

COUR DU QUÉBEC

« Division des petites créances »
« Pratique »

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL
« Chambre civile »

N° : 500-32-722690-239
500-32-722992-247

DATE : 4 avril 2025

SOUS LA PRÉSIDENTE DE L'HONORABLE MAGALI LEWIS J.C.Q.

RÉNO-ÉQUILIBRE INC.

Demanderesse

c.

NUVEI TECHNOLOGIES CORP.

Défenderesse

JUGEMENT SUR DEMANDE DE RENVOI À L'ARBITRAGE

[1] Le 6 janvier 2021, une Convention du Marchand intervient entre les parties¹, en vertu de laquelle Réno-Équilibre retient les services de Nuvei Technologies Corp. pour la gestion des achats que ses clients font en payant avec les cartes de crédit Visa et Mastercard, et les cartes de débit. La convention établit les conditions d'utilisation du terminal de paiement par Réno-Équilibre et de compensations de paiements entre les parties.

[2] Parallèlement, les parties signent une entente pour la location d'un terminal de paiement par Réno-Équilibre.

[3] Le premier paragraphe du document intitulé Convention du Marchand, qui constitue la demande et l'acceptation du contrat de service qui lie les parties, contient la

¹ Pièce D-1.

mention « Veuillez vous reporter à la rubrique “Résiliation anticipée” des Conditions de service de la convention du marchand ».

[4] Sous le titre « Expiration et renouvellement du contrat relatif au traitement », la convention demande au marchand de se reporter à la rubrique « Terme » des Conditions de services de la Convention du Marchand. Dans la section de la convention réservée aux signatures, le marchand reconnaît avoir lu et accepté les modalités des Conditions de service.

[5] La Convention du Marchand prévoit que le marchand, Réno-Équilibre, doit : se conformer aux exigences relatives à la sécurité et à l’entreposage des données des détenteurs des cartes de crédit ou débit utilisées en exécution de la Convention du Marchand ; maintenir les fraudes et les rétrofacturations en dessous des seuils établis ; prendre connaissance et comprendre les conditions de service énoncées sur le site Internet, et se conformer aux règles de fonctionnement de Visa, Mastercard et Interac².

I. DOSSIERS VISÉS PAR LA DEMANDE DE RENVOI

[6] Dans le cadre de l’exécution de la Convention du Marchand, Nuvei a débité le compte de Réno-Équilibre de plusieurs sommes en lien avec l’utilisation de deux cartes de crédit différentes appartenant à deux personnes différentes.

❖ Dossier 500-32-722690-239

[7] Dans le dossier 500-32-722690-239, Réno-Équilibre réclame 15 000 \$ à Nuvei, soit le remboursement partiel des sommes qui ont été débitées de son compte en lien avec des transactions effectuées les 10, 16 et 26 août, ainsi que le 1^{er} septembre 2023 pour des achats effectués par DL Group avec une carte de crédit dont les quatre derniers chiffres sont « 1511 ».

[8] Les montants débités se détaillent comme suit :

	Montant contesté
10 août 2023	6 548 \$
16 août 2023	4 912 \$
26 août 2023	4 708 \$
1 ^{er} septembre 2023	<u>4 563 \$</u>
Total :	20 731 \$

[9] Les avis que Réno-Équilibre reçoit relativement à ces montants débités de son compte bancaire sont datés du 24 novembre 2023. Il y a un avis pour chacun des

² Pièce D-1, p. 3.

montants qui seront et ont été débités du compte du marchand. Chacun précise que la contestation du montant porté au compte du client a été initiée par la banque émettrice de la carte de crédit qui a été utilisée pour faire les achats, et que le marchand doit soumettre les informations afférentes à sa contestation, dans les 10 jours.

[10] Chacun des avis contient une section réservée au marchand pour qu'il confirme s'il souhaite mettre fin au processus de résolution du conflit si l'institution bancaire juge insuffisantes les informations qu'il aura soumises au soutien de sa contestation de la rétrofacturation, ou s'il accepte de soumettre le différent au processus d'arbitrage de Visa moyennant les frais d'arbitrage de 500 \$ US plus, éventuellement, 250 \$ US pour chaque violation à la Convention du Marchand que Visa pourrait retenir contre lui.

[11] Le Tribunal ignore à ce stade si et quelles informations Réno-Équilibre a fournies à Nuvei en réponse à la demande de renseignements. Le dossier est aussi silencieux quant à la question de savoir si Réno-Équilibre a sélectionné une des options prévues au formulaire et si oui, laquelle (mettre fin au processus ou aller en arbitrage), les avis signés par Réno-Équilibre n'étant pas produits au dossier.

[12] Dans la lettre que Réno-Équilibre produit au soutien de sa réclamation en justice, il mentionne que le montant de 20 731 \$ a été débité de son compte le 28 novembre 2023. Dans sa réclamation, il explique qu'il a réduit ce montant pour tenir compte de l'indemnité d'assurance de 5 000 \$ qui lui a été versée en lien avec la fraude dont il a été victime relativement aux transactions contestées, et pour bénéficier des règles relatives à la réclamation d'une petite créance.

❖ Dossier 500-32-722992-247

[13] Dans le dossier 500-32-722992-247, Réno-Équilibre réclame 4 770 \$ à Nuvei, soit le remboursement du montant qui a été débité de son compte en lien avec une transaction effectuée par Steve Saker le 14 novembre 2023 avec une carte de crédit dont les quatre derniers chiffres sont « 5602 ».

[14] Dans la communication que le département de Résolution des litiges de Nuvei transmet le 2 janvier 2024 à Réno-Équilibre en lien avec cette rétrofacturation, il écrit :

Une rétrofacturation est créée lorsqu'un titulaire communique avec sa banque et demande le remboursement d'une transaction effectuée avec sa carte de crédit. Les raisons sous-jacentes varient, mais souvent la cause est l'insatisfaction du client.

Cette rétrofacturation a été émise par la banque émettrice.³

[15] Le département de Résolution des litiges mentionne dans l'avis qu'il transmet à Réno-Équilibre, ce que doit contenir sa demande de réfutation, et précise que l'information doit être transmise dans les 10 jours de la rétrofacturation, « afin de ne pas perdre les droits de redressement définis par les règlements de VISA/Mastercard ».

[16] Contrairement à l'avis du 24 novembre 2023, l'avis transmis en lien avec cette rétrofacturation ne demande pas au marchand de faire un choix quant à la suite des choses si la banque refuse de le rembourser, à savoir mettre fin au processus ou soumettre le litige à l'arbitrage.

II. DEMANDE DE JONCTION DES DOSSIERS

[17] Nuvei demande au Tribunal de joindre les dossiers 500-32-722690-239 et 500-32-722992-247 pour les fins de la présentation de sa demande de renvoi, au motif qu'elle est fondée sur la même clause d'arbitrage du contrat de Convention du Marchand qui lie les parties.

[18] Les parties demandent également que les dossiers restent joints advenant que la demande de renvoi soit rejetée, parce que la preuve quant aux motifs des rétrofacturations, au droit de Nuvei d'y procéder, et au droit de Réno-Équilibre d'obtenir qu'elles soient renversées sera la même.

[19] Au soutien de sa demande de jonction, Réno-Équilibre explique que les clients impliqués dans les transactions dont il conteste la rétrofacturation sont liés, Steve Saker (la personne qui a effectué la transaction dont il est question dans le dossier 500-32-722992-247) étant l'employé de GL Group (l'entreprise qui a effectué les transactions dont il est question dans le dossier 500-32-722690-239).

Décision sur la demande de jonction

[20] Il y a lieu de joindre les deux dossiers pour fins de disposer des demandes de renvoi, puisqu'elles sont chacune fondée sur la même clause de contrat de service qui lie les parties.

[21] Le Tribunal est aussi d'avis que, advenant que les deux dossiers reviennent devant la division des petites créances parce que l'arbitre aurait conclu qu'il n'a pas compétence pour en décider, comme le soutient Réno-Équilibre, il y a aussi lieu que les dossiers

³ P-2, Dossier 500-32-722992-247.

restent joints. Réno-Équilibre soutient en effet que les fraudes dont il estime avoir été victime et qui ont donné lieu aux rétrofacturations de la part de Nuvei non conformes au contrat qui lie les parties, ont été orchestrées par les mêmes personnes physiques, bien qu'effectuées par des personnes différentes en utilisant des cartes de crédit différentes.

[22] Or, en plus de prétendre que les rétrofacturations ont été faites en fraude de ses droits, Réno-Équilibre entend arguer que le refus de Nuvei de les renverser est injustifié, pour les mêmes motifs dans tous les cas.

III. DEMANDE DE RENVOI À L'ARBITRAGE

[23] Nuvei demande au Tribunal de rejeter les recours de Réno-Équilibre en application de la clause d'arbitrage obligatoire prévue aux Conditions de service de la Convention du Marchand qui lie les parties, clause qui se lit comme suit :

5.16. Lois applicables ; arbitrage. La convention de marchand est régie par les lois du Québec et interprétée selon ces lois exclusivement. Chaque partie convient que tout différend ou litige découlant de la convention de marchand (y compris avec des tiers qui n'y sont pas parties) sera tranché au Québec par arbitrage privé et confidentiel, devant un arbitre siégeant seul choisi par les parties, le tout à frais partagés. Dans la mesure autorisée par la loi applicable, chaque partie renonce irrévocablement à contester l'arbitrage devant les tribunaux du Québec (notamment au motif qu'une autre autorité serait mieux à même de trancher le litige) et à intenter un recours collectif contre le fournisseur de services ou à y participer. La présente disposition sera réputée non écrite lorsque la loi applicable n'autorise pas le recours à l'arbitrage obligatoire ou la renonciation au droit à un recours collectif.

[Nous soulignons]

[24] Réno-Équilibre conteste l'application de cette clause. Elle justifie sa position durant la présentation de la demande par le fait que la rétrofacturation a été faite sans droit et sans son autorisation.

[25] En réponse à cet argument, Nuvei réfère le Tribunal à la clause 3.04 de la Convention de service qui traite des débits compensatoires qu'elle peut effectuer dans le compte du marchand, laquelle prévoit que :

3.04 Débits compensatoires. Le marchand accepte d'être débité de toute vente dont le titulaire de carte conteste la validité en vertu du règlement de l'association des émetteurs et de toute facture présentée au fournisseur de services pour achat et établie au moyen d'une carte qui, de l'avis de l'émetteur ou du fournisseur de services, n'a pas été accepté selon le règlement de l'association d'émetteurs ou la procédure prescrite par le fournisseur de services. Pour les cartes sans puce et les cartes sans NIP, lorsque le l'imprimante du terminal au point de vente est en

panne, le marchand demande aux titulaires de cartes de signer une copie imprimée de la facture. Malgré toute autre disposition des présentes, le fournisseur de services peut débiter le marchand du montant d'une vente sur carte contestée par le titulaire de carte si le marchand a omis d'obtenir l'empreinte de la carte ou la signature du titulaire de carte. Il est interdit au marchand de tenter de recouvrer un débit compensatoire en réalisant une opération. Le marchand paie les droits applicables à un débit compensatoire stipulés à l'annexe B. Le marchand doit répondre aux demandes de recherche et autres demandes pour résoudre les conflits liés aux débits compensatoires. L'incapacité du marchand à répondre aux demandes de recherche peut résulter à la perte des droits du marchand dans les débits compensatoires.

[26] Après l'instruction de l'affaire, Andrey Buryanskiy, le propriétaire de Réno-Équilibre, transmet un courriel au Tribunal pour attirer son attention sur la dernière phrase de la page 6 du document produit sous la cote D-1. Il s'agit de l'*Accord de crédit-bail de tierce personne non résiliable*, produit en liasse avec la Demande / Convention du Marchand.

[27] La phrase à laquelle M. Buryanskiy réfère le Tribunal se retrouve dans la section « Garantie personnelle » de l'Accord de crédit-bail., qui se lit comme suit :

Le soussigné ou la soussignée, individuellement et inconditionnellement, garantit à Technologies Nuvei (« Nuvei ») le paiement rapide de toutes les sommes dues aux termes de cette Convention de Marchand (à savoir cette Demande et les Conditions de service) et de l'accord de location d'équipement [...]. Le fait qu'une obligation du Marchand ou d'un autre débiteur ou garant fasse l'objet d'une libération ou d'un compromis ne libérera pas le soussigné ou la soussignée de ces obligations aux termes de la présente garantie. Cette garantie personnelle est régie exclusivement par les lois de la province de Québec et doit être interprétée conformément à celles-ci. Nuvei et le soussigné et la soussignée reconnaissent que tout problème, demande et conflit provenant de la Convention de Marchand ou qui y est associé (y compris les tierces parties qui ne sont pas parties de la Convention de Marchand) sera soumis à un tribunal compétent de la province de Québec, dans le district de Montréal.

[28] En réponse au courriel de M Buryanskiy, Nuvei a réitéré sa position quant à sa demande de renvoi à l'arbitrage.

IV. L'ANALYSE

[29] Le texte préliminaire de la « Convention du Marchand : Condition de service » établit que :

Les présentes conditions de service du marchand (les « conditions de service ») stipulent les conditions qui régissent l'acceptation des cartes de crédit et débit par le marchand et énoncent les dispositions applicables aux services additionnels,

comme les services de change, les cartes-cadeaux, l'achat et l'entretien d'équipement, les services d'accès par passerelle et la location de terminal (choisis par le marchand dans son formulaire de demande).

LES CONDITIONS DE SERVICE, CONJOINTEMENT AVEC LA DEMANDE DU MARCHAND ET SES ANNEXES (LA « CONVENTION DE MARCHAND »), FORMENT L'ENTENTE EN VERTU DE LAQUELLE WELLS FARGO BANK, N.A, DIVISION CANADA. (« WELLS »), TECHNOLOGIES NUVEI CORP. (« NUVEI »), ET/OU UN TIERS FOURNIRONT DES SERVICES DE TRAITEMENT DES PAIEMENTS ET DES SERVICES CONNEXES AU MARCHAND.

* * *

[30] Le *Code civil du Québec* (C.c.Q.) prévoit à son article 2638 qu'une entente par laquelle les parties conviennent de soumettre tout différend prenant sa source dans la relation contractuelle constitue une convention d'arbitrage⁴. L'article 556 du *Code de procédure civile* prévoit par ailleurs que les parties doivent privilégier la médiation ou l'arbitrage pour régler leur litige.

[31] L'article 2640 C.c.Q. précise que la convention d'arbitrage doit être constatée par écrit, sa consignation dans un échange de communications entre les parties étant suffisante. La signature des parties n'est donc pas une condition de validité de la convention d'arbitrage. Enfin, l'article 2643 C.c.Q. prévoit que la procédure d'arbitrage est réglée par le contrat ou le *Code de procédure civile*.

[32] Lorsqu'il signe la Demande/Convention du Marchand, le représentant de Réno-Équilibre reconnaît avoir lu et accepté les termes de la Demande/Convention du Marchand et les modalités des Conditions de service⁵. La clause précise que les Conditions de service, conjointement avec la Demande/Convention du marchand, constituent la Convention du Marchand. La clause précise également que la Convention du Marchand : Conditions de service peut être consultée à l'adresse : <https://document.nuvei.com/wftangocontrat022020>. M. Buryanskiy a signé l'entente le 6 janvier 2021. Il n'a pas invoqué, durant la présentation de la demande de renvoi, qu'il n'était pas au courant de l'existence du document intitulé « Convention du Marchand : Conditions de service ».

[33] Les termes de la clause d'arbitrage sont clairs : tout différend qui peut naître entre les parties dans le cadre de la mise en œuvre de la Convention du Marchand est réglé par arbitrage. Cela inclut les débits faits au compte du marchand, Réno-Équilibre, sans son consentement.

⁴ RLRQ, CCQ-1991.

⁵ Pièce D-1, p. 5 de 5, section « Reconnaissance ».

[34] Il ne suffit pas que M. Buryanskiy affirme dans le courriel qu'il transmet après l'instruction n'avoir rien signé d'autre que la Demande/Convention du Marchand pour que le Tribunal considère qu'il n'est pas lié par les Conditions de service qui font partie intégrante de la demande de Convention du Marchand signée par les parties, laquelle précise à plusieurs endroits que les « Conditions de service » en font partie intégrante.

[35] En signant la Convention du Marchand, Réno-Équilibre a reconnu avoir pris connaissance et accepter les termes des « Conditions de service », dont la clause 5.16 qui prévoit expressément que les parties s'engagent à soumettre tout différend ou toute réclamation tirant sa source du contrat à un arbitre, excluant aussi de façon expresse le recours aux tribunaux de droit commun.

[36] Il s'agit d'une clause compromissoire parfaite dont l'effet est de soustraire le litige à la compétence des tribunaux de l'ordre judiciaire⁶. L'article 622 C.p.c. est clair à ce sujet :

622. Les questions au sujet desquelles les parties ont conclu une convention d'arbitrage ne peuvent être portées devant un tribunal de l'ordre judiciaire, alors même qu'il serait compétent pour décider de l'objet du différend, à moins que la loi ne le prévoie.

Le tribunal saisi d'un litige portant sur une telle question est tenu, à la demande de l'une des parties, de les renvoyer à l'arbitrage, à moins qu'il ne constate la nullité de la convention. La demande de renvoi doit être soulevée dans les 45 jours de la signification de la demande introductive d'instance ou dans les 90 jours lorsque le litige comporte un élément d'extranéité. Néanmoins, la procédure d'arbitrage peut être engagée ou poursuivie et une sentence rendue tant que le tribunal n'a pas statué.

[...].

[37] Dès qu'il constate que l'objet de la réclamation est couvert par une convention d'arbitrage, le Tribunal doit accueillir la demande qui lui est faite de donner effet à la clause⁷. Dans les deux dossiers, Nuvei a invoqué la clause compromissoire à l'encontre de la réclamation dans le délai de 45 jours.

[38] Quant à la clause de « Garantie personnelle » contenue à l'*Accord de crédit-bail de tierce personne non résiliable* qui prévoit que tout litige entre les parties serait soumis

⁶ *Zodiak International c. Polish People's Republic*, [1983] 1 RCS 529, p. 545; *Véhicules électriques & quadriporteurs Lachute inc. c. Mobilecare Equipements Ltd.*, 2015 QCCQ 5710, par. 8. Voir aussi *Galarneau (Gestions immobilières PL) c. Gingras (Fiducie Famille Gingras)*, 2014 QCCQ 9094 ; 9081-9855 Québec inc. (*Restaurant Le passerin*) c. *Corporation de paiements Pivotal*, 2010 QCCQ 2843.

⁷ *Le Blanc c. Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie - Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke*, 2021 QCCS 251, par. 17.

à un tribunal de l'ordre judiciaire, elle ne s'applique pas aux demandes formulées par Réno-Équilibre. L'accord de crédit-bail est une entente distincte de la Convention du Marchand. Ses conditions ne s'appliquent pas aux différends qui découlent de la mise en œuvre de la Convention du Marchand.

* * *

[39] La Cour d'appel considère que la conclusion visant la suspension du recours qu'il a introduit devant un tribunal judiciaire est incluse dans sa demande en rejet de l'exception déclinatoire présentée en lien avec l'application de la clause d'arbitrage, même lorsque la partie n'en fait pas expressément la demande⁸.

[40] La Cour d'appel retient que lorsqu'il est possible que la compétence de l'arbitre à régler le différend qui oppose les parties soit soulevée, il y a lieu de suspendre une instance plutôt que de la rejeter, ce, pour éviter que la partie qui s'est adressée au tribunal perde son recours par prescription advenant que l'arbitre conclue qu'il n'a pas compétence pour régler le différend.

[41] La preuve au dossier ne permet pas au Tribunal de savoir pour quelle raison Nuvei a débité le compte de Réno-Équilibre.

[42] Dans les deux dossiers, l'avis de contestation de transactions émis par Nuvei indique comme raison des rétrofacturations le code 10.4, « Fraud Card Absent Environment », qui peut se traduire par le fait que les transactions ont été faites sans qu'une carte ait été présentée au marchand, ce qui ne serait pas permis lorsque l'achat est fait en magasin, sauf si le client signe un reçu attestant de l'achat et du fait qu'il accepte que le montant soit porté à son compte (clause 2.01).

[43] Réno-Équilibre entend faire la preuve qu'il a respecté les termes de la Convention du Marchand et a été victime d'une fraude de la part des clients qui auraient utilisé de fausses cartes, situation qui ne serait pas couverte par les clauses de rétrofacturation et d'arbitrage.

[44] Pour éviter que Réno-Équilibre perde son recours contre Nuvei par prescription dans l'éventualité où l'arbitre concluait qu'il n'a pas compétence pour régler le litige qui

⁸ Québec (*Procureur général*) c. *Syndicat de professionnelles et professionnels du gouvernement du Québec* (SPGQ), 2006 QCCA 1211, par. 3.

oppose les parties, conformément à ce qu'enseigne la Cour d'appel, le Tribunal suspend l'instance jusqu'à ce que la décision arbitrale soit rendue⁹.

PAR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :

[45] **ACCUEILLE** les demandes de jonctions d'instances, tant pour les fins de la demande de renvoi à l'arbitrage, que dans l'éventualité où les dossiers revenaient à la division des petites créances si l'arbitre déclinait compétence pour décider des contestations de Réno-Équilibre inc. des rétrofacturations objet de ces demandes;

[46] **ACCUEILLE** la demande de renvoi de Nuvei Technologies Corp. ;

[47] **RENVOIE** les parties à l'arbitrage conformément à la clause 5.16 de la Convention du Marchand prévue aux Conditions de service qui en fait partie intégrante ;

[48] **SUSPEND** les instances 500-32-722690-239 et 500-32-722922-247 jusqu'à ce qu'une décision arbitrale soit rendue sur les différends qui opposent Réno-Équilibre et Nuvei sur les rétrofacturations objets des réclamations ;

[49] **ORDONNE** aux parties d'informer le greffe de la division des petites créances de la Cour du Québec :

- 49.1. de la date du début du processus d'arbitrage ;
- 49.2. de la date de la décision arbitrale ;

[50] **SANS FRAIS.**

MAGALI LEWIS, J.C.Q.

Date d'instruction : 24 mars 2025

⁹ *Id.*