

CANADA  
PROVINCE DE QUÉBEC  
District : Québec  
Localité : Québec  
N° de dossier judiciaire : 200-32-711971-258

Date : 30 janvier 2026

---

**DEVANT L'ARBITRE :**

**M<sup>e</sup> Jing Ou**

---

**Roberge André**

c.

**Gestion immobilière Élégance**

Partie demanderesse

Partie défenderesse

---

## **SENTENCE ARBITRALE**

---

### **I. INTRODUCTION**

#### **1. Résumé du litige**

Le Demandeur réclame à la Défenderesse la somme de 2 500,00 \$, représentant le coût de remplacement de rideaux abîmés lors d'un nettoyage effectué par cette dernière, à l'hiver 2022.

#### **2. Historique de la procédure**

La réunion préliminaire a été tenue le 20 novembre 2025.  
La séance d'arbitrage a été tenue le 28 novembre 2025.

### **II. LES FAITS**

Le Demandeur a confié à la Défenderesse le mandat d'enlever, nettoyer, entreposer et réinstaller ses rideaux. Il s'agit de rideaux transparents.  
Le ou vers le 18 avril 2022, à la suite de leur nettoyage et réinstallation, le Demandeur a

constaté que les huit rideaux présentaient des taches.

Le 17 octobre 2022, le Demandeur a fait parvenir une mise en demeure au représentant de la Défenderesse afin de réclamer les dommages résultant de la détérioration des rideaux à la suite du service de nettoyage.

Le représentant de la Défenderesse est allé constater les dommages allégués. Il nie pas l'existence de taches sur les rideaux. Le représentant de la Défenderesse a tenté de les nettoyer à l'aide de savon pour enlever les taches, mais sans succès.

La Défenderesse conteste que les taches soient attribuables à leur nettoyage. Il prétend que les rideaux étaient très sales même avant le décrochage. Cependant, il n'a pas pris des photos lors du décrochage.

Le Demandeur démontre que le coût de remplacement de l'ensemble des rideaux endommagés est d'environ 5 099,14 \$ (taxes incluses). Or, il réclame à la Défenderesse 2 500,00 \$ représentant la moitié du coût de remplacement de rideaux abîmés.

Pièces en demande :

P-1 Preuve de paiement

P-2 Mise en demeure

P-3 Réponse à la mise en demeure

P-4 Courriel décrivant la technique de nettoyage

P-5 Facture de Nettoile Inc.

P-6 Soumission d'Auvents Lecours

P-7 Endos de la carte d'affaires de M. Jobin

Pièces en défense :

Aucune pièce.

### **III. LES POSITIONS DES PARTIES**

La position du Demandeur :

Condamner la Défenderesse à payer au Demandeur la somme de 2 500,00 \$, avec intérêts au taux légal, et l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du Code civil du Québec.

Condamner la Défenderesse à payer au Demandeur les frais de justice.

La position de la Défenderesse :

Rejeter la Demande.

### **IV. LES QUESTIONS EN LITIGE**

Le Demandeur, a-t-il établi que les taches sur les rideaux sont causées par le service de nettoyage rendu par la Défenderesse ?

Si oui, à quels dommages le Demandeur a-t-il droit et à combien ceux-ci s'élèvent-ils ?

### **V. LE DROIT APPLICABLE**

Art. 2098 C.c.Q. 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.

Art. 2100 C.c.Q. 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.

Art. 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.

Art. 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.

## VI. ANALYSE

1. Lorsqu'un client confie un bien ou du matériel pour nettoyage, il se crée entre les parties un contrat de service qui est régi par les articles 2098 et suivants du Code civil du Québec.

2. Dans la cause Corbeil c. 1\$ Cleaners Ltd., monsieur le juge Archambault déclare qu'une présomption existe contre le commerçant nettoyeur:

«Attendu qu'il y a entre les parties contrat de louage de service, par lequel la défenderesse avait l'obligation de conserver la chose et de la rendre, après l'avoir nettoyée; qu'il y a contre elle présomption de faute qu'elle n'a pas détruite.» (Voir aussi paragr. 10, Huot c. Centre de peinture Filion inc. (Peintures Filion), 2007 QCCQ 11683)

3. Dans la cause Laflamme c. Nettoyeur Sillery Cleaners, le juge Lemay, après étude de la jurisprudence, émet le principe suivant :

«La personne à qui est confié un vêtement pour nettoyage été pressage est responsable des détériorations que ce vêtement a subies au cours de ces opérations et elle est présumée en faute, à moins qu'elle ne prouve de façon concluante que ces détériorations n'ont pas été causées par elle. »

4. Dans la cause Gagnon c. Nettoyeurs Bellingham, le juge Michel Desmarais qualifie l'obligation du nettoyeur d'obligation de résultat. (Voir aussi 1937 R.J.Q. 193; 1958 C.S. 139; C.Q. Montréal 500-32-004065-886, 1989-03-14).

5. Puisque le service de nettoyage revêt de nombreux aspects techniques, la Défenderesse est tenue de rendre au Demandeur les rideaux dans le même état que celui dans lequel ils se trouvaient, avant le nettoyage, selon l'article 2100 C.c.Q. Il appartient alors à la Défenderesse de démontrer par preuve prépondérante qu'il n'est pas responsable des défauts des rideaux après leur nettoyage, en prouvant la force majeure ou la faute d'un tiers.

6. D'un autre côté, pour réussir dans sa demande, le Demandeur doit cependant prouver que les rideaux étaient en parfait état avant que la Défenderesse n'en prenne possession et qu'après qu'il les ait nettoyés et réinstallés, ces rideaux n'étaient pas dans le même état qu'avant. Le Demandeur doit établir ces faits selon la balance des probabilités, tel que le stipulent les articles 2803 et 2804 C.c.Q. (Voir aussi Biron c. Boucher (Nettoyage des stores à l'ultrason Robert Boucher 2013 QCCQ 15495).

7. En l'espèce, le Demandeur n'a déposé aucune photo démontrant l'état de ses rideaux avant le décrochage. Il affirme toutefois qu'ils étaient en bon état et qu'ils ne se trouvaient plus dans le même état après leur nettoyage.

8. La Défenderesse affirme qu'ils étaient trop sale avant le décrochage. La Défenderesse allègue que suite à la dénonciation du Demandeur, elle a repris les rideaux pour tenter de les nettoyer à l'aide de savon. Malgré ses efforts, elle n'est pas parvenue à faire disparaître les taches sur les rideaux abîmés.

9. Le Tribunal conclut, que selon toute probabilité, les rideaux nettoyés, installés et réinstallés par la Défenderesse, présentent des taches qu'ils n'avaient pas avant que la Défenderesse n'en prenne possession.

10. Quant à la cause du dommage, il appartient à la Défenderesse de démontrer que les défauts affectant les rideaux suite au nettoyage qu'il a effectué relèvent d'une force majeure ou la faute d'un tiers, ce qu'elle n'a pas tenté de faire.

11. Elle plaide plutôt que la Défenderesse ne peut être tenu responsable de la dégradation de l'état des toiles du Demandeur. Elle insiste sur le fait que les nettoyants utilisés étaient doux et recommandés par des fabricants de toiles tel que Hertel et Mirage 2000, lesquels sont reconnus pour ne pas abîmer les toiles.

12. Ainsi, en l'espèce, le Tribunal n'est pas convaincu que les taches sur les rideaux relèvent d'un cas de force majeur ou de la faute d'un tiers.

13. Par conséquent, il est tenu d'indemniser le Demandeur pour la perte subie.

14. Celle-ci réclame le remboursement de la moitié du coût de remplacement de rideaux abîmés, soit 2 500,00 \$ (P-6).

15. En l'espèce, il y a lieu de tenir compte du fait que ces rideaux dataient de plus de trois ans et de leur attribuer une certaine dépréciation. Il y a également lieu de considérer que le Demandeur ne souhaitait plus ce type de rideau. En fin, il convient de rappeler que l'indemnisation a pour objet de compenser le préjudice subi et non d'enrichir la partie qui subit des dommages.

16. Au regard de l'ensemble des circonstances et de la preuve présentée, le Tribunal considère que le Demandeur a le droit de recouvrer le prix payé pour le nettoyage, soit 350,00\$ avec intérêts au taux légal et l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du Code civil du Québec à compter de la date de sa mise en demeure.

## VII. DÉCISION

POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL:

ACCUEILLE en partie la Demande du Demandeur;

CONDAMNE la Défenderesse à payer au Demandeur la somme de 350,00\$ avec intérêts au taux légal et l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du Code Civil du Québec à compter du 17 octobre 2022.

AVEC FRAIS DE JUSTICE en faveur du Demandeur.

Montréal

Lieu

ce 30 janvier 2026

Date

Jing

Prénom

Ou

Nom

Arbitre accréditée par le Barreau du Québec

*Jing Ou*

Signature