

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
District : Beauharnois
Localité : Salaberry-de-Valleyfield
N° de dossier judiciaire : 760-32-703864-258

Date : 29 juin 2026

DEVANT L'ARBITRE :

M^e Alain Turgeon, avocat

Johanne Coulombe

c.

**Maison Funéraire Rideau –
Memorial Arbor**

Partie demanderesse

Partie défenderesse

SENTENCE ARBITRALE

I. INTRODUCTION

1. Résumé du litige

[1] La demanderesse et son défunt conjoint souscrivent, en avril 1982, un contrat pour l'achat de services funéraires (pièces P-3 et D-7). Ce contrat intitulé « convention d'achat » inclut l'achat d'un lot et de deux urnes, l'incinération des corps et le creusage. Suite au décès de M. Léo Coulombe, survenu le 26 juillet 2025, un litige intervient entre les parties portant sur la nature précise des services prévus au contrat et les demandes formulées par la défenderesse pour l'ajout de frais supplémentaires. La demanderesse cherche à obtenir une résolution partielle du contrat et le remboursement de sommes d'argent.

2. Historique de la procédure

[2] La demanderesse intente son recours le 4 novembre 2025. Une séance de médiation infructueuse a lieu le 12 mars 2026. Le dossier est déféré à l'arbitrage le 28 avril 2026. La rencontre préliminaire de gestion se déroule le 8 mai 2026 et à cette occasion les parties confirment qu'elles acceptent de procéder à un arbitrage. L'audition de la demande a lieu, par visioconférence, le 1er juin 2026. Une réouverture des débats a lieu le 4 juin 2026, à la suite de laquelle le dossier est mis en délibéré.

II. LES FAITS

[3] Le contrat entre la demanderesse, son défunt conjoint, M. Léo Coulombe, et la défenderesse est signé le 2 avril 1982 au domicile de la demanderesse. Notons que la défenderesse est alors représentée par le père de la demanderesse, M. André Ouellet. Le décès de M. Coulombe survient le 26 juillet 2025.

[4] Le 30 juillet 2025, la demanderesse, accompagnée de sa soeur, Mme Édith Ouellet, rencontre une préposée de la défenderesse pour demander l'exécution des services prévus au contrat (essentiellement la crémation du corps). Les parties ne s'entendent pas sur la nature des services achetés et la demanderesse refuse de payer pour les services supplémentaires qu'on exige. Suite à cette rencontre, la demanderesse décide de faire affaires avec une autre entreprise. Ce dernier contrat est signé le 1er août 2025.

[5] Subséquemment, une ultime rencontre, a eu lieu le 29 septembre 2025, entre la demanderesse et Mme Geneviève Veilleux, directrice-générale de la défenderesse, afin de tenter de trouver une solution. Cette rencontre mènera à l'envoi par la défenderesse d'offres de règlement qui seront refusées par la demanderesse.

III. LES POSITIONS DES PARTIES

[6] La demanderesse prétend essentiellement qu'en voulant lui imposer des frais supplémentaires la défenderesse refusait de remplir ses obligations découlant du contrat signé en 1982 et qu'à la suite de ce refus, le contrat a été annulé. La demanderesse veut obtenir le remboursement des sommes payées en 1982, soit 700\$ (indexé à 2025). Elle réclame également le remboursement des frais de crémation qu'elle a dû payer à une autre entreprise funéraire et enfin elle réclame une compensation pour les dommages moraux qu'elle a subis en raison de la situation.

[7] Pour sa part, la défenderesse conteste dans sa globalité la réclamation de la demanderesse. Elle indique avoir agi de bonne foi et qu'il y a une mécompréhension de la part de la demanderesse quant à la nature des services inclus dans le contrat de 1982.

[8] Toutefois, la défenderesse admet que la demanderesse pouvait annuler son contrat (même en partie) et qu'ainsi elle peut obtenir un remboursement correspondant à la valeur des services qui n'ont pas été rendus, soit effectivement la somme de 700\$.

IV. LES QUESTIONS EN LITIGE

(A) La somme à rembourser à la demanderesse étant admise à 700\$ (valeur des services/biens payés en 1982), doit-on y ajouter des intérêts ou un quelconque montant pour tenir compte de l'écoulement du temps et de l'inflation en date de l'annulation du contrat?

(B) La demanderesse a-t-elle droit au remboursement des frais de crémation de 1 253.23\$ qu'elle a payé à une autre maison funéraire?

(C) La demanderesse, suite à l'amendement de sa demande visant à réclamer des dommages moraux, a-t-elle droit, à titre de dommages-intérêts, à une compensation pour ces dommages, et si oui, pour quel montant?

V. LE DROIT APPLICABLE

Loi sur la protection du consommateur, L.R.Q., c. P-40.1

Loi sur les arrangements de service funéraires et de sépulture, L.R.Q., c. A-23.001

Code civil du Québec

Code de procédure civile

VI. ANALYSE

(A) LA SOMME À REMBOURSER À LA DEMANDERESSE ÉTANT ADMISE À 700\$ (VALEUR DES BIENS/SERVICES PAYÉES EN 1982), DOIT-ON Y AJOUTER DES INTÉRÊTS OU UN QUELCONQUE MONTANT POUR TENIR COMPTE DE L'ÉCOULEMENT DU TEMPS ET DE L'INFLATION EN DATE DE L'ANNULATION DU CONTRAT?

[9] La demanderesse demande le remboursement des sommes qu'elle a payées en 1982 à la défenderesse (qui s'appelait alors Les Jardins Commémoratifs (Québec) limitée), à l'exception de la portion concernant l'achat d'un terrain de sépulture et le creusage.

[10] Le montant payé en 1982 totalise 700\$ (en excluant la portion pour l'achat du lot et le creusage). La défenderesse, par l'entremise de sa représentante Mme Geneviève Veilleux, admet que la demanderesse a droit au remboursement de cette somme suite à la demande formulée par cette dernière pour annuler le contrat. Cette possibilité d'annuler le contrat en tout temps est d'ailleurs prévue à l'article 13 de la Loi sur les arrangements de services funéraires et de sépulture, LRQ, c. A-23.001 (ci-après la « Loi sur les arrangements »).

[11] Sur la base des événements survenus, il apparaît évident, que dès le 30 juillet 2025 (date de la rencontre initiale entre la demanderesse et un représentant de la défenderesse) et par la suite, que la demanderesse a clairement manifesté qu'elle annulait, du moins partiellement, le contrat (pièces P-3/D-7).

[12] La seule question est donc de déterminer quel montant la demanderesse doit recevoir.

[13] La défenderesse soutient dans un premier temps qu'elle devrait rembourser seulement la somme de 700\$. Subsidiairement, en utilisant l'Indice des Prix à la Consommation (IPC) pour la période 1982-2024, tel que déterminé par Statistique Canada, la défenderesse indique que le montant alors à rembourser serait de 1 485.55\$ (pièce D-9).

[14] Dans leurs calculs, la défenderesse mentionne que l'IPC est appliqué seulement sur 50% de la somme due, soit 350\$, car, selon le témoignage de Mme Veilleux, il était de coutume pour la défenderesse, à l'époque de la signature du contrat en 1982, de déposer en fiducie seulement 50% des sommes perçues pour des contrats de préarrangements.

[15] Pour ce qui est de la demanderesse, elle utilise également un calcul basé sur l'IPC, mais l'applique sur la totalité du montant de 700\$ et ce pour la période allant de 1982 à 2025 (pièce P-7). En appliquant l'IPC, la demanderesse arrive à la somme de 2 144.24\$.

[16] La solution proposée par la demanderesse nous apparaît être la bonne. La Loi sur les arrangements fait référence à l'utilisation de l'IPC.

[17] Il est vrai que la Loi sur les arrangements n'avait pas encore été adoptée lors de la signature du contrat en 1982 (elle entrera en vigueur le 1er mars 1988). Elle s'applique toutefois aux situations en cours lorsque vient le temps de décider de la résolution d'un contrat. Notons également que les dispositions de la Loi sur la protection du consommateur prévoyait (articles 254 et ss.) que toutes les sommes perçues par un

commerçant pour l'exécution future d'un contrat devait être gardées en fiducie jusqu'à l'exécution de l'obligation principale dudit contrat.

[18] L'usage par la défenderesse de ne garder en fiducie que 50% des sommes perçues ne peut justifier d'appliquer le calcul de l'IPC que sur 50% du montant qui doit être remboursé.

[19] Il faut distinguer, selon nous, l'obligation imposée dans la Loi sur les arrangements qui prévoit maintenant que 90% du montant doit être déposé en fiducie (article 21) et l'obligation de remboursement en cas d'annulation (prévue à l'article 17).

[20] Toutefois, considérant l'admission par les deux parties quant à la somme de 700\$ à remettre, nous n'avons pas à nous questionner, en fonction des divers articles de la Loi sur les arrangements qui peuvent, pourraient ou pouvaient s'appliquer, si cette somme est justifier ou non. Cela ne nous apparaît pas nécessaire pour les fins de la décision que nous avons à rendre. Une lecture combinée des articles 17, 18, 27 et 30 de la Loi sur les arrangements prévoient que les revenus excédentaires (i.e. ceux calculés sur la base de l'IPC appliqués aux sommes que la défenderesse étaient tenues de conserver en fiducie) appartiennent à la défenderesse. Elle les conservera effectivement.

[21] Il convient donc de résoudre partiellement le contrat signé par les parties le 2 avril 1982 (le contrat demeurera valide pour l'avenir pour ce qui est de la partie concernant l'achat du terrain de sépulture et du creusage) et que la défenderesse rembourse à la demanderesse la somme de 2 144.24\$.

[22] La demanderesse ayant transmis à la défenderesse sa mise-en-demeure pour le paiement des sommes réclamées le 21 octobre 2025, ladite somme portera intérêts à compter de cette date.

(B) LA DEMANDERESSE A-T-ELLE DROIT AU REMBOURSEMENT DES FRAIS D'INCINÉRATION DE 1 253.23\$ QU'ELLE A PAYÉS À UNE AUTRE MAISON FUNÉRAIRE?

[23] Suite à sa décision d'annuler le contrat, survenue à la fin juillet 2025, la demanderesse s'est retrouvée, bien évidemment, dans l'obligation de faire affaires avec un autre complexe funéraire pour la prise en charge du corps de son défunt mari et pour la crémation.

[24] La demanderesse a produit comme pièce P-4, le contrat intervenue entre elle et le Complexe Fénéraire Châteauguay. On y constate que la demanderesse a payé la somme de 2 325\$, plus les taxes applicables. Cette somme se détaillant comme suit :

- Services administratifs (rencontre, certificats, secrétariat, etc.) : 790\$
- Transport du corps : 445\$
- Crémation : 1 090\$

[25] La demanderesse réclame donc uniquement le remboursement des frais de crémation.

[26] Pour y avoir droit, c'est à la demanderesse de faire la preuve d'une faute des préposés de la défenderesse (article 2803 C.c.Q.). Qu'en est-il?

[27] Il est manifeste qu'une mésentente est intervenue entre les parties, lors de la rencontre du 30 juillet 2205, quant à la nature des services achetés en 1982.

[28] Lors de son témoignage, Mme Veilleux (pour la défenderesse) a expliqué qu'en 1982 on n'offrait pas tous les services funéraires requis lors d'un décès (transport, enregistrement, etc.). Dans les faits, la défenderesse exploitait alors uniquement un cimetière et un service de crémation.

[29] Au fil du temps, à compter de 1982, les services de la défenderesse ont évolué pour en venir à offrir une gamme complète de services funéraires.

[30] La demanderesse reconnaît dans son témoignage qu'elle, et son conjoint, ont acheté un lot de sépulture, le service de crémation et des urnes. Rien de plus. Le contrat ne prévoyait pas, à titre d'exemple, le transport du corps entre le lieu du décès et le lieu de la crémation (service qui n'était pas offert par la défenderesse en 1982, selon le témoignage de Mme Veilleux) ou encore le volet administratif (déclaration de décès, enregistrement, etc.) qui ne relevait pas, en 1982, de la compétence de la défenderesse, toujours selon le témoignage de Mme Veilleux.

[31] C'est pourquoi, lors de la rencontre du 30 juillet 2025, on propose alors à la demanderesse des services complémentaires, dont le transport du corps, sa préparation et autres services administratifs.

[32] La demanderesse devant les coûts des services supplémentaires proposés, pour près de 5 500\$, manifeste son mécontentement et exige le respect des termes du contrat de 1982. À la suite de cette rencontre, elle décide alors de faire affaires avec une autre entreprise de services funéraires.

[33] Nous pouvons convenir aisément que ce type de discussions dans le contexte du décès d'un conjoint avec qui nous avons vécu près de 51 ans ne peuvent être que difficile sur le plan émotionnel. La demanderesse sera d'ailleurs toujours accompagné, tout au long de ses démarches, par sa soeur, Mme Édith Ouellet.

[34] Ceci étant, et malgré un contexte émotionnel très chargé, nous ne pouvons conclure à une faute des préposés de la défenderesse. Il aurait toujours été possible que le service de crémation soit offert par la défenderesse, même si le corps était pris en charge par une autre résidence funéraire.

[35] Une rencontre subséquente aura lieu le 29 septembre 2025 entre la demanderesse et Mme Veilleux, mais celle-ci ne permettra pas de régler l'imbrroglio survenu au moment du décès.

[36] La preuve ne permet pas de conclure que la défenderesse a refusé de rendre les services de crémation prévus au contrat. Mme Edith Ouellet (dans son témoignage écrit) indique qu'on a fait savoir qu'on refuserait de procéder à la crémation si on ne payait pas les frais supplémentaires exigés. Par ailleurs, Mme Veilleux dans son témoignage écrit et lors de l'audition, réitère qu'on n'a jamais refusé de rendre le service de crémation. Une autre entreprise de service funéraire aurait toujours pu s'adresser à la défenderesse pour qu'on procède à la crémation conformément au contrat de 1982.

[37] A-t-on pu manquer de délicatesse lors de la rencontre du 30 juillet 2025? C'est possible. Est-ce que certains services offerts en supplément étaient non-nécessaires (exemple l'embaumement du corps)? C'est le cas. Est-ce que cela constitue une faute entraînant la responsabilité civile de la défenderesse? Non.

[38] Dans les circonstances, il n'y a pas lieu d'accorder la somme réclamée par la demanderesse à ce chapitre.

(C) LA DEMANDERESSE, SUITE À L'AMENDEMENT DE SA DEMANDE, VISANT À RÉCLAMER DES DOMMAGES MORAUX, A-T-ELLE DROIT, À CE TITRE, À UNE COMPENSATION POUR SES DOMMAGES, ET SI OUI, POUR QUEL MONTANT?

[39] La demanderesse réclame une somme d'au moins 1 500\$ pour les dommages subis en raison des événements survenus, des fautes alléguées des préposés de la défenderesse et de sa décision de faire affaires avec un autre complexe funéraire.

[40] Comme nous l'avons déjà expliqué, la décision de la demanderesse de résilier partiellement son contrat découle, selon nous, d'une mauvaise compréhension quant à la nature exacte des biens/services achetés en 1982.

[46] En terminant, il n'y pas lieu de déroger à la règle prévue à l'article 340 C.P.C. voulant que la partie qui succombe doit payer à l'autre les frais de justice qui sont, dans le présent dossier, de 118.00\$;