

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
District : Longueuil
Localité :
N° de dossier judiciaire : 505-32-708106-241

Date : 2025-05-15
Sentence rendue par : Me Hedi Belabidi arbitre accrédité

Marcel De Montigny

C. Videotron

Partie demanderesse

Partie défenderesse

SENTENCE ARBITRALE

I. INTRODUCTION

1. Résumé du litige

Le litige porte sur

Responsabilité contractuelle / dommages matériels et dommages moraux.

2. Historique de la procédure

Les parties ont confirmé souhaiter une sentence sur le vu du dossier le

2025-04-07

II. LES FAITS

Le demandeur a été abonné aux services de la défenderesse entre le 12 décembre 2012 et le 25 avril 2024.

Le demandeur réclame à la défenderesse :

Les montants payés pour le service d'internet non utilisé, montant facturé à cause de l'excès de l'usage de l'internet (problème découvert en 2017), les inconvénients suite aux appels passés à plusieurs reprises pour retirer le Câble TV (à travers les années),

Les inconvénients pour recevoir les factures mensuelles (automne 2023),

Les inconvénients suite aux appels avec les agents par rapport au nouveau forfait négocié qui n'aurait pas été respecté par la défenderesse (février 2024),

Les inconvénients consacrés à la recherche d'un nouveau abonnement (avril 2024),

Les inconvénients suite aux nombreux appels, courriels et démêlés avec le personnel du soutien technique de la partie défenderesse,

Les dommages moraux pour stress causé pour les démarches avec la partie défenderesse suite au mauvais service.

La défenderesse nie les allégations écrites par le demandeur dans sa demande et déclare avoir respecté ses obligations.

III. LES POSITIONS DES PARTIES

La partie demanderesse demande :

896,28 \$: montant payé pour le service d'internet non utilisé par la demanderesse.

28,55\$: montant facturé à cause de l'excès de l'usage de l'internet.

200\$: somme représentant les inconvénients pour recevoir les factures mensuelles.

200\$: représentant les inconvénients suite aux appels passés à plusieurs reprises pour retirer le "Câble TV" qui n'a jamais été fait.

200\$: représentant les inconvénients suite aux appels avec les agents, car le nouveau forfait négocié n'a pas été respecté par la défenderesse.

200\$: représentant les inconvénients consacré à la recherche d'un nouveau fournisseur offrant un meilleur service à un meilleur prix.

200\$: représentant les inconvénients suite aux nombreux appels, courriels et démêlés avec le personnel du soutien technique de la partie défenderesse.

100\$: dommages moraux pour stress causé pour les démarches avec la partie défenderesse suite au mauvais service.

Pour un total de 2024,83 \$ avec intérêts au taux légal et l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du CCQ ainsi que les frais de justice.

La partie défenderesse demande :

Le rejet de la demande du demandeur.

IV. LES QUESTIONS EN LITIGE

Les questions en litige sont les suivantes :

Quelle est la nature du recours intenté par le demandeur en date du 20 juin 2024 ?

Le recours ou une partie du recours intenté par le demandeur est-il éteint par l'application de la prescription extinctive de trois ans de l'article 2925 du Code civil du Québec ?

La défenderesse a elle commis une faute contractuelle ? Si oui, quels sont les dommages directs subis par le demandeur ?

V. LE DROIT APPLICABLE

Il appartient à la partie qui veut faire valoir un droit de présenter sa preuve de façon prépondérante et tous les faits qu'elle invoque au soutien de ses prétentions et de sa réclamation.

2803. Celui qui veut faire valoir un droit doit prouver les faits qui soutiennent sa prétention.

Les parties sont liées par un contrat de services article 2098 du Code civil du Québec.

La défenderesse est un prestataire de services tenu d'agir au mieux des intérêts de son client et ce, avec prudence et diligence article 2100 (2) C.c.Q..

La défenderesse et ses préposés et employés sont assujettis aux dispositions de l'article 1375 C.c.Q. qui stipule :

1375. La bonne foi doit gouverner la conduite des parties, tant au moment de la naissance de l'obligation qu'à celui de son exécution ou de son extinction.

Les articles 2921 et 2925 du Code civil du Québec :

2921. La prescription extinctive est un moyen d'éteindre un droit par non-usage ou d'opposer une fin de non-recevoir à une action.

2925. L'action qui tend à faire valoir un droit personnel ou un droit réel mobilier et dont le délai de prescription n'est pas autrement fixé se prescrit par trois ans.

VI. ANALYSE

Il s'agit d'un recours fondé sur un droit personnel visé par l'article 2925 du Code civil du Québec.

Pour ce qui s'agit de la partie de la demande du demandeur concernant :

- Le montant de 28.55\$ facturé à cause de l'excès de l'usage de l'internet pour la période du 21 décembre 2012 au 22 septembre 2017 (problème découvert en 2017 par le demandeur);

Et

- Le montant de 896.28 \$ payé pour le service d'internet "non utilisé" pour la période du 21 décembre 2012 au 22 septembre 2017.

Le demandeur allègue que c'est en 2017 qu'il a découvert le problème d'excès d'usage et qu'il a donc eu connaissance des faits qu'il considère comme dommageables.

Il réclame aussi le service d'internet "non utilisé" pour la période du 21 décembre 2012 au 22 septembre 2017.

Le demandeur a attendu de 2017 à juin 2024 pour entreprendre son recours. Le demandeur prétend que "la date butoir est mars 2024 car c'est la date où les problèmes avec la défenderesse ont pris fin de façon permanente".

Le demandeur déclare dans son témoignage écrit que selon lui, la date butoir pour la prescription est mars 2024 soit la date où les problèmes avec videotron ont pris fin de façon permanente.

Par contre, le calcul du délai de prescription de trois ans commence à la découverte du problème soit à partir de 2017.

L'ignorance de l'existence des délais de prescription prévus par la loi ne constitue pas un motif légitime afin d'en être exempté.

Le demandeur n'a soulevé aucun élément de fait ou de droit pouvant constituer une preuve de suspension ou d'interruption de la prescription.

Il n'a pas démontré avoir été dans l'impossibilité d'agir de 2017 à juin 2024.

Le demandeur déclare dans son témoignage avoir attendu pour faire son recours par peur de représailles ou d'interruption de service et qu'il a préféré faire son recours après avoir annulé son contrat avec la défenderesse.

Cette peur du demandeur de subir des représailles est subjective, hypothétique et non soutenue par la preuve.

Cette partie de la demande du demandeur est donc éteinte par l'application de la prescription extinctive de trois ans prévue par l'article 2925 du Code civil du Québec.

Pour ce qui s'agit des autres montants reclamés par le demandeur dans sa demande qui ne sont pas prescrits :

200\$: somme représentant les inconvénients pour recevoir les factures mensuelles.

200\$: représentant les inconvénients suite aux appels passés à plusieurs reprises pour retirer le "Câble TV" qui n'a jamais été fait.

200\$ représentant les inconvénients suite aux appels avec les agents, car le nouveau forfait négocié n'a pas été respecté par la défenderesse.

200\$: représentant les inconvénients consacré à la recherche d'un nouveau fournisseur offrant un meilleur service à un meilleur prix.

200\$: représentant les inconvénients suite aux nombreux appels, courriels et démêlés avec le personnel du soutien technique de la partie défenderesse.

100\$: dommages moraux pour stress causé pour les démarches avec la partie défenderesse suite au mauvais service.

Il revient au demandeur d'établir par une preuve prépondérante les fautes commises par la défenderesse et les dommages directement causés par cette faute.

Le demandeur allègue avoir subi des inconvénients, stress, perte de temps en raison de mauvais traitements dans le cadre de nombreux échanges qu'il a eu avec les différents préposés de la défenderesse au fil des années.

Le demandeur recherche la responsabilité contractuelle de la défenderesse.

Le demandeur ne prouve pas de manière détaillée et prépondérante dans son témoignage écrit la faute directe de la défenderesse ni quels sont les inconvénients qui en ont résulté pour que des dommages moraux lui soient octroyés.

Le demandeur ne s'est pas déchargé du fardeau qui lui incombait de prouver les faits au soutien de sa demande.

L'ensemble de la preuve et les témoignages écrits n'établissent pas l'existence d'une faute contractuelle commise par la défenderesse ou ses préposés.

Le témoignage écrit du demandeur, concernant les inconvénients qu'il a subis suite au non respect par la défenderesse du nouveau forfait négocié, se limite à affirmer qu'il s'agit d'une faute très grave et que sa réclamation sous cette rubrique devrait être augmentée de 200\$ à 1000\$ sans préciser quels sont les inconvénients et dommages qu'il a subi, leurs étendue, leurs durée, l'intensité et les effets dommageables de ces inconvénients.

La preuve offerte par le demandeur est insuffisante pour établir l'existence de préjudices qui méritent d'être indemnisés.

VII. DÉCISION

POUR CES MOTIFS :

REJETTE la demande de la partie demanderesse;

SANS frais;

Montréal _____, ce 15 Mai 2025
Lieu _____ Date

Me Hedi Belabidi avocat

Prénom et nom de l'arbitre

accrédité(e) par le Barreau du Québec

Numéro de membre 3095398

Signature