 1 (e) et 2 LPC limitent le régime au contrat conclu entre un « consommateur » et un commerçant.

L'article 1 (e) exclut de la notion de consommateur le commerçant qui se procure un bien ou un service pour les fins de son commerce.

La seule utilisation professionnelle du service ne suffit pas nécessairement à exclure la LPC. La jurisprudence distingue la personne qui exerce une profession versus celle qui a la qualité de commerçant. La qualité de commerçant suppose notamment l'exercice habituel d'une activité en vue d'un profit et un caractère de permanence.

Dans *Brousseau c. Laboratoires Abbott limitée* (2019 QCCA 801 (CanLII)) la Cour d'appel a explicité le champ d'application défini aux articles 1^{er} et 2 de la L.P.C. :

[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.

Dans *Yannonie c. National Graphics*, 2015 QCCQ 991, la Cour du Québec examine un contrat de publicité acheté afin de promouvoir les services professionnels d'une courtière hypothécaire. Elle conclut que la demanderesse n'agissait pas comme consommatrice au sens de l'article 1 (e) LPC puisque la publicité est acquise pour les fins de ses activités professionnelles.

Contrat de service

Art. 2100 du Code Civil dit :

L'entrepreneur et le prestataire de services sont tenus d'agir au mieux des intérêts de leur client, avec prudence et diligence. Ils sont aussi tenus, suivant la nature de l'ouvrage à réaliser ou du service à fournir, d'agir conformément aux usages et règles de leur art, et de s'assurer, le cas échéant, que l'ouvrage réalisé ou le service fourni est conforme au contrat. Lorsqu'ils sont tenus au résultat, ils ne peuvent se dégager de leur responsabilité qu'en prouvant la force majeure.

Dans l'affaire *Souligny c. Services-Conseils Ganéo inc.*, 2024 QCCQ 7396, le litige concerne directement des services de marketing numérique fournis à un travailleur autonome en assurance : pages d'atterrissage, publicités Facebook et génération de prospects.

La Cour analyse les obligations contractuelles du prestataire à partir des services promis et effectivement rendus, en rappelant notamment les exigences de prudence, de diligence et de conformité au contrat.

Dans *Chrisovalantou Cheretakis Orthodontiste Inc. c. Design Shopp International Inc.* (Design Shopp), 2019 QCCQ 1305, la cliente soutenait que le produit livré ne correspondait pas au résultat convenu et contestait également certains frais additionnels de traduction et de révision qui n'étaient pas prévus au contrat. La Cour conclut que la portion « site Web » du mandat n'a pas été exécutée conformément au contrat et accueille en partie la réclamation de la cliente.

Dans *Morissette c. Giroux*, 2022 QCCQ 2243 (CanLII), la Cour a fait des commentaires particuliers :

[29] Le contrat intervenu entre les parties est un contrat de service, définit ainsi à l'article 2098 C.c.Q. :

2098. Le contrat d'entreprise ou de service est celui par lequel une personne, selon le cas l'entrepreneur ou le prestataire de services, s'engage envers une autre personne, le client, à réaliser un ouvrage matériel ou intellectuel ou à fournir un service moyennant un prix que le client s'oblige à lui payer.

[30] L'article 2102 C.c.Q. impose au prestataire de service, ici le défendeur, une obligation d'information :

2102. L'entrepreneur ou le prestataire de services est tenu, avant la conclusion du contrat, de fournir au client, dans la mesure où les circonstances le permettent, toute information utile relativement à la nature

de la tâche qu'il s'engage à effectuer ainsi qu'aux biens et au temps nécessaires à cette fin.

...

[33] Le défendeur a donc manqué à son obligation d'information prévue à l'article 2102 [...]

Dispositions du Code civil du Québec concernant des obligations contractuelles

1393. L'acceptation qui n'est pas substantiellement conforme à l'offre, de même que celle qui est reçue par l'offrant alors que l'offre était devenue caduque, ne vaut pas acceptation.

Elle peut, cependant, constituer elle-même une nouvelle offre.

1394. Le silence ne vaut pas acceptation, à moins qu'il n'en résulte autrement de la volonté des parties, de la loi ou de circonstances particulières, tels les usages ou les relations d'affaires antérieures.

1399. Le consentement doit être libre et éclairé.

Il peut être vicié par l'erreur, la crainte ou la lésion.

1400. L'erreur vicie le consentement des parties ou de l'une d'elles lorsqu'elle porte sur la nature du contrat, sur l'objet de la prestation ou, encore, sur tout élément essentiel qui a déterminé le consentement.

L'erreur inexcusable ne constitue pas un vice de consentement.

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 réitérées 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.*

Dispositions du Code civil du Québec en matière de présomption de fait

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

2846. La présomption est une conséquence que la loi ou le tribunal tire d'un fait connu à un fait inconnu.

2847. [...] Celle qui concerne des faits présumés est simple et peut être repoussée par une preuve contraire;

2849. Les présomptions qui ne sont pas établies par la loi sont laissées à l'appréciation du tribunal qui ne doit prendre en considération que celles qui sont graves, précises et concordantes.

Disposition du Code civil du Québec concernant l'obligation de minimiser ses dommages

1478. Lorsque le préjudice est causé par plusieurs personnes, la responsabilité se partage entre elles en proportion de la gravité de leur faute respective.

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

Dispositions du Code civil du Québec en matière d'indemnité additionnelle

Le cadre juridique prévu par le Code civil du Québec en matière d'indemnité additionnelle est l'article 1619 du code précité, lequel dispose :

1619. Il peut être ajouté aux dommages-intérêts accordés à quelque titre que ce soit, une indemnité fixée en appliquant à leur montant, à compter de l'une ou l'autre des dates servant à calculer les intérêts qu'ils portent, un pourcentage égal à l'excédent du taux d'intérêt fixé pour les créances de l'État en application de l'article 28 de la Loi sur l'administration fiscale (chapitre A-6.002) sur le taux d'intérêt convenu entre les parties ou, à défaut, sur le taux légal.

Le législateur québécois a prévu cette indemnité pour pallier la différence entre le taux d'intérêt fixé par le Parlement du Canada et les taux pratiqués sur les marchés

financiers. À défaut de cette disposition, un débiteur qui refuserait illégitimement de s'exécuter pourrait placer son argent sur ces marchés et être condamné à un taux d'intérêt moindre, de ce seul fait il s'enrichirait effrontément.

Les tribunaux possèdent un pouvoir discrétionnaire de faire droit ou de refuser d'octroyer cette indemnité.

Toutefois, de pratique constante, cette indemnité est accordée de manière quasi automatique (*Marcotte c. Simard*, 1996 CanLII 6547 (QC CA); *Cie d'assurance Missisquoi c. Bessette*, 1999 CanLII 13408 (QC CA); *Alexis Nihon (Québec) Inc. c. Commerce & Industry Insurance Co. of Canada*, 2002 CanLII 63721 (QC CA); *Ville de Montréal c. Société d'énergie Foster Wheeler Ltée*, 2011 QCCA 1815, EYB 2011-196517; *Midbec Ltée c. Gaston Lefebvre Services Inc./Gale's Appliances Parts Inc.*, 2011 QCCS 4840, EYB 2011-195819, 2014 QCCA 4, EYB 2014-231248; *Régie des installations olympiques c. G.S.*, 2014 QCCA 125, EYB 2014-232123; *Entreprises N.A. Desjardins Inc. c. Tremblay*, 2016 QCCA 917, EYB 2016-266312; *Grégoire c. Lavergne*, 2017 QCCS 3937, EYB 2017-283987).

Les tribunaux refusent généralement d'y faire droit lorsque le créancier aura volontairement adopté une attitude dilatoire (affaire *Procureur général du Canada (Ministère de la Justice) c. Shamir*, 2020 QCCS 4433, EYB 2020-368929) ou bien lorsqu'il aura sollicité des montants nettement exagérés empêchant un règlement rapide du différend (affaire *Ville de Lorraine c. AXA Assurances Inc.*, 2020 QCCA 1086, EYB 2020-361191).

ANALYSE

Concernant l'applicabilité de LPC, le caractère lucratif ou professionnel d'une activité n'est pas, à lui seul, déterminant. Il faut examiner la véritable nature de l'activité exercée par la personne physique et déterminer si elle agit comme commerçante dans le cadre de son propre commerce.

Étant donné que le défendeur est une personne physique qui acquiert des services en vue de son avancement professionnel personnel, on pourrait faire valoir que le contrat constitue un contrat de consommation au sens de l'article 1384 du CCQ et de l'article 2 de la Loi sur la protection du consommateur (LPC).

Cependant, comme dans l'affaire *Yannonie*, les services de marketing et de publicité ont été retenus par M. Guérette afin de promouvoir les services professionnels du défendeur.

Elle appuie donc fortement la conclusion que la LPC ne s'applique pas au contrat conclu avec Gestion & Champagne.

Dans cette situation, selon *Brousseau c. Laboratoires Abbott limitée* les règles du Code Civil du Québec s'appliquent.

Le contrat intervenu entre les parties constitue un contrat de service au sens de l'article 2098 du *Code civil du Québec*.

En vertu de cette disposition, le prestataire de services s'engage à fournir un service moyennant un prix que le client s'oblige à payer.

Alors, le litige demeure principalement régi par les règles du CCQ relatives au contrat de service. L'article 2100 C.c.Q. impose notamment au prestataire d'agir au mieux des intérêts de son client, avec prudence et diligence, conformément aux usages et aux règles de l'art, et d'assurer que le service fourni est conforme au contrat.

L'article 2102 C.c.Q. lui impose également, avant la conclusion du contrat, de fournir au client, dans la mesure où les circonstances le permettent, toute information utile relativement à la nature de la tâche qu'il s'engage à effectuer ainsi qu'aux biens et au temps nécessaires à cette fin.

Dans le cas d'un service personnalisé de création de contenu, la détermination suffisamment précise des besoins du client revêt une importance particulière. Le prestataire doit connaître ce qu'il s'engage à produire afin de pouvoir fournir un service conforme au contrat.

Cela ne signifie toutefois pas que le prestataire doit respecter une condition qui ne lui a jamais été communiquée.

L'article 2125 C.c.Q. permet au client de résilier unilatéralement un contrat de service, même lorsque la prestation du service a déjà été entreprise. Cette faculté ne signifie pas que la résiliation est nécessairement sans conséquence financière. L'article 2129 C.c.Q. prévoit notamment qu'à la suite de la résiliation, le client doit payer au prestataire, en proportion du prix convenu, les frais et dépenses actuelles, la valeur des travaux exécutés avant la fin du contrat ou des services rendus, selon le cas.

Dans le cas présent, la Demanderesse ne réclame pas 500 \$ pour des services précisément identifiés qui auraient été fournis avant la résiliation. Elle réclame ce montant en raison des « pertes » découlant de la résiliation anticipée du contrat. La demanderesse n'a pas davantage démontré que cette somme correspond à des dépenses réellement engagées, à des services effectivement rendus ou à un autre préjudice indemnisable découlant de la résiliation.

Les frais de 500 \$ ne sont pas indiqués au contrat. La demanderesse n'a donc pas établi le fondement contractuel ou légal lui permettant de réclamer cette somme. Cette partie de la demande est rejetée.

La demanderesse réclame également le paiement pour les travaux effectués afin de modifier ou de retirer le contenu publié. Le défendeur soutient essentiellement qu'il ne devrait pas avoir à payer ces travaux puisque le contenu initial ne répondait pas à ses attentes et que son employeur en a exigé le retrait.

Le défendeur était mieux placé que la demanderesse pour connaître les règles internes de son employeur relatives à la publication de contenu concernant son travail. Le fait que l'employeur ait subséquemment demandé le retrait du contenu ne permet donc pas, à lui seul, de conclure que la demanderesse avait manqué à ses obligations contractuelles.

Cela ne règle toutefois pas la question de savoir si la demanderesse peut réclamer le paiement pour le retrait. L'article 2106 C.c.Q. prévoit que le prix des services est déterminé par le contrat, les usages ou la loi ou, à défaut, d'après la valeur des travaux exécutés ou des services rendus. Lorsque le prix a fait l'objet d'une

estimation, l'article 2107 C.c.Q. impose au prestataire de justifier toute augmentation du prix.

La demanderesse a donc le fardeau d'établir non seulement que du travail additionnel a été effectué, mais également le fondement et le montant de sa réclamation. La preuve soumise ne permet pas de conclure que les parties avaient convenu d'un prix particulière pour le retrait du contenu. La preuve ne permet pas non plus d'établir suffisamment le nombre d'heures consacrées à ce travail, le taux horaire applicable, l'identité des personnes ayant effectué le travail ou la valeur raisonnable de celui-ci. Il n'est pas non plus établi que le défendeur ait été informé, avant l'exécution des travaux, que ceux-ci entraîneraient des coûts supplémentaires d'un certain montant.

Il faut conclure donc que la demanderesse n'a pas démontré, selon la prépondérance des probabilités, son droit au montant réclamé. Cette partie de la demande est également rejetée.

Les honoraires de l'huissier de justice font partie des frais de justice et doivent être traités conformément aux dispositions applicables en la matière.

La demandeuse réclame également le paiement du montage de cinq (sur huit) clips. Le défendeur a fait valoir qu'un seul d'entre eux avait finalement été utilisé. Le demandeur n'a pas présenté de preuves suffisantes pour démontrer, selon la prépondérance des probabilités, que ce travail constituait une prestation valable au titre du contrat, qu'il aurait dû être rémunéré et qu'il n'était pas couvert par le paiement déjà effectué par le défendeur.

Le défendeur a affirmé que sa demande reconventionnelle tenait compte du fait qu'une partie du travail fourni par la demandeuse avait été utilisée et qu'il acceptait donc de payer cette partie, tout en demandant le remboursement du reste.

En effet, le défendeur réclame 2 700 \$ au motif que les services reçus ne correspondaient pas à ce qui avait été convenu.

La preuve démontre une insatisfaction réelle du défendeur à l'égard du résultat obtenu. Elle démontre également que les parties auraient avantageusement pu

définir avec davantage de précision les critères applicables au contenu devant être créé. Toutefois, l'insatisfaction d'un client ne constitue pas, à elle seule, la preuve d'une inexécution contractuelle. L'article 2100 ne considère pas toute insatisfaction subjective comme un manquement au contrat. Pour conclure que la demanderesse n'a pas fourni un service conforme au contrat au sens de l'article 2100 C.c.Q., l'arbitre doit pouvoir déterminer ce qu'elle s'était engagée à fournir et en quoi le service fourni ne respectait pas cette obligation. Les éléments de preuve mettent en évidence une lacune au stade de la formation du contrat : les discussions initiales entre les parties n'ont pas abouti à l'établissement de critères suffisamment précis. Les éléments de preuve ainsi résumés ne permettent pas de déterminer avec suffisamment de précision quelle obligation contractuelle le contenu fourni a enfreint.

Il incombait au défendeur de communiquer de manière claire et précise les exigences dont lui seul avait connaissance. La demanderesse, quant à elle, avait l'obligation de s'assurer de ces exigences en vertu de son devoir de diligence.

Il n'est donc pas possible de conclure que la demanderesse a manqué à ses obligations pour ce seul motif. De plus, même si certaines déficiences dans l'exécution du contrat pouvaient être retenues, le défendeur doit établir le préjudice pour lequel il réclame.

En matière de responsabilité civile, la causalité est subordonnée à la répartition de la faute. En créant une situation dans laquelle la publication du contenu était possible sans l'approbation de ses supérieurs (alors qu'une telle approbation s'est par la suite avérée nécessaire), le défendeur a agi de manière imprudente. Le fait de contourner l'approbation des supérieurs constitue une faute indépendante, intermédiaire et contributive.

Les dommages-intérêts compensent le préjudice qui constitue une suite immédiate et directe de la faute. Même une fois le manquement établi, le préjudice allégué doit demeurer suffisamment direct et lié par un lien de causalité à ce manquement. Ici, on pourrait faire valoir que la faute du défendeur a, dans une certaine mesure, rompu le lien de causalité.

Au vu des éléments de preuve présentés en l'espèce, l'arbitre ne peut conclure, selon la prépondérance des probabilités, que le défendeur a subi un préjudice indemnisable de 2 700 \$.

La demande reconventionnelle donc doit être rejetée.

DÉCISION

POUR CES MOTIFS, L'ARBITRE :

REJETTE la demande de la demanderesse pour la somme de 1885.53 \$ à titre de frais de terminaison anticipée du contrat;

REJETTE la demande reconventionnelle du défendeur pour la somme de 2 700 \$;

LE TOUT - SANS LES FRAIS DE JUSTICE compte tenu du résultat mitigé.

Montréal, le 21 septembre 2026



Tim Gagin,

Arbitre accrédité par le Barreau du Québec,

Numéro du membre, 3285961.