

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
District : Bedford
Localité : Granby
No de district judiciaire : 460-32-702078-253

Date : 27 juillet 2026

DEVANT L'ARBITRE :

Me MARIO DENIS PAILLÉ

MARIO LAFOND
PARTIE DEMANDERESSE

c.

GROUPE STC INC.
REPRÉSENTÉ PAR PAVEL LURCOVSCHI
PARTIE DÉFENDERESSE

SENTENCE ARBITRALE

I. INTRODUCTION

1. Résumé du litige

[1] Le litige porte sur une réclamation au montant de 1200\$ dans le cadre d'un déménagement qui a eu lieu de Saint-Philippe à Saint-Alphonse-de-Granby dans lequel le réfrigérateur du demandeur fut endommagé le 30 novembre 2024.

2. Historique de la procédure

[2] La demande fut introduite le 10 novembre 2025, la partie défenderesse a déposé sa contestation le 11 février 2026. La rencontre préliminaire pour la séance d'arbitrage fut tenue le 10 juillet 2026 et l'audition d'arbitrage en visioconférence a eu lieu le 24 juillet 2026. La compétence de l'arbitre n'a pas été contestée.

II. LES FAITS

[3] Au cours de l'automne 2024, le demandeur a retenu les services de STC Movers Inc., entreprise du défendeur pour effectuer un déménagement résidentiel de Saint-Philippe à Saint-Alphonse-de-Granby. Le demandeur connaissait déjà le défendeur pour lui avoir déjà confié un déménagement dans le cadre de ses activités professionnelles dans le domaine de la construction. C'est la conjointe du demandeur qui a négocié les conditions du déménagement, le taux horaire du défendeur étant plus avantageux que ceux d'un autre déménageur précédemment contacté.

[4] Le réfrigérateur en question est un appareil de marque LG, modèle LFC23760ST/03 de 33 pouces, à deux portes, acheté neuf vers 2014 pour un prix approximatif de 2 000\$ à 2 500\$. Au moment du déménagement, l'appareil avait donc environ dix ans d'usage et fonctionnait parfaitement. Le demandeur confirme qu'il n'y avait aucun dommage au réfrigérateur avant le déménagement.

[5] Lors du déménagement du 30 novembre 2024, les employés du défendeur ont tenté de sortir le réfrigérateur par le corridor de l'immeuble plutôt que par la porte-patio (méthode utilisée par le déménageur précédent lors de l'emménagement). Le réfrigérateur ne passant pas par l'entrée commune de l'immeuble, les déménageurs ont d'abord retiré les poignées, puis, constatant que cela ne suffisait pas, ont dû retirer les portes du réfrigérateur pour le faire passer.

[6] Après l'installation du réfrigérateur à destination, la belle-sœur du demandeur, en nettoyant l'appareil, a constaté des dommages importants (bosses et rayures profondes) sur les portes du réfrigérateur. L'employé du défendeur présent sur les lieux a reconnu les dommages et confirmé qu'ils avaient été causés lors du déménagement. Le demandeur a immédiatement signalé la situation au défendeur.

[7] Le demandeur a payé la facture du déménagement mais s'attendait à un retour de la part du défendeur pour la réparation ou le remplacement des portes endommagées. Au cours des semaines qui ont suivies, des échanges de courriels, de textos et des appels téléphoniques n'ont donné aucun résultat de règlement. Le demandeur a envoyé des liens internet au défendeur démontrant le coût de portes de remplacement neuves (environ 400\$ par porte).

[8] Le défendeur a proposé de trouver un réfrigérateur d'occasion similaire pour en prendre les portes, ayant trouvé un appareil comparable pour environ 50\$. Le défendeur a également offert 500\$ en règlement. Le demandeur a refusé ces propositions et le 11 juillet 2025, a envoyé une mise en demeure au défendeur.

III. LES POSITIONS DES PARTIES

Position du demandeur

[9] Le demandeur réclame une indemnisation pour la perte de valeur de son réfrigérateur causée par les dommages lors du déménagement. Il soutient que sa demande n'est pas abusive et qu'il s'attend à être dédommagé pour la perte subie. Il affirme n'avoir jamais été informé de la franchise de 250\$ ni des options d'assurance disponibles lors de la signature du contrat de déménagement.

Position du défendeur

[10] Le défendeur reconnaît entièrement sa responsabilité pour les dommages causés aux portes du réfrigérateur. Il confirme que c'est son entreprise qui a causé les bosses et les rayures aux portes du réfrigérateur. Il soutient toutefois avoir tenté de régler la situation en proposant de remplacer les portes par celles d'un réfrigérateur d'occasion identique qu'il avait trouvé, et avoir offert 500\$ en compensation. Il indique que son assurance comporte une franchise de 1 000\$ et que la mention de 250\$ de déductible figurait sur le contrat/facture, bien qu'il n'ait pas discuté des détails de l'assurance avec le demandeur. Il confirme que les conditions d'assurance ne sont généralement expliquées que lorsque les clients signalent des objets de grande valeur.

IV. LES QUESTIONS EN LITIGE

[11] Les questions en litige sont les suivantes :

- a. De quel type de contrat s'agit-il?
- b. Groupe STC Inc., par l'entremise de ses employés, a-t-il commis une faute causant les dommages réclamés par le demandeur dans le cadre du déménagement réalisé le 30 novembre 2024 ?

V. LE DROIT APPLICABLE

[12] Articles 1458, 2052, 2098, 2100, 2803, 2804 du *Code civil du Québec* (ci-après C.c.Q.) et article 228 de la *Loi sur la protection du consommateur* (ci-après L.P.C.)

VI. ANALYSE

[13] Le contrat intervenu entre les parties est un contrat d'entreprise ou de service, tel que défini à l'article 2098 du Code civil du Québec (C.c.Q.);

2098. Le contrat d'entreprise ou de service est celui par lequel une personne, selon le cas l'entrepreneur ou le prestataire de services, s'engage envers une autre personne, le client, à réaliser un ouvrage matériel ou intellectuel ou à fournir un service moyennant un prix que le client s'oblige à lui payer.

[14] L'entrepreneur, soit Groupe STC Inc., doit réaliser son mandat dans l'intérêt de son client et selon les règles de l'art en conformité de l'article 2100 C.c.Q. qui stipule que:

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 rendu est conforme au contrat.

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

[15] Le demandeur produit sa réclamation de 1200\$ en dommages fondée sur la responsabilité contractuelle, tel qu'indiqué à l'article 1458 C.c.Q. :

1458. Toute personne a le devoir d'honorer les engagements qu'elle a contractés. Elle est, lorsqu'elle manque à ce devoir, responsable du préjudice, corporel, moral ou matériel, qu'elle cause à son cocontractant et tenue de réparer ce préjudice; ni elle ni le cocontractant ne peuvent alors se soustraire à l'application des règles du régime contractuel de responsabilité pour opter en faveur de règles qui leur seraient plus profitables.

[16] Le Tribunal arbitral rappelle que le fardeau de preuve incombe au demandeur, lequel doit établir sa réclamation selon la prépondérance des probabilités, en conformité des articles 2803 et 2804 C.c.Q. qui mentionnent que :

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.

[17] L'article 2052 C.c.Q. limite le montant de la responsabilité du défendeur à la valeur du bien:

2052. La responsabilité du transporteur, en cas de perte, ne peut excéder la valeur du bien déclarée par l'expéditeur.

À défaut de déclaration, la valeur du bien est établie suivant sa valeur au lieu et au moment de l'expédition.

[18] Le demandeur n'a pas déclaré de valeur spécifique pour le réfrigérateur déménagé. Il n'a pas non plus déclaré une valeur globale des biens déménagés. Ainsi, à défaut de déclaration spécifique, la valeur du réfrigérateur est sa valeur au moment du déménagement.

[19] La responsabilité du défendeur qui a une obligation de résultat n'est pas non plus contestée car il a reconnu de manière claire et non équivoque que ses employés ont causé les dommages aux portes du réfrigérateur lors du déménagement. L'employé présent sur les lieux a également confirmé les dommages au moment de leur découverte. La responsabilité du défendeur est donc établie.

[20] Le demandeur voudrait que le Tribunal arbitral condamne le défendeur à payer la valeur à neuf des portes du réfrigérateur mais le Tribunal arbitral ne peut acquiescer à cette demande. D'une part, le Tribunal arbitral ne peut accorder plus que la valeur dépréciée du réfrigérateur au moment du déménagement. En novembre 2024, le réfrigérateur a environ dix ans d'usure. En amortissant le prix payé pour le réfrigérateur sur une période de 10 ans, le Tribunal arbitral constate que le demandeur a payé environ 225\$ par année pour son réfrigérateur.

[21] Selon les données du Conseil national mixte du Canada, accessibles au public, dont les parties ont été informées et reconnues par elles lors de la présente audition, la durée de vie utile d'un réfrigérateur est de 10 à 15 ans, avec un taux de dépréciation d'environ 8 % par année. Après dix ans de dépréciation, la valeur résiduelle de l'appareil peut être estimée à environ 500\$, ce qui correspond d'ailleurs au prix d'un réfrigérateur comparable remis à neuf sur le marché d'occasion.

[22] Concernant la franchise d'assurance et l'obligation d'information, le défendeur a confirmé ne pas avoir discuté des conditions d'assurance, de la franchise de 250\$ ni des options de couverture supplémentaire avec le demandeur. Aucune déclaration de valeur n'a été faite non plus pour les biens déménagés.

[23] L'article 228 L.P.C. mentionne que :

228. Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, dans une représentation qu'il fait à un consommateur, passer sous silence un fait important. (je souligne)

[24] Le défendeur avait l'obligation d'informer son client des conditions de couverture d'assurance et de la franchise applicable. Cette information passée sous silence est un fait important. Le défaut d'information ne saurait être opposé au demandeur. En conséquence, la franchise de 250\$ mentionnée au contrat ne sera pas appliquée au détriment du demandeur.

[25] Quant au préjudice subi, la valeur résiduelle estimée de l'appareil avant les dommages étant d'environ 500\$. Le Tribunal arbitral considère que ce montant représente le préjudice réel et direct subi par le demandeur.

VII. DÉCISION

POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL ARBITRAL :

ACCUEILLE partiellement la demande de Mario Lafond

CONDAMNE GROUPE STC INC. à payer à Mario Lafond la somme de 500\$ avec les intérêts au taux légal et l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, et ce, à compter du 11 juillet 2025, date de la mise en demeure;

CONDAMNE GROUPE STC INC. à payer les frais de justice de la demande, fixés à 118\$.

Prévost, Québec, ce 27^e jour de juillet 2026.

Me Mario Denis Paillé,
Arbitre accrédité par le Barreau du Québec
Numéro de membre 2516641



Me Mario Denis Paillé, arbitre