

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE QUÉBEC

N°: 200-32-711430-248

DATE : 20 mai 2026

DEVANT L'ARBITRE : Me Manon Leclerc

DOMINIC THÉRIAULT

Partie demanderesse

c.

CONFORTCLIM INC.

Partie défenderesse

SENTENCE ARBITRALE

I. INTRODUCTION

1. RÉSUMÉ DU LITIGE

Confortclim inc. (Le Vendeur) a vendu le 6 mai 2020 au demandeur (L'Acheteur) une thermopompe de marque Elios E 19 12000 BTU, et ce, au prix de 2443,23 \$.

L'Acheteur prétend que la thermopompe ne fonctionne pas correctement, depuis le 17 juin 2022 et le demandeur réclame au Vendeur un montant total de 3525,70 \$ avec intérêts au taux légal et l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du Code civil du Québec.

La somme réclamée se détaille ainsi :

Prix à l'achat : 2443,23 \$;

Réparation d'entretien après un an et demi soit 315,30 \$;

La visite de Boucher Lortie au montant de 155,21 \$;

La visite d'entretien par le Vendeur le 16 novembre 2023 : 365,05 \$ (pièce P-3);

La visite de Réfrigération Uniclim : 247,14 \$.

2. HISTORIQUE DE LA PROCÉDURE

La séance arbitrale a été tenue le 19 novembre 2025 par vidéoconférence.

II. LES FAITS

Le 6 mai 2020 le Vendeur a vendu à l'Acheteur une thermopompe de marque Elios E 19 12000 BTU, et ce, au prix de 2443,23 \$ avec garantie de 10 ans sur les pièces et compresseur et garantie de 2 ans sur la main-d'œuvre, tel qu'il appert du contrat (P-2).

L'Acheteur met en demeure le Vendeur et lui transmet une lettre datée du 28 octobre 2024 (pièce P-1).

L'Acheteur a constaté que le 17 juin 2022 la thermopompe ne fonctionnait plus normalement, étant complètement givrée et refoulait une quantité d'eau sur le mur de son installation.

Le Vendeur s'est rendu le 4 juillet 2022 chez l'Acheteur, à la suite d'un appel de service, occasionnant des frais pour la main d'œuvre de 315,30 \$.

L'Acheteur se plaint que l'appareil est sporadiquement fonctionnel et communique avec le Vendeur.

Le 25 septembre 2023, l'Acheteur fait un appel de service auprès d'une entreprise externe Boucher Lortie afin d'obtenir une analyse externe et un diagnostic et il apprend que la carte de contrôle qui gère les composantes électroniques de l'appareil est défectueuse. Il lui en coûte 155,21 \$ tel que le démontre la facture (pièce P-4).

L'Acheteur fait un appel de service auprès du Vendeur.

Le 16 novembre 2023, le Vendeur se rend chez l'Acheteur et change la boîte de contrôle électronique et facture le temps compagnon et non la boîte de contrôle électronique et l'Acheteur signe la facture (pièce D-3) et lui paye le 22 novembre 2023.

Cette pièce était sous garantie, tel que mentionné à la facture (pièce D-3) et le Vendeur a facturé pour la main d'œuvre la somme de 365,06 \$.

En été 2024, l'Acheteur se plaint que l'appareil ne fonctionne pas du tout et ne climatise pas.

Le 17 juillet 2024, l'Acheteur tente de rejoindre le Vendeur et n'a pas de réponse et il décide de demander à Réfrigération UniClim de faire un diagnostic de l'appareil. Le constat est que l'appareil est dysfonctionnel et doit être changé.

Le 12 août 2024, l'Acheteur a communiqué avec le Vendeur lequel le 20 août 2024, accepte de remplacer l'appareil.

Le 13 août, l'Acheteur transmet un courriel au Vendeur (pièce D-4) et lui demande de réparer ou de remplacer l'appareil sans frais.

Le 25 septembre 2024, le Vendeur transmet un courriel à l'Acheteur, mentionnant qu'il accepte de remplacer la thermopompe et que l'appareil sera gratuit mais qu'il y a des frais de déplacement et de main-d'œuvre pour l'installation du nouvel appareil, et ce, au montant de 678 \$ plus taxes (pièce D-6).

L'Acheteur transmet un courriel le 28 septembre 2024 au Vendeur pour lui faire part qu'il refuse de payer des frais supplémentaires notamment la somme de 678 \$.

IV. LES QUESTIONS EN LITIGE

L'arbitre doit trancher la question en litige suivante :

Est-ce que la partie défenderesse doit rembourser à la partie demanderesse la somme de 2443,23 \$ représentant le prix d'achat de l'appareil ainsi que les frais de 1082,47 \$ pour des frais de service et réparations soit une somme totale de 3525,70 \$.

V. LE DROIT APPLICABLE

Les dispositions pertinentes au présent litige sont les suivantes :

Article 1726 du Code civil du Québec : Le vendeur est tenu de garantir à l'acheteur que le bien et ses accessoires sont, lors de la vente, exempts de vices cachés qui le rendent impropre à l'usage auquel on le destine ou qui diminuent tellement son utilité que l'acheteur ne l'aurait pas acheté, ou n'aurait pas donné si haut prix, s'il les avait connus.

Il n'est, cependant, pas tenu de garantir le vice caché connu de l'acheteur ni le vice apparent; est apparent le vice qui peut être constaté par un acheteur prudent et diligent sans avoir besoin de recourir à un expert.

Article 37 de la Loi sur la protection du consommateur : Un bien qui fait l'objet d'un contrat doit être tel qu'il puisse servir à l'usage auquel il est normalement destiné.

Article 38 de la Loi sur la protection du consommateur : 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.

Article 272 de la Loi sur la protection du consommateur :

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

La preuve démontre que la climatisation de la thermopompe ne fonctionnait pas bien et l'Acheteur en a fait la preuve.

L'Acheteur bénéficie des garanties prévues à l'article 1726 du Code civil du Québec et celles aux articles 37 et 38 de la Loi sur la protection du consommateur.

L'Acheteur a néanmoins fait une utilisation, sur une longue période, de sa thermopompe.

Avant d'engager des frais pour des appels de service auprès de d'autres fournisseurs, l'Acheteur devait mettre en demeure le Vendeur avant, vu que la thermopompe était sur la garantie.

La main d'œuvre était gratuite pendant deux ans, et ce, à compter de l'achat de la thermopompe et cela était indiqué dans le contrat.

VII. DÉCISION

PAR CES MOTIFS, L'ARBITRE :

ACCUEILLE partiellement la demande;

CONDAMNE la partie défenderesse à payer le montant de 2442,23 \$ à la partie demanderesse avec les intérêts au taux légal et l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec* à compter du 28 octobre 2024;

LE TOUT, avec frais de justice.

Brossard, ce 20 mai 2026

Manon Leclerc

Arbitre accrédité par le Barreau du Québec (188067-5)



Manon Leclerc

Signature