

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
District : Longueuil
Localité :
N° de dossier judiciaire : 505-32-708013-249

Date : 2025-02-27
Sentence rendue par : Me Yannick Morin

Abdoul Samake

C. Thermoco

Partie demanderesse

Partie défenderesse

SENTENCE ARBITRALE

I. INTRODUCTION

1. Résumé du litige

Le litige porte sur
L'installation d'une fournaise et d'une thermopompe. Toutes les soumissions promises n'ont pas été obtenues

2. Historique de la procédure

La séance d'arbitrage a été tenue le

2025-02-26

II. LES FAITS

Le 18 juin 2021, la partie demanderesse rencontre un représentant de la défenderesse. La demanderesse recherche alors un appareil pour climatiser sa résidence. La défenderesse propose alors d'installer une thermopompe et de changer aussi la fournaise, ce qui permettrait d'obtenir une subvention estimée à 5000.00\$ au total.

La défenderesse propose de faire une expertise Réno-climat par la firme Legault-Dubois. Le 14 octobre 2021, l'inspection est faite. Le 9 novembre 2021, les parties reçoivent le rapport de Legault-Dubois (Pièce P-6). Le 24 novembre 2021, les parties signent le contrat (Pièce D-1 et P-2). Le 16 décembre 2021, les appareils sont installés. La facture de 11 440.01\$ est émise (Pièce P-3).

En avril 2022, le système est inspecté par la firme Legault-Dubois pour des besoins de subvention. Legault-Dubois dépose la demande de subvention le 17 novembre 2022 (Pièce P-7). Des documents sont manquants et y seront déposés le 7 septembre 2023. Le 10 octobre 2023, un premier refus de subvention est signifié. Le 12 janvier 2024, le refus définitif est émis. Une subvention de 705\$ de Québec est toutefois émise.

III. LES POSITIONS DES PARTIES

La partie demanderesse demande :

Condamner la partie défenderesse à payer à la partie demanderesse la somme de 5000.00\$, avec intérêts au taux légal et l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du C.c.Q.

Comdamner la partie défenderesse à payer à la partie demanderesse les frais de justice.

La partie défenderesse demande :

Accueillir la contestation;

Comdamner la partie demanderesse à payer à la défenderesse les frais de justice.

IV. LES QUESTIONS EN LITIGE

Les questions en litige sont les suivantes :

1. Le contrat conclut entre les parties comportait-il un engagement de la part de la défenderesse à l'obtention des subventions?
2. La défenderesse est-elle responsable de la subvention perdue?
3. Qui a mandaté la firme Legault-Dubois et qu'elle est sa responsabilité?
4. La partie demanderesse a-t-elle fait toutes les démarches nécessaires pour remplir ses obligations à elle et minimiser ses dommages?
5. Quel est le montant des dommages?
6. Y a-t-il lieu au remboursement des frais de justice?

V. LE DROIT APPLICABLE

Article 1384 du C.c.Q.: "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."

Article 1479 du C.c.Q.: "La personne qui est tenue de réparer un préjudice ne répond pas de l'aggravation de ce préjudice que la victime pouvait éviter."

Article 2803 du C.c.Q.: "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."

Article 2 L.P.C.: "La présente loi s'applique à tout contrat conclu entre un consommateur et un commerçant dans le cours des activités de son commerce et ayant pour objet un bien ou un service."

Article 9 L.P.C.: "Lorsqu'un tribunal doit apprécier le consentement donné par un consommateur à un contrat, il tient compte de la condition des parties, des circonstances dans lesquelles le contrat a été conclu et des avantages qui résultent du contrat pour le consommateur."

Article 10 L.P.C.: "Est interdite la stipulation par laquelle un commerçant se dégage des conséquences de son fait personnel ou de celui de son représentant."

LE DROIT APPLICABLE (SUITE)

Article 16 L.P.C.: "L'obligation principale du commerçant consiste dans la livraison du bien ou la prestation du prévus dans le contrat. Dans un contrat à exécution successive, le commerçant est présumé exécuter son obligation principale lorsqu'il commence à accomplir cette obligation conformément au contrat."

Article 17 L.P.C.: "En cas de doute ou d'ambiguïté, le contrat doit être interprété en faveur du consommateur."

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

Article 41 L.P.C.: "Un bien ou un service fourni doit être conforme à une déclaration ou à un message publicitaire faits à son sujet par le commerçant ou le fabricant. Une déclaration ou un message publicitaire lie ce commerçant ou ce fabricant."

Article 42 L.P.C.: "Une déclaration écrite ou verbale faite par le représentant d'un commerçant ou d'un fabricant à propos d'un bien ou d'un service lie ce commerçant ou ce fabricant."

Article 218 L.P.C.: "Pour déterminer si une représentation constitue une pratique interdite, il faut tenir compte de l'impression générale qu'elle donne et, s'il y a lieu, du sens littéral des termes qui y sont employés."

Article 219 L.P.C.: "Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, par quelque moyen que ce soit, faire une représentation fausse ou trompeuse à un consommateur."

Article 220 L.P.C.: "Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut faussement, par quelque moyen que ce soit:

- a) attribuer à un bien ou à un service un avantage particulier;
- b) prétendre qu'un avantage pécuniaire résultera de l'acquisition ou de l'utilisation d'un bien ou d'un service;
- c) prétendre que l'acquisition ou l'utilisation d'un bien ou d'un service confère ou assure un droit, un recours ou une obligation."

Article 221 L.P.C.: "Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut faussement, par quelque moyen que ce soit:

- a) prétendre qu'un bien ou un service comporte une pièce, une composante ou un ingrédient particulier;
- b) attribuer à un bien une dimension, un poids, une mesure ou un volume;
- c) prétendre qu'un bien ou un service répond à une norme déterminée;
- d) indiquer la catégorie, le type, le modèle ou l'année de fabrication d'un bien;
- e) prétendre qu'un bien est neuf, remis à neuf ou utilisé à un degré déterminé;
- f) prétendre qu'un bien ou un service a des antécédents particuliers ou a eu une utilisation particulière;
- g) attribuer à un bien ou à un service une certaine caractéristique de rendement."

Article 228 L.P.C.: "Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, dans une représentation qu'il fait à un consommateur, passer sous silence un fait important."

Article 253 L.P.C.: "Lorsqu'un commerçant, un fabricant ou un publicitaire se livre en cas de vente, de location ou de construction d'un immeuble à une pratique interdite ou, dans les autres cas, à une pratique interdite visée aux paragraphes a et b de l'article 220, a, b, c, d, e et g de l'article 221, d, e et f de l'article 222, c de l'article 224, a et b de l'article 225 et aux articles 227, 228, 229, 237 et 239, il y a présomption que, si le consommateur avait eu connaissance de cette pratique, il n'aurait pas contracté ou n'aurait pas donné un prix si élevé."

Article 272 L.P.C.: "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;
- c) la réduction de son obligation;
- d) la résiliation du contrat;
- e) la résolution du contrat; ou
- f) la nullité du contrat,

sans préjudice de sa demande en dommages-intérêts dans tous les cas. Il peut également demander des dommages-intérêts dans tous les cas. Il peut également demander des dommages-intérêts punitifs."

VI. ANALYSE

1. Les négociations entre les parties se sont échelonnées du 18 juin 2021 au 24 novembre 2021, soit plus de cinq (5) mois. Durant l'intervalle, une évaluation de la firme Legault-Dubois a été faite, pour évaluer l'efficacité énergétique de la résidence de la partie demanderesse (Pièce P-6), en vue d'obtenir les subventions fédérales et provinciales.

La première soumission de la défenderesse du 18 juin 2021 (Pièce P-5, page 6) porte la mention: "Chauffez-vert: 5000\$ de subvention (Thermopompe) AHRI: 205921379"

Même chose pour la deuxième soumission du 23 novembre 2021 (Pièce P-5, page 2) où on retrouve la mention: "Hydro-Québec: 5000\$ de subvention (Thermopompe)".

De plus, il est clair de l'échange de courriels entre les parties (Pièce P-1) que les préoccupations premières de la partie demanderesse, c'est l'obtention de la subvention. Autrement, comme la représentante de la demanderesse a témoigné, elle n'aurait pas changé la fournaise, et sa décision de consommation a été orientée par ces subventions. C'était donc l'élément principal qui a mené à la conclusion du contrat.

Il est clair que nous sommes en présence d'un contrat de consommation (Articles 2 L.P.C et 1384 C.c.Q.). Donc la Loi sur la protection du consommateur trouve application.

La défenderesse de son côté allègue que la clause 17 de son contrat est claire et qu'il ne s'est pas engagé d'aucune manière à garantir une subvention. Cette clause se lit comme suit:

"17. PROGRAMME GOUVERNEMENTAL

le client devra s'assurer de l'admissibilité et la capacité de son équipement vendu par Thermoco afin de répondre aux normes de la subvention d'Hydro-Québec des thermopompes efficaces ou à la subvention Canadienne pour des maisons plus vertes. Le client devra valider sa recevabilité avec son inspecteur, Réno-Climat, suite à la première inspection et à la remise du rapport. Advenant un refus, en tout temps le client pourra annuler sa vente avant l'installation sous pénalité avec la remise de son dépôt ou modifier son équipement pour être admissible avec réajustement de prix au besoin."

La partie défenderesse prétend que cette clause est écrite en caractère assez gros et qu'elle doit donc s'appliquer. En revanche, on ne retrouve aucune telle clause ou mention dans les deux (2) soumissions déposées (Pièce P-5). Au contraire, on y voit des références à une subvention. Qui plus est, l'échange de courriels et les actes des parties laissent plus croire que les subventions sont au cœur du contrat. Que sans ces subventions jamais la partie demanderesse n'aurait contracté pour de tels appareils à de tels prix.

De plus, lorsqu'il y a un conflit d'interprétation d'un contrat de consommateur, cette interprétation doit être en faveur du consommateur (Articles 9 et 17 L.P.C.). Lorsque le commerçant fait une déclaration, il est lié par cette déclaration, alors qu'il se forme une obligation pour lui (Articles 40, 41 et 42 L.P.C.). Il est vrai cependant, que la déclaration de la défenderesse en rapport aux subventions, ne crée pas une garantie. Mais elle crée quand même une obligation de résultat pour le commerçant. Cette nuance peut paraître légère, mais en bout de ligne fera une différence, comme nous le verrons à la fin.

La partie défenderesse ne peut pas non plus affirmer une chose dans sa soumission, qui a été acceptée, et venir dire le contraire à la signature du contrat. On ne peut pas concocter un contrat d'adhésion, qu'on vient faire signer en douce à la fin.

Qui plus est, ce contrat représente une pratique douteuse interdite (Articles 218, 219, 221 et 228 L.p.C.). Le commerçant ne peut pas passer sous silence cette clause au consommateur. Elle se doit d'être claire, précise et spécialement énoncée. Encore plus lorsque la soumission vient dire le contraire. En agissant ainsi, la défenderesse a prétendu qu'un avantage préconiaire allait résulter de l'acquisition des appareils, contrairement à l'article 220, alinéa b) L.P.C.

Dans les circonstances, la partie demanderesse est donc justifiée de réclamer des dommages ou une réduction de ses propres obligations, comme le prévoit l'article 272 L.P.C.

2. La défenderesse s'étant créée une obligation de résultat envers les subventions, elle en est responsable du refus de subvention.

Il a été démontré et admis par la demanderesse, qu'elle a reçue une subvention provinciale. Cette subvention était de 705\$. À l'audience, elle a admis que sa réclamation pouvait être réduite en conséquence à 4295.00\$.

VI. ANALYSE

3. La partie demanderesse s'est fiée à la défenderesse pour conclure ce contrat. La défenderesse est un professionnel du chauffage. Elle est responsable de ses gestes. Le mandat donné à la firme Legault-Dubois n'a pas été fait par la demanderesse. Minimale, la défenderesse a recommandé cette firme et guidé la partie demanderesse.

Lorsque la défenderesse prétend que l'appareil spécifié par les experts Legault-Dubois n'était pas compatible avec la subvention fédérale, c'est en fait comme-ci c'était elle qui ne spécifiait pas le bon appareil.

D'autant plus, qu'à la Pièce P-1, il y a un courriel de l'expert qui confirme que ce n'est pas à lui de spécifier l'appareil. Si comme le prétend la défenderesse, c'est l'expert qui a mal exécuté son mandat (ce que la défenderesse semble démontrer), il fallait qu'il soit partie au litige. Il aurait fallu l'appeler en garantie. Je ne sais pas si c'est par choix ou autre que l'expert n'est pas présent, mais il n'est manifestement pas partie au dossier. Alors la défenderesse doit assumer toute la responsabilité.

4. La défenderesse prétend aussi que la demanderesse n'a pas fait toutes les démarches nécessaires pour obtenir cette subvention et n'a donc pas minimisé ses dommages (Article 1479 C.c.Q.). Sur ce point, la défenderesse n'a pas tout à fait tort.

Elle prétend qu'au moment de l'installation en décembre 2021, les appareils installés étaient conforme au coefficient minimum exigé de 9 par l'expert. Puis, au moment des refus en 2023 et 2024, le coefficient exigé par le programme de la subvention Canadienne pour des maisons plus vertes exigeait un coefficient de 10. L'appareil installé en 2021 avait un coefficient de 9.5.

Dans son témoignage, la défenderesse affirme que la norme a été modifiée en 2022 et c'est le retard de la demanderesse à fournir les documents qui a occasionné le changement de norme et donc le refus. Ce qui est en preuve, c'est que le dossier a été déposé auprès du programme le 17 novembre 2022 (Pièce P-7). Mais que des documents étaient manquants. Ces documents n'ont été déposés que le ou vers le 7 septembre 2023. Soit près d'un an plus tard. La défenderesse a raison de dire que ce retard ne peut d'aucune manière lui être attribuable. C'est à la partie demanderesse de s'assurer que les documents sont déposés dans les délais acceptables.

À ce niveau, la partie demanderesse ne rencontre pas son fardeau (Article 2803 C.c.Q.). Elle doit supporter sa responsabilité.

Je ne suis pas d'opinion que ce manquement soit fatal. Nous parlons alors beaucoup plus d'un partage de responsabilité. Car, selon moi, il n'est pas clair, que malgré ce retard la subvention aurait été accordée. Au contraire. Le dernier refus du programme parle des normes en vigueur avant le 1er janvier 2023, pour justifier le refus. Donc, il n'est pas clair que le retard dans la production des documents puisse avoir un facteur décisif dans ce refus. Le seul doute dans mon esprit serait un changement de norme en 2022. Ce qui n'a pas été prouvé d'un côté ou de l'autre. La défenderesse n'a pas garanti la subvention, elle s'était obligée d'en obtenir un résultat. Voilà où la nuance prend tout son sens et nous oblige donc à réduire la responsabilité de la défenderesse.

5. Le montant des dommages pourrait s'établir à 4 295.00\$. Comme je l'ai indiqué plus haut. J'attribue une responsabilité à la partie demanderesse. De façon impartiale et équitable, je partagerai également cette responsabilité entre les parties. Donc 50% chacun.

Le montant des dommages payables pour la défenderesse sera donc de 2 147.50\$.

6. Compte tenu des conclusions mitigées auxquelles j'arrive, il n'y a pas lieu d'accorder les frais de justice.

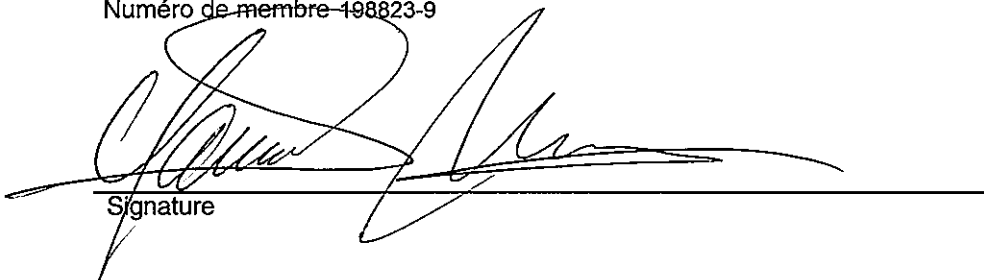
VII. DÉCISION

CONDAMNE la partie défenderesse à payer à la partie demanderesse la somme de 2 147.50\$ avec intérêts au taux légal, et l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du C.c.Q, depuis l'assignation du 21 mai 2024.

Le tout, chaque partie payant ses frais.

Longueuil, ce 27 Février 2025
Lieu Date

Me Yannick Morin
Prénom et nom de l'arbitre
accrédité(e) par le Barreau du Québec
Numéro de membre 198823-9


Signature