

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

District : Laval

Localité : Laval

N° de dossier judiciaire : 540-32-706376231

Date : 2025-03-21

Sentence rendue par : Patricia Chamoun

Nancy Zavaro

Partie demanderesse

C. Les Entrepôts The Brick SEC

Partie défenderesse

SENTENCE ARBITRALE

I. INTRODUCTION

1. Résumé du litige

Le litige porte sur

la responsabilité du Défendeur quant au vice de fabrication du deuxième canapé acheté par la Demanderesse, notamment quant au port USB défectueux, ainsi que l'applicabilité du régime de garantie de la Défenderesse, de la Loi sur la protection du consommateur et du Code civil du Québec.

2. Historique de la procédure

Les parties ont confirmé souhaiter une sentence sur le vu du dossier le

2025-02-24

II. LES FAITS

Le 2 juin 2020, le Défendeur vend à la Demanderesse pour un total de 7700,20\$ de meubles et un plan de protection prolongée (Pièce D-1). La Demanderesse choisit un sofa inclinable avec post USB pour son mal de genou (Pièce P-12). Le 21 juin 2020, le Défendeur livre les meubles chez la Demanderesse sans dommages (Pièce D-2).

Le 11 octobre 2021, le Défendeur reçoit un appel de la Demanderesse qui tente de faire une réclamation en ligne pour un canapé et trois tabourets (Pièce D-3).

Le 13 octobre 2022, le Défendeur reçoit une réclamation de la Demanderesse auprès de son plan de protection prolongée par la Demanderesse pour un canapé et trois tabourets (Pièce D-4). Le 16 novembre 2022, le canapé et les trois tabourets sont inspectés par un technicien spécialisé à une adresse différente de la livraison originelle (Pièce D-5). Le rapport du technicien indique la faute du client (les trois tabourets accrochés sur le dos) et du fabricant (les dessous des trois tabourets sont dissous en-dessous, et le port USB est défectueux sur le canapé) (Pièce D-6 et D-7). Le 25 novembre 2022, le Défendeur présente à la Demanderesse deux offres : (1) crédit au magasin de 507,33\$ pour 30 jours dans le département des meubles, ou (2) crédit magasin de 253,87\$ pour 6 mois dans tous les départements (Pièce D-8). Le 26 novembre 2022, la Demanderesse fait parvenir une mise en demeure au Défendeur réclamant 1500,00\$ ou le remplacement des produits endommagés et mauvais service (Pièce D-9). Le Défendeur propose à la Demanderesse un crédit magasin bonifié de 888,93\$ pour le canapé avec le port USB non fonctionnel, mais la Demanderesse refuse (Pièce D-10). Le Défendeur demande à la Demanderesse une preuve de numéro d'évènement, mais le système électronique du Défendeur associe le numéro donné par la Demanderesse à un incident en Colombie-Britannique (Pièce D-11 et D-12). Le 21 décembre 2022, la Demanderesse accepte un remboursement de 634,94\$ pour garder le canapé et un échange pour un des trois tabourets (Pièce D-13 et P-12).

Le 4 janvier 2023, le remboursement est émis par le Défendeur et il est encaissé par la Demanderesse le 10 janvier 2023 (Pièce D-14 et D-15). Le 11 août 2023, le Défendeur, cette fois au centre de Laval plutôt que celui de Boisbriand, reçoit une demande de réclamation de la Demanderesse pour le deuxième canapé (Pièce D-16 et P-12). Encore le 11 août 2023, le Défendeur propose à la Demanderesse le choix entre trois options : (1) prendre un rendez-vous avec un technicien, (2) crédit-magasin de 330,00\$ valide 3 mois, ou (3) 662,70\$ en résélection (Pièce D-17). Le 31 août 2023, la Demanderesse fait parvenir une mise en demeure au Défendeur pour la Facture 060203EPLHV avec photos à la succursale de Laval du Défendeur dans laquelle elle réclame 1 500,00\$ pour un sofa inclinable avec problème électrique USB non fonctionnel et défoncé et mauvais service à la clientèle. Elle réclame la somme ou une réparation ou remplacement du canapé selon la garantie du Défendeur (Pièce P-3 à P-5). Le 2 septembre 2023, la Demanderesse est informée que le montant de résélection dépend du nombre d'années d'utilisation (Pièce D-17). Le 12 septembre 2023, le technicien, dont la Demanderesse a demandé ses services, a un accident de voiture et son rendez-vous est annulé (Pièce D-18). Le 18 septembre 2023, la Demanderesse écrit au Défendeur sur son service en ligne et informe qu'il ne veut plus attendre le technicien et déposera une demande à la cour des petites créances. Le Défendeur propose la pleine somme originellement payée pour l'achat d'un modèle de remplacement en échange du retour du canapé (Pièce D-19 et Pièce P-3 à P-5). Le 19 septembre 2023, un technicien se rend à une adresse différente de celle figurant sur la facture d'achat de 2020 et de celle où une inspection avait été faite en 2022 (Pièce D-20). La Demanderesse indique qu'elle a déménagée à Chomedey (Pièce P-12). Le technicien prend des photos et son rapport indique qu'un port USB ne fonctionne pas et qu'il a expliqué qu'aucune réparation n'était possible pour le branlement des dos et siège (Pièces D-21 et D-22). Le 14 octobre 2023, la Demanderesse se présente au magasin et indique que rien ne lui plaît, le même canapé étant 200,00\$ de plus et la balance devant être payée par elle (Pièce P-12). Le Défendeur l'avise que les options restent les mêmes (Pièce D-19). Le 19 novembre 2023, la Demanderesse fait parvenir une seconde mise en demeure pour la Facture 060203EPLHV avec photos à la succursale de Laval du Défendeur dans laquelle elle réclame 1 200,00\$ pour un sofa inclinable avec problème électrique USB non fonctionnel et défoncé et mauvais service à la clientèle (Pièce D-23 et D-24). Le 7 décembre 2023, le Défendeur reçoit un avis d'assignation à la Cour des petites créances par la Demanderesse (Pièce D-25). La Demanderesse poursuit le Défendeur pour non-respect de la garantie (Pièce P-1 et P-2). Le 7 décembre 2023, l'avocate du Défendeur, Mélanie Fuger, demande des précisions à la Demanderesse sur le bien-fondé de la mise en demeure puisqu'une quittance est déjà intervenue entre les parties le 21 décembre 2022. Les deux mises en demeure, reçues par deux différentes succursales en 2022 et 2023 sont quasi identiques. Le Défendeur avise la Demanderesse qu'un technicien devrait retourner inspecter les deux canapés afin de confirmer si le deuxième canapé souffrait du même problème que le premier. La Demanderesse a refusé de permettre au Défendeur d'envoyer un second technicien. Le Défendeur nie les allégations mentionnées dans la demande à la cour des petites créances ainsi que celles dans la mise en demeure du 19 novembre 2023.

Au soutien de sa demande, le mandataire de la Demanderesse exprime les désagréments qu'il a subi depuis le début des procédures en réclamation contre le Défendeur. Il affirme avoir perdu temps et argent, en terme de journées de travail perdues à attendre les techniciens, de même qu'avoir subi stress et perte de jouissance de ses biens. Il ajoute ainsi une somme de dommages-intérêts à sa demande.

III. LES POSITIONS DES PARTIES

La partie demanderesse demande :

Accueillir la demande;

Condamner la partie défenderesse à payer:

- 1 700,00\$ en compensation pour le prix du sofa, le stress, la perte de temps;
- Les intérêts au taux légal sur cette somme et l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du Code civil du Québec;
- Les frais de justice.

La partie défenderesse demande :

Accueillir la contestation de la partie défenderesse;

Condamner la partie demanderesse à lui rembourser les frais de justice de la contestation;

Dans le cas où la contestation de la partie défenderesse n'est pas accueillie, être contrainte à payer que le coût de la réparation du port USB défectueux, soit 155,00 \$;

Dans le cas où l'arbitre trouve la partie défenderesse responsable à plus de 155,00\$, reprendre le canapé défectueux.

IV. LES QUESTIONS EN LITIGE

Les questions en litige sont les suivantes :

1. Le plan de garantie prolongée et la Loi sur la protection du consommateur garantissent-ils la couverture complète des défauts constatés sur le deuxième canapé (notamment le port USB défectueux), indépendamment de la quittance acceptée par la Demanderesse en décembre 2022 sur le premier canapé?
2. La Demanderesse peut-elle légitimement solliciter une indemnisation destinée à compenser tant les préjudices économiques (temps et argent perdus) que le préjudice moral (stress et perte de jouissance) résultant des manquements constatés dans la présente affaire?

V. LE DROIT APPLICABLE

Loi sur la protection du consommateur (RLRQ c P-40.1), art. 1, 2, 37, 38, 39, 54
Code civil du Québec (C.c.Q.), art. 6, 7, 1458, 1479, 1726

VI. ANALYSE

Introduction

La Loi sur la protection du consommateur s'applique au contrat entre la Demanderesse et le Défendeur en vertu des articles 1(e)(g) et 2. Cette loi est complétée par le Code civil du Québec qui agit à titre supplétif quant au régime de garanties (Association pour la protection des automobilistes inc. c. Toyota Canada inc., 2008 QCCA 761, par. 27 et suivants).

1. Le plan de garantie prolongée et la Loi sur la protection du consommateur garantissent-ils la couverture complète des défauts constatés sur le deuxième canapé (notamment le port USB défectueux), indépendamment de la quittance acceptée par la Demanderesse en décembre 2022 sur le premier canapé?

La première question porte sur l'étendue de la couverture offerte par le plan de garantie prolongée et la Loi sur la protection du consommateur (ci-après, la "L.p.c.") en ce qui concerne les défauts constatés sur le deuxième canapé, notamment un port USB défectueux, et ce, indépendamment de la quittance acceptée par la Demanderesse en décembre 2022 relative au premier canapé.

a. Garantie légale de qualité

Conformément à l'article 37 de la Loi sur la protection du consommateur (L.p.c.), tout bien vendu doit être apte à l'usage auquel il est destiné. Bien que le Défendeur ait affirmé que la fonction première d'un canapé est de permettre aux utilisateurs de s'asseoir, nous estimons qu'un canapé équipé d'un port USB, tel que promu (Pièce D-28), doit également remplir cette fonction additionnelle. De plus, selon l'article 38 de la L.p.c., tout bien vendu doit pouvoir être utilisé de manière normale pendant une durée raisonnable compte tenu du prix payé, des termes du contrat et des conditions d'utilisation. Dans le cas présent, le port USB du canapé de la Demanderesse n'a jamais fonctionné (Pièce P-12), ce qui constitue une violation de cette disposition. Finalement, selon l'article 39 de la L.p.c., tout bien vendu doit être conforme à la description qui en est faite sur le contrat. Encore une fois, le commerçant qui vend un canapé avec un port USB devrait également s'assurer que le port USB fonctionne à la première utilisation du consommateur.

Ainsi, si un consommateur acquiert un canapé spécifiquement pour sa fonctionnalité USB et que cette dernière est inutilisable conformément à la description du bien, les articles 37 à 39 de la L.p.c. ne sont pas respectés. Un consommateur souhaitant un canapé sans cette fonctionnalité aurait probablement opté pour une option moins coûteuse, ce qui est d'autant plus pertinent dans le cas de la Demanderesse, qui a évoqué des contraintes financières (Pièce P-12). Cette garantie légale offerte par le régime de la L.p.c. s'applique de plein droit et ne peut être exclue ou limitée par le commerçant, en l'espèce le Défendeur. La violation de l'un seul des articles 37 à 39 de la L.p.c. suffit à ouvrir le recours du consommateur, fondé sur une obligation, à l'article 54 de la L.p.c.

Par la suite, le consommateur peut également se prévaloir d'un recours en dommages-intérêts contre les vices cachés à l'article 53 de la L.p.c. et l'article 1726 du Code civil du Québec (C.c.Q.). Ces articles imposent au commerçant et/ou vendeur une garantie contre les vices cachés, c'est-à-dire des défauts graves, non apparents et antérieurs à la vente, qui rendent le bien impropre à l'usage auquel il est destiné ou qui en diminuent tellement l'utilité que l'acheteur ne l'aurait pas acheté ou aurait offert un prix inférieur s'il les avait connus. Cet article permet également d'ouvrir le recours de l'acheteur, fondé sur une obligation encore une fois. Dans le cas présent, un port USB défectueux peut constituer un vice caché si ce composant était censé fonctionner lors de l'achat et que son dysfonctionnement affecte l'utilisation normale du canapé.

b. Garantie prolongée

Le plan de garantie prolongée offert par le vendeur vise à étendre ou à bonifier la garantie légale. Toutefois, il est important de noter que cette garantie supplémentaire ne saurait restreindre les droits conférés par la garantie légale. Or, puisque le deuxième canapé a été offert en échange du premier canapé ayant le même problème, nous considérons que le plan de garantie prolongée a déjà été utilisée lors de la première transaction (Pièce D-30) qui a cheminé vers une entente le 21 décembre 2022 (Pièce D-13 et P-12). Conséquemment, nous n'interviendrons que sur la garantie légale puisqu'aucune preuve soumise ne révèle l'achat d'un deuxième plan de garantie prolongée pour le deuxième canapé.

c. Conclusion sur la garantie

La Demanderesse est en droit de fonder son recours sur l'article 54 de la L.p.c. et 1458 du Code civil du Québec qui lui confère une garantie contre les violations des articles 37 à 39 de la L.p.c. et le régime contractuel des obligations. Par la suite, elle peut également fonder son recours, subsidiairement, sur l'article 53 de la L.p.c. et 1726 du Code civil du Québec qui lui confère une garantie contre les vices cachés du bien qu'elle a acquis.

2. La Demanderesse peut-elle légitimement solliciter une indemnisation destinée à compenser tant les préjudices économiques (temps et argent perdus) que le préjudice moral (stress et perte de jouissance) résultant des manquements constatés dans la présente affaire?

Après examen des faits et des preuves présentées, il est établi que le Défendeur est responsable quant au défaut du canapé vendu à la Demanderesse. Toutefois, il convient de souligner la bonne foi manifestée par le Défendeur tout au long des échanges et des offres de règlement depuis la réception de la première mise en demeure. En effet, à plusieurs reprises, le Défendeur a proposé à la Demanderesse diverses solutions, notamment un remboursement, un échange ou un crédit en magasin, visant à résoudre le litige de manière amiable et à éviter une procédure judiciaire.

Cependant, la Demanderesse a refusé ces offres de règlement à l'amiable. Selon l'article 1479 du Code civil du Québec, une partie lésée a l'obligation de minimiser ses dommages.

En conséquence, bien que la Demanderesse ait des motifs légitimes de réclamer une compensation pour les préjudices économiques et moraux subis, il est essentiel de considérer que le Défendeur a fait preuve de diligence en proposant des solutions amiables pour éviter une procédure judiciaire.

Conclusion

Étant donné l'hostilité entre les parties, nous croyons qu'il est dans l'intérêt de tous que la Demanderesse conserve le deuxième canapé. L'achat d'un troisième canapé ou le remplacement du deuxième canapé par un nouveau ne ferait que perpétuer le problème sur plus d'années encore.

a. Responsabilité du Défendeur

Nous concluons que le Défendeur est responsable du vice de fabrication des ports USB qui atteint le premier et le deuxième canapé. Par contre, le premier canapé a déjà une quittance datant du 21 décembre 2022. Ainsi, nous n'adressons que la responsabilité du Défendeur pour le deuxième canapé. Puisque nous ne pouvons pas conclure à un usage abusif par la Demanderesse du deuxième canapé par manque de preuve du Défendeur à cet effet (*Dauphinais c. Entreprise Ford du Canada limitée*, 2022 QCCQ 6354), le Défendeur doit être tenu responsable pour ses manquements à ses obligations en vertu de l'article 1458 du Code civil du Québec sur la responsabilité contractuelle.

Le Défendeur est responsable de compenser la Demanderesse pour le port USB défectueux en vertu des articles 37 à 39 de la Loi sur la protection du consommateur. En effet, le bien vendu doit être conforme à la description, servir à l'usage pour lequel il a été acheté et aussi avoir une durée de vie raisonnable. D'ailleurs, la prétention du Défendeur selon laquelle un canapé sert à s'asseoir n'est pas fausse, mais elle ne prend pas en compte l'idée selon laquelle un canapé avec un port USB sert à y brancher un accessoire USB.

Le Défendeur doit ainsi répondre au manquement de ses obligations à titre de commerçant.

b. Quantum des dommages

En conclusion, un dédommagement raisonnable pour un vice caché sur un canapé au Québec serait généralement équivalent au coût des réparations nécessaires pour corriger le défaut. Le Défendeur a indiqué que le coût de réparation est de 155,00 \$ (Pièce D-28). À cela, nous ajoutons arbitrairement une compensation pour la perte de temps et d'argent pour le mandataire de la Demanderesse, M. Khoury, soit, 245,00 \$, mais refusons d'octroyer une compensation pour le stress et la perte de jouissance. Le montant de la demande est donc réduit de 1 700,00 \$ à 400,00 \$.

VII. DÉCISION

POUR CES MOTIFS, l'arbitre :

ACCUEILLE en partie la demande;

CONDAMNE le Défendeur à payer à la Demanderesse la somme de 400,00 \$ à titre de dommages-intérêts, ainsi que les intérêts au taux légal et l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du Code civil du Québec à compter du 11 août 2023, date de la deuxième mise en demeure qui concerne le deuxième canapé;

ORDONNE au Défendeur de procéder à la réparation du port USB défectueux sur le deuxième canapé, sans égard au coût, lequel est estimé à 155,00 \$ à la date de la présente sentence finale;

LE TOUT sans frais de justice.

Montréal, ce 21 March 2025
Lieu Date

Patricia Chamoun
Prénom et nom de l'arbitre
accrédité(e) par le Barreau du Québec
Numéro de membre 2687224

Signature
Patricia Chamoun