

COUR DU QUÉBEC

« Division des petites créances »

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL
LOCALITÉ DE MONTRÉAL
« Chambre civile »

N° : 500-32-164312-235

DATE : 14 août 2025

SOUS LA PRÉSIDENTE DE L'HONORABLE ERIC MEUNIER J.C.Q.

SIMON LEPAGE

Partie demanderesse

c.

GROUPE HTK INC.

Partie défenderesse

JUGEMENT

[1] Le 17 août 2022, M. Simon Lepage, spécialiste hypothécaire qui vend exclusivement des produits de la Banque de Montréal (**BMO**), retient les services de Groupe HTK inc. (**HTK**) afin de mettre en place et gérer une campagne publicitaire sur le web et lui fournir des rendez-vous qualifiés avec des clients potentiels. Insatisfait des résultats générés par cette campagne, il demande son remboursement ainsi que des dommages.

[2] HTK conteste. Elle allègue que les services ont bien été rendus selon les règles de l'art, qu'elle n'a jamais garanti quelque retour sur l'investissement, que le demandeur était bien au courant des risques avant de signer le contrat et qu'il a été convenu contractuellement qu'il n'y aurait pas de remboursement.

QUESTION EN LITIGE

[3] Pour trancher le litige, le Tribunal doit répondre à la question suivante : HTK a-t-elle manqué à ses obligations contractuelles en fournissant les services de publicité et de démarchage?

ANALYSE**HTK a-t-elle manqué à ses obligations contractuelles en fournissant les services de publicité et de démarchage?**

[4] En juillet 2022, M. Lepage est spécialiste hypothécaire et vend exclusivement des produits BMO. Il cherche à accroître sa clientèle.

[5] Le 7 juillet 2022, un représentant de HTK communique avec lui pour lui proposer des services de gestion publicitaire et de démarchage. Les services sont expliqués plus en détail lors d'une rencontre par vidéoconférence le 12 juillet 2022. Après une longue période de réflexion, M. Lepage signe, le 17 août 2022, le Contrat de service : gestion des publicités payantes *Facebook, Instagram* et *Google* (**Contrat**)¹.

[6] M. Youri Capistran est président et copropriétaire de HTK. Il la représente au procès. Il explique que, peu après le 18 août 2022, son entreprise met en place une campagne de publicité constituée de vidéos informatives générales sur les réseaux sociaux.

[7] Les clients potentiels intéressés remplissent alors un formulaire en ligne, sur lequel on leur demande, entre autres, d'indiquer leur pointage de crédit. HTK ne fait pas d'enquête de crédit, mais communique avec les gens qui ont rempli le formulaire pour vérifier les informations, comme le nom, le numéro de téléphone, le passif, la cote de crédit déclarée, le fait que la personne soit propriétaire d'un immeuble ou pas.

[8] Selon M. Kapistran, HTK reçoit et traite environ 50 formulaires pendant la durée de la relation d'affaires, et en réfère une vingtaine à M. Lepage. Il concède que toutes les informations aux formulaires ne sont pas nécessairement contre-vérifiées par les agents de HTK au téléphone, puisque certaines personnes n'acceptent pas de répondre à toutes les questions, ce qui se conçoit et ce qui n'en fait pas, selon lui, nécessairement de mauvaises références. Il affirme que la méthode appliquée par HTK est conforme aux usages et aux règles de l'art de l'industrie.

[9] Au procès, M. Lepage ne nie pas que des services de publicité et de démarchage ont été rendus. Il admet avoir reçu une vingtaine de références de HTK pendant les quelques semaines qui ont suivi la conclusion du contrat, jusqu'à la mi-octobre 2022.

¹ Pièce P-3, Contrat, 17 août 2022.

[10] Il se plaint toutefois de la qualité de ces références, qui n'ont généré aucun nouveau client. Sur cette vingtaine de personnes référées, il ne réussit à n'en rejoindre qu'entre trois et cinq. Parmi elles, certaines ont des cotes de crédit de moins de 600, ce qui est insuffisant pour les qualifier pour ses produits, selon lui.

[11] Il cite en exemple une personne référée par HTK qui souhaitait consolider ses dettes, alors qu'il n'offre que des refinancements hypothécaires.

[12] Il cite aussi en exemple une autre personne qui lui a confirmé par courriel qu'aucun représentant de HTK ne lui aurait parlé de vive voix², ce qui, selon lui, aurait dû être fait. Sur ce point, HTK dépose en preuve un extrait de son registre d'appel qui démontre qu'une de ses représentantes lui a pourtant parlé pendant trois minutes et 28 secondes³. La preuve est donc contradictoire.

[13] Quoi qu'il en soit, M. Lepage admet que le Contrat ne prévoit aucune garantie de résultat. Il est toutefois amer et insatisfait de la qualité des références qui lui ont été fournies, selon lui, à prix fort.

[14] L'article 1434 *Code civil du Québec*⁴ prévoit ce qui suit :

1434. Le contrat valablement formé oblige ceux qui l'ont conclu non seulement pour ce qu'ils y ont exprimé, mais aussi pour tout ce qui en découle d'après sa nature et suivant les usages, l'équité ou la loi.

[15] Il faut donc, dans un premier temps, se référer au contenu du Contrat. Il prévoit ce qui suit, dans le préambule :

La partie de deuxième part, [Simon Lepage] souhaite retenir les services de la première part [HTK] pour qu'elle mette en place des campagnes sur différents canaux publicitaires afin d'ultimement lui fournir des rendez-vous qualifiés avec des vendeurs et/ou des acheteurs immobilier[s].⁵

[16] À l'article 8 du Contrat, intitulé « Obligations du client », on retrouve le sous-paragraphe suivant :

2. Le Client est seul maître des décisions quant à la stratégie et aux objectifs généraux et particuliers qu'il poursuit et, notamment, de la gestion, de l'exploitation et de l'évolution des Résultats des Prestations, ainsi que des conséquences de toutes ses décisions. En outre, le Client est responsable de l'utilisation qu'il fait des Résultats des Prestations. En conséquence, le Client conserve en toutes circonstances la maîtrise d'œuvre des Prestations.⁶

² Pièce P-12, preuve courriel de client, 21 octobre 2022.

³ Pièce D-7, copie du registre des appels, 12 octobre 2022.

⁴ RLRQ, c. CCQ-1991 (**C.c.Q.**).

⁵ Préc., note 1.

⁶ *Id.*

[Reproduction intégrale]

[17] À l'article 9, intitulé « Obligations de l'Agence », on retrouve les sous-paragraphes suivants :

1. [L']Agence mettra en œuvre les ressources suffisantes pour réaliser les Prestations.
2. [L']Agence doit exécuter les Prestations de manière professionnelle et conformément aux règles de l'art.⁷

[18] Tel qu'admis par les parties, le Contrat ne prévoit aucune obligation de résultat. Le Tribunal conclut donc que l'obligation de HTK en est une de prudence et de diligence, conformément à l'article 2100 C.c.Q. :

2100. L'entrepreneur et le prestataire de services sont tenus d'agir au mieux des intérêts de leur client, avec prudence et diligence. Ils sont aussi tenus, suivant la nature de l'ouvrage à réaliser ou du service à fournir, d'agir conformément aux usages et règles de leur art, et de s'assurer, le cas échéant, que l'ouvrage réalisé ou le service fourni est conforme au contrat.

Lorsqu'ils sont tenus au résultat, ils ne peuvent se dégager de leur responsabilité qu'en prouvant la force majeure.

[19] S'agissant d'une obligation de moyens, l'auteur Vincent Karim l'explique ainsi :

464. En l'absence d'une stipulation contractuelle prévoyant une obligation de résultat, il faut s'en remettre au critère de l'article 2100 C.c.Q. Celui-ci impose, en principe, à l'entrepreneur et au prestataire de services une obligation de moyens, soit celle d'agir en considération des intérêts particuliers du client. Celle-ci s'évalue en fonction des circonstances de chaque cas. L'obligation d'agir au mieux des intérêts du client est une obligation fondamentale du contrat d'entreprise et qui relève de l'ordre public de protection.⁸

[Références omises]

[20] Il est admis que HTK a mis en place « des campagnes sur différents canaux publicitaires »⁹, comme le prévoit le Contrat. Il est aussi admis que HTK a référé une vingtaine de clients potentiels, desquels M. Lepage a pu parler à entre trois et cinq. Ces rendez-vous téléphoniques n'ont pas généré de nouvelles ventes pour M. Lepage, mais le contrat ne prévoit aucune telle obligation de résultat.

⁷ Préc., note 1.

⁸ Karim, Vincent, *Contrats d'entreprise (ouvrages mobiliers et immobiliers: construction et rénovation), contrat de prestation de services (obligations et responsabilité des professionnels) et l'hypothèque légale*, 5^e éd., Montréal, Wilson & Lafleur, 2025, 1 492 p, art. 2100, par. 464.

⁹ Préc., note 1, préambule.

[21] M. Lepage prétend que HTK aurait dû pousser plus loin ses vérifications des personnes référées, notamment quant à leur cote de crédit, ou quant au fait qu'ils étaient propriétaires ou pas d'un immeuble, ou quant à la nature de leur besoin de crédit. Il n'a toutefois pas prouvé que de telles vérifications découlent implicitement de la nature du mandat confié ou qu'elles sont conformes aux normes établies.

[22] Il ne produit aucune preuve démontrant que la méthode de travail utilisée par HTK ne respecte pas les usages ou les règles de l'art de cette industrie.

[23] Comme l'écrivait cette Cour dans une autre affaire impliquant l'exécution d'un contrat de démarchage :

[33] Une telle investigation demeure cependant exploratoire et n'exige pas une enquête exhaustive; elle vise tout au plus à ce que le candidat corresponde le plus possible au profil recherché.¹⁰

[24] Le Tribunal rappelle qu'il appartient à celui qui veut faire valoir un droit de démontrer, selon la règle de prépondérance des probabilités, les prétentions sur lesquelles s'appuient ses demandes¹¹.

[25] En conséquence, le Tribunal conclut que M. Lepage n'a pas fait la preuve prépondérante que HTK n'a pas rempli ses obligations contractuelles. Il s'appuie sur sa croyance subjective et ses impressions, lesquelles n'ont pas de caractère probant. La preuve ne permet pas de conclure que HTK a manqué à ses obligations de prudence et de diligence, ou qu'elle a contrevenu aux usages ou aux règles de l'art. Le Tribunal rejette donc la demande.

POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :

[26] **REJETTE** la demande;

[27] **CONDAMNE** le demandeur Simon Lepage à payer à la défenderesse Groupe HTK inc. les frais judiciaires de 163 \$.

ERIC MEUNIER, J.C.Q.

Date d'audience : 30 avril 2025

¹⁰ *Optima Produits domiciliaires inc. c. Placement de personnel Louise Bolduc inc.*, 2008 QCCQ 9242.

¹¹ Préc., note 4, art. 2803 et 2804.