

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
District : Longueuil
Localité : Longueuil
N° de dossier judiciaire : 505-32-708127-247

Date : 13 juin 2025

DEVANT L'ARBITRE :

M^e BERNARD VÉZINA

MICHÈLE GRONDIN

c.

AUVENTS POLO INC.

Partie demanderesse

Partie défenderesse

SENTENCE ARBITRALE

I. INTRODUCTION

1. Résumé du litige

[1] La demanderesse a acheté un bien de la défenderesse au prix de 3435,11 \$, soit des rideaux solaires pour son balcon à sa résidence (condo dans une tour). Elle n'est pas satisfaite, car ces rideaux solaires ne correspondent pas à ses besoins.

2. Historique de la procédure

[2] Le 26 juin 2024, la demanderesse dépose sa demande, laquelle est identifiée en titre par "vice caché".

[3] Le 17 juillet 2024, la défenderesse dépose sa contestation.

[4] Les parties participent à un médiation, mais non concluante, à une ou des dates inconnues de l'arbitre soussigné.

[5] Le 14 avril 2025, le Service de médiation et d'arbitrage du ministre de la Justice confie le mandat d'arbitrage au soussigné.

[6] Le 15 avril 2025, le soussigné convoque les parties à une rencontre préliminaire. Toutefois, en raison de l'indisponibilité de l'une des parties, une première rencontre est

remise. Cette réunion a finalement lieu par visioconférence Zoom le 7 mai 2025.

[7] Durant cette réunion préliminaire, les parties consentent à l'arbitrage, s'engagent à transmettre leurs pièces supplémentaires et leurs témoignages écrits au plus tard le 21 mai 2025 et acceptent que l'arbitre rende sa sentence sur la seule base de la preuve au dossier. La tenue d'une séance d'arbitrage n'est donc pas nécessaire.

[8] De plus, lors de la réunion préliminaire, la demanderesse amende sa demande pour y ajouter une réclamation pour dommages supplémentaires, soit les frais de réinstallation des anciens stores solaires au montant de 721,76 \$. La défenderesse ne s'objecte pas. L'arbitre soussigné accepte cet amendement.

[9] Le 22 mai 2025, l'arbitre soussigné constate que les parties ont rempli leurs engagements et prend ce dossier en délibéré.

[10] La preuve en demande est constituée des pièces P-1 à P-6, c'est-à-dire le contrat de vente (P-1), des photos (P-3), de la correspondance entre les parties, incluant la mise en demeure, (P-2, P-4 et P-5) et la facture des frais de réinstallation des anciens stores (P-6). S'ajoutent aux pièces, les témoignages écrits de la demanderesse et de sa soeur, Madame Évelyne Grondin, tous des témoins ordinaires.

[11] La preuve en défense est constituée des pièces D-1 à D-7, c'est-à-dire le contrat de vente (D-1), des croquis (D-2), de la correspondance entre les parties (D-3 à D-6) et des échantillons (D-7). S'ajoutent aux pièces, les témoignages écrits de deux représentants de la défenderesse, Madame Véronique Saindon et Monsieur Jean-Jacques Rémillard, tous des témoins ordinaires.

II. LES FAITS

[12] Avant de contracter avec la défenderesse, la demanderesse a déjà deux stores solaires sur son balcon (condo dans une tour) qui la satisfassent pleinement. Son condo est situé sur le bord du fleuve Saint-Laurent avec vue sur Montréal et le Pont Champlain. Toutefois, ses stores ne sont pas parfaits, car elle doit les remonter quand il vente et c'est un irritant pour cette dame qui se dit âgée alors de 68 ans.

[13] Lorsqu'elle rencontre à son domicile le représentant de la défenderesse, Monsieur Rémillard, elle allègue avoir spécifié ses besoins : un store solaire encadré qui n'élimine pas la vue, résistant aux grands vents, fixes, bloque le soleil (le condo est orienté sud-ouest et il fait chaud en plein soleil de midi jusqu'au coucher du soleil) et sans besoin d'entretien. De plus, elle allègue que Monsieur Rémillard l'a assurée que la solution proposée par la défenderesse répondrait à ses besoins.

[14] Le 29 juin 2023, la demanderesse a acheté les rideaux solaires de la défenderesse (pièces P-1 et D-1).

[15] Quelques jours plus tard, la demanderesse et Monsieur Rémillard se sont revus pour modifier le contrat afin de changer le tissu du rideau solaire pour des raisons esthétiques, notamment la couleur (pièce D-7).

[16] Vers la mi-juillet 2023 (selon M. Rémillard) ou la mi-août 2023 (selon Mme Saindon), après des prises de mesures, la préparation par la défenderesse de croquis (pièce D-2) et l'approbation des croquis par la demanderesse, les rideaux solaires sont installés par la défenderesse au domicile de la demanderesse. Toutefois, l'installation est incomplète et la défenderesse propose de revenir la compléter dans les 10 jours ouvrables pour la solidifier, notamment par l'installation d'une tige.

[17] Or, la demanderesse est non seulement insatisfaite de l'installation, elle réalise et se plaint rapidement que la solution proposée par la défenderesse ne répond pas à ses besoins mentionnés au départ. Le soleil passe, la vue extérieure est déficiente, le vent fait

balloter la toile et la quincaillerie se défait, ce qui force la demanderesse à la remettre en place matin et soir (elle doit s'agenouiller pour le faire) et dans les grandes chaleurs, son balcon est un four.

[18] La défenderesse tente par plusieurs moyens de parfaire l'installation et de proposer des solutions, certaines sans frais, alléguant qu'aucun tissu n'est parfait, mais rien à faire. La demanderesse maintient toujours que le tissu n'est pas le bon, qu'il doit être changé, ce que refuse la défenderesse. Il s'ensuit dans les jours et mois qui suivent, plusieurs échanges entre les parties de photos et correspondances (pièces P-2 à P-5, D-3 à D-6) dans lesquelles chacune des parties maintient sa position.

III. LES POSITIONS DES PARTIES

[19] La position de la demanderesse est la suivante : la solution proposée par la défenderesse s'avère ne pas correspondre aux besoins de la demanderesse et ne pas respecter ainsi ses spécifications. Elle réclame l'annulation de la vente avec restitution du bien à la défenderesse, le plein remboursement du prix d'achat et le remboursement des frais de réinstallation de ses anciens stores, plus les intérêts et les frais de justice.

[20] La position de la défenderesse est la suivante : la solution proposée à la demanderesse est du sur mesure et la demanderesse a approuvé tant le tissu que les croquis d'installation. Il n'y a aucun vice caché. La demande doit être rejetée avec les frais de justice.

IV. LES QUESTIONS EN LITIGE

[21] À la lecture initiale du dossier et selon la demande, la question en litige a été identifiée à l'étape de la réunion préliminaire à savoir : le bien acheté est-il atteint d'un vice caché. Or, après l'analyse de la preuve, il appert que la question en litige est plutôt à savoir si le consentement des parties au contrat est vicié.

V. LE DROIT APPLICABLE

[22] Droit des obligations et des contrats au Code civil du Québec (ci-après "C.c.Q.") et à la Loi sur la protection du consommateur, R.L.R.Q. c. P-40.1 (ci-après "L.p.c.").

VI. ANALYSE

[23] Il appert de la preuve que les versions des parties concordent essentiellement quant aux faits et à leur chronologie. De plus, la défenderesse n'a pas vendu des biens atteints de vices cachés. D'autres clients sont assurément très satisfaits des biens vendus et des services rendus par la défenderesse lorsque ces derniers correspondent à leurs besoins. Le seul enjeu qui nous occupe pour résoudre ce litige réside à savoir si le contrat conclu entre les parties répond réellement aux besoins spécifiés par la demanderesse au représentant de la défenderesse et si ce dernier a fait des représentations à la demanderesse qui ont vicié son consentement.

[24] L'article 1399 C.c.Q. dispose que "Le consentement doit être libre et éclairé. Il peut être vicié par l'erreur, la crainte ou la lésion". L'article 1400 C.c.Q. ajoute : "L'erreur vicie le consentement des parties ou de l'une d'elles lorsqu'elle porte sur la nature du contrat, sur l'objet de la prestation ou, encore, sur tout élément essentiel qui a déterminé le

consentement. L'erreur inexcusable ne constitue pas un vice de consentement". L'article 1401 C.c.Q. précise que "L'erreur d'une partie, provoquée par le dol de l'autre partie ou à la connaissance de celle-ci, vicie le consentement dans tous les cas où, sans cela, la partie n'aurait pas contracté ou aurait contracté à des conditions différentes. Le dol peut résulter du silence ou d'une réticence".

[25] L'article 42 L.p.c. dispose : "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".

[26] La demande de la demanderesse et son témoignage écrit sont clairs à l'effet qu'elle avait déjà des stores solaires sur son balcon dont elle était satisfaites, mais à parfaire, qu'elle magasinait une solution qui réponde encore mieux à ses besoins, qu'elle a communiqué ses besoins et spécifications afférentes à M. Rémillard et que ce dernier l'a assurée que la solution proposée répondrait à tout cela.

[27] Le témoignage écrit de la soeur de la demanderesse, Mme Évelyne Grondin, laquelle allègue avoir été présente lors d'une rencontre entre la demanderesse et M. Rémillard, corrobore la version de la demanderesse sur les représentations faites par M. Rémillard. En effet, elle affirme : "Il a répété à plusieurs reprises qu'il comprenait exactement ce dont ma soeur avait besoin et qu'elle serait deux fois plus satisfaites qu'avec ses stores existants".

[28] Les témoignages écrits de M. Rémillard et Mme Saindon ne contredisent pas la version de la demanderesse à cet égard, soit l'énoncé des besoins et spécifications de la demanderesse au départ. Ils se contentent de dire que la demanderesse a approuvé le choix du tissu et les croquis, qu'ils ont déployé beaucoup d'efforts pour tenter d'accomoder la demanderesse et que les biens vendus n'ont pas de vices cachés. Or, il n'en demeure pas moins que les besoins de la demanderesse clairement exprimés ne sont pas rencontrés. Elle se retrouve même dans une situation pire qu'avant de contracter avec la défenderesse. Les photos déposées en preuve sont éloquentes quant à la vue grandement réduite par la nouvelle solution.

[29] Le consentement de la demanderesse au contrat en cause est vicié par l'erreur, car un élément essentiel de ce contrat (les besoins de la demanderesse) n'a pas été respecté. La demanderesse n'a pas commis d'erreur inexcusable. Elle avait toutes les raisons de croire en approuvant le tissu et les croquis et en signant ce contrat qu'il répondrait à ses besoins. M. Rémillard l'en avait assurée. Les représentations de ce dernier lient la défenderesse. Compte tenu des raisons qui ont mené la demanderesse à magasiner pour une autre solution et du résultat offert par la nouvelle installation de la défenderesse, il est évident que la demanderesse n'aurait pas conclu ce contrat si elle avait pu prédire ce résultat.

[30] L'article 1419 C.c.Q. dispose que "La nullité d'un contrat est relative lorsque la condition de formation qu'elle sanctionne s'impose pour la protection d'intérêts particuliers; il en est ainsi lorsque le consentement des parties ou de l'une d'elles est vicié". L'article 1422 C.c.Q. ajoute : "Le contrat frappé de nullité est réputé n'avoir jamais existé. Chacune des parties est, dans ce cas, tenue de restituer à l'autre les prestations qu'elle a reçues".

[31] Ainsi donc, la vente est annulée. Le bien doit être remis à la défenderesse. La demanderesse doit être remboursée. De plus, les frais de réinstallation des anciens stores sont des dommages directs de la faute contractuelle de la défenderesse, car prévisibles. Ces frais sont prouvés par la facture au montant de 721,76 \$ (pièce P-6).

VII. DÉCISION

[32] Le tribunal d'arbitrage :

ANNULE le contrat du 29 juin 2023 conclu entre les parties;

ORDONNE la remise du bien à la défenderesse;

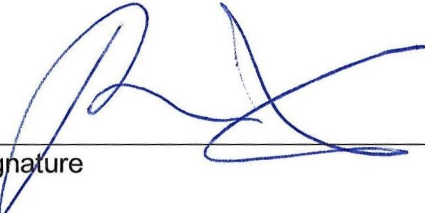
CONDAMNE la partie défenderesse à payer à la partie demanderesse la somme de 4156,87 \$, avec intérêts au taux légal, et l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du Code civil du Québec;

CONDAMNE la partie défenderesse à payer à la partie demanderesse les frais de justice de 115,00 \$.

Beloeil _____ ce 13 juin 2025 _____
Lieu _____ Date _____

Bernard _____ Vézina _____
Prénom _____ Nom _____

Arbitre accrédité par le Barreau du Québec


Signature _____

