

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
District de SAINT-HYACINTHE
No :750-32-014094-257

COUR DU QUÉBEC
(Chambre civile)
Division des petites créances

Date : 2026-06-28

Sentence arbitrale rendue par : Me Sami Iskandar, avocat

ALARME S.P.P.

C.

LYNE DAUPHIN

Partie demanderesse

Partie défenderesse

SENTENCE ARBITRALE

I. INTRODUCTION

1. Résumé du litige

La demanderesse a effectué des travaux de branchement du système d'alarme de la défenderesse à la centrale d'alarme suivant entente entre les parties. Elle lui réclame le paiement d'un montant de 1 346.65\$ représentant des factures impayées.

La défenderesse refuse de payer ces factures alléguant que le système est non fonctionnel, et n'est pas utilisable.

2. HISTORIQUE DES PROCÉDURES

La séance d'arbitrage a été tenue le 23 juin 2026

LES FAITS

La demanderesse ALARME S.P.P. INC. est une compagnie qui se spécialise dans la vente et l'installation de systèmes d'alarme et de protection. Monsieur Sylvain Lamarche en est le propriétaire.

La défenderesse Madame LYNE DAUPHIN a sollicité les services de la défenderesse afin faire relier son système d'alarme contre le vol et l'incendie de sa résidence, à une centrale d'alarme .

Le 15 juillet 2021, la demanderesse a remis à la demanderesse une soumission portant le numéro 7568, dans laquelle elle lui propose de connecter le système d'alarme existant à la centrale d'alarme, d'assurer une surveillance, d'installer un module cellulaire GSM4G/3G et en option des cameras extérieures et une sonnette, le tout pour un total de 2 860.46\$ taxes incluses.

Le 27 janvier 2023, La demanderesse a remis à Madame Dauphin une nouvelle soumission pour ces mêmes travaux, portant le numéro 9270, au montant de 3 227.93\$, taxes incluses.

Cette dernière soumission a été acceptée par Madame Dauphin et le 20 février 2023, la demanderesse a envoyé un technicien à sa résidence afin de faire la connexion. Notons ici que madame Dauphin a allégué qu'ils étaient deux techniciens, mais Monsieur la marche insiste que ce fût un seul.

Madame Dauphin allègue qu'elle a remis à un ces techniciens un chèque au montant de 684.10\$ mais que ce chèque n'a jamais été encaissé. Monsieur Lamarche allègue qu'il n'a jamais reçu quelque paiement que ce soit de Mme Dauphin.

Le 2 mars 2023 Monsieur Lamarche adressa à Madame Dauphin une facture portant la date du 20 février 2023, et le numéro 4351 au montant de 1093.70\$ ainsi qu'une autre facture portant la date du 21 février 2023 et le numéro 48968, au montant de 379.42\$ pour un total de 1 346.65\$ pour les 2 factures.

Il appert que la différence entre le montant de la soumission du 27 février 2023 et le total réclamé est dû au fait que la fourniture et

l'installation des caméras extérieures et sonnette ont été retirés de l'entente.

Le 3 mars 2023, Mme Dauphin adressa à Monsieur Lamarche le courriel suivant :

***Bonjour Monsieur Lamarche,
Rien ne fonctionne ici et le système ne peut-être armé. Vos employés, comme j'ai un chien, ne savait pas quoi faire pour le code et l'activation
On m'a dit qu'on doit revenir...
Aussi vous ne respectez pas votre engagement avec votre soumission et votre facture.***

Merci Beaucoup

Lyne

Ensuite, rien ne se passe jusqu'au 31 octobre 2024, date à laquelle les parties, de commun accord, décident de mettre fin à leur entente.

Le 28 novembre 2024, Mme Dauphin adressa une plainte contre la demanderesse auprès de l'Office de Protection du Consommateur (OPC) alléguant que son système d'alarme n'est pas opérationnel. Copie de cette plainte fut envoyée à Monsieur Lamarche, par courrier recommandé, cependant ce courrier n'a pas été réclamé.

Le 13 février 2025, la demanderesse mis la défenderesse en demeure par courrier recommandé, de payer sa réclamation de 1 346.65\$. Sa demande introductive d'instance fut déposée le 5 août 2025.

III POSITION DES PARTIES

POSITION DE LA DEMANDERESSE

Monsieur Lamarche allègue qu'il a fait relier le système d'alarme de Mme Dauphin à la centrale d'alarme, que le système était fonctionnel, mais que Madame Dauphin n'a pas su s'en servir. Il a offert ses services pour lui en expliquer le fonctionnement à condition que les factures soient payées. Ce qui n'avait pas été fait.

POSITION DE LA DÉFENDEREESSE

Madame Dauphin allègue qu'elle n'a pas reçu le service prévu dans la soumission, que les travaux exécutés en vue de relier son système d'alarme à la centrale n'ont rien donnés. Qu'elle a été laissée avec un système qui ne fonctionne pas.

IV LA QUESTION EN LITIGE

- 1-Est-ce que la demanderesse a rendu à la défenderesse le service auquel elle s'était engagée à exécuter?**
- 2- est ce que la défenderesse avait raison de ne pas payer les factures 43151 et 53188, totalisant 1 346.65\$?**

V. LE DROIT APPLICABLE

Art. 9,16 et 17 Loi sur la protection du consommateur

VI. ANALYSE

Le présent dossier est un exemple vivant du manque de communication entre un commerçant et un consommateur.

Selon les faits admis par les parties, le 27 janvier 2023, la demanderesse a remis à la défenderesse une soumission pour effectuer des travaux afin de relier le système d'alarme existant dans la résidence de la défenderesse, à la centrale d'alarme, ce qui nécessitait des travaux techniques et des connexions de filage.

Ces travaux ont été exécutés le 20 février 2023 par un technicien de la demanderesse (la défenderesse allègue qu'ils étaient deux techniciens), ces travaux étaient complexes. Cependant, la défenderesse a remarqué que le système ne détecte pas la présence de son chien. Elle allègue au surplus que les techniciens n'ont pas été en mesure de faire fonctionner le système et ont quitté les lieux en promettant de revenir.

Le 2 mars 2023, Monsieur Lamarche demande le paiement de sa facture No : 43151, Madame Dauphin réplique en l'avisant, par courriel daté du 3 mars, que le système ne pouvait pas être armé, que ses employés ne savaient pas comment activer le système et ignoraient le code d'activation.

Mme Dauphin allègue qu'elle a émis un chèque au montant de 684.10\$

À l'ordre de la demanderesse. Elle allègue qu'il n'a jamais été encaissé et Monsieur Lamarche affirme qu'il n'a reçu aucun paiement de Mme Dauphin. Durant l'audition, Monsieur Lamarche affirma qu'il a encouru des déboursés totalisant 200.00\$ en frais de connexion à la centrale et 60.00\$ pour les frais d'achat d'une batterie. Ces montants apparaissent dans la facture 43151.

Madame Dauphin ne paie pas parce que le système ne fonctionne pas, bien qu'elle admet qu'une alarme incendie fut déclenchée 2 fois le 22 juin 2023, ce qui indique que le système fonctionnait. Elle admet aussi qu'elle n'a pas cherché à introduire un code pour actionner le système car elle en ignorait le fonctionnement.

En fait Mme Dauphin s'est contentée de ne pas payer le service de la demanderesse par ce qu'elle estimait que le système n'est pas opérationnel.

Monsieur Lamarche, lui, au courant des problèmes de madame Dauphin, omet de rentrer en communication avec elle parce qu'elle n'a pas payé sa facture.

Le tribunal estime qu'il aurait été plus simple pour Monsieur Lamarche de se déplacer chez Mme Dauphin, de lui expliquer la manière de se servir du système, l'aider à rentrer un ou des codes pour armer et désarmer le système, discuter de la facture et du chèque de 684.10\$.

Le tribunal estime que les deux parties ont fait preuve de certaine négligence ce qui a donné lieu cette situation, plus-ou moins ambiguë

Or l'article 17 de la loi sur la protection du consommateur prévoit que : *(En cas d'ambiguïté, le contrat doit être interprété en faveur du consommateur.)*

Ceci amène le tribunal à rendre une sentence arbitrale rejetant le recours de la demanderesse ALARME S.P.P. Inc.

Cependant Le tribunal prend en considération que la demanderesse a engagé des déboursés pour une somme de 260.00\$, soit 200.00\$ pour frais de branchement à la centrale d'alarme et 60.00\$ pour l'achat de batterie. Le tribunal lui accorde ce montant.

VII. DÉCISION

PAR CES MOTIFS le tribunal :

**ACCUEILLE en partie la demande de la demanderesse ALARME S.P.P.
CONDAMNE la défenderesse à payer à la demanderesse 260.00\$ en plus des intérêts au taux légal et l'indemnité additionnelle de l'article 1619 du code civil du Québec depuis le 20 février 2023.**

LE TOUT SANS FRAIS DE JUSTICE.

LIEU

Saint- Lambert

DATE

28 juin 2026

PRÉNOM ET NOM DE L'ARBITRE :

SAMI ISKANDAR

Avocat : 182318-3

Arbitre accrédité

Signature



