

COUR DU QUÉBEC

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL
« Chambre civile »

N° : 500-22-277700-236

DATE : 17 mars 2026

SOUS LA PRÉSIDENTE DE L'HONORABLE KARINE BEAUDRY, J.C.Q.

OSMANY TERRY DIAZ

Demandeur

c.

FIDUCIE DESJARDINS INC.

-et-

FÉDÉRATION DES CAISSES DESJARDINS DU QUÉBEC

-et-

CAISSE DU CENTRE-NORD DE MONTRÉAL

Défenderesses

JUGEMENT

[1] Osmany Terry Diaz réclame 60 929,57 \$ des défenderesses en raison des délais de traitement d'exécution de sa demande de transfert de son compte de retraite immobilisé (**CRI**) détenu à la Caisse du Centre-Nord de Montréal (**Caisse**) à la Banque Nationale du Canada (**BNC**).

[2] La Caisse est un point d'affaires de Desjardins Cabinet de services financiers inc. (**DCSF**)¹. Fiducie Desjardins (**Fiducie**) est le fiduciaire et dépositaire des Fonds

¹ Pièce D-13, Demande d'ouverture et de mise à jour de compte Fonds Desjardins datée du 19 décembre 2019, p. 4.

Desjardins². DCSF et Fiducie sont des filiales de Fédération des caisses Desjardins du Québec (**Fédération**)³.

[3] À la suite d'un divorce en 2014, M. Diaz reçoit, dans le contexte du partage du patrimoine familial, une partie du régime de retraite de son ex-épouse dont les fonds sont immobilisés suivant la *Loi sur les régimes volontaires d'épargne-retraite*⁴ et le *Règlement sur les régimes complémentaires de retraite*⁵.

[4] En 2015, il place ces sommes dans un fonds de revenu viager auprès de la Caisse pour ensuite les transférer dans un CRI. Son portefeuille est composé de Fonds Desjardins répartis en 51% de revenu fixe, tel que des obligations, et d'une portion croissance de 49% représentant des actions transigées sur les marchés boursiers⁶.

[5] Le 11 février 2020, la BNC, suivant les instructions de M. Diaz, transmet une demande de transfert du CRI⁷. Sa valeur est alors de 126 899,24 \$⁸.

[6] La Caisse est responsable de recevoir de telles demandes de transfert qu'elle doit transmettre à la Fiducie pour exécution. Ce n'est que le 17 mars 2020 que la Fiducie liquide les placements du CRI et exécute le transfert. Le produit de liquidation de 110 849,77 \$ est transmis le même jour par chèque à la BNC. M. Diaz refuse que le chèque soit encaissé et la BNC le retourne à la Caisse.

[7] M. Diaz porte plainte auprès de la Caisse concernant le traitement de sa demande de transfert du CRI. La Caisse conclut qu'aucune erreur n'a été commise.

[8] Insatisfait du résultat, M. Diaz porte plainte à la Fédération⁹. Celle-ci offre que la Caisse et DCSF l'indemnisent pour une somme de 15 956,16 \$ représentant la différence de juste valeur marchande du CRI entre le 14 février 2020 et le 17 mars 2020 ainsi que le remboursement des frais de transfert de 57,49 \$¹⁰.

² *Ibid.*

³ *Ibid.*

⁴ LRQ, c. R-17.0.1.

⁵ RLRQ, c. R-15.1, r.6, art. 29.

⁶ Pièce D-13, *supra*, note 1 et pièce D-1, Relevé de compte de retraite immobilisé au 31 décembre 2019.

⁷ Pièce D-1, Autorisation de transfert de placements enregistrés du 11 février 2020.

⁸ Pièce P-4, Courriel de Joëlle Robichaud-Bourgault daté du 7 octobre 2020. Bien que ce courriel contienne une offre de règlement, toutes les parties y réfèrent à l'audience.

⁹ *Loi sur les coopératives de services financiers (L.c.s.f.)*, LRQ, c. C-67.3, art. 243.1 : « La fédération peut faire des recommandations à la caisse relativement à une plainte dont elle a été saisie ».

¹⁰ Pièce D-5, Lettre de la Fédération datée du 30 juin 2020. Bien que cette lettre comporte une proposition de règlement, toutes les parties y réfèrent à l'audience.

[9] M. Diaz refuse cette offre le 2 juillet 2020¹¹. L'offre sera réitérée le 7 octobre 2020¹² et refusée à nouveau.

[10] Dans l'intervalle, la Caisse et la Fédération lui indiquent à plusieurs reprises qu'il doit fournir des instructions pour le placement de la somme de 110 849,77 \$, somme correspondant au chèque refusé le 17 mars 2020, détenue dans un compte transitoire à la Fiducie. En dépit de ces demandes, M. Diaz ne donne aucune instruction pendant près d'un an.

[11] Ce n'est que le 15 février 2021, suivant la réception d'une lettre de Desjardins¹³ l'informant des conséquences fiscales de l'absence de placement des sommes retirées du CRI que M. Diaz donne des instructions d'investissement¹⁴.

[12] M. Diaz ventile ainsi les dommages réclamés aux défenderesses :

- a) Perte de valeur du CRI durant le délai de traitement de la demande : 15 929,54 \$;
- b) Perte de temps, d'énergie et de ressources : 10 000 \$;
- c) Préjudice moral, stress et anxiété subis : 5 000 \$;
- d) Dommages-intérêts punitifs : 30 000 \$.

[13] À l'audience, M. Diaz fait flèche de tout bois dans ses diverses demandes à l'encontre des défenderesses. Il retire certains chefs de réclamation, lesquels ne sont pas précédemment énumérés, et en ajoute de nouveaux.

[14] Il demande que l'exposé sommaire des moyens de défense soit déclaré abusif¹⁵ et que les défenderesses soient sanctionnées pour un manquement important durant l'instance en vertu de l'article 342 C.p.c. Il requiert que lui soit réservée la possibilité de réclamer des dommages additionnels eu égard à ces deux demandes.

[15] Pour leur part, les défenderesses plaident qu'elles sont des entités juridiques distinctes et que M. Diaz n'a pas établi de faute propre à chacune d'entre elles.

[16] Toutefois, elles reconnaissent que les délais d'exécution du transfert du CRI de M. Diaz sont hors normes, mais estiment qu'ils sont dus à des erreurs au formulaire

¹¹ Pièce D-10, Lettre datée du 2 juin 2020. M. Diaz reconnaît à l'audience que cette lettre a été transmise en réponse à l'offre de la Fédération le 2 juillet 2020 et non le 2 juin 2020. Voir également pièce D-17, Courriel du 2 juillet 2020 auquel est jointe cette lettre.

¹² Pièce P-4, *supra*, note 8.

¹³ Pièce D-6, Lettre datée du 15 février 2021. Cette lettre ne spécifie pas quelle entité de Desjardins est l'expéditeur.

¹⁴ Pièce D-7, Autorisation de transfert de placements enregistrés datée du 16 avril 2021.

¹⁵ Art. 51 du *Code de procédure civile*, LRQ, c. C-25-01 (**C.p.c.**).

d'autorisation de transfert de placements enregistrés complété par la BNC (**Formulaire d'autorisation de transfert**).

[17] Elles invoquent également que la demande de transfert du CRI est effectuée au moment même où la crise de la pandémie COVID-19 frappe de plein fouet la planète et qu'elles sont inondées d'appels de leurs clients inquiets face à l'incertitude des marchés boursiers mondiaux.

[18] Elles soutiennent qu'aucun lien de causalité n'est établi entre les actes qui leur sont reprochés et les dommages réclamés. Selon elles, le CRI de M. Diaz aurait subi la même perte de valeur si les fonds avaient été immédiatement transférés à la BNC en raison de la chute des marchés boursiers.

[19] Enfin, elles prétendent que M. Diaz n'a pas minimisé ses dommages. Il a refusé d'encaisser le chèque émis le 17 mars 2020 en exécution de la demande de transfert de son CRI, ce qui l'aurait privé de la remontée des marchés boursiers et obligataires. Il a aussi refusé l'offre de remboursement de la perte de valeur de son CRI.

[20] Subsidiairement, s'il y a condamnation monétaire, les défenderesses plaident qu'aucun lien de droit n'est établi entre M. Diaz et la Fédération. Elles demandent également que le point de départ de calcul des intérêts soit fixé à la date du jugement et de ne pas octroyer l'indemnité additionnelle.

QUESTIONS EN LITIGE

[21] Le Tribunal identifie les principales questions en litige suivantes :

- a) **L'information nécessaire permettant le traitement de la demande de transfert du CRI a-t-elle été transmise le 11 février 2020 ?**
- b) **Les défenderesses ont-elles commis une faute dans le traitement de la demande de transfert du CRI ?**
- c) **Si une faute a été commise par les défenderesses, a-t-elle causé un préjudice à M. Diaz et celui-ci a-t-il respecté son obligation de le minimiser ?**
- d) **La conduite des défenderesses doit-elle être sanctionnée par l'octroi de dommages-intérêts punitifs ?**
- e) **Les moyens de défense des défenderesses constituent-ils de l'abus de procédure ?**
- f) **Les défenderesses ont-elles commis un manquement important au déroulement de l'instance ?**

- g) Dans l'éventualité d'une condamnation monétaire des défenderesses, les intérêts au taux légal ainsi que l'indemnité additionnelle doivent-ils être accordés et si oui, à compter de quel moment ?**

ANALYSE

- a) L'information nécessaire permettant le traitement de la demande de transfert du CRI a-t-elle été transmise le 11 février 2020 ?**

[22] La BNC transmet le 11 février 2020 un premier Formulaire d'autorisation de transfert du CRI de M. Diaz (**Formulaire initial**).

[23] Les défenderesses plaident que le Formulaire initial n'a pas été transmis au bon numéro de télécopieur de la Caisse. Le Tribunal ne retient pas cet argument puisque le conseiller de M. Diaz en gestion de patrimoine à la Caisse, M. Pierre-Richard Gaston, reconnaît l'avoir reçu.

[24] Elles invoquent également qu'il n'est pas possible d'exécuter la demande de transfert du CRI puisqu'il n'est pas indiqué au Formulaire initial si le transfert doit être effectué au comptant ou en biens, ni s'il doit être total ou partiel.

[25] Aucune preuve n'est soumise au Tribunal des démarches effectuées par les défenderesses pour obtenir un formulaire d'autorisation de transfert corrigé.

[26] Il n'en demeure pas moins que les corrections nécessaires sont apportées au Formulaire initial et qu'un formulaire d'autorisation de transfert corrigé (**Formulaire corrigé**) est transmis à la Caisse. Aucune des parties n'est en mesure d'établir à quel moment il est transmis par la BNC, ni reçu par la Caisse.

[27] Pour les motifs qui suivent, le Tribunal conclut que la Caisse a reçu le Formulaire corrigé le 11 février 2020.

[28] Premièrement, le Formulaire corrigé transmis par la Caisse à la Fiducie le 17 mars 2020 est une réplique du Formulaire initial à l'exception de la première page¹⁶. Cette page porte la même date de transmission (11 février 2020) et le même numéro de télécopieur de destinataire que le Formulaire initial. Toutefois, l'heure de transmission (14:48:09) diffère¹⁷ ce qui laisse croire que le Formulaire corrigé a été transmis quelques minutes après le Formulaire initial.

[29] Deuxièmement, la Fédération reconnaît que les instructions complètes nécessaires au transfert du CRI ont été reçues le 11 février 2020, incluant une demande de transfert au comptant, lorsqu'elle répond ceci à la plainte formulée par M. Diaz¹⁸ :

¹⁶ Pièce D-2, Bordereau de télécopie et Formulaire corrigé transmis le 17 mars 2020, voir à la p. 2.

¹⁷ Le Formulaire initial a été transmis à 14:44:18.

¹⁸ Pièce D-5, *supra*, note 10.

Au terme de notre analyse, nous avons été en mesure de constater que le 11 février 2020, vous avez signé, par l'entremise de la Banque Nationale, le document intitulé « Autorisation de transfert de placements enregistrés » dans lequel il est demandé à la Caisse Desjardins du Centre-Nord de Montréal (la Caisse) d'émettre un chèque à leur attention.

[Soulignement ajouté]

[30] Troisièmement, la Fédération dans un courriel du 7 octobre 2020 indique que le 14 février 2020 a été retenu pour calculer la différence de juste valeur marchande entre le moment de la transmission du Formulaire d'autorisation de transfert et son traitement, en raison d'un délai de traitement de 24 à 48 heures ouvrables suivant la réception du formulaire¹⁹. M. Youssef Lacchab, gestionnaire à la Caisse, confirme à l'audience que ce délai correspond à la norme interne pour le traitement d'une demande de transfert.

[31] L'ensemble de ces faits²⁰ permet au Tribunal de conclure que la Caisse a reçu le Formulaire corrigé le 11 février 2020 et que toutes les informations nécessaires au traitement de la demande de transfert du CRI de M. Diaz étaient disponibles à ce moment.

b) Les défenderesses ont-elles commis une faute dans le traitement de la demande de transfert du CRI ?

[32] Le Tribunal est d'avis que la Caisse et la Fiducie ont commis une faute dans le traitement de la demande de transfert du CRI de M. Diaz. En ce qui concerne la Fédération, elle n'a commis aucune faute.

[33] Voici pourquoi.

[34] La relation contractuelle qui unit M. Diaz et la Caisse relève tant des règles applicables au mandat qu'au contrat de services. Le Tribunal retient qu'en vertu du *Code civil du Québec*²¹ et de l'économie générale de la L.c.s.f., la Caisse doit agir avec prudence et diligence dans la gestion et l'administration des sommes d'argent qui lui sont confiées.

[35] En vertu de la L.c.s.f., une caisse doit être membre d'une fédération, laquelle peut développer et fournir des services au bénéfice des membres de cette même caisse²². Une fédération, lorsqu'elle fournit des services à ses caisses membres, peut agir comme mandataire de celles-ci²³ et doit le faire avec prudence et diligence²⁴. Le Tribunal retient

¹⁹ Pièce P-4, *supra*, note 8. Ce courriel est transmis par la même employée que la lettre de la Fédération pièce D-5, *supra*, note 10.

²⁰ Art. 2849 C.c.Q. : Les présomptions qui ne sont pas établies par la loi sont laissées à l'appréciation du tribunal qui ne doit prendre en considération que celles qui sont graves, précises et concordantes.

²¹ Art. 2100 et 2138 C.c.Q.

²² Art. 364 de la L.c.s.f.

²³ Art. 366 de la L.c.s.f.

²⁴ Art. 2138 C.c.Q.

que même lorsque de tels services sont fournis, la Caisse et la Fédération demeurent des personnes morales distinctes²⁵.

[36] En ce qui concerne la Fiducie, elle est constituée en vertu de la *Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne*²⁶. Elle est l'administratrice des Fonds Desjardins du CRI de M. Diaz²⁷. À titre de fiduciaire et administrateur du bien d'autrui, elle doit agir avec prudence et diligence dans le meilleur intérêt du bénéficiaire²⁸.

[37] Enfin, soulignons que M. Gaston est tant un employé de la Caisse qu'un agent autorisé de la Fiducie²⁹.

[38] Il est établi que la Caisse est responsable de recevoir les Formulaires d'autorisation de transfert et doit les acheminer pour exécution à la Fiducie. Sur réception du Formulaire d'autorisation de transfert, la Fiducie doit exécuter le transfert en liquidant les fonds du compte et en transmettant le produit de liquidation à l'institution financière qui y est désignée.

[39] La preuve révèle que M. Gaston a acheminé à la Fiducie le Formulaire initial incomplet pour l'exécution de la demande de transfert³⁰ sans aviser M. Diaz d'une quelconque problématique en lien avec celui-ci. Alors que les directives internes de la Caisse prévoient qu'il doit communiquer avec le client sur réception du Formulaire d'autorisation de transfert, et ce, dans un objectif de rétention de la clientèle et de vérification que la demande n'est pas frauduleuse, le Tribunal retient de la preuve que M. Gaston n'a jamais communiqué avec M. Diaz.

[40] Quant à la Fiducie, elle n'a pas effectué les opérations requises pour exécuter la demande de transfert du CRI et l'a simplement rejetée³¹. Rien dans la preuve n'indique qu'elle a informé qui que ce soit de ce rejet.

[41] Ni la Caisse, ni la Fiducie n'ont contacté M. Diaz après l'envoi du Formulaire initial pour l'aviser d'une quelconque problématique ou du rejet de la demande de transfert.

[42] Voyant le temps filer sans que ses fonds soient transférés, M. Diaz contacte M. Gaston, afin de s'enquérir du traitement de sa demande. Celui-ci indique ne plus être son conseiller en raison de la demande de transfert du CRI et qu'il ne peut pas lui venir en aide. Lorsque M. Diaz lui souligne ne pas avoir reçu les fonds, M. Gaston s'engage à faire un suivi qu'il ne fera pas.

²⁵ *Option Consommateurs c. Fédération des caisses Desjardins du Québec*, 2010 QCCA 1416.

²⁶ L.R.Q., c. S-29.02. Voir pièce P-1, Extrait de l'État de renseignement d'une personne morale au registre des entreprises.

²⁷ Pièce D-14, Contrat d'adhésion Fonds Desjardins et placement garantis signé le 19 décembre 2019.

²⁸ Art. 1278 et 1309 C.c.Q.

²⁹ Pièce D-14, *supra*, note 27.

³⁰ Pièce D-2, *supra*, note 16. Voir la page frontispice du bordereau de télécopie du 17 mars 2020 : « suite à votre rejet précédent de la demande de transfert OUT, la BN nous a réacheminé la demande corrigée ».

³¹ *Ibid.*

[43] À tout événement, M. Diaz est tenu dans l'ignorance quant aux problématiques de traitement de sa demande alors qu'il est lui-même diligent dans son suivi.

[44] Ce n'est que le 17 mars 2020 que la Caisse rectifie le tir et transmet à la Fiducie le Formulaire corrigé pour que le transfert du CRI soit exécuté par la Fiducie³².

[45] Le Tribunal a précédemment conclu que la preuve était prépondérante que ce Formulaire corrigé a été reçu le 11 février 2020. Néanmoins, sans égard à cette conclusion, si la Caisse et la Fiducie estimaient ne pas avoir en main les informations nécessaires au traitement de la demande de transfert le 11 février 2020, il leur appartenait d'en informer dans les meilleurs délais M. Diaz, ce qui n'a pas été fait.

[46] Le Tribunal estime que le délai de transfert du CRI de M. Diaz est attribuable tant à une faute de la Caisse que de la Fiducie.

[47] D'abord, la Caisse a transmis le mauvais Formulaire d'autorisation de transfert à la Fiducie. Ensuite, tant la Caisse que la Fiducie ont omis d'entreprendre les démarches appropriées pour exécuter le transfert ou obtenir de M. Diaz un Formulaire d'autorisation de transfert corrigé.

[48] Dans l'un et l'autre cas, la Caisse et la Fiducie ont manqué à leurs devoirs de prudence et diligence. M. Diaz aurait dû être avisé des problématiques liées à l'exécution de sa demande de transfert de son CRI. Tout comme dans l'affaire *Côté c. Montrusco Bolton inc.*³³, où la responsabilité du fiduciaire a été retenue quant à l'omission d'informer le client du refus d'un transfert d'un compte de Régime de retraite enregistré, rien ne laissait présumer que la demande de transfert de M. Diaz avait été rejetée si ce n'est que celle-ci n'était pas exécutée.

[49] Par ailleurs, la perturbation des affaires internes des défenderesses en raison de la pandémie de la COVID-19 ne justifie pas le délai de traitement de la demande de transfert.

[50] À cet égard, le Tribunal se réfère à l'affaire *Fugère c. Vallée*³⁴, où la Cour n'a pas retenu les événements du 11 septembre 2001 comme facteur atténuant justifiant le retard de traitement d'une demande de transfert de fonds d'action du marché monétaire par un planificateur financier. En l'espèce, le Formulaire corrigé a pu être acheminé et traité en une seule journée le 17 mars 2020 alors que la pandémie sévissait toujours.

[51] En ce qui concerne la Fédération, elle n'a pas été impliquée dans le traitement de la demande de transfert du CRI. Elle n'a commis aucune faute et aucun lien de droit n'est établi entre elle et M. Diaz.

³² *Ibid.*

³³ 2005 CanLII 26180 (CQ).

³⁴ *Fugère c. Vallée*, J.E. 2003-2103 (C.Q.).

[52] Le Tribunal retient donc seulement la responsabilité civile de la Caisse et de la Fiducie envers M. Diaz et les prochaines questions en litige sont abordées en conséquence.

c) Si une faute a été commise par les défenderesses, a-t-elle causé un préjudice à M. Diaz et celui-ci a-t-il respecté son obligation de le minimiser ?

[53] En matière de responsabilité civile, l'existence d'un préjudice effectivement subi par la victime est une condition essentielle pour donner ouverture à l'indemnisation. L'intérêt d'une partie dans les dommages-intérêts compensatoires réclamés ne peut pas dépasser la valeur de son préjudice véritable³⁵ et l'indemnisation ne doit pas avoir pour effet d'enrichir indûment la victime.

i) La perte de valeur du CRI

[54] En l'espèce, il y a admission de toutes les parties que la perte de valeur du CRI de M. Diaz est de 15 956,16 \$ entre le 14 février 2020 et le 17 mars 2020.

[55] Les défenderesses plaident toutefois que cette perte de valeur ne constitue pas un dommage indemnisable puisque si le transfert avait eu lieu le 11 février 2020, M. Diaz aurait également investi ces fonds dans les marchés boursiers avec la BNC et subi une perte de valeur semblable en raison des baisses du marché boursier attribuable à la pandémie de la COVID-19.

[56] Le Tribunal estime que cette prétention n'est pas fondée.

[57] Même si l'intention de M. Diaz était d'investir ses fonds dans un portefeuille « Croissances NBC925 » chez BNC³⁶, aucune preuve du rendement de ce fonds entre le 11 février et le 17 mars 2020 n'est présentée. Rien n'indique que M. Diaz aurait conservé la même répartition de son portefeuille entre les marchés obligataires et boursiers si le transfert de son CRI avait été effectué au moment opportun.

[58] De surcroît, à son Formulaire d'autorisation de transfert, M. Diaz requiert un transfert au comptant. Si le CRI de M. Diaz avait été liquidé tel que requis à la réception du formulaire, BNC aurait reçu un chèque correspondant à cette valeur. Dès lors, M. Diaz aurait pu décider de ne pas réinvestir ces fonds immédiatement sur les marchés boursiers. Il aurait alors bénéficié du libre arbitre dans la gestion de ses propres biens, ce dont il a été privé durant toute la période de traitement de la demande de transfert par la Caisse et la Fiducie.

³⁵ 9074-3338 Québec inc. (Tuyauterie BGR inc.) c. Entreprises de construction Guy Bonneau ltée, 2019 QCCA 1167, paragr. 39.

³⁶ Pièce D-9, Courriel de la conseillère de BNC intitulé « RE : Préparation de recours contre Desjardins! » daté du 20 février 2021.

[59] Les défenderesses plaignent également que M. Diaz n'a pas minimisé ses dommages :

- En refusant d'encaisser le chèque du 17 mars 2020 et en ne le réinvestissant pas immédiatement, se privant de la remontée des marchés boursiers ;
- En ne fournissant aucune instruction sur le placement de la somme de 110 952,75 \$;
- En refusant l'offre de règlement au montant de 15 956,16 \$.

[60] L'obligation de minimiser les dommages prévue à l'article 1479 C.c.Q. est une obligation de moyen qui s'évalue selon un test objectif, soit celui de la personne diligente et raisonnable placée dans les mêmes circonstances. Son non-respect constitue une faute qui empêche de qualifier les dommages qui en découlent, soit l'aggravation du préjudice, de « directs » ou de « prévisibles »³⁷.

[61] Comme le souligne la Cour d'appel : « on ne doit pas interpréter l'obligation imposée par l'article 1479 C.c.Q. de façon à faire supporter à la victime une partie des conséquences de la faute commise par le responsable puisque cela serait contraire au principe même de la responsabilité civile et au droit à la réparation qui en découle »³⁸.

[62] Cette obligation de minimisation des dommages doit donc être interprétée de manière restrictive afin de ne pas faire obstacle à la règle qu'une victime d'une faute extracontractuelle ou le créancier d'une obligation contractuelle soit indemnisé pour les dommages et le préjudice subis³⁹.

[63] Les défenderesses s'appuient sur un courriel de la BNC⁴⁰ pour démontrer au Tribunal les rendements qu'aurait obtenus M. Diaz s'il avait encaissé le chèque le 17 mars 2020 et investi les sommes dans le portefeuille « Croissances NBC925 » chez BNC.

[64] M. Diaz a des connaissances limitées en matière de placement⁴¹ et il est manifestement échaudé par la situation. Son CRI a perdu plus de 10% de valeur en un mois, soit plus de 15 000 \$, alors qu'il gagne moins de 40 000 \$ par année⁴². Cherche-t-il à se protéger pour la suite des choses en refusant d'encaisser le chèque et de l'investir à nouveau sur les marchés ? La preuve ne le révèle pas.

³⁷ *Lebel c. 9067-1959 Québec inc.*, 2014 QCCA 1309, paragr. 47.

³⁸ *Ville de Lorraine c. AXA Assurances inc.*, 2020 QCCA 1086 (demande d'autorisation d'appel à la Cour suprême rejetée, 20 mai 2021, n° 39411), paragr. 108.

³⁹ Vincent Karim, *Les obligations - Volume 1 (art. 1371 à 1496 C.c.Q.)*, 6^e éd., Montréal, Wilson & Lafleur, 2024, paragr. 4595. Voir aussi *London Life Insurance Company c. Long*, 2016 QCCA 1434.

⁴⁰ Pièce D-9, *supra*, note 36.

⁴¹ Pièce D-13, *supra*, note 1.

⁴² *Ibid.*

[65] Évidemment, le bénéfice de l'expérience du temps passé permet aux défenderesses de présenter au procès une preuve que le portefeuille projeté par M. Diaz aurait crû de valeur entre 2020 et 2021, et qu'il aurait éventuellement récupéré le capital perdu.

[66] Il est évidemment facile, après le fait, d'identifier la voie à suivre. Mais alors que personne n'a vu venir la crise de la COVID-19 et les fluctuations des marchés y rattachées, il était également impossible pour M. Diaz de prédire l'avenir. Il ne pouvait pas raisonnablement prévoir une remontée des marchés boursiers à cette époque.

[67] Compte tenu de ce qui précède, le Tribunal estime que M. Diaz n'a pas aggravé son préjudice en refusant d'encaisser le chèque ou en omettant de donner des instructions pour le placement de la somme de 110 849,77 \$. Il ne réclame aucune perte financière postérieure au 17 mars 2020, seulement la perte financière matérialisée à cette date.

[68] En ce qui concerne l'offre de règlement présentée par la Fédération, celle-ci comportait une condition importante : la signature d'une quittance totale et finale, donc une renonciation au présent recours. Le Tribunal estime que l'obligation de minimiser ses dommages ne peut aller jusqu'à renoncer à des recours éventuels à l'encontre de son débiteur.

[69] La Caisse et la Fiducie doivent indemniser M. Diaz pour les pertes financières subies entre le 11 février et le 17 mars 2020 et lui payer la somme de 15 929,54 \$⁴³ réclamée pour la perte de valeur de son CRI.

ii) La perte de temps, d'énergie et de ressources

[70] M. Diaz ne présente aucune preuve détaillée du temps, de l'énergie ou des ressources consacrées à l'obtention du transfert de son CRI. Il indique seulement que plusieurs communications téléphoniques ou écrites ont été nécessaires sans établir les dates précises de ces appels et leur nombre, ni produire de correspondances.

[71] En ce qui concerne ses démarches postérieures au 17 mars 2020 pour l'investissement des sommes visées par le chèque, celles-ci résultent de sa propre omission d'avoir donné des instructions en temps opportun.

[72] Le Tribunal estime que la preuve est lacunaire sur ce chef de réclamation et n'octroie aucun dommage.

iii) Le préjudice moral, stress et anxiété subis

⁴³ Il s'agit de la somme réclamée par M. Diaz à sa Demande introductive d'instance, bien que la perte financière établie soit de 15 956,16 \$.

[73] Tout comme pour les dommages-intérêts pécuniaires, les dommages-intérêts moraux visent à indemniser la victime et sont limités aux dommages qui sont une suite directe et immédiate de la faute reprochée.

[74] Il n'existe pas de règle parfaite permettant d'établir la quotité des dommages-intérêts moraux, puisqu'une somme d'argent ne peut compenser entièrement les désagréments vécus. Essentiellement, dans l'objectif d'accorder une réparation par l'octroi d'une indemnité, le Tribunal doit faire une évaluation subjective du préjudice subi en fonction de la preuve présentée⁴⁴.

[75] En l'espèce, M. Diaz plaide que le préjudice moral, le stress et l'anxiété subis résulteraient de :

- Son incompréhension de la situation résultant de l'absence de communication des défenderesses durant le traitement de sa demande ;
- L'insomnie générée par la situation accompagnée d'un sentiment de honte et d'être arnaqué ;
- L'incertitude puisque l'argent n'apparaît plus dans le compte à la Caisse et il n'est plus possible de consulter les informations en ligne relativement à celui-ci ;
- La perte d'opportunité d'acquérir une première maison alors que le marché immobilier est en surchauffe et que l'objectif du transfert du CRI à la BNC était de permettre une telle acquisition.

[76] Le Tribunal reconnaît que l'ignorance dans laquelle la Caisse et la Fiducie ont laissé M. Diaz durant un peu plus d'un mois, lui a généré du stress, de l'anxiété et de l'insomnie en raison de la baisse de valeur du CRI et de l'incertitude liée à l'exécution de la demande de transfert. Le Tribunal estime qu'une somme de 500 \$ s'avère juste et raisonnable pour compenser les préjudices subis en raison de ces situations.

[77] En ce qui concerne la période d'incertitude relative à l'absence d'informations financières en ligne, la preuve révèle que ce n'est qu'après la fermeture de son compte suivant l'exécution de la demande de transfert que ces informations n'étaient pas disponibles. M. Diaz en est le seul responsable puisqu'il n'a donné aucune instruction claire d'investissement des fonds visés par le chèque refusé. Aucun dommage n'est octroyé à ce titre.

[78] Quant à la perte d'opportunité liée à l'acquisition d'une propriété avec les fonds investis dans un CRI, il s'agit d'un objectif irréalisable en raison des règles strictes de décaissement du CRI établies par la loi⁴⁵. Au surplus, les démarches de M. Diaz étaient embryonnaires : il n'avait pas de pré-autorisation hypothécaire et n'a pas visité

⁴⁴ *Bertrand c. Caisse Desjardins Thérèse-de-Blainville*, 2020 QCCQ 5349, paragr. 83-86.

⁴⁵ *Loi sur les régimes volontaires d'épargne-retraite*, *supra*, note 4 et le *Règlement sur les régimes complémentaires de retraite*, *supra*, note 5.

physiquement de propriété durant la période concernée. Aucun dommage n'est accordé pour le préjudice moral, le stress ou l'anxiété découlant de cette situation.

[79] Le Tribunal conclut que la Caisse et la Fiducie doivent être condamnées à indemniser M. Diaz pour la somme totale de 16 429,54 \$. Cette condamnation sera solidaire considérant que la preuve révèle que le concours tant de la Caisse que de la Fiducie était nécessaire à l'exécution de la demande de transfert du CRI, qu'elles ont chacune commis une faute dans le traitement de cette demande ainsi qu'en raison de la présomption édictée à l'alinéa 2 de l'article 1525 C.c.Q.

d) La conduite des défenderesses doit-elle être sanctionnée par l'octroi de dommages-intérêts punitifs ?

[80] M. Diaz estime que son droit à la jouissance paisible de ses biens et à leur libre disposition a été entravé par le comportement des défenderesses ce qui justifie selon lui l'octroi de dommages-intérêts punitifs. Son avocat est toutefois incapable d'expliquer comment la somme de 30 000 \$ réclamée a été établie.

[81] Le droit aux dommages-intérêts punitifs est subordonné à l'existence d'un texte de loi spécifique le prévoyant⁴⁶. M. Diaz s'appuie sur les articles 6 et 49 de la *Charte québécoise des droits et libertés*⁴⁷ :

6. Toute personne a droit à la jouissance paisible et à la libre disposition de ses biens, sauf dans la mesure prévue par la loi.

(...)

49. Une atteinte illicite à un droit ou à une liberté reconnu par la présente Charte confère à la victime le droit d'obtenir la cessation de cette atteinte et la réparation du préjudice moral ou matériel qui en résulte.

En cas d'atteinte illicite et intentionnelle, le tribunal peut en outre condamner son auteur à des dommages-intérêts punitifs.

[82] L'octroi des dommages-intérêts punitifs est destiné à marquer une réprobation dans une conduite de grande négligence ou encore une intention de nuire ou de mauvaise foi⁴⁸. Leur fonction est de prévenir et dissuader et non de compenser⁴⁹. Comme le souligne la Cour suprême, ce régime d'octroi de dommages-intérêts punitifs en est un d'exception :

En raison du caractère exceptionnel de ce droit, les tribunaux québécois ont, jusqu'à maintenant, mis en œuvre de façon assez stricte la fonction préventive que

⁴⁶ Art. 1621 C.c.Q.

⁴⁷ RLRQ, c. C-12.

⁴⁸ Baudouin, Jean-Louis, Deslauriers, Patrice et Moore, Benoît, *La responsabilité civile, Volume 1 - Principes généraux*, 9e éd., Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2020, paragr. 373.

⁴⁹ *Bock-Capital inc. c. CNH Industrial Canada Ltd*, 2026 QCCA 160, paragr.139.

donne aux dommages-intérêts punitifs l'art. 1621 C.c.Q. en limitant leur emploi à la punition et à la dissuasion (particulière et générale) de comportements jugés socialement inacceptables (*Béliveau St-Jacques*, par. 21 et 126 ; *St-Ferdinand*, par. 119). Par l'octroi de ces dommages, on cherche à punir l'auteur de l'acte illicite pour le caractère intentionnel de sa conduite et à le dissuader, de même que les membres de la société en général, de la répéter en faisant de sa condamnation un exemple.⁵⁰

[83] Pour octroyer des dommages-intérêts punitifs, le Tribunal doit conclure à une atteinte illicite et intentionnelle. La Cour suprême⁵¹ définit comme suit l'atteinte illicite :

Pour conclure à l'existence d'une atteinte illicite, il doit être démontré qu'un droit protégé par la Charte a été violé et que cette violation résulte d'un comportement fautif. Un comportement sera qualifié de fautif si, ce faisant, son auteur transgresse une norme de conduite jugée raisonnable dans les circonstances selon le droit commun ou, comme c'est le cas pour certains droits protégés, une norme dictée par la Charte elle-même.

[84] Il ne fait nul doute que le délai d'exécution de la demande de traitement est fautif, mais s'agit-il d'une faute illicite et intentionnelle ?

[85] L'avocat de M. Diaz invoque que le caractère illicite et intentionnel résulte de la stratégie de rétention de client adoptée par la Caisse prévoyant qu'un conseiller doit contacter un client avant de transférer ses placements afin de s'assurer qu'il s'agit bien de son souhait.

[86] Le Tribunal ne voit pas en quoi cette pratique commerciale serait illicite, ou que le retard d'exécution en l'espèce visait à mettre une pression induue sur M. Diaz pour le faire changer d'avis. Rappelons qu'aucun représentant de la Caisse n'a contacté M. Diaz pour mettre en œuvre une telle stratégie⁵².

[87] Dans ce contexte, bien que le Tribunal conclût qu'une faute a été commise dans l'exécution de la demande de transfert de M. Diaz, il ne peut conclure à une intention particulière de porter atteinte à son droit à la jouissance paisible et à la libre disposition de ses biens.

[88] Conséquemment, la demande d'octroi de dommages-intérêts punitifs est rejetée.

f) Les moyens de défense des défenderesses constituent-ils de l'abus de procédure ?

⁵⁰ *De Montigny c. Brossard (Succession)*, 2010 CSC 51, paragr. 49.

⁵¹ *Québec (Curateur public) c. Syndicat national des employés de l'Hôpital St-Ferdinand*, [1996] 3 R.C.S. 211, p. 260.

⁵² Pièce D-12, Gestion des notes. La seule communication provenant de la Caisse entre le 11 février et le 17 mars 2020 est un message téléphonique laissé sur la boîte vocale de M. Diaz pour la prise d'un rendez-vous avec un conseiller. Aucune preuve n'est administrée que ce message a un lien avec une quelconque stratégie de rétention.

[89] La barre de l'abus de procédure est haut placée⁵³. Le Tribunal doit faire preuve de retenue et de prudence dans son analyse de ce que constitue un abus.

[90] Le Tribunal, pour déclarer une procédure abusive, doit dénoter un comportement blâmable⁵⁴ sans qu'une preuve d'intention de nuire ou de mauvaise foi soit nécessaire⁵⁵. Faire preuve de témérité en formulant des allégations qui ne résistent pas à une analyse attentive et qui dénotent une propension à une surenchère hors de toute proportion avec le litige réel entre les parties sera assimilé à un comportement blâmable⁵⁶.

[91] Il ne s'agit pas d'un tel cas en l'espèce.

[92] M. Diaz invoque essentiellement que la majorité des moyens de défense des défenderesses sont abusifs puisqu'elles n'ont pas été capables, selon lui, de faire la preuve de certaines allégations de leur exposé sommaire des moyens de défense et qu'elles ont reconnu que le délai de traitement de la demande de transfert était hors norme.

[93] Les conclusions du Tribunal sont tout autre.

[94] D'une part, le fardeau de la preuve reposait sur les épaules de M. Diaz d'établir de façon prépondérante le bien-fondé de ses réclamations⁵⁷, ce qu'il n'a réussi que partiellement.

[95] D'autre part, le Tribunal ne peut concevoir que dans un système judiciaire où le principe des débats contradictoires est la pierre angulaire, une partie pourrait être condamnée à de l'abus uniquement parce qu'elle n'a pas été en mesure de faire la preuve de toutes les allégations de sa défense.

[96] La demande d'abus de procédure doit être rejetée.

f) Les défenderesses ont-elles commis un manquement important au déroulement de l'instance ?

[97] Non, voici pourquoi.

[98] M. Diaz a assigné à comparaître M. Lacchab, l'employé de la Caisse ayant traité sa plainte. Il plaide que son défaut d'apporter avec lui certains des documents requis est un manquement important au déroulement de l'instance de la part de toutes les défenderesses.

⁵³ *Biron c. 150 Marchand Holdings inc.*, 2020 QCCA 1537, paragr. 126.

⁵⁴ *Paquette c. Laurier*, 2010 QCCA 2404, paragr. 27.

⁵⁵ *Ville de Mascouche c. Architectes Rivest-Jodoin & Associé*, 2021 QCCA 859, paragr. 8.

⁵⁶ *El-Hachem c. Décary*, 2012 QCCA 2071, paragr. 9.

⁵⁷ Art. 2803 C.c.Q.

[99] L'article 342 C.p.c. vise à décourager les parties de faire un mauvais usage de la procédure en octroyant un pouvoir discrétionnaire de sanction au juge pour un manquement important. Cet article doit s'interpréter à la lumière des principes directeurs de la procédure civile édictés aux articles 19 et 20 C.p.c. et a notamment pour objectif d'en assurer la sanction. Un manquement important doit être plus qu'anodin et doit revêtir une certaine gravité⁵⁸.

[100] Le Tribunal doit faire preuve de modération avant de conclure à un manquement important incombant aux parties dans le déroulement de l'instance. En l'espèce, le Tribunal estime également que le manquement reproché doit être examiné à la lumière du comportement de la partie qui l'invoque.

[101] M. Diaz a assigné comme témoins les employés des défenderesses ayant traité ses plaintes : M. Lacchab et M^e Robichaud-Bourgault, employée de la Fédération. Les assignations à comparaître transmises sont identiques et requièrent les mêmes documents.

[102] M. Diaz reproche à M. Lacchab de ne pas avoir apporté au procès les documents suivants :

- La demande de transfert du CRI daté du 3 février 2020 ;
- Les correspondances entre la Caisse, M. Diaz et BNC entre le 3 février et le 17 mars 2020 ;
- Le Formulaire corrigé avec sa preuve de réception à la Caisse.

[103] Toutefois, il s'est abstenu de demander la production de ces mêmes documents à M^e Robichaud-Bourgault lors de son interrogatoire principal. Considérant cette abstention, le Tribunal est dubitatif sur le fondement réel de la demande formulée sous l'article 342 C.p.c.

[104] Qui plus est, M. Diaz doit posséder sa propre demande de transfert du CRI du 3 février 2020. Il en va de même des diverses correspondances requises, dont copie a déjà été demandée à l'interrogatoire préalable de M. Gaston.

[105] Pour ce qui est du Formulaire corrigé, M. Diaz a choisi de ne pas assigner son expéditeur, sa conseillère à la BNC. L'avocate des défenderesses affirme sous son serment d'office qu'outre les pièces déjà produites, un seul courriel de transmission du Formulaire corrigé a pu être retracé à l'interne, lequel a été produit séance tenante⁵⁹. Rien ne permet de douter de cette affirmation.

⁵⁸ 9401-0428 Québec inc. c. 9414-8442 Québec inc., 2025 QCCA 1030.

⁵⁹ Pièce P-8, Courriel de transmission de télécopie entre entités Desjardins daté du 17 mars 2020.

[106] L'instance n'a pas été retardée et l'absence des documents n'a aucune incidence sur son sort. La demande de M. Diaz en vertu de l'article 342 C.p.c. doit être rejetée.

g) Dans l'éventualité d'une condamnation monétaire des défenderesses, les intérêts au taux légal ainsi que l'indemnité additionnelle doivent-ils être accordés et si oui, à compter de quel moment ?

[107] La Cour dispose d'un large pouvoir discrétionnaire pour déterminer le point de départ des intérêts qui ne résulte pas d'un retard dans l'exécution d'une obligation de payer une somme d'argent et ce, afin d'assurer une indemnisation équitable et éviter tout surindemnisation de la victime⁶⁰.

[108] Le Tribunal accordera les intérêts au taux légal à compter de la date d'échéance de la mise en demeure, soit le 2 juillet 2021⁶¹. Il ne s'agit pas d'une surindemnisation et la Caisse a pu faire fructifier les sommes objet de la condamnation durant toute la période du litige alors que M. Diaz en a été privé.

[109] En ce qui concerne l'indemnité additionnelle, sa raison d'être est d'empêcher le débiteur de profiter des délais inhérents au système judiciaire, particulièrement en période d'inflation⁶². L'indemnité est en principe accordée par le tribunal, à moins de circonstances exceptionnelles qui justifient un tel refus, soit lorsque le montant demandé à l'origine est grossièrement exagéré ou quand le demandeur est responsable de délais importants⁶³.

[110] Le Tribunal n'accordera pas l'indemnité additionnelle. M. Diaz a refusé l'offre du 30 juin 2020, qui aurait permis que ses pertes financières soient entièrement indemnisées, afin d'introduire une demande en justice pour réclamer des dommages qui se sont révélés être grossièrement exagérés, empêchant du coup toute possibilité de règlement à l'amiable. Si M. Diaz avait été raisonnable dans ses demandes, il aurait vraisemblablement été possible de régler cette affaire et un procès de deux jours n'aurait pas été nécessaire.

[111] Enfin, la Demande introductive d'instance est accueillie en partie à l'égard de la Caisse et de la Fiducie, mais rejetée à l'encontre de la Fédération. Les demandes en abus de procédure et en vertu de l'article 342 C.p.c. de M. Diaz sont rejetées. En raison du sort mitigés des demandes de M. Diaz, des motifs énoncés au paragraphe précédent et puisque les défenderesses ont produit des procédures communes et ont été représentées par la même avocate, chaque partie assumera ses frais de justice.

POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :

⁶⁰ Art. 1618 C.c.Q. Voir *Tyco international du Canada ltée c. 9413-4343 Québec inc. (Entrepôt international Québec)*, 2025 QCCA 1227, paragr.142-145.

⁶¹ Pièce P-6, Lettre de mise en demeure datée du 18 juin 2021 et procès-verbal de signification daté du 21 juin 2021.

⁶² *Jutras c. Société mutuelle d'assurance générale du lac St-Pierre*, 1996 CanLII 6200 (QC CA).

⁶³ *Canadian Newspaper Co. Ltd. c. Snyder*, 1995 CanLII 11027 (QC CA).

[112] **ACCUEILLE** en partie la *Demande introductive d'instance* du demandeur Osmany Terry Diaz ;

[113] **CONDAMNE** les défenderesses Caisse du Centre-Nord de Montréal et Fiducie Desjardins inc. à payer solidairement à Osmany Terry Diaz la somme de 16 429,54 \$ avec intérêt au taux légal à compter du 2 juillet 2021;

[114] **REJETTE** la *Demande introductive d'instance* du demandeur Osmany Terry Diaz contre la défenderesse Fédération des Caisses Desjardins du Québec;

[115] **REJETTE** les demandes d'abus de procédure et en vertu de l'article 342 C.p.c. du demandeur Osmany Terry Diaz.

[116] **LE TOUT**, chaque partie assumant ses frais de justice.

KARINE BEAUDRY, J.C.Q.

M^e Alexander Paradissis
DUPUIS PAQUIN, AVOCATS ET CONSEILLERS D'AFFAIRES
Avocat du demandeur

M^e Alice Boivin
DONATI MAISONNEUVE S.E.N.C.R.L.
Avocate des défenderesses

Dates d'audience : 23 et 24 octobre 2025