

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
District : Québec
Localité : Québec
N° de dossier judiciaire : 200-32-712719-250

Date : 27 août 2026

DEVANT L'ARBITRE :

M^e LOUIS-MARIE VACHON

Danny Samson

c.

Enviro Confort Inc.

Partie demanderesse

Partie défenderesse

SENTENCE ARBITRALE

I. INTRODUCTION

1. Résumé du litige

Le litige porte sur la réclamation de la demanderesse, madame Danny Samson, contre la défenderesse, Enviro Confort Inc., au montant de 679,42 \$ comprenant un montant de 527,86 \$ pour une facture de réparation d'un climatiseur mural acheté de la défenderesse, le 25 avril 2019, un montant de 33,56 \$ pour frais de deux mises en demeure à la défenderesse et un montant de 118,00 \$ pour frais judiciaires, réclamation que la défenderesse conteste et refuse de lui payer.

2. Historique de la procédure

La demanderesse a introduit sa demande en justice, le 27 octobre 2025, laquelle conclue à ce que la défenderesse soit condamnée à lui payer la somme de 679,42 \$ avec intérêts au taux légal, l'indemnité additionnelle de l'article 1619 du Code civil du Québec et les frais de justice de 118,00 \$ compris dans le montant de 679,42 \$.

La défenderesse a produit une contestation de la demande de la demanderesse, le 18

décembre 2025, concluant au rejet de celle-ci avec frais de justice

L'audition de l'arbitrage a eu lieu le 29 juillet 2026 et la cause a été prise en délibéré le même jour.

II. LES FAITS

1. La preuve de la demanderesse

a) Les pièces

Les pièces suivantes ont été produites par la demanderesse sans objection :

Pièce P-1 : Contrat d'achat d'un climatiseur de la défenderesse à la demanderesse.

Pièce P-2 (en liasse) : Commande et contrat d'achat d'un climatiseur au prix de 3 000,85 \$ en date du 25 avril 2019 entre la demanderesse et la défenderesse, mises en demeure de la demanderesse du 14 août 2025 et du 11 juillet 2025, réponse de la défenderesse à la mise en demeure du 14 août 2025 avec pièces attachées (certificat de garantie et extrait du manuel d'utilisation), facture de SGL Climatisation Chauffage en date du 17 juillet 2025 au montant de 527,86 \$ et 30 photographies dont 26 de l'appareil de climatisation acheté par la demanderesse, et de ses composantes, et quatre de différents documents dont la pièce P-1, les chèques en paiement du climatiseur et la facture de 527,86 \$.

b) Le témoignage de la demanderesse:

La demanderesse, madame Danny Samson, a témoigné que le climatiseur acheté de la défenderesse, en 2019, a brisé en 2022 et que la défenderesse l'a réparé. Elle a témoigné que l'appareil a brisé de nouveau en 2025, mais que la défenderesse ne voulait pas venir le réparer. Elle a témoigné que l'entreprise SGL est venue réparer l'appareil et qu'on lui a dit qu'il était mal installé. Elle ajoute que l'appareil fonctionne bien depuis qu'il a été « incliné ». Elle ajoute que « la tête a coulé ». Elle affirme avoir été privée de climatisation. L'appareil avait été acheté neuf.

Après que le représentant de la défenderesse, monsieur Jimmy Roy, eût terminé son témoignage, madame Samson a témoigné de nouveau pour dire qu'il n'y a jamais eu d'entente pour une réduction d'heures de travail de la défenderesse. Elle a mentionné que le réparateur a fait ou changé une soudure, que le serpentín n'a pas été nettoyé et que l'on a « juste changé la tête ».

2. La preuve de la défenderesse

a) Les pièces

Les pièces suivantes ont été produites par la défenderesse sans objection :

Pièce D-1: Certificat de garantie de l'appareil de climatisation.

Pièce D-2: Manuel d'utilisation de l'appareil.

Pièce D-3: Facture de la défenderesse en date du 12 septembre 2022 au montant de 150,00 \$ et facture 19 octobre 2022 au montant de 355,78 \$.

Pièce D-4: Courriel de réponse de la défenderesse à la mise en demeure de 2025.

b) Le témoignage de monsieur Jimmy Roy, président de la défenderesse

Monsieur Jimmy Roy, président de la défenderesse, a témoigné que l'appareil a été installé en avril 2019 et qu'en septembre 2022, il y a eu entente avec la demanderesse pour réduire des heures de travail effectuées, suite à un appel de service de la demanderesse. Il a témoigné qu'en 2025, la demanderesse a rappelé pour du travail à effectuer sur l'appareil. Il lui a répondu qu'il fallait prendre entente avec elle avant d'aller

chez elle.

Monsieur Roy a témoigné que le fabricant a nettoyé le serpentin de l'appareil, mais que la défenderesse n'a pas fait l'entretien de l'appareil comme l'exige le Manuel d'entretien. Il affirme que l'appareil doit être installé « à niveau », mais qu'une pente « ne nuira pas ». Cependant, elle n'est pas recommandée par le fabricant. Monsieur Roy ajoute que l'appareil doit être utilisé en continu car le flot d'air assèche les conduits. Selon lui, l'installation a été faite selon le Manuel. Selon lui, la demanderesse devait s'adresser au fabricant, comme l'exige le certificat de garantie, alors qu'elle s'est « revirée contre » la défenderesse.

III. LES POSITIONS DES PARTIES

La demanderesse prétend que la défenderesse est tenue de lui payer les montants qu'elle lui réclame, en vertu de la Loi sur la protection du consommateur.

La défenderesse prétend que la demanderesse devait s'adresser au fabricant du climatiseur, si elle prétend que celui-ci n'avait pas une durée normale de vie, en vertu du Certificat de garantie produit sous D-1.

IV. LES QUESTIONS EN LITIGE

La question en litige est la suivante :

1. La demanderesse a-t-elle présenté une preuve prépondérante de l'existence de défauts, affectant le climatiseur acheté de la défenderesse, qui donnent ouverture à l'application de la Loi sur la protection du consommateur, particulièrement des articles 37 et 38 ?

V. LE DROIT APPLICABLE

Les documents produits sous P-1 et P-2 par la demanderesse et le Certificat de garantie produit sous la cote D-1 par la défenderesse démontrent que le contrat passé, le 25 avril 2019, entre la demanderesse et la défenderesse, est un contrat conclu entre un commerçant et un consommateur. Ce contrat est donc régi par la Loi sur la protection du consommateur (RLRQ c P-40.1).

Les articles 37, 38, 54, 261 et 262 de cette loi se lisent comme suit:

« 37. Un bien qui fait l'objet d'un contrat doit être tel qu'il puisse servir à l'usage auquel il est normalement destiné.

38. 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.

54. 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.

Un recours contre le fabricant fondé sur une obligation résultant de l'article 37, 38 ou 39 peut être exercé par un consommateur acquéreur subséquent du bien.

261. On ne peut déroger à la présente loi par une convention particulière.

262. À moins qu'il n'en soit prévu autrement dans la présente loi, le consommateur ne peut renoncer à un droit que lui confère la présente loi. »

S'agissant de la preuve de défauts affectant le climatiseur, les règles de preuve du Code civil du Québec, notamment celles des articles 2803 et 2804 du Code s'appliquent.

Ces articles se lisent comme suit :

« 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 »

VI. ANALYSE

1. La demanderesse a-t-elle présenté une preuve prépondérante de l'existence de défauts, affectant le climatiseur acheté de la défenderesse, qui donnent ouverture à l'application de la Loi sur la protection du consommateur, particulièrement des articles 37 et 38 ?

Il ne fait pas de doute, à la lecture des pièces produites sous P-1 et P-2 en liasse (Contrat d'achat), et des pièces D-1 (Certificat de garantie) et D-2 (Manuel d'entretien), que le contrat passé entre la demanderesse et la défenderesse, est un contrat entre un commerçant et une consommatrice et que le Code civil du Québec, et surtout la Loi sur la protection du consommateur, s'appliquent à ce contrat.

La preuve non contredite révèle que le climatiseur a été acheté par la demanderesse, le 25 avril 2019, selon les documents produits sous P-1 et P-2 en liasse. La preuve non contredite révèle qu'un peu plus de trois ans plus tard, à l'automne 2022, la défenderesse a, suite à un appel de service de la demanderesse, effectué certains travaux sur l'appareil, soit une inspection, le 12 septembre 2022, pour lesquels la demanderesse aurait payé 172,46 \$ et d'autres travaux, le 19 octobre 2022, selon la pièce D-3, pour lesquels la demanderesse aurait payé 355,78 \$. Les travaux du 19 octobre 2022 sont décrits comme étant un « service résidentiel » de deux heures, 210,00 \$, « gaz réfrigérant » (58,44 \$) deux soudures (16,00 \$) et « vacuum sur système » (25,00 \$), plus taxes, pour un total de 355,78 \$.

Le témoin de la défenderesse, monsieur Jimmy Roy a affirmé qu'une entente est intervenue avec la demanderesse pour réduire les heures de travail effectuées aux deux occasions, ce que la demanderesse a nié. Cette divergence, dans la preuve, n'a pas d'incidence sur la question à trancher, de sorte qu'il n'y a pas lieu de s'y arrêter davantage,

La véritable question à décider est celle de savoir si la demanderesse peut bénéficier des garanties légales que lui donne la Loi sur la Protection du consommateur, lesquelles ne peuvent être écartées par une convention particulière, selon l'article 261 de cette loi, et auxquelles la demanderesse ne peut valablement renoncer, selon l'article 262 de la même loi.

En effet, même si le Certificat de garantie D-1, intitulé « Garantie limitée applicable aux appareils blocs sans conduit », prévoit que seules les pièces sont garanties et non la main-d'œuvre, ces clauses du contrat ne peuvent prévaloir sur les garanties des articles 37 et 38 de la Loi sur la protection du consommateur qui prévoient, respectivement, qu'un

bien vendu par un commerçant doit servir à l'usage normal auquel il est destiné et qu'il doit avoir une durée raisonnable d'usage, selon son prix, les dispositions du contrat et l'usage qui en a été fait.

En ce qui concerne la garantie légale de l'article 37, soit l'usage normal visé, la preuve révèle que le climatiseur acheté le 25 avril 2019 a présenté des problèmes de fonctionnement en octobre 2025, soit environ six ans et demi plus tard. La même durée de six ans et demi s'applique aussi à la garantie légale de durée raisonnable d'usage de l'article 38.

Dans les deux cas, il faut conclure qu'un usage d'environ six ans et demi, pour un climatiseur mural, ne rencontre pas les exigences d'un usage normal ni d'une durée raisonnable d'usage. Il est vrai que la demanderesse n'a présenté aucune preuve d'expert sur ce qui est un usage normal d'un bien ou ce qui est une durée raisonnable d'usage, mais tenant compte du fait que le certificat de garantie lui-même (D-1) prévoit que la garantie sur les pièces est de dix ans pour le propriétaire initial, comme c'est le cas de la demanderesse, il faut conclure qu'en octobre 2025, l'appareil n'avait été utilisé que pour un peu plus de la moitié de la période de garantie de dix ans sur les pièces.

D'autre part, rien ne permet d'interpréter l'ensemble du contrat du 25 avril 2019 et le certificat de garantie, qui l'accompagne, comme signifiant que la garantie de dix ans sur les pièces a été consentie en contrepartie d'une renonciation par la consommatrice à la garantie sur la main-d'œuvre. Du moins, aucune clause spécifique ou expresse n'énonce une telle renonciation et celle-ci ne peut être déduite par interprétation, de sorte que les « dispositions du contrat » auxquelles réfère l'article 38 de la Loi sur la protection du consommateur ne peuvent servir à interpréter restrictivement la notion de durée raisonnable d'usage qui s'infère de la garantie de dix ans sur les pièces.

Par ailleurs, la défenderesse prétend que la demanderesse a fait défaut d'entretenir l'appareil, mais elle n'a présenté aucune preuve à cet effet, sauf l'affirmation en ce sens de monsieur Roy, son témoin, ce qui n'est pas une preuve convaincante.

La défenderesse a pris la position que le coût de la main-d'œuvre devait d'abord être assumé par la demanderesse avant d'effectuer quelque travail que ce soit, selon sa réponse du 22 juillet 2025 (D-4) à la mise en demeure de la demanderesse, sans doute en vertu du Certificat de garantie D-1, mais ce faisant, il faut conclure qu'elle allait à l'encontre des garanties légales des articles 37 et 38 de la Loi sur la protection du consommateur.

La demanderesse a témoigné que, suite aux travaux effectués, le 17 octobre 2025, par SGL Climatisation Chauffage, le climatiseur fonctionne bien, ce qui n'a pas été mis en doute par la défenderesse. La demanderesse est donc bien fondée à réclamer de la défenderesse le coût des réparations du climatiseur, incluant les pièces et la main-d'œuvre, apparaissant sur la facture du 17 octobre 2025, soit le montant de 527,86 \$.

D'autre part, la demanderesse n'a produit aucun document confirmant sa réclamation de 33,56 \$ pour frais de mises en demeure, de sorte que ce montant ne peut lui être accordé.

Enfin le montant de 118,00 \$ réclamé pour « frais de cours » ne peut lui être accordé à ce chapitre, mais lui sera accordé à titre de frais de justice.

VII. DÉCISION

ACCUEILLE en partie la demande de la demanderesse.

CONDAMNE la défenderesse à payer à la demanderesse la somme de 527,86 \$, avec intérêts au taux légal et l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du Code civil du Québec.

AVEC FRAIS DE JUSTICE contre la défenderesse.

Québec _____ ce 27 août 2026 _____
Lieu Date

Louis-Marie _____ Vachon _____
Prénom Nom

Arbitre accrédité par le Barreau du Québec

Louis-Marie Vachon

Signature