

C A N A D A
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE SAINT-HYACINTHE

N° de dossier judiciaire : 750-32-702189-252

LE 19 décembre 2025

Sentence rendue par : M^e Catherine Sénéchal, arbitre

GILLES MORIN

Demandeur

c.

LEBLEU DESCHAMPS INC.

Défenderesse

SENTENCE ARBITRALE

I – INTRODUCTION

[1] Le demandeur, Gilles Morin, poursuit la défenderesse, *Lebleu Deschamps inc.*, afin d'obtenir le remboursement d'une pièce pour une laveuse de marque *Kenmore* ;

[2] Le demandeur réclame à la partie défenderesse la somme de 340,34 \$, soit 321,91 \$ pour le coût de la Pièce et 18,43 \$ pour les frais d'envoi de la mise en demeure;

[3] Le demandeur soutient que la Pièce a été reçue après le délai de livraison convenu lors d'un appel téléphonique et qu'elle doit, en conséquence, être remboursée par la partie défenderesse, d'où la présente demande en justice;

II – RÉSUMÉ DES FAITS

[4] Le 21 février 2025, le demandeur communique par appel téléphonique avec la partie défenderesse afin de vérifier la disponibilité de la Pièce. La partie défenderesse informe le demandeur qu'elle peut commander la Pièce et que celle-ci serait reçue les 25 ou 26 février 2025 (ci-après le « **Délai de livraison** »), à la condition que le paiement soit effectué le jour même;

[5] Le même jour, le demandeur se présente chez la partie défenderesse afin d'effectuer le paiement de 321,91 \$¹;

[6] Le 28 février 2025, constatant qu'il n'a toujours pas reçu la Pièce, ni d'avis de la partie défenderesse relativement à la réception de la Pièce, le demandeur se présente chez la partie défenderesse afin d'obtenir le remboursement du montant payé;

[7] Le demandeur questionne alors la partie défenderesse quant à la réception de la Pièce, laquelle indique ne pas l'avoir reçue. Après vérification, la partie défenderesse informe finalement le demandeur qu'elle a la Pièce en sa possession. Toutefois, le Délai de livraison étant dépassé, le demandeur réclame le remboursement du prix payé. La partie défenderesse refuse toutefois d'effectuer le remboursement et, devant ce refus, le demandeur quitte les lieux;

[8] Le 3 mars 2025, le demandeur se présente de nouveau chez la partie défenderesse, accompagné de sa conjointe, afin de tenter de parvenir à une entente relative au remboursement de la Pièce. La partie défenderesse refuse encore le remboursement, invoquant l'existence d'une politique de non-remboursement et de non-échange, ainsi que le fait que le retour de la Pièce entraînerait des frais à sa charge;

[9] Le 4 mars 2025, le demandeur envoie une mise en demeure par écrit à la partie défenderesse et lui demande de lui rembourser la somme de 321,91 \$ au plus tard le 15 mars 2025²;

¹ Pièce P-1.

² Pièce P-2.

[10] Le 11 mars 2025, la partie défenderesse répond à la mise en demeure³ en soutenant, notamment, que les délais de livraison ne sont pas garantis puisqu'ils dépendent des transporteurs et invite le demandeur à se présenter en magasin afin de récupérer la Pièce. Elle invoque également l'existence d'une politique de non-remboursement et de non-échange de pièces affichée au comptoir, s'estimant ainsi en droit de refuser le remboursement;

III – PREUVE DOCUMENTAIRE

[11] Le demandeur dépose les pièces suivantes :

- **P-1** : Facture de Postes Canada datée du 4 mars 2025 et facture de Lebleu Deschamps inc. datée du 21 février 2025, *en liasse*;
- **P-2** : Formulaire de mise en demeure du demandeur daté du 4 mars 2025, ainsi que la preuve de réception en date du 5 mars 2025, *en liasse*;
- **P-3** : Résumé chronologique des faits selon le demandeur.

[12] La partie défenderesse dépose la pièce suivante :

- **D-1** : Réponse à la mise en demeure datée du 11 mars 2025.

IV – PRÉTENTIONS DU DEMANDEUR

[13] Selon le demandeur, le Délai de livraison communiqué lors de l'appel téléphonique du 21 février 2025 constituait un élément déterminant de son consentement à contracter. Il soutient qu'aucune politique de non-remboursement ou de non-échange ne lui a été mentionnée ni portée à sa connaissance avant ou au moment du paiement;

[14] Il affirme que la partie défenderesse est tenue de lui rembourser le coût de la Pièce, celle-ci ne lui ayant pas été remise dans le délai convenu lors de l'appel téléphonique;

³ Pièce D-1.

[15] Le demandeur réclame donc à la partie défenderesse le remboursement du coût de la Pièce, soit 321,91 \$, ainsi que la somme de 18,43 \$ à titre de frais d'envoi de la mise en demeure;

V – PRÉTENTIONS DE LA PARTIE DÉFENDERESSE

[16] La partie défenderesse conteste les prétentions du demandeur;

[17] La partie défenderesse soutient que les dates de livraison communiquées n'étaient que des estimations, affirmant être dans l'impossibilité de fournir une date exacte puisque la réception de la Pièce dépend de son transporteur;

[18] La partie défenderesse allègue également qu'une politique de non-remboursement est affichée dans son commerce, derrière le comptoir, et qu'elle était visible au moment du paiement. Elle estime, en conséquence, n'avoir aucune obligation de rembourser le demandeur;

VI – LES QUESTIONS EN LITIGE

[19] Les questions en litige sont donc les suivantes :

- A) À quel moment le contrat liant les parties a-t-il été formé?*
- B) Le délai de délivrance communiqué lors de l'appel téléphonique était-il à titre indicatif ou impératif?*
- C) Le cas échéant, le délai de délivrance constituait-il une condition essentielle du contrat et un élément déterminant du consentement du demandeur?*
- D) La partie défenderesse peut-elle opposer au demandeur une politique interne de non-remboursement affichée dans son commerce afin de refuser le remboursement?*
- E) Le demandeur est-il en droit d'obtenir le remboursement du montant payé et les frais d'envoi de la mise en demeure?*

VII – LE DROIT APPLICABLE

[20] En matière civile, celui qui entend faire valoir un droit doit prouver les faits qui soutiennent sa prétention⁴;

[21] Pour satisfaire à ce critère, la preuve présentée doit être claire et convaincante⁵ et il faut démontrer que les faits allégués sont non seulement possibles, mais probables⁶. Je dois donc décider en fonction des faits qui m'apparaissent les plus probables⁷;

[22] Ceci veut donc dire que pour avoir gain de cause, le demandeur a le fardeau de prouver, selon la balance des probabilités, qu'un contrat verbal est intervenu entre les parties, que la partie défenderesse se soit engagée à livrer la Pièce dans un délai déterminé ou déterminable, que ce délai n'a pas été respecté et que ce manquement justifie la résolution du contrat ainsi que le remboursement des sommes réclamées⁸;

VIII – ANALYSE ET DÉCISION

A) À quel moment le contrat liant les parties a-t-il été formé?

[23] La première question à trancher consiste à déterminer à quel moment le contrat entre les parties a été formé;

[24] En droit québécois, le contrat est formé au moment où l'offrant reçoit l'acceptation⁹. En l'espèce, le contrat entre les parties a été formé le 21 février 2025, lors de l'appel téléphonique intervenu entre le demandeur et la partie défenderesse, au moment où cette dernière a reçu l'acceptation de l'offre qu'elle avait formulée;

[25] Un contrat verbal est valide dès lors que les parties s'entendent sur ses éléments essentiels¹⁰;

⁴ Article 2803 C.c.Q.

⁵ *F.H. c. McDougall*, 2008 CSC 53 (CanLII), [2008] 3 R.C.S. 41, para 46.

⁶ ROYER, Jean-Claude et PICHÉ, Catherine, *La preuve civile*, 5^e éd., Montréal, Éditions Yvon Blais, 2016, para. 168 et 176.

⁷ *Parent c. Lapointe*, 1952 CanLII 1 (SCC), [1952] 1 R.C.S. 376, à la page 380.

⁸ Article 1458 C.c.Q.

⁹ Article 1387 C.c.Q.

¹⁰ Article 1378 C.c.Q.

[26] En effet, lors de cet appel, la partie défenderesse a offert au demandeur de lui fournir la Pièce dans le Délai de livraison estimé, pour un montant de 321,91 \$, à la condition que le demandeur se présente en magasin le jour même afin d'en effectuer le paiement. Le demandeur a accepté cette offre, ce qui a eu pour effet de former le contrat entre les parties;

B) Le délai de délivrance communiqué lors de l'appel téléphonique était-il à titre indicatif ou impératif?

[27] En matière de consommation, l'article 42 de la *Loi sur la protection du consommateur* prévoit qu'une déclaration écrite ou verbale faite par le représentant d'un commerçant à propos d'un bien lie ce commerçant;

[28] La question de déterminer si le Délai de livraison est impératif ou indicatif est essentiellement une question de fait;

[29] Le témoignage du représentant de la partie défenderesse indique que, selon lui, le Délai de livraison n'était pas impératif, mais plutôt indicatif, puisqu'il ne donne jamais de dates de livraison fixes et qu'il dépend essentiellement des transporteurs. De son côté, le demandeur soutient que le Délai de livraison était impératif, ayant clairement compris que la pièce serait reçue au plus tard le 26 février 2025, ce qui explique l'exigence d'un paiement immédiat afin d'obtenir la Pièce dans un court délai;

[30] 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 convaincante¹¹;

[31] À la lumière des témoignages entendus, je considère que le Délai de livraison convenu entre les parties est un délai impératif pour le demandeur et un délai indicatif pour la partie défenderesse;

C) Le cas échéant, le délai de délivrance constituait-il une condition essentielle du contrat et un élément déterminant du consentement du demandeur?

[32] Je considère que la preuve et les témoignages entendus démontrent que le représentant de la partie défenderesse a indiqué au demandeur qu'il devait se rendre en magasin et payer immédiatement la Pièce s'il souhaitait la recevoir dans le Délai de livraison prévu. Le demandeur a alors procédé au paiement le jour même, peu de temps après l'appel, précisément afin que la pièce soit livrée dans le délai convenu;

¹¹ Article 2804 C.c.Q.

[33] Le demandeur décrit le résumé de l'appel téléphonique du 21 février 2025 entre lui et la partie défenderesse sous la pièce P-3, dont l'intitulé du document s'appelle *"Résumé des faits"*¹²;

[34] Nous copions le passage pertinent ici¹³ :

16h17 : J'appelle chez Lebleu Deschamps pour vérifier s'ils ont la pièce dont j'ai besoin pour réparer ma laveuse rapidement. M. Lebleu dit qu'il doit vérifier et rappeler.

16h25 : je prends l'appel en mains libres (par chance, ma conjointe était à mes côtés). M. Lebleu me dit qu'il peut commander la pièce avec les vis et qu'il les recevrait mardi ou mercredi au plus tard (25 ou 26 février) si je commande tout de suite. J'ai dit : "parfait, vous pouvez commander la pièce" et "comment ça fonctionne? " M. Lebleu a dit : "il faut que tu payes tout de suite si tu veux que je commande". On s'est entendu pour qu'il commande la pièce et les vis. Je me suis rendu au commerce faire le paiement de 321,91\$ vendredi 21 février à 16h47.

[35] Le demandeur a également témoigné à l'audience que le délai de livraison communiqué lors de l'appel téléphonique constituait, à ses yeux, un élément important de sa décision de procéder à l'achat;

[36] Toutefois, il ne ressort pas de son témoignage que le demandeur ait expressément indiqué à la partie défenderesse qu'il lui était impératif de recevoir la Pièce avant une date précise, à défaut de quoi il aurait refusé de contracter;

[37] À cet égard, le représentant de la partie défenderesse a témoigné que si une telle exigence lui avait été clairement communiquée, il aurait informé le demandeur qu'il ne pouvait garantir une livraison à une date fixe, n'ayant aucun contrôle sur les délais des transporteurs;

[38] La preuve révèle plutôt que le demandeur s'est informé du moment approximatif auquel la Pièce serait reçue et que la partie défenderesse lui a alors communiqué une estimation de livraison située entre le 25 et le 26 février 2025;

[39] Il est admis que la Pièce a finalement été reçue par la partie défenderesse le 28 février 2025;

¹² P-3, page 1

¹³ P-3, page 1

[40] Je retiens que le délai de livraison constituait, du point de vue du demandeur, un élément important, voire déterminant, de son consentement, en ce qu'il recherchait une livraison rapide de la Pièce;

[41] Toutefois, la preuve ne permet pas de conclure que cette exigence a été clairement portée à la connaissance de la partie défenderesse ni que le délai communiqué constituait une date butoir ferme et impérative à laquelle la Pièce devait absolument être livrée;

[42] En l'absence de preuve démontrant que la partie défenderesse s'est engagée à livrer la Pièce à une date précise et fixe, il ne peut être retenu que le dépassement du délai estimé constitue un manquement à son obligation de délivrance;

[43] Dans ces circonstances, la partie défenderesse ayant livré la Pièce dans un délai correspondant à une estimation raisonnable, je ne peux conclure à une inexécution contractuelle justifiant la résolution du contrat ou le remboursement réclamé;

D) La défenderesse peut-elle opposer au demandeur une politique interne de non-remboursement affichée dans son commerce afin de refuser le remboursement?

[35] La preuve ne démontre pas que cette politique ait été clairement portée à la connaissance du demandeur avant la formation du contrat, la partie défenderesse ne l'ayant pas informé de son existence lors de l'appel téléphonique. Le représentant de la partie défenderesse a d'ailleurs confirmé dans son témoignage que cette politique était affichée à l'intérieur de son commerce, de sorte que le demandeur n'aurait pu en prendre connaissance qu'une fois sur les lieux;

[36] Dans l'affaire *St-Pierre c. Hôpital vétérinaire des Laurentides inc.* 20222 QCCQ 1464, la demanderesse possède à ce moment un berger anglais qui a 4 ans. Il souffre d'une maladie auto-immune. C'est pourquoi elle lui donne une nourriture pour traiter ses problèmes gastro-intestinaux. Ce chien décède suivant l'achat du sac de nourriture. La demanderesse téléphone à l'Hôpital vétérinaire pour obtenir un remboursement du sac de nourriture mentionné précédemment qui n'a pas été ouvert. Ceci lui est refusé en raison de la politique de retour de l'Hôpital vétérinaire;

[37] L'Hôpital vétérinaire confirme que la politique de retour n'apparaît pas sur la facture qui a été transmise à la demanderesse. La politique de retour n'est pas non plus affichée davantage près de la caisse au moment où un consommateur acquiert un bien à l'Hôpital vétérinaire;

[38] Dans cette affaire, le fait référence au document relatif aux politiques d'un retour d'un bien acquis chez un commerçant :

« Pandémie ou pas, il est toujours bon de vérifier la politique de retour, d'échange ou de remboursement du commerçant qui est en vigueur au moment de l'achat.

[...]

La loi n'oblige pas un commerçant à reprendre un bien après un achat si le consommateur ne veut plus ce bien. Les commerçants sont libres d'avoir ou non une politique de retour, d'échange ou de remboursement. Toutefois, s'ils en ont une, ils sont tenus de la respecter. »¹⁴

[39] Il n'y a donc aucune problématique en l'espèce avec la politique de remboursement de la partie défenderesse;

[40] Tel qu'il appert de l'extrait du document de l'Office de protection du consommateur cité plus haut, un commerçant n'est pas obligé d'avoir une politique de retour, mais s'il en a une, il doit la respecter;

[41] Il appert que la partie défenderesse a respecté sa politique de retour à l'égard du demandeur, ce qui a eu pour effet que ce dernier n'a pas pu récupérer les 340.34\$ qu'il a déboursés pour la Pièce;

E) Le demandeur est-il en droit d'obtenir le remboursement du montant payé et les frais d'envoi de la mise en demeure?

[42] À la suite de la preuve présentée et en raison des motifs plus détaillés ci-dessus, je conclus que le demandeur ne peut obtenir le remboursement de la pièce;

¹⁴ Document émanant de l'Office de la protection du consommateur du Québec dont la première modification est du 6 mai 2021.

[43] Il serait de bonne pratique que la partie défenderesse informe ses clients de la politique de non-remboursement lorsqu'ils appellent au téléphone ou au moment de procéder à l'achat;

[44] La partie défenderesse devra également permettre au demandeur de récupérer sa pièce puisqu'il l'a payé. Le demandeur pourra par la suite en disposer comme il le souhaite ;

[45] La demande du demandeur doit donc être rejetée.

PAR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL D'ARBITRAGE :

REJETE la demande du demandeur;

LE TOUT, sans frais.

Montréal, ce 19 décembre 2025

A handwritten signature in blue ink that reads "Catherine Sénéchal". The signature is written in a cursive style with a large, stylized 'S'.

M^e Catherine Sénéchal, arbitre
Accréditée par le Barreau du Québec
Numéro de membre : 3243753

Gilles Morin
Demandeur

Lebleu Deschamps inc.
Défenderesse

Date d'audience : 4 décembre 2025