

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
District : Québec
Localité : Québec
N° de dossier judiciaire : 200-32-073445-263

Date : 19 octobre 2026

DEVANT L'ARBITRE :

M^e Ginette Fortin

Richard Auclair

c.

Climatisation Dubé

Partie demanderesse

Partie défenderesse

SENTENCE ARBITRALE

I. INTRODUCTION

1. Résumé du litige

[1] Le demandeur a vendu au défendeur, le 27 août 2016, une thermopompe murale de marque Friedrich, d'une capacité de 12 000 BTU, assortie d'une garantie de dix (10) ans couvrant les pièces et la main-d'œuvre.

[2] Le demandeur allègue que, depuis le 8 décembre 2024, la thermopompe ne fonctionne pas adéquatement. Il réclame le remboursement intégral de l'appareil, ainsi que des dommages-intérêts punitifs et le remboursement des frais engagés.

[3] Malgré les nombreux rappels effectués du demandeur, le défendeur n'a mandaté un technicien que le 17 avril 2025. À l'issue de son inspection, ce dernier prétend que l'appareil ne présentait aucune défectuosité.

2. Historique de la procédure

[4] Lors de la séance préliminaire tenue le 6 octobre 2026, les parties ont confirmé leur intention de soumettre le présent différend à l'arbitrage. La séance d'arbitrage a ensuite

eu lieu le 14 octobre 2026.

II. LES FAITS

[5] Le 27 août 2016, le demandeur a fait l'acquisition d'une thermopompe murale de 12 000 BTU au prix de 3 679,20 \$, laquelle était assortie d'une garantie de dix (10) ans couvrant les pièces et la main-d'œuvre. (P-1)

[6] Le 8 décembre 2024, le demandeur constate que l'appareil ne procure plus le chauffage habituel. Il observe également que les ailettes du diffuseur ne fonctionnent plus adéquatement du côté droit.

[7] Le 9 décembre 2024, le demandeur communique avec le défendeur afin de l'informer du problème. Le défendeur lui indique alors qu'il ne distribue plus cette marque de thermopompes.

[8] Malgré plusieurs demandes, ce n'est que le 17 avril 2025 qu'un technicien du défendeur se rend sur les lieux. Dans son rapport de service, il indique que l'appareil chauffe et climatise conformément aux normes du fabricant. Il y mentionne également que les volets fonctionnent normalement et qu'il ne constate aucune anomalie. À titre préventif, il remplace néanmoins le moteur du volet, considérant qu'il pourrait s'agir d'un problème intermittent. Les travaux sont effectués sans frais puisque l'appareil est toujours couvert par la garantie.

[9] Le demandeur ne constate toutefois aucune amélioration à la suite de cette intervention. Il sollicite alors des soumissions auprès du défendeur et d'autres fournisseurs pour l'acquisition d'un appareil de capacité supérieure, soit 24 000 BTU.

[10] Le 5 mai 2025, le demandeur transmet une mise en demeure au défendeur et exige le remplacement de la thermopompe ou un remboursement complet.

[11] Le 9 mai 2025, le défendeur répond par courriel que son technicien a confirmé, dans son rapport d'intervention, que les volets fonctionnaient correctement de gauche à droite. Il ajoute que le manuel de l'appareil ne précise pas l'amplitude de déplacement des volets et rejette en conséquence la demande du demandeur.

[12] Le même jour, le demandeur répond par courriel qu'il entend poursuivre ses démarches devant la Cour du Québec, division des petites créances. Il soutient que l'appareil a fonctionné adéquatement pendant huit ans et demi et que, depuis décembre 2024, les ailettes présentent un mauvais fonctionnement.

[13] Le 4 août 2025, le demandeur procède à l'achat d'une nouvelle thermopompe de 24 000 BTU au coût de 7 254,92 \$.

[14] Le 14 avril 2026, le demandeur dépose sa demande introductive d'instance. Il réclame le remboursement du prix d'achat de la thermopompe, soit 3 679,20 \$, une somme de 1 000 \$ à titre de dommages-intérêts punitifs, des frais de poste de 16,78 \$ ainsi que les frais de justice de 121,00 \$, pour une réclamation totale de 4 816,98 \$.

[15] Le 1er mai 2026, le défendeur conteste la demande. Il soutient que la thermopompe, d'une capacité de 12 000 BTU, est conçue pour fonctionner en mode chauffage jusqu'à des températures variant entre -10 °C et -15 °C, selon le taux d'humidité. Selon la preuve documentaire fournie, lorsque les températures excèdent ces limites, l'appareil doit être arrêté. Il affirme qu'en raison des conditions climatiques du Québec, l'appareil devrait généralement être mis hors service vers la mi-décembre et remis en fonction vers la mi-mars. Il ajoute que la fiche technique indique uniquement que les volets peuvent se déplacer horizontalement et verticalement, sans toutefois préciser l'amplitude de ce déplacement.

[16] Le défendeur affirme également que son technicien a vérifié l'appareil et constaté que les volets se déplaçaient normalement dans les axes horizontal et vertical. Selon le rapport d'intervention, les fonctions de chauffage et de climatisation étaient opérationnelles.

[17] Selon la documentation produite par le défendeur et tirée d'une application d'intelligence artificielle, la température ressentie le matin du 7 décembre 2024 était de -20 °C et de -14 °C en après-midi. Or, les spécifications de l'appareil indiquent que celui-ci est conçu pour fonctionner jusqu'à une température de -10 °C (14 °F). (D-2)

[18] L'arbitre note que le demandeur utilise le terme « ailettes », alors que le défendeur emploie le terme « volets » pour désigner la même composante de la thermopompe.

III. LES POSITIONS DES PARTIES

[19] Le demandeur réclame le remboursement du prix d'achat de la thermopompe, soit 3 679,20 \$, ainsi qu'une somme de 1 000 \$ à titre de dommages-intérêts punitifs. Il demande également le remboursement des frais de poste liés à l'envoi de la mise en demeure ainsi que des frais de justice, pour une réclamation totale de 4 816,98 \$.

[20] Le défendeur soutient qu'un technicien a inspecté la thermopompe et qu'aucune anomalie n'a été constatée. Selon son rapport d'intervention, l'appareil fonctionne conformément aux spécifications du fabricant, tant en mode chauffage qu'en mode climatisation.

IV. LES QUESTIONS EN LITIGE

[21] Le demandeur a-t-il présenté une preuve prépondérante de l'existence de défauts, affectant la thermopompe achetée du défendeur, qui donnent ouverture à l'application de la Loi sur la protection du consommateur, notamment les articles 37-38 ?

V. LE DROIT APPLICABLE

[22] 2803 C.c.Q. 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.

[23] 2804 C.c.Q. 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.

[24] 37 L.P.C. Un bien qui fait l'objet d'un contrat doit être tel qu'il puisse servir à l'usage auquel il est normalement destiné.

[25] 38 L.P.C. Un bien qui fait l'objet d'un contrat doit être tel qu'il puisse servir à un usage normal pendant une durée raisonnable, eu égard à son prix, aux dispositions du contrat et aux conditions d'utilisation du bien.

[26] 53 L.P.C. Le consommateur qui a contracté avec un commerçant a le droit d'exercer directement contre le commerçant ou contre le fabricant un recours fondé sur un vice

caché du bien qui a fait l'objet du contrat, sauf si le consommateur pouvait déceler ce vice par un examen ordinaire. [...]

Ni le commerçant, ni le fabricant ne peuvent alléguer le fait qu'ils ignoraient ce vice ou ce défaut. [...]

[27] 54 L.P.C. Le consommateur qui a contracté avec un commerçant a le droit d'exercer directement contre le commerçant ou contre le fabricant un recours fondé sur une obligation résultant de l'article 37, 38 ou 39. [...]

[28] 272 L.P.C. Si le commerçant ou le fabricant manque à une obligation que lui impose la présente loi, un règlement ou un engagement volontaire souscrit en vertu de l'article 314 ou dont l'application a été étendue par un décret pris en vertu de l'article 315.1, le consommateur, sous réserve des autres recours prévus par la présente loi, peut demander, selon le cas:

- a) l'exécution de l'obligation;
- b) l'autorisation de la faire exécuter aux frais du commerçant ou du fabricant;
- c) la réduction de son obligation;
- d) la résiliation du contrat;
- e) la résolution du contrat; ou
- f) la nullité du contrat,

sans préjudice de sa demande en dommages-intérêts dans tous les cas. Il peut également demander des dommages-intérêts punitifs.

VI. ANALYSE

[29] En matière civile, le fardeau de la preuve repose sur les épaules de la partie demanderesse. (1)

[30] Cette dernière doit présenter au juge une preuve qui surpasse et domine celle de la partie défenderesse.

[31] La partie qui assume le fardeau de la preuve doit démontrer que le fait litigieux est non seulement possible, mais probable.

[32] La probabilité n'est pas seulement prouvée par une preuve directe, mais aussi par les circonstances et les inférences qu'il est raisonnablement possible d'en tirer.

[33] Cependant, lorsque la preuve offerte de part et d'autre est contradictoire, le Tribunal doit examiner tous les éléments qui lui ont été présentés et c'est seulement lorsque cet examen s'avère infructueux qu'il peut trancher le litige contre la partie à qui incombait le fardeau de la preuve.

[34] Dans ce litige, le témoignage de la demanderesse et la preuve documentaire, soit notamment les courriels échangés entre les parties, démontrent un manque de diligence du défendeur à assurer le suivi du problème de la thermopompe en pleine saison hivernale.(2)

[35] Toutefois, le demandeur n'a produit aucune preuve technique, expertise ou autre élément objectif permettant d'établir que la thermopompe était effectivement défectueuse ou qu'elle ne fonctionnait pas conformément aux garanties applicables. (4)

[36] De son côté, le défendeur a produit le rapport d'intervention de son technicien, lequel conclut que l'appareil fonctionnait conformément aux spécifications du fabricant, tant en mode chauffage qu'en mode climatisation. Le défendeur souligne également que, si une défectuosité avait été constatée lors de l'inspection, les réparations nécessaires auraient été effectuées sans frais puisque l'appareil était toujours couvert par la garantie de dix ans sur les pièces et la main-d'œuvre. (3)

[37] Dans ces circonstances, l'arbitre conclut que le demandeur n'a pas démontré, selon la prépondérance des probabilités, l'existence d'un défaut de qualité ou d'une défectuosité donnant ouverture à l'application des articles 37 et 38 de la Loi sur la protection du consommateur. L'insatisfaction du demandeur quant au rendement de l'appareil ne saurait, à elle seule, tenir lieu de preuve d'un défaut couvert par ces dispositions. (5)

(1) 2803 et 2804 C.c.Q.

(2) 2023 QCCQ 5807

(3) 2025 QCCQ 622

(4) 2007 QCCQ 2380

(5) 2010 QCCQ 2276

VII. DÉCISION

[38] POUR CES MOTIFS, l'arbitre :

REJETTE la demande du demandeur ;

LE TOUT sans frais.

Québec _____ ce 19 octobre 2026
Lieu _____ Date

Ginette _____ Fortin
Prénom _____ Nom

Arbitre accréditée par le Barreau du Québec



Signature