

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
District : Arthabaska
Localité : Victoriaville
N° de dossier judiciaire : 415-32-701533-252

Date : 10 juillet 2026

DEVANT L'ARBITRE :

M^e Louis Savoie

Paul Roux

c.

Climatisation Fortier & Frères Ltée

Partie demanderesse

Partie défenderesse

SENTENCE ARBITRALE

I. INTRODUCTION

1. Résumé du litige

Un client poursuit son entrepreneur spécialisé en climatisation pour non-respect du contrat et lui réclame l'avance de 1 500 \$ qu'il avait versée .

En défense, cet entrepreneur plaide que c'est plutôt le client qui a fait défaut de se conformer au contrat et qu'il lui a remboursé l'avance, moins les frais encourus.

2. Historique de la procédure

Comme prévu dans le Règlement sur la médiation et l'arbitrage des demandes relatives à des petites créances , ce litige peut être soumis à l'arbitrage. Comme arbitre mandaté pour ce dossier, je me suis aussi assuré en début d'audition que les parties consentaient à ce que leur litige soit entendu et décidé en arbitrage.

Il y a eu audition du litige comme suit: en présentiel pour la partie demanderesse dans une petite salle du palais de justice de Victoriaville et en visio-conférence pour la partie défenderesse. Les parties avaient consenti à procéder ainsi.

II. LES FAITS

La partie demanderesse, propriétaire d'une maison, envisage l'achat et l'installation d'un thermopompe.

Elle fait appel à la partie défenderesse pour ce faire. Un prix est convenu (9 140,51 \$ TTC), et un dépôt de 1 500 \$ est avancé. C'est le contrat P-1.

Un peu plus tard, survient une modification au contrat par laquelle les parties conviennent d'un supplément de 2 713,41 \$ pour changement de condenseur et quelques extras. C'est la pièce P-2.

Jusque là, tout va bon train.

Arrive une complication lorsque la partie demanderesse s'adresse aux autorités municipales pour l'obtention du permis de construction. Bien qu'elle paie les frais exigibles de 152,00 \$ (voir P-3), elle est informée que le thermopompe doit être muni ou recouvert d'une structure (afin sans doute d'amoinrir le bruit pour le voisinage).

L'article 7.6.3 des règlements de l'arrondissement d'Outremont prévoit en effet que "les thermopompes (...) sont permis dans les cours latérales et les cours arrière aux conditions suivantes:

(...)

b) être entouré d'un écran acoustique et visuel sur toutes les faces exposées à une limite de propriété;

(...)"

Cette information entraîne un différend entre les parties; chacune reportant sur les épaules de l'autre la responsabilité de la fourniture et de la pose de la structure demandée.

Quelques discussions ou échanges interviennent, mais en vain.

Au bout de quelque temps, la partie défenderesse conclut que la partie demanderesse refuse de s'exécuter, retourne la marchandise commandée, charge certains frais à la partie demanderesse et lui retourne par chèque le solde de l'avance, soit 461,19 \$ (chèque du 12 septembre 2022). À ce jour, ce chèque n'est pas encaissé.

III. LES POSITIONS DES PARTIES

La partie demanderesse exige remboursement intégral de la somme versée de 1 500 \$.

Quant à la partie défenderesse, elle invoque avoir remboursé la partie demanderesse, moins les frais encourus qui, prétend-elle, sont attribuables à la conduite fautive de celle-ci et qu'elle est en droit de les conserver. Elle s'appuie sur une clause du contrat P-1, soit la clause q) des conditions générales apparaissant au verso du contrat (par ailleurs dûment signé par la partie demanderesse tant au recto qu'au verso). Cette clause prévoit que le client doit se procurer à ses frais le permis de construction (voir le texte exact en page 4 de la présente sentence arbitrale).

IV. LES QUESTIONS EN LITIGE

J'identifie les questions juridiques suivantes pertinentes pour décider du litige:

- A) S'agit-il d'un contrat de consommation ?
- B) Le contrat lie-t-il toujours les parties ?
- C) Y a-t-il eu rupture du contrat et si oui, qui en est l'auteur ?
- D) Les articles 2125 et ss du Code civil du Québec trouvent-ils ici application ?
- E) En fonction de toutes ces questions, quel est le sort de la demande principale et celui de la contestation ?
- F) Et les frais ?

V. LE DROIT APPLICABLE

Afin de décider de cette affaire, il est nécessaire de se référer au Code civil du Québec , notamment les articles suivants:

- 1375 obligation de bonne foi des parties
- 1379 définition du contrat d'adhésion;
- 1384 définition du contrat de consommation
- 1425 et ss. interprétation du contrat
- 1434 force obligatoire du contrat
- 2098 à 2129 contrat d'entreprise ou de service

VI. ANALYSE

Une difficulté réelle survient lors de l'exécution d'un contrat.

Il s'agit de déterminer les droits et obligations des parties et leur comportement à partir de la constatation du problème

J'examine les questions identifiées:

- A) S'agit-il d'un contrat de consommation ?

L'article 1384 le définit ainsi:

"1384. Le contrat de consommation est le contrat dont le champ d'application est délimité par les lois relatives à la protection du consommateur, par lequel l'une des parties, étant une personne physique, le consommateur, acquiert, loue, emprunte ou se procure de toute autre manière , à des fins personnelles, familiales ou domestiques, des biens ou des services auprès de l'autre partie, laquelle offre de tels biens ou services dans le cadre d'une entreprise qu'elle exploite."

Le lecture de cette définition et la preuve m'amènent à conclure qu'il s'agit bel et bien ici d'un contrat de consommation. Cette qualification aura des incidences particulières dans la détermination des droits des parties.

- B) Le contrat lie-t-il toujours les parties ?

Dans les faits, il n'existe plus de contrat entre les parties . Elles se sont conduites comme si le contrat était terminé, la partie défenderesse retournant la marchandise et la partie demanderesse exigeant le remboursement de son avance.

C) Y a-t-il eu rupture du contrat et si oui, qui en est l'auteur ?

La partie défenderesse s'appuie sur la clause suivante du contrat P-1 pour reporter sur les épaules de la partie demanderesse la rupture du contrat:

"q) L'acheteur doit se procurer, à ses frais, tout permis requis pour l'exécution des travaux."

Le Code civil peut nous éclairer sur la valeur de cet argument.

L'article 2100 se lit comme suit:

" 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.

Lorsqu'ils sont tenus au résultat, ils ne peuvent se dégager de leur responsabilité qu'en prouvant la force majeure."

De plus, il est visible que le contrat P-1 en est un préparé à l'avance par ou pour la partie demanderesse, ce qui en fait un contrat d'adhésion, lequel est défini comme suit à l'article 1379 :

"1379. Le contrat est d'adhésion lorsque les stipulations essentielles qu'il comporte ont été imposées par l'une des parties ou rédigées par elle, pour son compte ou suivant ses instructions, et qu'elles ne pouvaient être librement discutées."

Or lorsque l'on doit interpréter un contrat d'adhésion ou un contrat de consommation, l'article 1432 nous dit :

1432. Dans le doute, le contrat s'interprète en faveur de celui qui a contracté l'obligation et contre celui qui l'a stipulée. Dans tous les cas, il s'interprète en faveur de l'adhérent ou du consommateur

À la lumière de ces articles, je me pose deux questions:

1) la partie défenderesse a-t-elle agi " au mieux des intérêts" de la partie demanderesse lorsqu'elle a simplement invoqué la clause q) du contrat P-1 pour conclure que cette dernière refusait d'exécuter le contrat ?

Il me semble que non et j'explique pourquoi un peu plus loin.

2) Si la clause q) du contrat P-1 a la portée que veut bien lui prêter la partie défenderesse, je crois que cette clause comporte une imprécision. Il dit que le client doit se procurer à ses frais tout permis mais sans donner plus de détails. (Par exemple, si un plan est requis, qui de l'entrepreneur ou du client doit le fournir ? Pareillement, si la ville requiert des détails techniques additionnels ou un échéancier des travaux, qui doit les fournir ?)

Puisque cette clause est incluse dans un contrat d'adhésion ou de consommation et puisque l'article 1432 nous dit que le contrat s'interprète en faveur de l'adhérent ou du consommateur, je crois que la partie demanderesse n'était pas responsable de résoudre seule la difficulté rencontrée en rapport avec les exigences du règlement municipal.

En effet, il est généralement impossible de tout prévoir ce qui peut arriver dans le cours de l'exécution d'un contrat.

D'une part, la fourniture d'un écran n'était pas prévue dans le contrat P-1 ni dans le contrat P-2. Donc rien n'obligeait la partie défenderesse à fournir et installer l'écran.

D'autre part, la partie défenderesse était celle qui était la plus familière avec le domaine et elle aurait peut-être dû s'enquérir auprès de la municipalité concernée des obligations municipales sur le sujet avant de conclure le contrat P-1, ou même lors de la signature du contrat P-2. Et si elle connaissait déjà les exigences municipales, ce que la preuve n'a pas permis de savoir réellement, elle aurait dû en faire part à la partie demanderesse avant l'exécution du contrat de façon qu'une solution soit trouvée avant d'aller plus loin.

À vrai dire, les échanges entre les parties et leur témoignage lors de l'audition démontrent qu'elles ont toutes deux fait preuve d'un certain entêtement.

Mais il reste que la partie défenderesse ne semble pas avoir agi au mieux des intérêts de la partie demanderesse, conformément à ses obligations d'entrepreneur. En effet, si elle l'avait fait, selon moi, elle aurait donné le temps à la partie demanderesse de se trouver un autre entrepreneur pour fournir et installer l'écran ou elle lui aurait suggéré un ou des noms, de façon à ce que la partie demanderesse puisse céder les travaux de l'autre. Ou encore elle aurait pu offrir de faire les contacts (ou même la coordination si sa licence le lui permettait) moyennant rétribution. Je le répète, je n'ai pas vu dans son attitude le comportement d'un entrepreneur qui agit "au mieux des intérêts" de son client. Lors de sa plaidoirie, son représentant a même dit "ce n'était pas à moi à trouver une solution".

Il faut faire le constat que les parties ne se sont pas entendues lors de l'exécution du contrat à cause du problème qui s'est présenté et qui est demeuré irrésolu.

Je ne crois pas pour autant qu'il y ait eu mauvaise foi de l'une ou de l'autre partie. C'est simplement que chacune était sincèrement convaincue d'être dans son droit d'agir comme elle l'a fait. C'est donc en réalité l'entêtement des parties qui a mis fin au contrat.

D) Les articles 2125 et ss du Code civil du Québec trouvent-ils ici application ?

L'article 2125 prévoit:

"2125. Le client peut, unilatéralement, résilier le contrat, quoique la réalisation de l'ouvrage ou la prestation du service ait déjà été entreprise."

Je ne crois pas que cet article soit applicable au présent cas. La partie demanderesse n'a

pas mis fin au contrat. Elle s'attendait à ce que la partie défenderesse trouve une solution. De son côté, la partie défenderesse invoque l'article 2126 pour avoir mis fin au contrat.

"2126, L'entrepreneur ou le prestataire de services ne peut résilier unilatéralement le contrat que pour un motif sérieux et , même alors, il ne peut le faire à contretemps; autrement , il est tenu de réparer le préjudice causé au client par cette résiliation.

Il est tenu, lorsqu'il résilie le contrat, de faire tout ce qui est immédiatement nécessaire pour prévenir une perte."

Cet article permet à l'entrepreneur de mettre fin au contrat pour un motif sérieux seulement, et l'article prend la peine de préciser que cela ne peut se faire "à contretemps (version anglaise: "at an inopportune moment"). Je ne suis pas convaincu que le problème rencontré constituait un motif sérieux. Je ne crois pas que la partie défenderesse rencontrait les critères pour résilier lui-même le contrat.

Mais, même en utilisant l'article 2126, la partie défenderesse s'exposait à devoir supporter une perte. En effet, l'article 2129 prévoit ce que peut réclamer le client ou l'entrepreneur lorsque l'un ou l'autre résilie le contrat: Les paragraphes 2 et 3 semblent restreindre ce que peut réclamer l'entrepreneur.

"2129. Le client est tenu, lors de la résiliation du contrat, de payer à l'entrepreneur ou au prestataire de services, en proportion du prix convenu, les frais et dépenses actuelles, la valeur des travaux exécutés avant la fin du contrat ou avant la notification de la résiliation, ainsi que, le cas échéant, la valeur des biens fournis , lorsque ceux-ci peuvent lui être remis et qu'il peut les utiliser.

L'entrepreneur ou le prestataire de services est tenu pour sa part, de restituer les avances qu'il a reçues en excédent de ce qu'il a gagné.

Dans l'un et l'autre cas, chacune des parties est aussi tenue de tout autre préjudice que l'autre partie a pu subir."

On voit que le client pourrait devoir rembourser entre autres "les frais et dépenses actuelles" s'il résilie, mais si c'est l'entrepreneur qui résilie, l'article prévoit la possibilité de réclamer simplement "ce qu'il a gagné".

C'est pourquoi je ne crois pas que la partie défenderesse pouvait retenir des frais pour perte de temps et retour de marchandise, qu'il ait eu droit de résilier ou non le contrat en vertu de l'article 2126..

E) En fonction de toutes ces questions, quel est le sort de la demande principale et celui de la contestation ?

Faute par les parties d'avoir recherché ensemble une solution à un problème réel postérieur à la conclusion du contrat, j'estime que la réclamation de la partie demanderesse ne devrait être accueillie que dans une proportion de 75%, soit pour la somme de 1 125 \$.

De plus, étant donné que la partie défenderesse avait envoyé un chèque de 461,19 \$ dès le mois de septembre 2022 et bien avant la mise en demeure de la partie demanderesse, cette dernière n'aura pas droit aux intérêts et à l'indemnité additionnelle sur ce montant. Elle aurait pu encaisser le chèque il y a longtemps en prenant quelques précautions.

En effet, elle aurait pu aviser la partie demanderesse qu'elle n'acceptait pas la somme reçue, qu'elle continuait d'exiger le remboursement de l'avance complète et qu'elle allait encaisser le chèque à partir d'une date précise, laissant ainsi le temps à la partie défenderesse d'émettre un arrêt de paiement si celle-ci n'était pas d'accord avec la façon de procéder de la partie demanderesse.

F) Et les frais ?

La règle habituelle fait que la partie qui a gain de cause en tout ou en partie a droit à ses frais.

L'article 340 du Code de procédure civile me donne discrétion pour agir autrement.

Après hésitation, j'accorde les frais de justice à la partie demanderesse.

VII. DÉCISION

Pour ces motifs, voici ma décision:

ACCUEILLE partiellement la réclamation de la partie demanderesse;

CONDAMNE la partie défenderesse à payer à la partie demanderesse la somme de 1 125 \$, plus les intérêts légaux et l'indemnité additionnelle sur la somme de 663,81 \$ à compter 29 avril 2025, date de réception de la mise en demeure selon la pièce P-6, plus les frais de justice applicables.

Trois-Rivières

Lieu

ce 10 juillet 2026

Date

Louis

Prénom

Savoie

Nom

Choisissez un élément par Choisissez un élément



Signature