

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
District de St-Hyacinthe
No :750-32-702200-257

COUR DU QUÉBEC
(Chambre civile)
Division des petites créances

Date : 2026-05-15

Sentence arbitrale rendue par : Me Sami Iskandar, avocat

GABRIELLE CHAMPAGNE

C. BOUTIQUE CHAMPAGNE

Partie demanderesse

Partie défenderesse

SENTENCE ARBITRALE

I. INTRODUCTION

1. Résumé du litige

La demanderesse réclame le paiement par la défenderesse d'un montant de 2299.50\$ déboursé lors de l'achat d'une robe de mariée à être confectionnée. Le lendemain de l'achat elle a décidé d'annuler la vente et demande remboursement de ce montant.

La défenderesse allègue que la demanderesse savait ou devait savoir que ce montant n'était pas remboursable et refuse de le rembourser.

2. Historique des procédures

La séance d'arbitrage a été tenue le

2026-05-11

II. LES FAITS

La demanderesse projette de se marier en juin 2025 et magasine pour l'achat d'une robe de mariée.

La défenderesse est une boutique qui se définit elle-même comme étant : Une entreprise spécialisée dans la conception, la vente et la location personnalisée de robes événementielles, incluant des créations sur mesure, et ce, dans un cadre de services exclusifs et privés.

Le ou vers le 8 octobre 2023, la demanderesse se rend à la boutique défenderesse pour choisir et commander sa robe de mariée.

Elle est servie par Mme CLAUDIE, la propriétaire de la boutique. Selon la demanderesse elle aurait passé entre une heure et demie à deux heures dans la boutique en compagnie de Mme CLAUDIE.

Durant cette période on lui fait montrer plusieurs modèles, de couleurs et plusieurs sortes de tissu, on a pris ses mesures et un croquis de ce que la robe allait ressembler a été dessiné, remis à la demanderesse Mme GABRIELLE CHAMPAGNE et signé par elle.

On lui demande de payer le prix total de l'achat de la robe, soit un montant de 2 000.00\$ en plus des taxes (299.50\$) pour un montant total de 2 299.50\$.

La demanderesse paye ce montant avec une carte Visa, quitte la boutique avec le croquis signé mais aucun reçu attestant le paiement ne lui a été remis ce jour. On l'informe aussi que la boutique fera son possible de terminer la confection de la robe avant le 7 juin 2025 car le

Le lendemain, le 9 octobre 2024, la demanderesse change d'idée, appelle la boutique pour annuler l'achat et demande remboursement du montant de 2 299.50\$. mais sa demande est refusée au motif qu'elle avait été avisée qu'aucun remboursement n'était possible.

Pour justifier son refus la défenderesse allègue que la facture comportait une mention à l'effet qu'aucun remboursement n'était possible. Il a cependant été démontré que ladite facture est parvenue à la demanderesse le 13 octobre 2024, soit 6 jours après que la défenderesse a reçu l'appel de la demanderesse l'informant qu'elle annule sa commande et demande le remboursement des montants payés.

III- LES POSITIONS DES PARTIES

La demanderesse :

Allègue qu'elle n'a jamais été informée avant le 13 octobre, du fait qu'aucun remboursement n'était possible et surtout durant sa visite à la boutique le 8 octobre 2024 qui a duré presque 2 heures, et qu'aucune affiche ou écriture dans la boutique n'indiquait ce fait.

Elle allègue qu'elle a payé 2 299.50\$ et n'a rien reçue en contrepartie pour son argent.

La défenderesse :

Allègue que la demanderesse a conclu une transaction avec la défenderesse et si celle-ci n'a pas été concrétisée, ça serait à cause du refus de la demanderesse d'en prendre livraison.

Elle allègue au surplus qu'elle a engagé des dépenses dans l'achat du tissus et le temps de la couturière .

Au surplus elle allègue que si la demanderesse avait consulté le site web de la défenderesse, elle aurait constaté qu'aucun remboursement n'était possible.

IV- LES QUESTIONS EN LITIGE

- 1- Y- a-t-il eu transaction entre les parties le 8 octobre 2024 ?**
- 2- Est- ce que la défenderesse peut réclamer compensation pour le temps investi au service de la demanderesse.**

V- LE DROIT APPLICABLE

2125, 2129, 1493, 1717 CCQ, et 228 ,256, 272 LPC,

VI- L'ANALYSE

La séance d'arbitrage a eu lieu par vidéoconférence le 11 mai 2026, La demanderesse Mme GABRIELLE CHAMPAGNE était présente ainsi que Mme Noémie Viens, représentante de la défenderesse.

Selon la preuve recueillie, le tribunal constate qu'entre le 8 et le 13 octobre 2024, aucune mention n'a été faite par la défenderesse concernant le non-remboursement du prix payé par la demanderesse. La demanderesse avait donc raison de croire que la somme payée par elle le 8 octobre 2024 (2 299.50\$), était remboursable advenant l'annulation par elle de la vente.

Cependant, la robe payée n'a jamais été livrée et la vente n'a donc jamais été complétée et aucune transaction a existée au sens de l'article 2631 CCQ.

Selon l'article 1716 du code civil du Québec :

Le vendeur est tenu de délivrer le bien et d'en garantir le droit de propriété et la qualité

Les garanties existent de plein droit sans qu'il soit nécessaire de le stipuler dans le contrat de vente.

Et selon l'article 1717 CCQ :

L'obligation de délivrer le bien est remplie lorsque le vendeur met l'acheteur en possession du bien ou consent à ce qu'il en prenne possession, tous obstacles étant écartés.

Est-ce que la demanderesse avait droit d'annuler unilatéralement la transaction?

Selon l'article 2125 CCQ , ce droit lui appartenait :

2125 CCQ :

Le client peut, unilatéralement résilier le contrat, quoique la réalisation de l'ouvrage ou la prestation du service ait déjà entreprise.

On peut donc conclure que même si l'on croit la version de la défenderesse à l'effet qu'il y avait eu transaction, la demanderesse pouvait requérir, unilatéralement son annulation.

Il faudrait également ajouter que la défenderesse a fait défaut de se conformer à l'article 256 de la loi sur la protection du consommateur en ce que le montant reçu de la demanderesse, n'aurait pas été placé dans un compte en fiducie pour une transaction qui devait être exécutée dans plus que deux mois, la demanderesse n'ayant reçu aucune confirmation concernant ce dépôt. Et selon l'article 272 de cette loi sur la protection du consommateur, celui-ci peut demander la nullité du contrat et en conséquence le remboursement des sommes déposées. (Voir l'arrêt *Chee c. 9046-4552 Québec Inc. CQ. 2003*).

Le tribunal est d'avis que le fait de recevoir un montant de 2 299.50\$ sans rien donner au retour, constitue de l'enrichissement injustifié au sens de l'article 1493 CCQ lequel édicte que :

Celui qui s'enrichi aux dépens d'autrui doit, jusqu'à concurrence de son enrichissement, indemniser ce dernier de son appauvrissement corrélatif s'il existe aucune justification à l'enrichissement ou à l'appauvrissement.

La défenderesse devrait donc rembourser la demanderesse du montant reçu en date du 8 octobre 2024, mais il faudrait cependant se poser la question à savoir si le remboursement devrait se faire en totalité ou en partie?

La représentante de la défenderesse, Mme Noémie Viens, allègue que la boutique défenderesse est une des seules qui confectionnent des robes de mariées sur mesure et la demanderesse a confirmé que la raison principale qui l'a fait opter pour la boutique défenderesse est justement qu'elle désirait acheter une robe confectionnée sur mesure avec les détails qu'elle choisit elle-même. Dans un tel cas, lors de la visite d'une cliente ayant les mêmes exigences, la boutique n'accepte pas d'autres clientes durant le temps où la cliente est servie. Ce que Mme Viens décrit comme service personnalisé.

Mme Noémie Viens allègue également, que la mention invoquant le non-remboursement apparaissait sur son site Web. Aucune mention de ce fait dans la procédure de la défenderesse ne vient confirmer cette mention, ni même une copie de la page Web de la défenderesse. La demanderesse admet cependant qu'elle a consulté le site Web de la défenderesse mais n'a pas remarqué que cette mention existait.

Mme Viens allègue que la défenderesse a encouru des dépenses relativement à la commande de la demanderesse, notamment qu'elle a commandé pour un montant de 1 271.50\$ de tissu pour la robe. Cependant aucune preuve ne vient corroborer cette déclaration, ni par témoignage ni par écrit.

La demanderesse admet que la boutique charge les clientes pour ses services : essayage, croquis etc. Tous les jours où elle est ouverte durant la semaine, sauf le mardi. Le 8 octobre 2024 était un mardi.

Mme Viens allègue qu'entre le 8 et le 9 octobre 2024 date où la demanderesse a demandé l'annulation de la vente, beaucoup de travaux de couture ont été accomplis. Le tribunal ne croit pas que des travaux ont ait été exécutés sur cette robe durant ces 24 heures et aucune preuve ne vient le confirmer.

Considérant ces faits, la boutique avait droit d'être compensée par la demanderesse pour le temps consacré au service reçu, lequel était personnalisé au point de ne pas admettre d'autres clientes durant le temps où la demanderesse recevait ce service.

Le tribunal évalue la compensation à accorder à la défenderesse par la demanderesse pour ses services à 400.00\$.

VII- DÉCISION

PAR CES MOTIFS, L'ARBITRE

- **ACCUEILLE** en partie la demande de la demanderesse
- **CONDAMNE** la défenderesse à payer à la demanderesse un montant de 1 899.50\$ avec les intérêts au taux légal et l'indemnité additionnelle de l'article 1619 du code civil de Québec, depuis le 22 avril 2025.

Et les frais de justice (118.00\$)

LIEU

Saint- Lambert Qc.

DATE

Le 15 mai 2026

Prénom et nom de l'arbitre

SAMI ISKANDAR

AVOCAT 182318-3

Arbitre accrédité



Signature