

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

District : Québec

Localité : Québec

N° de dossier judiciaire : 200-32-712099-257

Date : 2026-02-28

Sentence rendue par : Me Alexandre Luiggi

NADIA PELLETIER

Partie demanderesse

C. L'ECONOMIE EN PLANCHER DE BOIS-FRANC SENC

Partie défenderesse

SENTENCE ARBITRALE

I. INTRODUCTION

1. Résumé du litige

Le litige porte sur

Le présent arbitrage a pour objet la demande de Mme Nadia Pelletier (ci-après « la demanderesse ») contre la société L'Économie en plancher de bois-franc SENC (ci-après « la défenderesse »). La demanderesse réclame le remboursement de la somme de 4 585,26 \$, représentant le coût des travaux de sablage et de finition de planchers qu'elle juge mal exécutés, ainsi que les frais d'envois postaux. Elle allègue que la défenderesse a réalisé des travaux non conformes aux règles de l'art (marques de sablage, résidus dans le vernis, réparation inadéquate d'un nez de marche).

2. Historique de la procédure

La séance d'arbitrage a été tenue le

2026-02-27

II. LES FAITS

Le ou vers le 24 février 2025, les parties concluent un contrat verbal basé sur une estimation (pièce P-1) pour la réparation, le sablage et la finition de planchers de bois franc à la résidence de la demanderesse.

Le coût total convenu et payé est de 4 546,96 \$. Ce montant inclut l'achat de bois, l'installation d'un sous-plancher et les travaux de sablage et finition.

Les travaux sont exécutés au début du mois de mars 2025. À la suite des travaux, la demanderesse constate plusieurs problématiques :

Le sablage présente des irrégularités (ondulations ou « vagues » sur la grandeur du plancher) ;

Une section du plancher a été sablée de manière excessive en raison d'une tentative de correction par les employés, créant une section concave (« un trou ») ;

Un nez de marche a été réparé en assemblant plusieurs morceaux de bois car il a été coupé trop court, ce qui est inesthétique ;

Des résidus sont emprisonnés dans le vernis. La demanderesse a déposé des photographies pour illustrer l'état des lieux.

Lors de l'audience, la défenderesse a admis les problèmes d'ondulations mais les a attribués à l'âge de la maison et à des variations d'humidité ayant fait vibrer le plancher.

La défenderesse a offert de polir et d'ajouter une couche de vernis supplémentaire gratuitement pour améliorer le fini. La demanderesse a refusé cette offre, ayant perdu confiance envers l'entrepreneur à la suite des nombreuses reprises infructueuses et de la mauvaise qualité des travaux (notamment le nez de marche).

Elle a plutôt engagé une tierce entreprise, Sélection Bois Francs Inc., en juillet 2025 pour reprendre le sablage au complet, réparer la section concave et remplacer le nez de marche, pour un coût total de 4 484,03 \$.

III. LES POSITIONS DES PARTIES

La partie demanderesse demande :

La demanderesse soutient que les travaux de finition étaient inacceptables et ont dû être repris intégralement par un nouvel entrepreneur, lequel n'a eu aucune difficulté à sabler le plancher malgré l'âge prétendu de la maison. Elle réclame le remboursement de la facture payée (4 546,96 \$) et les frais de poste (38,30 \$). Lors de l'audience, elle a confirmé ne pas réclamer l'ensemble de ses débours (qui totalisent plus de 9 000 \$), mais cherche à être indemnisée pour les travaux mal exécutés par la défenderesse.

La partie défenderesse demande :

La défenderesse conteste la demande. Elle allègue avoir réalisé les travaux selon les règles de l'art et souligne que les matériaux facturés (bois, moulures) ont été livrés et installés sans contestation. Elle soutient que les défauts de sablage relèvent de la structure de la maison. Subsidiairement, elle soutient que la demanderesse l'a empêchée d'exercer son droit de corriger les malfaçons en refusant la couche de finition supplémentaire. Enfin, lors de l'audience, le représentant de la défenderesse a affirmé que la demanderesse mentait, que la preuve concernant le tiers entrepreneur était fausse et qu'il serait injuste d'accorder un remboursement sur cette base.

IV. LES QUESTIONS EN LITIGE

Les questions en litige sont les suivantes :

La défenderesse a-t-elle manqué à son obligation d'exécuter les travaux selon les règles de l'art (art. 2100 C.c.Q.) ?

L'entrepreneur a-t-il été privé illégalement de son droit de corriger les travaux ?

Quel est le montant des dommages qui doivent être indemnisés ?

Qui doit assumer les frais de justice ?

V. LE DROIT APPLICABLE

Articles 1375 (bonne foi), 1458 (responsabilité contractuelle), 1602 (exécution par un tiers), 1611 (dommages-intérêts), 1699 (restitution des prestations), 2100 (respect des règles de l'art), 2102 (droit de corriger) et 2803 (fardeau de la preuve) du Code civil du Québec (C.c.Q).Article 340 du Code de procédure civile (C.p.c).

VI. ANALYSE

Sur l'obligation de l'entrepreneur et les défauts esthétiques

[1] L'article 2100 C.c.Q. impose à l'entrepreneur d'agir au mieux des intérêts de son client et conformément aux usages et aux règles de l'art. En matière de rénovation de finition (sablage et vernissage), l'entrepreneur est tenu à une obligation de résultat quant à la qualité de l'ouvrage.

[2] La preuve photographique démontre de manière convaincante les malfaçons. Le nez de marche, rabouté avec de multiples morceaux de bois à la suite d'une erreur de coupe, témoigne d'une exécution négligente qui ne respecte pas les standards de l'industrie. De plus, la présence d'une zone concave (« trou ») causée par un sablage excessif pour camoufler une erreur d'alignement des lattes constitue un défaut majeur.

[3] Le Tribunal rejette l'argument de la défenderesse voulant que les ondulations soient dues à l'âge de la maison ou à l'humidité. La preuve démontre que l'entrepreneur subséquent a pu sabler et vernir le même plancher de manière impeccable quelques mois plus tard, démontrant ainsi qu'un travail adéquat était techniquement réalisable. Le Tribunal conclut que la défenderesse a failli à son obligation.

Sur le droit de corriger de l'entrepreneur

[4] La défenderesse reproche à la cliente de ne pas l'avoir laissée appliquer une dernière couche de vernis correctrice. En règle générale, le client doit permettre à l'entrepreneur de remédier à ses défauts.

[5] Cependant, le droit de corriger n'est pas absolu et cède face à une perte de confiance objective de la part du client. En l'espèce, les tentatives de réparation initiales (qui ont causé le trou dans le plancher) et la réparation grossière du nez de marche démontraient une incompétence justifiant la crainte de la cliente que de nouvelles interventions ne fassent qu'aggraver la situation. La demanderesse était donc en droit de refuser le retour de l'entrepreneur et de confier les travaux correctifs à un tiers.

Sur le calcul des dommages

[6] La demanderesse réclame formellement le « remboursement » total de la facture payée à la défenderesse (4 546,96 \$). Bien que la demande soit ainsi libellée, le Tribunal a le pouvoir de lui donner sa véritable qualification juridique. Comme l'enseigne la jurisprudence (Nissan Automobile Co. (Canada) Ltd. c. Pelletier), ce n'est pas l'étiquette donnée à la demande qui importe, mais la nature du remède recherché. Il s'agit en réalité d'une réclamation en dommages-intérêts pour compenser les malfaçons, ce qui ne constitue pas un jugement ultra petita puisque le Tribunal se prononce sur les mêmes faits pour accorder un montant moindre.

[7] Le Tribunal retient l'argument de la défenderesse soulignant que la facture initiale inclut du matériel (bois, sous-plancher) conservé par la demanderesse. Un remboursement intégral s'assimilerait à une pleine restitution des prestations, ce qui avantagerait indûment la demanderesse. L'article 1699 al. 2 C.c.Q. permet expressément au Tribunal de modifier l'étendue de la restitution pour éviter un tel enrichissement injustifié.

[8] Conséquemment, la demanderesse a droit, en vertu des articles 1602 et 1611 C.c.Q., à l'indemnisation des frais raisonnables encourus pour faire exécuter les travaux correctifs par un tiers. La preuve démontre qu'elle a payé 4 484,03 \$ à l'entreprise Sélection Bois Francs Inc. pour reprendre le sablage fautif, combler la zone concave et remplacer le nez de marche endommagé.

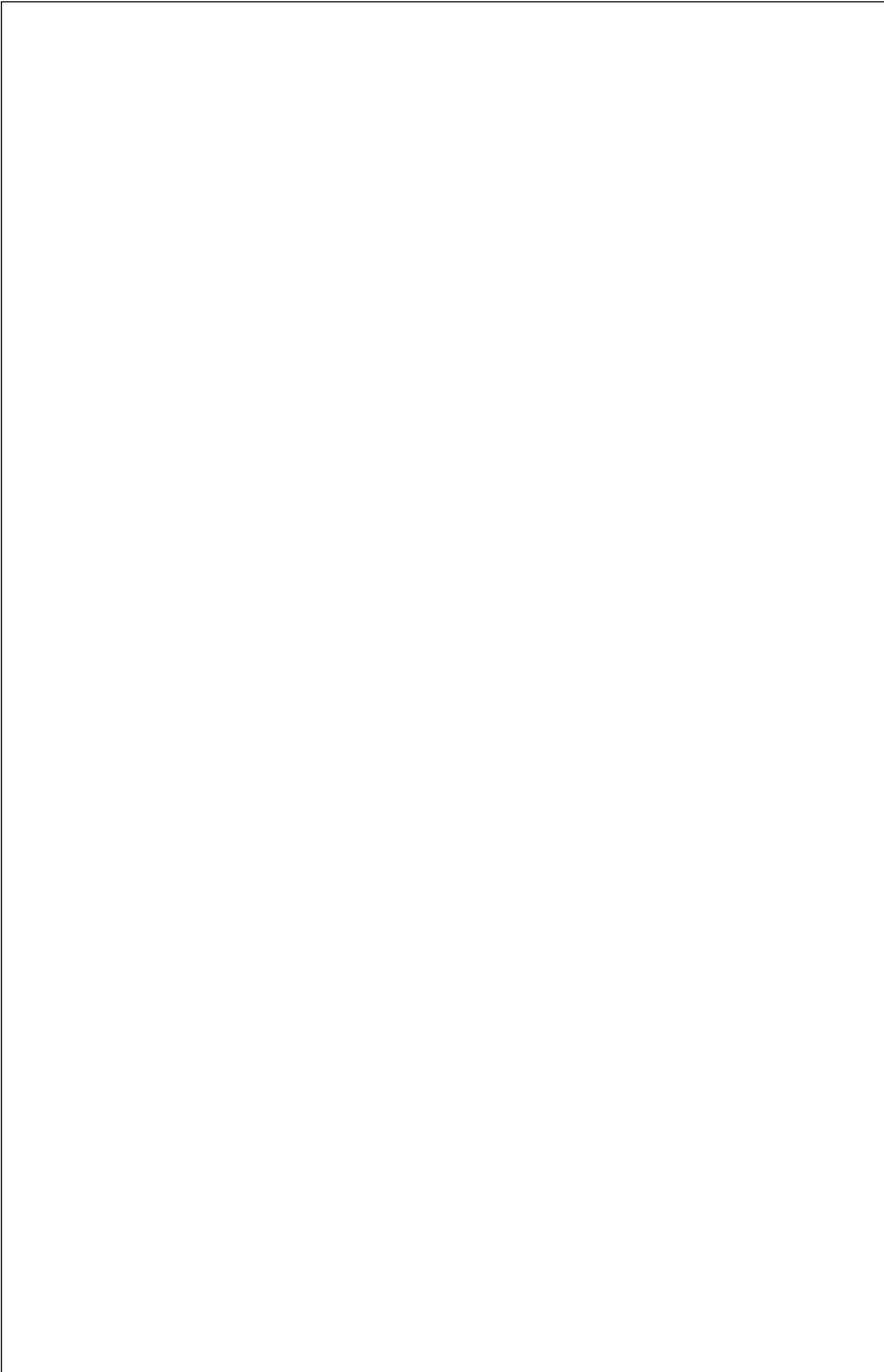
[9] Le Tribunal se doit d'écarter vigoureusement l'argument soulevé à l'audience par le représentant de la défenderesse, voulant que la demanderesse ait menti et que la soumission ou facture de ce tiers entrepreneur soit fausse. Bien qu'il ait allégué avoir discuté au téléphone avec ce nouvel entrepreneur, la défenderesse n'a déposé aucune preuve matérielle pour étayer ces graves allégations de fraude et n'a fait entendre aucun témoin. En vertu de l'article 2803 C.c.Q., celui qui veut faire valoir un droit ou allègue des faits justifiant l'extinction d'une obligation doit les prouver. Devant cette absence totale de preuve et le manque de diligence de la défenderesse à cet égard, le Tribunal ne peut retenir cet argument ; la défenderesse n'a qu'à s'en prendre à elle-même. La preuve documentaire de la demanderesse, non valablement contredite, est donc tenue pour avérée.

[10] Le Tribunal accorde par conséquent la somme de 4 484,03 \$ à titre de dommages pour les travaux de reprise. Les frais d'envois postaux (38,30\$) sont des frais extrajudiciaires raisonnables et sont également admis.

[11] La réclamation admise s'élève donc à 4 522,33 \$.

Sur les frais de justice et montants additionnels

[12] La demanderesse ayant eu gain de cause, la défenderesse devra supporter les frais de justice s'élevant à 118,00 \$, conformément à l'article 340 C.p.c. À ce montant s'ajoutent les intérêts au taux légal et l'indemnité additionnelle, dûment calculés à la somme de 283,48 \$.



VII. DÉCISION

POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :

ACCUEILLE en partie la demande ;

CONDAMNE la défenderesse, L'Économie en plancher de bois-franc SENC, à payer à la demanderesse, Nadia Pelletier, le montant total de 4 923,81 \$, lequel se détaille comme suit :

4 522,33 \$ à titre de dommages et de frais extrajudiciaires ;
283,48 \$ pour les intérêts au taux légal et l'indemnité additionnelle ;
118,00 \$ pour les frais de justice.

Longueuil _____, ce 28 Février 2026
Lieu Date

Me Alexandre Luiggi _____
Prénom et nom de l'arbitre
accrédité(e) par le Barreau du Québec
Numéro de membre 320449-9

10e8d891-584d-433d-
b9cb-6e1d36d9871c
Signature

 Signature numérique de 10e8d891-584d-433d-
b9cb-6e1d36d9871c
Date : 2026.02.28 14:11:50 -05'00'