

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
District : Saint-François
Localité : Sherbrooke
N° de dossier judiciaire : 450-32-703312-256

Date : 6 mars 2026

DEVANT L'ARBITRE :

M^e Guillaume Roy

NATHALIE LEMAY

c.

ECONOPLUS

Partie demanderesse

Partie défenderesse

SENTENCE ARBITRALE

I. INTRODUCTION

1. Résumé du litige

[1] Il s'agit d'une demande en résolution de la vente d'un réfrigérateur acheté par la demanderesse auprès de la défenderesse.

2. Historique de la procédure

[2] Le 9 septembre 2025, la demanderesse a déposé une demande introductive d'instance en résolution de la vente.

[3] Le matin de l'audience, la demanderesse a fait une demande afin de modifier sa demande introductive d'instance pour ajouter une somme de 700.00 \$ représentant le coût additionnel en restaurant pour la période durant laquelle, elle fut privée de réfrigérateur fonctionnel. En raison de la tardiveté de la demande, le Tribunal a refusé la demande de modification. Ainsi, ladite réclamation n'a pas été décidée sur le fond par le Tribunal.

II. LES FAITS

[4] Le 21 mai 2025, la demanderesse acquiert auprès de la défenderesse un réfrigérateur de marque LG, numéro de série R-R-3-B-31 avec congélateur inférieur au coût de 679.00 \$ plus taxes (781.82\$), lequel est livré le 25 mai 2025. À la facture du 21 mai 2025, P-2 (D-1), il est indiqué que le réfrigérateur est "vendu tel quel" et qu'il s'agit d'un appareil réusiné, et ce, à la connaissance de la demanderesse.

[5] La défenderesse est une vendeuse professionnelle ainsi qu'une commerçante au sens de la loi sur la protection du consommateur (ci-après "L.P.C."), celle-ci oeuvrant dans la vente d'électroménagers usagés et réusinés depuis plus de quinze (15) ans.

[6] La demanderesse est une consommatrice au sens de la L.P.C.

[7] Le 25 mai 2025, jour de la livraison, et après avoir branché l'appareil, la demanderesse constate que, le congélateur ne fonctionne pas, puisqu'il ne garde pas les aliments congelés. Le 30 mai 2025, la demanderesse se présente chez la défenderesse pour l'en informer. On la réfère alors à la plateforme en ligne pour signaler le problème. Le 11 juin 2025, la demanderesse relance la défenderesse n'ayant pas eu de nouvelles de cette dernière. À ce moment, l'appareil ne fonctionne plus du tout. Le 16 juin 2025, la demanderesse fait un nouveau suivi auprès de la défenderesse. Le 17 juin 2025, la défenderesse communique avec la demanderesse. Cette dernière exige un remboursement. La défenderesse refuse et indique que sa politique est de procéder à un échange. La demanderesse est informée qu'elle doit se déplacer en succursale pour aller choisir un nouvel appareil. Le 18 juin 2025, la demanderesse se présente à la succursale de la rue King Est à Sherbrooke et choisit un nouveau réfrigérateur, mais celui-ci est 100.00\$ plus taxes de plus que le réfrigérateur original (P-4). La demanderesse paie la somme de 100.00 \$ plus taxes additionnelle. Le 22 juin 2025, le réfrigérateur de remplacement est livré à la demanderesse. Le 25 juin 2025, le réfrigérateur nouvellement livré ne fonctionne déjà plus. Une nouvelle demande de service est faite par la demanderesse. Le 8 juillet 2025, la défenderesse propose un nouveau remplacement que la demanderesse est réticente à accepter, le lien de confiance étant rompu.

[8] N'ayant aucun suivi de la part de la défenderesse, le 22 juillet 2025, la demanderesse met formellement en demeure la défenderesse de procéder à la résolution de la vente et de lui rembourser le prix de vente (P-6).

III. LES POSITIONS DES PARTIES

[9] La demanderesse allègue que le réfrigérateur est atteint d'un vice tel qu'elle est en droit d'obtenir la résolution de la vente et qu'en raison du défaut de fonctionnement du réfrigérateur acheté, mais aussi de son remplacement, elle a perdu confiance et n'est pas tenue de reprendre un nouvel appareil de la défenderesse.

[10] Pour sa part, la défenderesse allègue comme moyens de défense que la vente était finale sans remboursement et que la demanderesse a refusé toutes les solutions proposées à la suite du non-fonctionnement du réfrigérateur de remplacement.

IV. LES QUESTIONS EN LITIGE

[11] La demanderesse a-t-elle le droit d'obtenir la résolution de la vente?

[12] Les moyens de défense sont-ils bien fondés?

V. LE DROIT APPLICABLE

[13] La demanderesse étant une consommatrice et la défenderesse étant une commerçante, la vente du réfrigérateur est assujettie à la Loi sur la protection du consommateur (articles 37, 38, 53 et 54), ainsi qu'aux dispositions applicables du Code civil du Québec relativement à la garantie légale de qualité incluant les dispositions relatives au vendeur professionnel (1726 C.c.Q et suivants).

VI. ANALYSE

[14] La demanderesse est en droit d'obtenir la résolution de la vente et d'obtenir le remboursement du prix de vente tel que demandé pour les motifs ci-après décrits.

[15] La preuve non contredite révèle que le premier réfrigérateur et le réfrigérateur de remplacement étaient tous deux atteints d'un déficit d'usage empêchant le bien de servir à l'usage auquel il était destiné à savoir de conserver les aliments frais ou congelés. La défenderesse n'a pas nié que les deux (2) appareils étaient atteints des problèmes décrits par la demanderesse.

[16] La loi sur la protection du consommateur indique ce qui suit aux articles 37, 38, 53 et 54:

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.

53. 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 un vice caché du bien qui a fait l'objet du contrat, sauf si le consommateur pouvait déceler ce vice par un examen ordinaire.

Il en est ainsi pour le défaut d'indications nécessaires à la protection de l'utilisateur contre un risque ou un danger dont il ne pouvait lui-même se rendre compte.

Ni le commerçant, ni le fabricant ne peuvent alléguer le fait qu'ils ignoraient ce vice ou ce défaut.

Le recours contre le fabricant peut être exercé par un consommateur acquéreur subséquent 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

[17] Pour sa part le Code civil du Québec prévoit ce qui suit relativement à la garantie de qualité :

1726. Le vendeur est tenu de garantir à l'acheteur que le bien et ses accessoires sont, lors de la vente, exempts de vices cachés qui le rendent impropre à l'usage auquel on le destine ou qui diminuent tellement son utilité que l'acheteur ne l'aurait pas acheté, ou n'aurait pas donné si haut prix, s'il les avait connus.

Il n'est, cependant, pas tenu de garantir le vice caché connu de l'acheteur ni le vice apparent; est apparent le vice qui peut être constaté par un acheteur prudent et diligent sans avoir besoin de recourir à un expert.

1729 En cas de vente par un vendeur professionnel, l'existence d'un vice au moment de la vente est présumée, lorsque le mauvais fonctionnement du bien ou sa détérioration survient prématurément par rapport à des biens identiques ou de même espèce; cette présomption est repoussée si le défaut est dû à une mauvaise utilisation du bien par l'acheteur.

1730 Sont également tenus à la garantie du vendeur, le fabricant, toute personne qui fait la distribution du bien sous son nom ou comme étant son bien et tout fournisseur du bien, notamment le grossiste et l'importateur.

1733 Le vendeur ne peut exclure ni limiter sa responsabilité s'il n'a pas révélé les vices qu'il connaissait ou ne pouvait ignorer et qui affectent le droit de propriété ou la qualité du bien. [...]

[18] Ainsi, le tribunal conclut que les deux appareils vendus étaient atteints d'un vice grave empêchant l'usage pour lequel ils étaient destinés.

[19] La défenderesse étant un vendeur professionnel, cette dernière ne pouvait exclure sa ni limiter sa responsabilité. Ainsi, la mention vente finale ne peut limiter la responsabilité du vendeur professionnel et le soustraire à l'application de la garantie de qualité, qu'elle soit en vertu du Code civil du Québec ou en vertu de la Loi sur la protection du consommateur.

[20] Quant à l'autre moyen de défense suggéré par la défenderesse à l'effet que la demanderesse devait accepter les autres solutions proposées par la défenderesse, le tribunal n'est pas de cet avis. Bien qu'il est vrai qu'un vendeur doit avoir l'opportunité d'exécuter lui-même les obligations découlant de la garantie légale de qualité et ainsi de corriger le vice ou y remédier, le vendeur ne peut bénéficier d'un nombre illimité de tentatives de s'exécuter. Au surplus, en vertu de l'article 272 L.P.C., le choix du recours est laissé au consommateur.

[21] Dans le cas présent, la perte de confiance de la demanderesse, non seulement en raison des biens vendus et de remplacement successivement affectés d'un vice grave, mais aussi par l'absence de suivis pour un bien aussi fondamental qu'un réfrigérateur.

[22] En terminant, bien que l'article 272 de la L.P.C. permettait à la demanderesse de demander une indemnisation pour le préjudice subi ou encore des dommages punitifs, cette dernière n'a fait aucune réclamation en ce sens dans le présent dossier demandant seulement la résolution de la vente et le remboursement du prix payé pour le 2^e appareil fourni en remplacement du premier moyennement le paiement d'une somme additionnelle de 100.00 \$ plus taxes (soit 114.98 \$ taxes incluses).

[23] Le tribunal n'a donc pas tranché la question des dommages subis par la demanderesse en raison du défaut de fonctionnement du premier réfrigérateur et de celui vendu en remplacement.

[24] Compte tenu de ce qui précède, la demande de la demanderesse est bien fondée et le Tribunal y donnera droit.

VII. DÉCISION

ACCUEILLE la demande introductive d'instance de la demandesse;

RÉSOUT la vente du 21 mai 2025 et de l'échange du 21 juin 2025;

PREND ACTE de l'offre de la demanderesse de remettre le réfrigérateur aux entiers frais de la

défenderesse;

ORDONNE à la défenderesse de prendre possession du réfrigérateur vendu dans les trente (30) jours de la présente sentence à ses entiers frais;

CONDAMNE la défenderesse à payer à la demanderesse la somme de 896.79 \$ avec intérêts au taux légal et indemnités additionnelles prévues à l'article 1619 C.c.Q. à compter du 9 septembre 2025;

CONDAMNE la défenderesse à payer les frais de justice à la demanderesse.

Sherbrooke

Lieu

ce 6 mars 2025

Date

Guillaume

Prénom

Roy

Nom

Arbitre accrédité par le Barreau du Québec

Signature