

COUR DU QUÉBEC

« Division des petites créances »

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE SAINT-MAURICE
LOCALITÉ DE SHAWINIGAN
« Chambre civile »

N° : 410-32-004975-136

DATE : 30 septembre 2013

SOUS LA PRÉSIDENTE DE L'HONORABLE PIERRE LABBÉ, J.C.Q.

S... G...,
Demanderesse

C.
ÉPIDERMA QUÉBEC INC.,
Défenderesse

JUGEMENT

[1] Alléguant qu'elle a été brûlée à l'occasion d'une épilation au laser par une technicienne de la défenderesse, la demanderesse réclame 7 000 \$ à cette dernière à titre de dommages.

[2] La défenderesse nie responsabilité, précisant que sa technicienne a agi suivant les règles de l'art et qu'elle n'a commis aucune faute.

[3] Le Tribunal retient de la preuve les faits pertinents suivants.

[4] Le 13 juin 2012, la demanderesse et la défenderesse ont signé une entente de service (P-4) pour un forfait de cinq traitements au laser sur une durée de neuf mois débutant le 13 juin 2012 au prix de 970,12 \$.

[5] La demanderesse a reçu un premier traitement le 16 juillet 2012, un second le 27 août 2012 et un troisième le 10 octobre 2012.

[6] C'est au quatrième traitement, le 19 novembre 2012, que le litige trouve sa source. Les trois traitements précédents se sont déroulés sans problème. C'est la technicienne Félicia qui avait fait les trois premiers traitements à la demanderesse. Le 19 novembre 2012, c'est Janie Lampron qui était la technicienne. L'épilation au laser prévue était aux grandes lèvres et au pli interfessier.

[7] Selon la preuve, Janie Lampron a étiré les lèvres de côté pour faire le traitement, ce que ne faisait pas Félicia. La demanderesse a senti des douleurs analogues à une brûlure malgré la présence d'une crème anesthésiante. Elle a demandé à la technicienne de cesser le traitement, mais cette dernière l'a poursuivi. Les douleurs ont persisté. Le laser était réglé à l'intensité 40.

[8] En sortant de la salle de traitement, madame G... a croisé la technicienne Félicia. Elle lui a dit qu'elle ressentait de la chaleur aux parties traitées. Félicia lui a suggéré d'appliquer du « Polysporin » pendant deux à trois semaines.

[9] De retour chez elle, madame G... s'est examinée. Elle a constaté la présence de cloques d'eau et de l'enflure. Son conjoint, St... D..., a fait les mêmes constatations en ajoutant qu'elle avait des douleurs. Selon lui, il s'agissait de brûlures. Madame G... a continué à appliquer du « Polysporin » et des compresses d'eau froide. Elle est infirmière de profession.

[10] Vers le 23 novembre 2012, madame G... a pris un congé de maladie. Elle a appelé Félicia. Cette dernière lui a dit que la situation était normale, que la douleur passera et de continuer à appliquer du « Polysporin » encore une semaine.

[11] La situation ne s'améliorant pas, St... D... a insisté, le 5 décembre 2012, pour que sa conjointe se rende au bureau de la défenderesse à Trois-Rivières. Madame G... a montré ses blessures à deux techniciennes qui ont jugé utile de communiquer avec le bureau de Québec afin que la demanderesse soit vue par leur médecin de référence, le docteur Frédérick Rousseau de Grand-Mère. Elle devait avoir des nouvelles le lendemain 6 décembre.

[12] N'ayant pas de nouvelles dans l'avant-midi du 6 décembre, madame G... s'est rendue à l'urgence où elle a rencontré la docteure Martine Savard. Selon madame G..., la docteure Savard lui a dit qu'elle avait subi des brûlures. Le rapport de la docteure Savard, qui n'est pas complètement lisible fait quand même état de petits nodules rougeâtres aux lèvres. La docteure Savard lui a recommandé de faire des pansements trois fois par jour et de projeter des jets d'eau froide selon sa tolérance. Elle lui a aussi recommandé de consulter l'infirmière aux soins de plaies, Martine Lefebvre.

[13] Dans l'après-midi du 6 décembre 2012, madame G... a reçu un téléphone du docteur Rousseau qui l'a convoquée pour un rendez-vous le lendemain 7 décembre à 11 h.

[14] Madame G... a rencontré Martine Lefebvre le 7 décembre vers 8 h 20. Le rapport de madame Lefebvre fait état de la présence de trois indurations, dont une a rupturé, le tout suivi d'un écoulement. Les deux autres demeuraient présentes avec des rougeurs. Madame Lefebvre a constaté la présence d'une plaie à la lèvre gauche de 1,5 cm x 1,0 cm x 0,4 cm de profondeur. Elle a aussi constaté la présence de nécrose jaune humide. À l'audience, elle a précisé qu'il s'agissait d'une brûlure superficielle au deuxième degré. Elle a suggéré à madame G... de consulter en chirurgie pour un débridement de la plaie.

[15] Le même jour à 11 h, madame G... a rencontré le docteur Frédérick Rousseau. Selon elle, le médecin lui a parlé de brûlures. Cependant, le rapport du docteur Rousseau est peu lisible. Le docteur Rousseau l'a référée en consultation pour une chirurgie mineure le 10 décembre 2012. Il lui aurait mentionné qu'il arrive à l'occasion que des brûlures soient causées par le laser.

[16] Le 10 décembre 2012, madame G... a rencontré le docteur Lavoie. Ce dernier lui aurait également parlé de brûlures, mais qui étaient guéries au tiers. Il était d'avis que la chirurgie mineure n'était pas nécessaire et il a maintenu le traitement que suivait déjà madame G... Le rapport du docteur Lavoie a été déposé et comme celui du docteur Rousseau, il est pratiquement illisible.

[17] Madame G... a produit des photographies prises le 20 décembre 2012 par son conjoint de même que le 19 février 2013. À la suite de ces consultations, madame G... a communiqué avec la défenderesse. On lui a dit que des nouvelles lui seraient données avant la période des Fêtes. Cependant, elle n'a eu des nouvelles qu'après la période des Fêtes puisque la directrice du bureau de Trois-Rivières de la défenderesse, Brigitte Arseneault, était en vacances. Lorsqu'elle l'a appelée après les Fêtes, c'était pour lui dire qu'elle estimait que la technicienne n'avait commis aucune faute.

[18] Enfin, le 11 janvier 2013, madame G... a reçu un appel de Julie Lepage, représentante de la défenderesse, lui confirmant que cette dernière estimait que sa responsabilité civile n'était pas engagée et que le dossier était clos.

[19] Le 14 février 2013, madame G... a fait signifier une mise en demeure par voie d'huissier. C'est une avocate de la défenderesse qui y a répondu.

[20] La plaie de la demanderesse s'est refermée vers la mi-mars 2013. Elle porte une cicatrice permanente qui fait comme un cordon et qui lui cause quelques démangeaisons et des désagréments.

[21] Madame G... a parlé à Janie Lampron le 1^{er} août 2013. Madame Lampron lui a mentionné que madame Arseneault ne lui avait pas demandé sa version des

événements, ce qui l'aurait déçue. Elle a confirmé que l'intensité du laser le 19 novembre 2012 était à 40. Elle a aussi mentionné qu'elle n'utilisait pas la même technique que Félicia. Enfin, elle a dit à madame G... qu'elle aurait dû diminuer l'intensité du laser lorsqu'elle lui a fait part d'une douleur.

[22] Janie Lampron a témoigné qu'elle avait exécuté le traitement du 19 novembre 2012 selon ce qu'elle a appris dans sa formation et selon le protocole. Elle a confirmé que madame G... lui a fait part de douleurs lors du traitement et qu'elle a poursuivi. Elle a aussi confirmé que la technicienne Félicia n'étire pas les lèvres comme elle alors que c'est ce qu'elle a appris dans sa formation. Elle a précisé que Félicia utiliserait maintenant sa technique.

[23] Madame Lampron dit avoir parlé avec madame Arseneault au mois d'avril 2013 et qu'elle lui aurait aussi parlé avant la période des Fêtes 2012-2013. Elle a confirmé avoir parlé avec madame G... au mois d'août 2013, croyant cependant parler à une autre cliente. Elle n'a pas nié la teneur de sa conversation avec madame G....

[24] Madame Arseneault a confié le dossier à ses supérieurs, lesquels ont mandaté le docteur Bernard Delisle du Centre hospitalier universitaire de Québec. Il s'agit d'un dermatologue de plusieurs années d'expérience. Son curriculum vitae a été produit de même que son rapport d'expertise du 10 avril 2013. Le docteur Delisle a admis ne pas avoir rencontré madame G..., estimant suffisants les dossiers qu'il a consultés, de même que les notes cliniques et les photographies.

[25] Dans son rapport, le docteur Delisle a mentionné que son mandat consistait à donner son opinion professionnelle afin de déterminer si le traitement du 19 novembre 2012 a été exécuté suivant les règles de l'art. Il avait aussi pour mandat, en cas de réponse affirmative, de déterminer quelle était la nature des symptômes allégués par madame G... et qu'elle pourrait être la cause de l'apparition de ceux-ci.

[26] Le docteur Delisle a fait un historique du dossier tout en citant les clauses 9 et 10 du contrat.

[27] À la page 5 de son rapport, dans l'analyse des photographies, le docteur Delisle écrit qu'il y a une rougeur et un œdème à la grande lèvre vulvaire externe gauche ainsi que deux petites érosions superficielles aux pôles supérieurs et une ulcération circulaire d'environ 1,0 à 1,5 cm de diamètre avec un fond fibrineux. Les photographies ultérieures démontrent selon lui, une guérison complète des deux érosions du pôle supérieur de la grande lèvre et que l'ulcère du pôle inférieur a diminué d'au moins 50 % et qu'il n'y a plus de fibrine. La photographie du 19 février 2013 montre, selon lui, une guérison complète avec une petite cicatrice blanche atrophique au site de l'ulcération du pôle inférieure de la grande lèvre vaginale gauche.

[28] Le docteur Delisle ajoute qu'il lui est impossible de commenter la plaie de la région péri-anales gauche, car les photographies sont floues. Le docteur Belisle est

d'avis que le traitement du 19 novembre 2012 a été exécuté selon les règles de l'art, sans faute de la part de la technicienne. Le protocole habituel a été suivi. Le docteur Delisle est d'avis que le délai d'apparition de l'ulcération, sa profondeur et son aspect clinique sont incompatibles avec la possibilité de brûlures. Selon lui, l'hypothèse la plus vraisemblable est une inflammation ou une infection des follicules pileux. Il conclut que le laser ne peut être en cause, d'autant plus que les trois premiers traitements se sont déroulés sans aucun problème. Selon lui, la survenance d'une inflammation ou d'une infection à la suite du dernier traitement paraît être contingente, c'est-à-dire fortuite et imprévue.

[29] En contre-preuve, madame G... a insisté sur le fait qu'elle ne remet pas en cause le fait que madame Lampron a étiré la peau, mais le fait que lorsqu'elle lui a dit qu'elle avait des douleurs, elle a continué le traitement sans diminuer l'intensité du laser. Cette intensité était toujours à 40.

ANALYSE

[30] Le contrat intervenu entre les parties est un contrat de service régi par les articles 2098 et suivants du *Code civil du Québec*. Il y a lieu de citer l'article 2098 de même que les articles 2100 et 2102 :

2098. Le contrat d'entreprise ou de service est celui par lequel une personne, selon le cas l'entrepreneur ou le prestataire de services, s'engage envers une autre personne, le client, à réaliser un ouvrage matériel ou intellectuel ou à fournir un service moyennant un prix que le client s'oblige à lui payer.

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 du résultat, ils ne peuvent se dégager de leur responsabilité qu'en prouvant la force majeure.

2102. L'entrepreneur ou le prestataire de services est tenu, avant la conclusion du contrat, de fournir au client, dans la mesure où les circonstances le permettent, toute information utile relativement à la nature de la tâche qu'il s'engage à effectuer ainsi qu'aux biens et au temps nécessaires à cette fin.

[31] Il y a lieu de citer également les articles 1458, 1463, 2803 et 2804 C.c.Q. :

1458. Toute personne a le devoir d'honorer les engagements qu'elle a contractés.

Elle est, lorsqu'elle manque à ce devoir, responsable du préjudice, corporel, moral ou matériel, qu'elle cause à son cocontractant et tenue de réparer ce

préjudice; ni elle ni le cocontractant ne peuvent alors se soustraire à l'application des règles du régime contractuel de responsabilité pour opter en faveur de règles qui leur seraient plus profitables.

1463. Le commettant est tenu de réparer le préjudice causé par la faute de ses préposés dans l'exécution de leurs fonctions; il conserve, néanmoins, ses recours contre eux.

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.

[32] La *Loi sur la protection du consommateur*¹ s'applique, particulièrement les articles 197 et suivants traitant de contrats avec des studios de santé.

[33] Enfin, il y a lieu de citer les deux clauses suivantes du contrat intervenu entre les parties puisque le docteur Delisle y fait référence dans son rapport :

9- Reconnaissance Le Client reconnaît avoir été clairement informé de la possibilité d'effets secondaires imprévisibles et non-fréquents pouvant survenir après ou lors de n'importe lequel des traitements (notamment mais sans s'y restreindre – rougeurs, enflures, démangeaisons, brûlures, modifications de la pigmentation), ainsi que de cas exceptionnels où le traitement est inefficace. De même, il est informé de la probabilité de persistance du duvet, des poils blancs, roux et très blonds après les traitements.

10- Efficacité Le Client reconnaît avoir été clairement informé par la Compagnie et/ou l'un de ses représentants que nul ne peut prédire la réaction du corps et par conséquent, le taux de succès de l'élimination des poils. [...]

[34] Ces dispositions ne concernent que l'obligation d'information qui s'impose à la défenderesse, particulièrement à l'article 2102 C.c.Q. Il est fait mention de brûlures. Ces clauses ne peuvent en aucun cas être interprétées comme des renonciations de la part de la demanderesse à tout recours pour préjudice corporel, car l'article 1474 C.c.Q. l'interdit :

1474. Une personne ne peut exclure ou limiter sa responsabilité pour le préjudice matériel causé à autrui par une faute intentionnelle ou une faute lourde; la faute lourde est celle qui dénote une insouciance, une imprudence ou une négligence grossières.

¹ L.R.Q., c. P-40.1.

Elle ne peut aucunement exclure ou limiter sa responsabilité pour le préjudice corporel ou moral causé à autrui.

[Soulignement ajouté]

[35] Le recours de la demanderesse est fondé sur la faute qu'aurait commise la technicienne Janie Lampron, préposée de la défenderesse, en ne cessant pas le traitement lorsqu'elle lui a fait part de douleurs ou en ne diminuant pas l'intensité du laser.

[36] Selon la conversation téléphonique que madame G... a eue avec Janie Lampron le 1^{er} août 2013, celle-ci lui a dit qu'elle aurait dû diminuer l'intensité du laser lorsqu'elle lui a exprimé des douleurs. Dans son témoignage à l'audience, madame Lampron a confirmé qu'elle avait continué le traitement malgré l'expression de douleurs par madame G.... Madame Lampron a paru mal à l'aise et réticente lors de son témoignage.

[37] La preuve prépondérante révèle que les trois traitements précédant celui du 19 novembre 2012 se sont déroulés sans problème. C'est lors du traitement du 19 novembre 2012 que madame G... a ressenti des douleurs et qu'elle en a fait part à la technicienne. C'est après ce traitement qu'elle a constaté des brûlures. Cette constatation est confirmée par Martine Lefebvre, infirmière en soins de plaies. Madame Lefebvre a l'avantage sur le docteur Delisle d'avoir examiné madame G.... Madame Lefebvre a confirmé qu'il s'agissait de brûlures superficielles au deuxième degré. Pour sa part, le docteur Delisle est d'opinion qu'il ne s'agit pas de brûlures, mais d'inflammation ou d'infection à la suite du dernier traitement.

[38] Que ce soit des brûlures ou non, il est indéniable que la demanderesse a subi un préjudice corporel à la suite du traitement du 19 novembre 2012 et que la cause probable est la faute de la technicienne de ne pas avoir cessé le traitement ou à tout le moins de ne pas avoir diminué l'intensité du laser lorsque la demanderesse lui a dit qu'elle ressentait des douleurs. Madame G... n'avait eu aucun problème de la sorte avant ce traitement du 19 novembre 2012, traitement qui lui avait été donné par une autre technicienne.

[39] L'article 2849 C.c.Q. permet au Tribunal de tirer des présomptions de fait lorsque les faits sont graves, précis et concordants :

2849. 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.

[40] C'est le cas en l'espèce.

[41] Dans une affaire présentant des similitudes avec la présente, en ce que la cliente s'était plainte à la technicienne de douleurs et de sensations de brûlure, la technicienne poursuivant quand même le traitement après avoir appliqué des

compresses d'eau froide, la juge Lina Bond, siégeant en Division des petites créances de la Cour du Québec, a retenu la responsabilité d'Épiderma en écrivant² :

[19] Le Tribunal est convaincu que la préposée a appliqué un niveau d'énergie du laser trop élevé lors du deuxième traitement et elle aurait dû cesser le traitement lorsque la requérante s'est plainte de douleurs et d'échauffement.

[42] Il est utile également de citer le paragraphe 24 de la décision du juge Bourduas dans l'affaire *Petrella c. Institut de chirurgie laser de Montréal inc.* :

[24] Il y aurait eu une double faute qui contribue directement au préjudice souffert par la demanderesse: on n'a pas refait l'analyse du degré de couleur de la peau de la demanderesse après un long séjour en Italie pour ajuster le degré d'intensité des rayons; la technicienne n'a pas interrompu immédiatement le traitement quand la demanderesse s'est plainte.

[43] La défenderesse a produit des décisions de la Division des petites créances de la Cour du Québec dans lesquelles la responsabilité n'a pas été retenue. Après analyse, le Tribunal considère que ces décisions ne sont pas applicables puisque dans chaque cas il y avait absence de preuve de faute ou preuve insuffisante, ce qui n'est pas le cas ici.

[44] La demanderesse réclame 7 000 \$ de dommages, dont le remboursement du prix du contrat soit 970,12 \$. Le Tribunal ne peut lui accorder cette somme puisque la demanderesse avait déjà reçu trois traitements sans aucun problème. La demanderesse a droit au remboursement du traitement du 19 novembre 2012 et le cinquième qui n'a pas eu lieu, soit 388,05 \$.

[45] La demanderesse a subi des inconvénients réels et elle a encore une légère cicatrice qui lui procure des désagréments et des démangeaisons. Pour tous ces dommages, le Tribunal lui accorde la somme de 3 000 \$.

[46] La demanderesse n'a pas produit de pièces justificatives pour les médicaments ou autres déboursés de sorte que la preuve est insuffisante.

[47] La demanderesse a donc droit à la somme de 3 388,05 \$.

POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :

[48] **CONDAMNE** la défenderesse à payer à la demanderesse la somme de 3 388,05 \$, avec intérêts au taux légal, majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, à compter de la mise en demeure;

[49] **CONDAMNE** la défenderesse à payer à la demanderesse les frais judiciaires de 167 \$.

² *Gélinas c. Épiderma inc.*, C.Q. Québec, 200-32-030244-023, 12 mai 2003, j. Bond.

PIERRE LABBÉ, J.C.Q.

Date d'audience : 10 septembre 2013