

COUR DU QUÉBEC
« Division des petites créances »

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL
« Chambre civile »

N° : **500-32-164656-235**

DATE : 26 février 2026

SOUS LA PRÉSIDENTE DE L'HONORABLE BRIGITTE GOUIN, J.C.Q.

NANCY SALANUEVA INC.

Partie demanderesse
c.

GROUPE HTK INC.

Partie défenderesse

JUGEMENT

[1] La Partie demanderesse, Nancy Salanueva (**Salanueva**) réclame de la Partie défenderesse, Groupe HTK Inc. (**HTK**) 1 610 \$ en dommages, soit le remboursement de la facturation pour des services de démarchage.

[2] Un "contrat de service : Gestion des publicités payantes Facebook, Instagram et Google¹ est intervenu entre les parties aux fins de services de gestion de campagne publicitaire.

¹ Pièce P-2 et pièce D-1

[3] Les termes pertinents au litige sont reproduits ici pour une meilleure compréhension :

PRÉAMBULE

HTK MÉDIA alias HTK GROUP INC. est une agence de marketing digital basée à Montréal, Canada qui fournit des services de gestion de campagnes publicitaire (sic). La partie de la deuxième part, souhaite retenir les services de la première part pour qu'elle met (sic) 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 (sic).

ARTICLE 8 - OBLIGATIONS DU CLIENT

1. Le Client s'engage à vérifier en temps utile tous les documents soumis à son approbation et à formuler clairement ses remarques, observations ou désaccords.
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.
3. Le Client sera seul responsable : - des contenus, des données, de l'information, des marques concernant ses produits et services, et plus généralement des Éléments Préexistants communiqués à l'Agence ; - de l'obtention de toutes les autorisations d'utilisation et/ou de diffusion, dans le monde entier, des Éléments Préexistants.

ARTICLE 9 - OBLIGATIONS DE l'Agence

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.

[4] Salanueva, courtier immobilier avec une expérience de plus de 17 ans, désirait obtenir les services d'annonces Facebook et Google Ads Word.

[5] Roman Sellito, alors responsable relation clientèle préalablement aurait affirmé offrir 50 "leads" par mois, 10 rendez-vous garantis de même que deux à trois nouvelles inscriptions mensuelles.

[6] Le prix était de 800 \$ plus taxes forfait immobilier et 600 \$ plus taxes dépenses publicitaires. Une facturation fut d'ailleurs adressée à cet égard pour mai 2022².

[7] Suite a la signature dudit contrat intervenu, la demanderesse reçoit une invitation sur l'application SLACK. Par contre, plusieurs semaines s'en suivirent sans résultat ou correspondance aucune.

[8] Salanueva fait part de son mécontentement et finalement reçoit selon ses dires une dizaine de "lead", mais selon ses dires dans des régions très éloignée non dans le secteur choisi tel que promis par le ciblage.

[9] La demanderesse est alors contactée par l'employé, Roman Sellito, si elle désirait renouveler ce quelle refuse faisant part de son mécontentement. Quelques minutes plus tard après la conversation elle aurait été bloquée du site de correspondance.

[10] La demanderesse réclame maintenant la somme de 1 610,65 \$, soit le remboursement complet de la somme déboursée alléguant que les services ne furent pas rendus.

[11] Une Mise en demeure fut adressée le 10 février 2023³ soutenant que :

Par la suite j'ai reçu 1-2 leads, mais ils étaient beaucoup trop loin pour moi et ça ne correspondait aucunement à ce que vous m'aviez promis soit mon secteur et municipalités de mon choix. Les leads sont rentrés à compte-goutte. Par la suite, une douzaine environ) et seulement 1 était dans mon secteur. Je l'ai contacté pour me faire dire qu'il n'était pas intéressé à vendre du tout. Un autre était un numéro erroné, un autre à Ste-Thérèse (sic), Sainte-Martine, Richelieu, etc. J'ai envoyé un message sur SLACK, disant que je voulais être remboursé voyant votre incompétence.

qui fut niée d'où la présente Demande.

[12] M. Youri Capistran, président et copropriétaire de HTK représentant la défenderesse à l'audience explique que son entreprise a mis en place une campagne de publicité constitué de vidéos informatifs généraux sur les réseaux sociaux. Le client potentiel intéressé rempli alors un formulaire en ligne avec différentes informations pertinentes avec nom, adresse, numéro de téléphone, etc., aux fins de générer des clients potentiels.

[13] Selon la défenderesse, tous les services furent rendus selon les règles de l'art et

² Pièce P-4, en liasse

³ Pièce P-1

selon les termes du contrat intervenu entre les parties⁴.

[14] M. Capistran fait aussi état que tous les “leads” qui furent transmis à la demanderesse avaient préalablement été confirmés au téléphone, ceux-ci affirmant vouloir vendre leur propriété dans un futur proche. Il ajoute que les régions indiquées dans les instructions de la prestation sont celles qui sont priorisées, mais que la campagne capture aussi des indications qui pourraient être quelque peu à l’extérieur de la région. Ces informations sont aussi transmises par la campagne selon le budget de publicité et à moins de 40 kilomètres de route de la résidence, soit un ciblage très correct pour une publicité en ligne. En effet, la décision de la demanderesse de ne pas se déplacer ni même de les contacter lui appartenait, mais ne pourrait être reprochée à HTK.

[15] La défenderesse HTK produit des captures d’écran de la campagne publicitaire qui a été mise en place⁵ faisant état de nombreux contacts et “lead” dont neuf furent adressés à la demanderesse avec explications de distance et temps de trajet calculé⁶.

[16] En vertu de la *Loi*, l’obligation de HTK en est une de prudence et diligence conformément aux articles 2098 et suivants du *Code civil du Québec* plus précisément 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.

[17] Dans toute poursuite en justice, la Partie demanderesse doit démontrer au Tribunal par une preuve prépondérante le bien-fondé de ses prétentions conformément aux articles 2803 et 2804 du *Code civil du Québec* lesquels se lisent comme suit :

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

Celui qui prétend qu’un droit est nul, a été modifié ou est éteint doit prouver les faits sur lesquels sa prétention est fondée.

2804. La preuve qui rend l’existence d’un fait plus probable que son inexistence est suffisante, à moins que la loi n’exige une preuve plus convaincante.

⁴ Pièce P-1 et pièce D-1

⁵ Pièce D-9, en liasse

⁶ Pièce D-8 et pièce D-9, en liasse

[18] Dans tout recours en dommages, la Partie demanderesse doit prouver selon les mêmes règles de preuve la faute de la Partie défenderesse, les dommages subis, les liens de causalités entre la faute et les dommages.

[19] Dans le cas sous étude, le Tribunal est d'opinion que la Partie demanderesse n'a pas rencontrée son fardeau de preuve démontrant que les services ne furent pas rendus selon les règles de l'art, la poursuite devra donc être rejetée.

PAR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :

REJETTE la Demande de la Partie demanderesse, Nancy Salanueva Inc. contre la Partie défenderesse, Groupe HTK Inc.;

AVEC FRAIS au montant de 173 \$, soit le timbre judiciaire.

BRIGITTE GOUIN, J.C.Q.

Date de l'audience : 11 décembre 2025