

COUR DU QUÉBEC

« Division des petites créances »

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL
« Chambre civile »

N° : 500-32-723240-240

DATE : 5 mars 2026

SOUS LA PRÉSIDENTE DE L'HONORABLE EMMANUELLE SAUCIER, J.C.Q.

ERIC LAMY

Partie demanderesse

c.

WALMART CANADA CORPORATE

Partie défenderesse

JUGEMENT

1. L'APERÇU

1.1. Le litige

[1] Walmart Canada a-t-elle contrevenu à ses obligations relatives à la politique d'exactitude des prix ? Le Tribunal conclut que non, pour les motifs qui suivent.

[2] Éric Lamy réclame à Walmart Canada 4 999 \$ en raison de son refus d'honorer la politique d'exactitude des prix applicable à son achat de déodorant. Il réclame 13,76 \$, soit le prix payé et 4 985,24 \$ à titre de dommages-intérêts punitifs.

[3] La preuve révèle que le 7 décembre 2023, monsieur Lamy achète des paquets doubles de déodorants. Selon lui, le prix affiché indiquait que le produit était vendu à

5,47 \$, tel qu'il appert de l'étiquette apparaissant sur la tablette où le produit était mis en vente¹ (**Étiquette problématique**).

[4] Toutefois, lorsqu'il se présente à la caisse, monsieur Lamy constate que le lecteur optique indique 11,97 \$², soit un prix supérieur au prix affiché. Il explique qu'il y avait deux rangées de paquets doubles de déodorants et que l'Étiquette problématique se trouvait sur la tablette devant ces paquets doubles, et non devant la rangée de produits vendus à l'unité. Il en déduit que les paquets doubles sont en promotion à 5,47 \$.

[5] Il n'est pas remis en question que l'Étiquette problématique se trouvait devant les paquets doubles de déodorants. Toutefois, on retrouvait également l'étiquette du produit à 11,97 \$ pour les paquets doubles, correspondant au prix régulier. L'Étiquette problématique indiquait « chute de prix. Économisez 1,50 \$ » et affichait le prix de 5,47 \$. Le code-barres y apparaissant est également différent de celui du produit double.

[6] Monsieur Lamy concède que, si les paquets doubles avaient été ainsi en vente, le rabais aurait dû correspondre à 6,50 \$ plutôt que 1,50 \$. Il admet que le calcul ne concorde pas, mais soutient qu'un consommateur n'a pas à faire de tels calculs. Il affirme que le fait que l'Étiquette problématique soit placée devant les paquets doubles induit le consommateur en erreur. Selon lui, comme le produit est affiché à un prix inférieur à 10 \$, il a droit à la gratuité et, par conséquent, au remboursement du prix payé.

[7] Or, bien qu'il soit clair que l'Étiquette problématique ne correspondait pas au bon produit, la mention d'un rabais de 1,50 \$ ne pouvait raisonnablement créer de confusion quant au fait qu'elle s'appliquait à un produit dont le prix régulier de 11,97 \$.

[8] La représentante de Walmart Canada indique qu'il n'y a pas eu d'erreur d'étiquetage. Elle ajoute que Walmart Canada était néanmoins disposée à rembourser à monsieur Lamy le prix payé pour un des paquets de déodorants achetés. Selon elle, le remboursement lui aurait été effectué si monsieur Lamy s'était adressé au service à la clientèle. Elle précise d'ailleurs qu'il a été dirigé vers ce service, puisqu'il avait déjà payé et que seul ce service pouvait procéder au remboursement.

[9] Le Tribunal conclut que monsieur Lamy ne démontre pas que Walmart Canada aurait contrevenu à ses obligations relatives à la politique d'exactitude des prix.

[10] Le Tribunal prend acte de l'engagement de Walmart Canada de rembourser 13,76 \$ à monsieur Lamy.

¹ Pièce P-9.

² Pièce P-2.

[11] La Cour d'appel dans *Mireault c. Loblaws*³ explique les critères applicables pour déterminer s'il y a lieu de condamner le commerçant à payer au consommateur des dommages punitifs :

[19] Par ailleurs, l'article 272 *L.p.c.* permet au consommateur qui estime qu'un commerçant contrevient aux obligations de *la L.p.c.*, de lui réclamer des dommages-intérêts punitifs, et ce, même en l'absence d'une réparation contractuelle ou de dommages-intérêts compensatoires. Une simple violation d'une disposition de la *L.p.c.* ne suffit pas en soi à justifier une condamnation aux dommages punitifs. Il doit plutôt être établi que les violations de la loi sont intentionnelles, malveillantes ou vexatoires ou encore que la conduite du commerçant est empreinte d'ignorance, d'insouciance ou de négligence sérieuse à l'égard de ses obligations et des droits du consommateur.

[Références omises]

[12] Monsieur Lamy estime que Walmart Canada a agi de mauvaise foi envers lui. Toutefois, il n'en fait pas la preuve. Il affirme que Walmart Canada applique, lorsqu'un client invoque la politique d'exactitude des prix, un processus long et dissuasif : refus initial, renvoi à une autre personne, puis au service à la clientèle, dont le comptoir est souvent achalandé, de façon à décourager le client. Or, cette allégation n'est pas démontrée.

[13] En l'espèce, monsieur Lamy s'adresse d'abord à un préposé affecté à la surveillance des caisses. Celui-ci refuse d'appliquer le rabais, malgré la photo du présentoir. Une seconde personne maintient ce refus. On lui indique qu'un employé ira vérifier au rayon, mais dans les faits, monsieur Lamy attend entre 15 et 25 minutes sans qu'aucune vérification ne soit effectuée. Il demande ensuite à parler au gérant, qui n'est pas disponible, puis il est dirigé vers le service à la clientèle.

[14] Monsieur Lamy décide de quitter en raison de la longueur de la file d'attente. Il transmet une mise en demeure⁴, dans laquelle il réclame la gratuité du produit et 5 000 \$ de dommages-intérêts punitifs. Le 19 décembre 2023, il s'entretient avec le gérant du magasin, qui lui indique juger sa demande déraisonnable.

[15] Le Tribunal conclut que monsieur Lamy ne satisfait pas son fardeau de preuve quant à une contravention intentionnelle, malveillante ou vexatoire de Walmart Canada à ses obligations prévues à la *Loi sur la protection du consommateur*⁵, ni quant à une conduite marquée par l'ignorance, l'insouciance ou une négligence sérieuse à l'égard des droits du consommateur.

[16] La preuve révèle plutôt que la position initiale du préposé, de refuser la gratuité, pouvait se justifier, puisque l'Étiquette problématique mentionnait un rabais de 1,50 \$ et qu'il était clair qu'elle était mal placée. Walmart Canada a invité monsieur Lamy à s'adresser au service à la clientèle, mais celui-ci a choisi de ne pas attendre en ligne.

³ 2022 QCCA 1752, par. 19.

⁴ Pièce P-1.

⁵ RLRQ, c. P-40.1.

[17] Le Tribunal comprend l'objectif invoqué par monsieur Lamy, soit de dissuader un commerçant de contrevenir aux règles de protection du consommateur. Toutefois, réclamer 5 000 \$ à titre de dommages punitifs, alors que le calcul du rabais révélait clairement la méprise de monsieur Lamy, est déraisonnable.

POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :

[18] **CONDAMNE** Walmart Canada Corporate à payer 13,76 \$ à Éric Lamy avec intérêts plus l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec* à compter du 12 décembre 2024, plus les frais de justice de 115 \$.

EMMANUELLE SAUCIER, J.C.Q.

Date d'instruction : **10 février 2026**