

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

District : Saint-Hyacinthe

Localité : Saint-Hyacinthe

N° de dossier judiciaire : 750-32-701950-241

Date : 2024-10-22

Sentence rendue par : Me Jules Bernier

Jean-Frédéric Vaudry

Partie demanderesse

C. Édouard Abdel Malak Pharmacien Inc.

Partie défenderesse

SENTENCE ARBITRALE

I. INTRODUCTION

1. Résumé du litige

Le litige porte sur

[1] La Politique d'exactitude des prix, en vertu de la Loi de protection du consommateur, le Règlement d'application sur la loi de protection du consommateur et le Décret concernant la Politique d'exactitude des prix pour des commerçants utilisant la technologie du lecteur optique.

2. Historique de la procédure

La séance d'arbitrage a été tenue le

2024-10-16

II. LES FAITS

[2] Le 4 novembre 2023, le demandeur se présente chez la partie défenderesse pour y faire l'achat d'un gel de douche de marque Old Spice. Il paie l'article 8,49 \$, plus les taxes, comme en fait foi le coupon de caisse déposé en preuve (P3).

[3] De retour à la maison, le demandeur constate que le prix du produit vendu aurait dû être de 7,49 \$ et non de 8,49 \$, comme en fait foi une photo de l'étiquette (P2) apposée sur l'étagère où se trouve l'article.

[4] Le 6 novembre, le demandeur retourne chez la partie défenderesse pour constater que le gel de douche est toujours affiché en vente à 7,49\$ au lieu du prix régulier, qui est de 8,49 \$.

[5] Le demandeur s'adresse alors à une employée, avec le coupon de caisse à l'appui, pour qu'elle lui rembourse le prix qu'il a payé pour le gel de douche. L'employée refuse et mentionne « qu'elle est en train de changer tous les prix et qu'elle n'est pas rendue là et qu'elle est seule pour faire ça ». Le demandeur ne demande pas à voir le superviseur de l'employée ou le propriétaire de la pharmacie, afin de leur faire part de la situation.

[6] Le 6 novembre, le demandeur communique avec l'Office de protection du consommateur pour porter plainte. L'agent lui mentionne que le propriétaire aurait dû respecter la Politique d'exactitude des prix.

[7] Le 20 novembre 2023, le demandeur fait parvenir une mise en demeure (P6) à la partie défenderesse en remplissant le formulaire mis à sa disposition par l'Office de protection du consommateur. La partie défenderesse ignore la mise en demeure.

[8] Le 3 mars 2024, le demandeur introduit une action en justice devant la Cour des petites créances.

[9] Dans sa contestation, la partie défenderesse, par la voie de son représentant Édouard Abdel Malak, prétend qu'elle n'a pas vendu le gel de douche au demandeur et demande donc le rejet de la demande.

[10] La partie défenderesse base sa contestation sur le fait que le demandeur n'a pas poursuivi la bonne entité légale. J'y reviendra en détails plus loin.

[11] Les parties ont convenu de désigner un arbitre pour entendre leur litige.

[12] Le 19 septembre 2024, j'ai reçu le mandat d'entendre les parties et de rendre une décision.

[13] Le 25 septembre 2024, j'ai fait parvenir aux parties une convocation à une rencontre préliminaire, laquelle s'est tenue le 30 septembre 2024.

[14] Le 25 septembre 2024, j'ai fait parvenir le procès-verbal de la réunion aux parties.

[15] La séance d'arbitrage s'est tenue le 16 octobre 2024.

III. LES POSITIONS DES PARTIES

La partie demanderesse demande :

[16] Le remboursement du montant payé pour le gel de douche qu'il a acheté chez la partie défenderesse, en contravention de la Politique d'exactitude des prix.

[17] Réclame des dommages pour les inconvénients que le refus de la partie défenderesse de le rembourser lui a causés.

La partie défenderesse demande :

[18] Le rejet de la réclamation de la partie demanderesse parce qu'elle prétend ne pas avoir pas vendu au demandeur le gel de douche, qui fait l'objet de la réclamation.

[19] En effet, la partie défenderesse soumet que le demandeur n'a pas intenté son action en justice contre la bonne entité légale.

[20] En fait, la pharmacie opère sous deux (2) entités légales bien distinctes. Une entité légale (Édouard Abdel Malak Pharmacien Inc.) est incorporée en vertu de la Loi québécoise sur les sociétés par actions (« LSA »), RLRQ, C. S-31.1, et l'autre (9269-0031 Québec inc.), est incorporée en vertu de la Loi canadienne sur les sociétés par actions (« LCSA »). La première, couvre les activités reliées à l'aspect médicaments, qu'ils soient vendus sous ordonnance ou en vente libre, et la deuxième, comprend tous les autres types de produits, qu'ils s'agissent de produits alimentaires, hygiéniques, etc.

[21] Le propriétaire, monsieur Édouard Abdel Malak, qui est pharmacien, nous explique que le local où il exerce sa profession et ses autres activités est séparé en deux (2) zones. Une zone réservée aux médicaments qui est exploitée par Édouard Abdel Malak Pharmacien Inc. et une autre consacrée aux autres produits qui opère sous la dénomination sociale 9269-0031 Québec inc. Ces deux (2) zones sont divisées par une ligne au plafond où il est indiqué qu'on entre dans la zone pharmacie.

IV. LES QUESTIONS EN LITIGE

Les questions en litige sont les suivantes :

[22] Les questions en litige sont les suivantes :

- a) S'agit-il d'un contrat entre un commerçant et un consommateur ?
- b) Est-ce que la Politique d'exactitude des prix s'applique au présent litige ?
- c) Dans l'affirmative, quelles étaient les obligations de la partie défenderesse ?
- d) La partie défenderesse déclare qu'elle n'a pas vendu le produit au demandeur ?
- e) Dans l'hypothèse où la demande est accueillie, est-ce que le demandeur a droit à des dommages ?

V. LE DROIT APPLICABLE

[23] Les dispositions des lois et règlements applicables au litige sont les suivantes :

- Code civil du Québec, CCQ - 1991 (« C.c.Q. »)
Les articles 317, 1374, 1378, 1384, 1457, 1525
- Loi sur la protection du consommateur, RLRQ, c. P-40.1. (« L.p.c. »)
Les articles 17, 219, 223, 224, 225, 228, 261
- Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur, RLRQ, c.P-40.1, r. 3
(« Règlement d'application »)
Les articles 91.4, 91.5
- Décret concernant la Politique d'exactitude des prix des commerçants utilisant la technologie du lecteur optique, RLRQ, c. P-40.1, r. 2. (« Le Décret »)
Les articles 1, 2

VI. ANALYSE

a) S'agit-il d'un contrat entre un commerçant et un consommateur ?

[24] La L.p.c. ne définit pas la notion de commerçant. Toutefois, le C.c.Q. mentionne à l'article 1525 al. 3 : « Constitue l'exploitation d'une entreprise l'exercice, par une ou plusieurs personnes, d'une activité économique organisée, qu'elle soit ou non à caractère commercial, consistant dans la production ou la réalisation de biens, leur administration ou leur aliénation, ou dans la prestation de services. »

[25] Selon les articles 1378 et 1384 du C.c.Q, un contrat de consommation peut être verbal et le champ d'application de ce type de contrat est délimité par les lois relatives à la protection du consommateur.

[26] On est donc bel et bien en présence d'un contrat de consommation entre le demandeur et la partie défenderesse.

b) Est-ce que la Politique d'exactitude des prix s'applique au présent litige ?

[27] Le demandeur base sa demande sur cette politique et la partie défenderesse, par la voix de son propriétaire, a affirmé appliquer la Politique d'exactitude des prix dans son commerce. D'ailleurs, ce dernier nous a fait faire une visite virtuelle et la Politique est bien en vue près de la caisse et ce, conformément au Décret.

[28] On peut donc en conclure que le litige concerne l'application de la Politique.

c) Dans l'affirmative, quelles sont les obligations de la partie défenderesse ?

[29] L'article 1 du Décret établit que : « Le commerçant doit adopter et appliquer, pour chacun des établissements dans lequel il entend se prévaloir de l'exemption prévue à l'article 91.4 du Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur (chapitre P-40.1, r. 3), une politique d'exactitude des prix offrant aux consommateurs une indemnisation correspondant aux normes minimales suivantes en cas d'erreur défavorable au consommateur: 1° lorsque le prix d'un bien enregistré à la caisse est supérieur au prix annoncé, le prix le plus bas prévaut et: a) le commerçant remet gratuitement ce bien au consommateur si le prix exact du bien est de 10 \$ ou moins.

[30] Or, la preuve testimoniale et documentaire fournie par le demandeur a démontré que le gel de douche a été vendu à un prix supérieur (8,49 \$) à celui affiché sur l'étiquette apposée sur l'étagère (7,49 \$), contrevenant par le fait même à l'article 1 du Décret.

d) La partie défenderesse déclare qu'elle n'a pas vendu le produit au demandeur ?

[31] La partie défenderesse soutient que le demandeur n'a pas poursuivi la bonne entité légale. En effet, le coupon de caisse indique que le produit a été vendu sous la dénomination sociale 9269-0031 Québec Inc., alors que le demandeur a intenté sa demande en justice à l'encontre de Édouard Abdel Malak Pharmacien Inc.

[32] On ne peut remettre en question le fait qu'on est effectivement en présence de deux personnes morales distinctes. Il semble qu'il en soit ainsi, selon les dires de la partie défenderesse, afin de respecter les exigences de l'Ordre des pharmaciens qui interdit qu'un pharmacien se livre à la vente de produits, autres que des médicaments, indistinctement dans le même lieu où il vend d'autres types de produits. Et, vice-versa, dans l'espace réservé aux produits autres que celui dédié aux médicaments, on ne peut vendre aucun médicament. C'est pourquoi, comme je l'explique plus haut (par. 20-21), la pharmacie est séparée en deux (2) zones.

[33] Il faut admettre cependant, que n'eût été la visite virtuelle effectuée par le propriétaire et les informations qu'il nous a fournies à cette occasion, il aurait été difficile de savoir à quel moment on est dans l'une ou l'autre des deux (2) zones. En effet, on passe allègrement d'une aire à l'autre sans vraiment le réaliser.

[34] Toutefois, si cela est justifié sur le plan des affaires, il est un peu facile d'invoquer un tel mode de fonctionnement pour empêcher un consommateur de faire valoir ses droits en vertu de la loi.

[35] De plus, il faut considérer le fait que, bien que les deux (2) entreprises sont incorporées sous des régimes juridiques différents (par. 20), on est en présence du même propriétaire, qui en est l'actionnaire majoritaire et l'âme dirigeante. De plus, les deux (2) entités font affaire sous le même toit et, selon ce qui est inscrit au Registre des entreprises, elles exercent leurs activités dans la même catégorie en l'occurrence, « 6032 - Pharmacies vente de médicaments au détail et consultation ».

[36] À mon avis, il y a confusion des entités légales entre 9269-0031 Québec Inc. et Édouard Abdel Malak Pharmacien Inc.

[37] À cet égard, l'article 317 du C.C.Q. mentionne ce qui suit: « La personnalité juridique d'une personne morale ne peut être invoquée à l'encontre d'une personne de bonne foi, dès lors qu'on invoque cette personnalité pour masquer la fraude, l'abus de droit ou une contravention à une règle intéressant l'ordre public. »

[38] Or, l'article 261 L.p.c. mentionne ce qui suit: « On ne peut déroger à la présente loi par une convention particulière. » Donc, il s'agit d'une loi d'ordre public.

[39] Par conséquent, la partie défenderesse ne peut utiliser l'argument des deux (2) entités légales différentes pour se dégager de ses obligations en ce qui a trait à la Politique d'exactitude des prix.

e) Dans l'hypothèse où la demande est accueillie, est-ce que le demandeur a droit à des dommages ?

[40] Dans sa demande, le demandeur réclame des dommages de 50\$ pour les frais de mise en demeure, les allers-retours à la pharmacie, deux (2) appels à l'Office de protection du consommateur, en plus des frais de justice de 115 \$, le tout pour un total de 269,49 \$.

[41] Or, quand on fait le calcul, selon les informations fournies par le demandeur lui-même, on arrive à un total de 172,49 \$ et non 269,49 \$. Il dit ne pas être très versé en mathématiques et souhaite amender sa réclamation en cours d'audition, prétendant que ce n'est pas 50 \$, mais 150 \$ qu'il voulait réclamer. « C'est une erreur de frappe, dit-il. Mais, là encore, même en ajoutant 100\$ à la réclamation, on arrive à un total de 272,49 \$ et non 269,49 \$. C'est un peu confus !

[42] De toute façon, selon moi, sauf pour le remboursement du gel de douche et les frais de justice qui représente 115 \$, les autres dommages ne sont soutenus par aucune preuve tangible qui nous permette d'évaluer le préjudice subi. Ce n'est pas à l'arbitre de pallier le manque de preuve.

[43] En ce qui a trait aux dommages punitifs, rien ne démontre que la partie défenderesse était de mauvaise foi, c'est-à-dire qu'elle avait véritablement l'intention de nuire.

[44] La partie défenderesse prétend que personne n'avait été avisé de la situation. Or, la mise en demeure était en soi un avertissement suffisant pour permettre à la partie défenderesse de réagir, de régler le litige et éviter ainsi que l'affaire soit portée devant la Cour. En réalité, le propriétaire n'a pas aimé que le demandeur ne l'ait pas contacté pour tenter de régler la situation, comme l'aurait fait une personne raisonnable, selon lui. « Il cherche la chicane » en parlant du demandeur. Il est vrai que le demandeur aurait pu agir autrement et porté sa réclamation directement à l'attention du propriétaire, mais il a préféré, à bon droit, de le faire au moyen d'une mise en demeure.

[45] Le propriétaire a donc voulu, en quelque sorte, lui donner une leçon et s'est entêté à ne pas faire droit à la réclamation du demandeur en contravention de la Politique sur l'exactitude des prix. La conduite de la partie défenderesse est peut-être questionnable, mais il ne faut pas confondre entêtement et mauvaise foi.

VII. DÉCISION

Compte tenu de ce qui précède, des témoignages des parties, de la preuve documentaire recueillie, de la jurisprudence soumise :

J'accueille en partie la demande du demandeur ;

Je condamne la partie défenderesse à rembourser le montant payé par la partie demanderesse pour le gel de douche, plus les taxes ;

Je condamne la partie défenderesse à payer les frais de justice, incluant ceux assumés par la partie demanderesse ;

Je rejette la demande de la partie demanderesse, en ce qui a trait à tous les autres dommages réclamés dans la demande.

Montréal, ce 2024-10-22
Lieu Date

Me Jules Bernier

Prénom et nom de l'arbitre

accrédité(e) par le Barreau du Québec

Numéro de membre 178045-0



Signature