

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
District : Québec
Localité : Québec
N° de dossier judiciaire : 200-32-713602-265

Date : 4 septembre 2026

DEVANT L'ARBITRE :

M^e Étienne Massé

Mathieu Robitaille

c.

**Flordecò Québec (représentée par
Jean-Philippe Messier)**

Partie demanderesse

Partie défenderesse

SENTENCE ARBITRALE

I. INTRODUCTION

1. Résumé du litige

La partie demanderesse des couvre-planchers à la partie défenderesse dans le but de faire des travaux dans un appartement lui appartenant. La partie demanderesse n'a pas ouvert les rouleaux une fois livrés. Un entrepreneur a installé les couvre-planchers. C'est à ce moment que la partie demanderesse s'est rendue compte que les couvre-planchers n'étaient pas conformes à ceux commandés. La partie défenderesse a envoyé les bons couvre-planchers sans frais. La partie demanderesse réclame les frais de l'entrepreneur pour le changement des couvre-planchers et pour le dédommagement au locataire.

2. Historique de la procédure

Suite à la rencontre préliminaire, les parties ont demandé que le litige soit jugé au vu du dossier. Les parties ont convenu de transmettre leur exposé écrit à l'arbitre avant le 3 septembre 2026 à 23h59. La partie défenderesse a rendu son exposé écrit à l'arbitre le 21 août 2026. La partie demanderesse a rendu son exposé écrit à l'arbitre le 26 août 2026.

II. LES FAITS

1- Le ou vers le 25 février 2026, la partie demanderesse commande à la partie défenderesse divers items, notamment des rouleaux de couvre-plancher (D-4). Un premier acompte est payé la journée même et la balance le 6 mars 2026. La livraison est prévue pour le 27 février 2026 (P-5). Le but est d'effectuer des travaux dans un appartement appartenant à la partie demanderesse.

2- Selon les déclarations de la partie demanderesse, les couvre-planchers livrés (D-1) ne sont pas les bons. L'étiquette correspondait, tout comme le nombre de rouleaux, mais pas le motif du rouleau (P-3). L'erreur est constatée après l'installation desdits couvre-planchers, par un installateur indépendant engagé par la partie demanderesse, selon les déclarations faites sur la requête introductive.

3- La partie demanderesse communique rapidement avec la partie défenderesse. Cette dernière livre des nouveaux rouleaux (D-2), à ses frais. Elle ne réclame rien à la partie demanderesse, pas même de rendre les mauvais rouleaux (D-3 et P-3).

4- Le 18 mars 2026, la partie demanderesse s'informe par texto à son installateur pour savoir combien ça coûterait d'enlever l'ancien couvre-plancher et installer le nouveau. La réponse de l'installateur est de 2740\$ (P-1).

5- Le 26 mars 2026, la partie demanderesse et le locataire s'échangent des textos. Pour dédommager le locataire des troubles subits, la partie demanderesse consent à réduire le loyer du locataire de 600\$ pour le mois en cours.

6- La partie demanderesse et la partie défenderesse s'échangent des courriels (P-3 et D-3). La partie demanderesse réclame à la partie défenderesse les frais pour l'enlèvement du mauvais couvre-plancher et la pose du nouveau couvre-plancher (2740\$) et la réduction de loyer au locataire (600\$), à titre de dommages subits. La partie défenderesse refuse et allègue que sa responsabilité se limite au remplacement des couvre-planchers, ce qui a été fait. Sa responsabilité ne s'applique plus du moment où un tiers installe les matériaux, et qu'il était de la responsabilité de la partie demanderesse de vérifier la conformité de la commande avant l'installation.

7- Le 6 avril 2026, la partie demanderesse envoie le formulaire de mise en demeure à la partie défenderesse (P-4).

8- La requête introductive d'instance est déposée le 27 avril 2026, au Palais de justice de Québec.

9- La défense de la partie défenderesse est déposée le 30 avril 2026 au Palais de justice de Québec.

10- Le Service de médiation et d'arbitrage (SMEDAR) du ministère de la Justice a mandaté l'arbitre le 18 août 2026.

11- Les parties ont confirmé l'arbitrage le 20 août 2026. De plus, les parties ont demandé que la sentence soit rendue au vu du dossier.

Pièces:

Partie demanderesse (outre son exposé écrit):

P-1 : Échange textos avec l'entrepreneur;

P-2 : Échange textos avec le locataire;

P-3 : Échange de courriels entre les parties;

P-4 : Formulaire de mise en demeure.

P-5 : Bon de livraison.

Partie défenderesse (outre son exposé écrit):

D-1 : Photographie de la première livraison de rouleaux de couvre-plancher;

D-2 : Photographie de la deuxième livraison de rouleaux de couvre-plancher;

D-3 : Courriel de la partie défenderesse à la partie demanderesse;

D-4 : Facture des couvre-planchers avec notice.

III. LES POSITIONS DES PARTIES

Pour la partie demanderesse:

Condamner la partie défenderesse à payer à la partie demanderesse:

1- La somme de 3340,00\$, déclinée de la façon suivante:

a) 2740,00\$ pour les travaux de remplacement des couvre-planchers;

b) 600,00\$ pour le dédommagement au locataire;

avec intérêts au taux légal, et l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du Code civil du Québec;

2- Les frais de justice.

Pour la partie défenderesse:

1- Accueillir la contestation de la partie défenderesse;

2- Condamner la partie demanderesse à payer à la partie défenderesse les frais de justice de la contestation.

IV. LES QUESTIONS EN LITIGE

La partie défenderesse doit-elle rembourser les frais de l'entrepreneur pour le

changement du couvre-plancher et pour le dédommagement du locataire?

V. LE DROIT APPLICABLE

Code civil du Québec: 1457, 1458, 2115, 2803, 2804

Loi sur la protection du consommateur: 16, 40, 272

VI. ANALYSE

[1] Les montants réclamés par la partie demanderesse, c'est-à-dire, les travaux de remplacement des couvre-planchers (P-1) tout comme le dédommagement au locataire (P-2) se trouvent à être, d'une certaine façon, des dommages et intérêts au sens de l'article 1457 du Code civil du Québec. Pour ce faire, la partie demanderesse a l'obligation de démontrer la faute, le préjudice et le lien de causalité.

[2] Il est admis par tous que les premiers rouleaux de couvre-plancher (D-1) n'étaient pas ceux que la partie demanderesse attendait. Dès lors, au sens de l'article 1458 du Code civil du Québec, la partie défenderesse avait l'obligation d'honorer sa partie du contrat. C'est ce qu'elle a fait en livrant des nouveaux rouleaux de couvre-plancher conformes (D-2). Il est également admis par tous que les nouveaux rouleaux de couvre-plancher étaient ceux attendus (P-3, P-4 et D-3). L'analyse pourrait s'arrêter là, mais nous allons élaborer davantage.

[3] La partie demanderesse soulève les articles suivants de la Loi sur la protection du consommateur (L.p.c.):

"16. L'obligation principale du commerçant consiste dans la livraison du bien ou la prestation du service prévus dans le contrat."

"40. Un bien ou un service fourni doit être conforme à la description qui en est faite dans le contrat."

"272. 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;

(...)"

[4] Pour l'interprétation desdits articles, il est important de souligner que le terme "bien", dans le contexte du présent litige, ce sont les rouleaux de couvre-plancher commandés, et le terme "obligation" réfère à fournir lesdits rouleaux. Ainsi, l'arbitre a mis l'item a) de l'article 272 L.p.c., car lorsque l'erreur a été constatée, la partie défenderesse a exécutée son obligation de livrer les bons rouleaux, tel que prescrit par la loi. L'item b) (faire exécuter l'obligation aux frais du commerçant) réfère à la possibilité qu'aurait pu avoir la partie demanderesse d'acheter d'autres rouleaux conformes chez un autre commerçant et de se faire rembourser par la partie défenderesse, dans l'hypothèse où cette dernière

ne voulait pas fournir les bons rouleaux. Cette hypothèse ne s'applique pas en l'espèce car, justement, la partie défenderesse avait rempli son obligation dès que l'erreur était constatée, tel que mentionné à l'item a).

[5] L'arbitre ajoute enfin que, en aucun cas, les articles de la Loi sur la protection du consommateur cités par la partie demanderesse ne font mention d'obligations extracontractuelles, au sens de l'article 1457 du Code civil du Québec.

[6] La partie défenderesse plaide, à bon droit, que sa responsabilité cesse au moment où un tiers utilise ses produits dans des travaux. La note à la suite de la facture (D-4) énonce que la partie défenderesse aurait pu envoyer une personne de son organisation pour installer lesdits couvre-planchers. Le cas échéant, la conclusion du présent arbitrage aurait peut-être été différente, mais comme ce n'est pas le cas, nous resterons sur les faits de la présente instance.

[7] La partie défenderesse souligne aussi que la partie demanderesse avait la responsabilité de vérifier la conformité des rouleaux (P-3, D-3 et D-4). Dans un courriel (P-4), la partie demanderesse allègue qu'elle a vérifié les codes des étiquettes et le nombre de rouleaux. Elle ajoute qu'elle n'avait pas à déballer les rouleaux pour vérifier les motifs. L'arbitre est en désaccord avec cette affirmation.

[8] Comme l'indique la partie défenderesse, les rouleaux emballés sont transparents et il n'y en avait que cinq à vérifier (D-1 et D-2). L'arbitre opine que la partie demanderesse aurait pu facilement effectuer cette vérification et elle ne l'a pas faite. Cela plaide en sa défaveur.

[9] L'arbitre souligne également l'article 2115 du Code civil du Québec, lequel se lit comme suit:

"2115. L'entrepreneur est tenu de la perte de l'ouvrage qui survient avant sa délivrance, à moins qu'elle ne soit due à la faute du client ou que celui-ci ne soit en demeure de recevoir l'ouvrage.

Toutefois, si les biens sont fournis par le client, l'entrepreneur n'est pas tenu de la perte de l'ouvrage, à moins qu'elle ne soit due à sa faute ou à un autre manquement de sa part. (...)".

[10] L'arbitre attire l'attention sur l'alinéa 2 de l'article 2115. En l'espèce, les couvre-planchers (les biens au sens de l'article 2115) ont été fournis par le client (la partie demanderesse). L'entrepreneur a la responsabilité d'exécuter son travail dans les règles de l'art. Ainsi, dans l'hypothèse où l'entrepreneur savait que les premiers couvre-planchers n'étaient pas les bons, ou qu'ils avaient un défaut, mais qu'il les a quand même posés, alors la partie demanderesse pourrait - l'arbitre utilise le conditionnel - avoir, en théorie, un recours contre ledit entrepreneur.

[11] En l'espèce, l'arbitre ne se prononce pas sur cette éventualité. D'abord, parce que ce n'est pas une question en litige, et ensuite, parce que l'arbitre n'a pas tous les faits ni les témoignages nécessaires pour se prononcer sur la question. Le but de cet obiter dictum est de souligner que, qu'il y ait ou non un recours possible contre l'entrepreneur,

dans tous les cas, la responsabilité de la partie défenderesse est évacuée. Tel que mentionné au paragraphe [2], la responsabilité de la partie défenderesse a été remplie une fois que les bons couvre-planchers ont été livrés.

[12] L'arbitre souligne également la note qui suit la facture (D-4). L'arbitre reproduit certains extraits.

"À lire attentivement

- Les produits [comportant] des défauts ne doivent pas être [installés]
 - Vérifiez les dates (lots) sur les boîtes et assurez-vous qu'elles sont compatibles; couleur, lustre, hauteur, etc.
 - Assurez-vous que l'installateur a les [compétences requises] pour la pose de plancher.
 - Si le produit comporte des défauts de fabrication tels qu'une différence de largeur, hauteur, équerrage, décoloration ou taux de lustre, cesser immédiatement l'installation.
- (...)
- Un défaut visible avant l'installation n'est pas couvert par la garantie si ce produit a quand même été installé."

[13] L'arbitre est d'avis que les consignes venant avec la facture (D-4) sont suffisamment claires pour faire en sorte que la partie demanderesse avait la responsabilité de vérifier les rouleaux avant l'installation. S'il l'avait fait, il aurait constaté que ce n'étaient pas les bons rouleaux et la partie défenderesse aurait remplacé les produits comme elle l'a fait, sans la suite des événements que l'on connaît. Dans son exposé, la partie demanderesse a admis ne pas avoir lu ces consignes. Cela joue également en sa défaveur.

[14] Dans son exposé, la partie demanderesse plaide que, même s'il avait vérifié convenablement au préalable, donc avant la pose des couvre-planchers, il aurait quand même subi des préjudices, comme des retards, planifier d'autres travaux, etc., et dans cette hypothèse, il aurait pu demander des dommages et intérêts. C'est possible. Cependant, dans la situation actuelle, la partie demanderesse n'a pas été diligente et l'arbitre n'a pas le choix d'en tenir compte.

[15] C'est pourquoi l'arbitre est d'avis que la partie demanderesse n'a pas rempli son fardeau de la preuve, au sens de 2803 du Code civil du Québec et, en conséquence, la prépondérance des probabilités (2804 C.c.Q.) joue en faveur de la partie défenderesse.

[16] Avec égard pour les problèmes subis par la partie demanderesse, la partie défenderesse n'a pas à assumer monétairement les conséquences subies par la partie demanderesse. L'arbitre ajoute que l'arrangement avec le locataire (P-2) est une entente négociée entre la partie demanderesse et ledit locataire, sans aucune implication de la partie défenderesse. Il n'aurait pas été de bon aloi d'étendre la responsabilité de la partie défenderesse à un arrangement auquel elle était totalement étrangère.

[17] En même temps, considérant les troubles vécus par la partie demanderesse, celle-ci ne sera pas condamnée aux frais judiciaires.

VII. DÉCISION

POUR CES MOTIFS, l'arbitre:

REJETTE la demande;

LE TOUT, sans frais de justice.

Val-des-Sources	ce	4 septembre 2026
Lieu		Date

Étienne	Massé
Prénom	Nom

Arbitre accrédité par la Chambre des notaires du Québec


Signature