

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
District : Saint-François
Localité : Sherbrooke
N° de dossier judiciaire : 450-32-023705-262

Date : 20 octobre 2026

DEVANT L'ARBITRE :

M^e Thierry Bouchard-Vincent

Cynthia Beauregard

c.

Richard Grenier

Partie demanderesse

Partie défenderesse

SENTENCE ARBITRALE

I. INTRODUCTION

1. Résumé du litige

- 1) La demanderesse reproche au défendeur, un entrepreneur technicien en électroménagers, de ne pas avoir rendu des services satisfaisants ou suffisants pour la réparation de son réfrigérateur à l'occasion de multiples visites échelonnées sur cinq (5) ans.

2) Elle réclame plus particulièrement la somme de 475,76 \$ à titre de remboursement du coût d'une pièce et du coût de la main-d'œuvre qu'elle a payés pour deux visites du défendeur à son domicile.

3) De plus, elle réclame la somme de 500 \$ à titre de troubles et inconvénients pour la perte de jouissance de son réfrigérateur, plus les frais de justice.

2. Historique de la procédure

- 4) Le 3 février 2026, la demanderesse introduit sa demande introductive d'instance à la division des petites créances de la Cour du Québec.

5) Le 16 février 2026, le défendeur conteste la demande.

- 6) Le 23 juillet 2026, la demande est déferée en arbitrage suivant l'échec du processus de médiation prévu au Règlement sur la médiation et l'arbitrage des demandes relatives à des petites créances.
- 7) Le 2 septembre 2026, dans le cadre d'une conférence préparatoire à l'arbitrage, les parties confirment leur volonté de soumettre le litige à l'arbitrage, étant informées que la sentence à rendre par l'arbitre est finale et lie les parties.
- 8) Le 21 septembre 2026, les parties participent à l'audience d'arbitrage.

II. LES FAITS

- 9) La demanderesse acquiert un réfrigérateur au prix approximatif de 1 500 \$ pour son usage personnel vers l'année 2010.
- 10) Avant de solliciter les services du défendeur, elle utilise cet appareil et en est satisfaite pendant une dizaine d'années, et ce, sans que cet appareil ne soit affecté d'une défectuosité ou problématique notable.
- 11) Suivant les témoignages et éléments de preuve recueillis en arbitrage, la demanderesse retient pour la première fois les services du défendeur le 1er novembre 2021.
- 12) Il n'est pas établi par prépondérance qu'il y ait alors eu, dès 2021, une accumulation de glace dans le réfrigérateur comme l'affirme la demanderesse. Il est plutôt prouvé que les services du défendeur sont alors sollicités en raison d'un problème de dégel, c'est-à-dire une défectuosité du système de refroidissement de l'appareil.
- 13) Suivant une inspection au domicile de la demanderesse, le défendeur recommande ainsi de remplacer la carte électronique (PC Board) de l'appareil. Cependant, cette pièce n'est pas disponible au moment de la visite et doit être commandée.
- 14) Des frais de 77 \$ plus taxes sont facturés et payés par la demanderesse pour cette première visite.
- 15) Ensuite, lorsque la pièce commandée est enfin reçue le 12 mai 2022, le défendeur se rend à nouveau au domicile de la demanderesse pour remplacer la carte électronique (control board).
- 16) Des frais totaux de 274,55 \$ comprenant 223,79 \$ pour la pièce et 15 \$ pour la main-d'œuvre, plus les taxes, sont facturés et payés par la demanderesse.
- 17) Il est établi que le réfrigérateur ne présente plus de problématique de dégel après cette réparation.
- 18) Ensuite, pendant 27 mois de mai 2022 à août 2024, la demanderesse ne signale au défendeur aucune problématique en lien avec son réfrigérateur et elle ne sollicite pas ses services.
- 19) À l'été 2024, de la glace s'accumule cependant dans le réfrigérateur.
- 20) Le 29 août 2024, la demanderesse sollicite donc à nouveau l'intervention du défendeur, lequel se rend à son domicile et procède à un déglçage, puis à un dégagement du drain. Des frais de 85 \$ plus les taxes sont facturés et payés par la demanderesse.
- 21) Pendant près de 12 mois, du mois d'août 2024 au mois d'août 2025, la demanderesse ne signale ensuite au défendeur aucune problématique en lien avec son réfrigérateur et elle ne sollicite pas ses services. La glace s'accumule cependant toujours graduellement dans son réfrigérateur au courant de l'été 2025.

22) Le 12 août 2025, à l'occasion d'une réparation de sa laveuse qui n'est pas en litige, la demanderesse demande donc une seconde fois au défendeur de régler le problème d'accumulation de glace. Le défendeur réalise alors les mêmes étapes que l'été précédent, soit un déglacage et un dégagement du drain du réfrigérateur.

23) Des frais de 90 \$ plus les taxes sont facturés et payés par la demanderesse pour cette visite le 12 août 2025. Ces frais ne sont pas ventilés sur la facture et comprennent la réparation de la laveuse.

24) Toutes les factures du défendeur depuis 2021 indiquent que ses réparations sont garanties trois mois.

25) Finalement, considérant que le réfrigérateur de la demanderesse continue à cumuler de la glace, le défendeur offre à la demanderesse plusieurs services gratuits au courant de l'automne 2025. Il se déplace à son domicile à aux moins deux autres reprises : pour procéder à un déglacage, puis pour remplacer une deuxième fois la carte électronique. Ces services sont rendus sans aucuns frais, et ce, malgré qu'une pièce neuve soit installée.

26) Dans les mois qui suivent, le réfrigérateur de la demanderesse, maintenant âgé de 15 ans, continue à cumuler graduellement de la glace.

27) Suivant le témoignage de la demanderesse, cette problématique aurait finalement été résolue définitivement par un autre technicien en électroménager à l'été 2026. Cette allégation n'est cependant pas prouvée.

28) En effet, outre son témoignage qui constitue essentiellement du oui-dire, la demanderesse n'a fourni aucun élément de preuve ni témoins de faits ou experts permettant d'éclairer l'arbitre au sujet des causes de la problématique du gel qui aurait été résolue, au sujet des interventions qui auraient été effectuées par ce tiers ou au sujet des manquements allégués du défendeur dans la prestation de ses services de réparation.

III. LES POSITIONS DES PARTIES

29) Au soutien de sa demande, la demanderesse soutient essentiellement qu'à titre de commerçant et technicien en électroménager, le défendeur a une obligation de résultat quant à la remise en état du réfrigérateur, et ce, de façon durable après ses visites.

30) La demanderesse soutient également qu'à l'occasion de la prestation de ses services de réparation, le défendeur n'aurait pas agi avec prudence, diligence et compétence, ni conformément aux règles de l'art.

31) Ainsi, la demanderesse considère avoir droit au remboursement intégral des factures qu'elle considère avoir payées inutilement, puis à une indemnité pour ce qu'elle qualifie de « la perte d'usage de l'appareil principal durant plusieurs années, les pertes alimentaires et la dégradation physique de la paroi intérieure de l'appareil découlant de ses mauvais diagnostics. »

32) Le défendeur, quant à lui, soutient en premier lieu que les faits allégués par la demanderesse en lien avec ses services rendus sont tout simplement erronés ou amalgamés, notamment en ce qui a trait à la nature des problématiques signalées et aux interventions effectuées par le défendeur.

33) De plus, le défendeur souligne que les droits revendiqués par la demanderesse sont prescrits en partie ou en totalité puisque certaines réparations datent de plus de trois ans. La demanderesse a laissé s'écouler des mois, voire des années, suivant ses services sans se plaindre ni signaler quelque problématique que ce soit.

34) Finalement, à titre subsidiaire, le défendeur souligne avoir respecté sa garantie

conventionnelle de trois mois sur ses réparations, puis avoir rendu des services avec prudence, diligence et compétence, le tout conformément aux règles de l'art.

IV. LES QUESTIONS EN LITIGE

35) Les questions de faits et de droit en litige sont les suivantes :

- a) La poursuite de la demanderesse est-elle prescrite en totalité ou en partie ?
- b) Quelle est la durée des garanties conventionnelle et légale applicables aux services de réparation du défendeur, puis ces garanties ont-elles été respectées ?
- c) Le défendeur a-t-il commis une faute ou négligé d'accomplir ses obligations en vertu des contrats de service de réparation conclus avec la demanderesse ?
- d) Le cas échéant, quelle est la réparation adéquate ?

V. LE DROIT APPLICABLE

36) Les contrats successifs de services de réparation entre les parties sont régis notamment par l'article 2100 du Code civil du Québec :

2100. 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.

37) De plus, le droit de la demanderesse d'intenter une poursuite à l'encontre d'un prestataire de services est circonscrit temporellement par les articles 2921 et 2925 du Code civil du Québec :

2921. La prescription extinctive est un moyen d'éteindre un droit par non-usage ou d'opposer une fin de non-recevoir à une action.

2925. L'action qui tend à faire valoir un droit personnel ou un droit réel mobilier et dont le délai de prescription n'est pas autrement fixé se prescrit par trois ans.

38) Les contrats de service de réparation d'appareil domestique conclus entre les parties sont également régis par la Loi sur la protection du consommateur :

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.

186. Une réparation est garantie pour trois mois. La garantie comprend les pièces et la main-d'oeuvre et prend effet au moment de la livraison de l'appareil domestique.

VI. ANALYSE

a) La poursuite est prescrite en partie et seules les réparations effectuées en 2024 et 2025 peuvent donner ouverture à une action en justice

39) En premier lieu, il y a lieu d'indiquer que les droits invoqués par la demanderesse

sont partiellement prescrits.

40) Conformément aux articles 2921 et 2925 du Code civil du Québec, la demanderesse disposait de trois ans après chaque réparation pour intenter une action en justice contre le défendeur reliée à cette réparation.

41) Les réclamations de la demanderesse en lien avec les réparations de 2021 et 2022, y incluant le remplacement de la carte électronique du réfrigérateur, concernent donc des droits qui sont prescrits. Aucune réparation ne peut être accordée en lien avec les deux premières factures payées.

42) Une part considérable de la demande doit donc être rejetée pour ce seul motif.

43) De toute façon, comme il est exposé ci-après, la réclamation de la demanderesse et ses reproches envers le défendeur sont mal fondés.

b) Les garanties légale et conventionnelle associées aux services de réparation ont été respectées

44) Deuxièmement, il ressort des factures produites en preuve et de l'article 186 de la Loi sur la protection du consommateur que les réparations réalisées par le demandeur étaient garanties pour trois mois seulement.

45) Le demandeur, à titre de commerçant et technicien en électroménagers, n'a pas l'obligation « de résultat » de garantir le bon fonctionnement de l'appareil pour des périodes de plus de trois mois après les réparations.

46) Il appert aussi des témoignages et des documents soumis à l'arbitre que le réfrigérateur ayant été réparé a toujours ensuite servi à un usage normal pendant une durée raisonnable, et ce, eu égard à l'âge de l'appareil, sa valeur résiduelle, la nature des services rendus par le défendeur, puis le prix payé par la demanderesse pour ces services.

c) Le défendeur a respecté ses obligations contractuelles

47) Finalement, aucune preuve soumise à l'arbitre ne permet d'appuyer la prétention de la demanderesse suivant laquelle le défendeur aurait commis une faute ou négligé d'accomplir ses obligations contractuelles.

48) La preuve soumise à l'arbitre démontre au contraire que le défendeur a agi dans l'intérêt de sa cliente, avec prudence et diligence, puis en respectant les usages et règles de son art. Il s'est déplacé plusieurs fois gratuitement chez la demanderesse. Il a effectué des travaux d'entretien de ses appareils sans frais ou à un coût minimal.

49) Il importe aussi de rappeler que le réfrigérateur de la demanderesse avait une quinzaine d'années au moment du litige et que cet appareil en était donc à la fin de sa vie utile. Il est donc beaucoup plus probable que les problématiques observées par la demanderesse aient découlé de l'usure normale de son appareil plutôt que d'une quelconque faute du défendeur.

VII. DÉCISION

Pour ces motifs, l'arbitre :

REJETTE la demande;

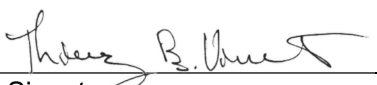
CONDAMNE la demanderesse à rembourser au défendeur les frais de justice payés

notamment pour le dépôt de sa contestation, soit 121,00 \$.

Sherbrooke ce 20 octobre 2026
Lieu Date

Thierry Bouchard-Vincent
Prénom Nom

Arbitre accrédité par le Barreau du Québec


Signature