

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
District : Laval
Localité : Laval
N° de dossier judiciaire : 540-32-707478-259

Date : 12 MAI 2026
Sentence rendue par : Me Ivan Kasic

Dhafer Ben Khedher
Partie demanderesse

C. Confort MH inc.

Partie défenderesse

SENTENCE ARBITRALE

I. INTRODUCTION

1. Résumé du litige

Le litige porte sur

[1] Le litige porte sur des dommages et des non-conformités allégués lors de travaux de remplacement d'un système de chauffage résidentiel.

2. Historique de la procédure

La séance d'arbitrage a été tenue le

2026-04-16

II. LES FAITS

[2] Le ou vers le mois de juillet 2024 à Laval, la partie demanderesse mandate la partie défenderesse pour remplacer un système de chauffage au mazout par un système électrique.

[3] La partie défenderesse adressera un estimé du coût des travaux le 16 juillet 2024 qui sera accepté par la partie demanderesse le même jour.

[4] Lors de travaux préparatoires le 30 juillet 2024, un câble de fibre optique est coupé, causant une interruption d'Internet de 74 jours.

[5] Les travaux seront terminés le 2 août 2024 et une facture sera émise le même jour.

III. LES POSITIONS DES PARTIES

La partie demanderesse demande :

[6] La partie demanderesse réclame 8640\$ pour divers préjudices (interruption de service, travaux non complétés, mazout prélevé et thermostat inadéquat), moins le solde contractuel de 4 716,80 restant dû, soit une somme totale de 3 923,20 \$.

La partie défenderesse demande :

[7] La partie défenderesse conteste l'ensemble des prétentions de la partie demanderesse, soutient avoir respecté le contrat et nie toute faute. Elle réclame en demande reconventionnelle le paiement du solde de 4 716,80 \$, avec intérêts conventionnels.

IV. LES QUESTIONS EN LITIGE

Les questions en litige sont les suivantes :

[8] - Quelle est la nature et l'objet du contrat ?

[9] - Quelles sont les obligations de la partie défenderesse ?

[10] - La partie défenderesse a-t-elle commis une faute ?

[11] - Si oui, existe-t-il un lien de causalité entre cette faute et les dommages allégués ?

[12] - Si oui quelle est l'étendue des dommages subis ?

[13] - La partie demanderesse a-t-elle tenté de minimiser ses dommages ?

[14] - La demande reconventionnelle est-elle recevable ?

[15] - Si oui, le taux d'intérêt conventionnel est-il applicable ?

V. LE DROIT APPLICABLE

[16] - La Loi sur la protection du consommateur (LPC)

[17] - Le droit des contrats et de la responsabilité contractuelle et extracontractuelle

VI. ANALYSE

[18] CONCERNANT LA PREUVE :

[19] Selon les dispositions des articles 2803 et 2804 du Code civil du Québec, les justiciables portent le fardeau de prouver l'existence, d'un droit, d'une faute ou d'un préjudice. Il s'agit de l'obligation, pour la partie qui allègue un fait, de présenter une quantité et une qualité de preuve suffisante pour emporter la conviction du Tribunal ou de l'arbitre quant à la véracité de ses prétentions.

[20] Dans le cadre d'un contrat conclu entre un commerçant et un consommateur, ce fardeau est allégé au profit du consommateur. Celui-ci n'a pas à prouver directement l'existence d'un vice caché, mais simplement que le bien n'a pas servi à l'usage normal pendant une durée raisonnable, compte tenu de son prix, du contrat et des conditions d'utilisation (art. 37 et 38 de la Loi de Protection des Consommateurs). Le commerçant ne peut invoquer l'ignorance d'un défaut, mais il doit démontrer que le bien était exempt de tout vice caché au moment de la vente.

[21] CONCERNANT LES TRAVAUX DE FINITION

[22] La partie demanderesse allègue que les travaux de finition n'ont pas été réalisés ou mal réalisés et que le modèle de thermostat installé est inadapté à son usage.

[23] Or, l'estimation du 16 juillet 2024, acceptée le même jour et transformée en facture le 9 août 2024, indique clairement : « Prenez note que nous ne faisons aucun travail de finition tel que gypse, plâtre, peinture, crépi, etc. sauf indication contraire dans l'estimation ».

[24] La partie demanderesse ne peut donc pas demander la réalisation de ces travaux de finition.

[25] Cependant la partie demanderesse témoigne à l'effet que, selon elle, les trous effectués par la défenderesse afin de faire passer les fils électriques de l'appareil de chauffage constituent des malfaçons, car elles ont été mal exécutées et sont inutiles.

[26] Or, la partie défenderesse témoigne qu'au contraire, ces trous sont nécessaires et conformes aux règles de l'art en la matière.

[27] Il s'agit de deux ouvertures, une d'environ 5 pouces par 4 pouces, une seconde plus importante à l'arrière d'une plinthe et enfin un éclat de peinture résultant du retrait d'une trappe en bois.

[28] Aucune de ces ouvertures ne semble être disproportionnée ou inutile au regard des travaux effectués. La partie défenderesse n'ayant commis aucune faute.

[29] CONCERNANT LE THERMOSTAT

[30] Le modèle de thermostat installé est conforme aux documents contractuels précités. La partie demanderesse se contentant d'alléguer que les touches sont trop petites, inadaptées pour un enfant et qu'il est différent de celui installé, par la même entreprise, chez un voisin.

[31] De plus, les témoignages sont à l'effet que la partie défenderesse a proposé le changement du thermostat pour un modèle supérieur moyennant des frais de pose, ce qu'a refusé la partie demanderesse, qui ne peut pas demander un dédommagement de ce fait, la partie défenderesse n'ayant commis aucune faute.

[32] CONCERNANT LA CUVE DE MAZOUT

[33] La partie demanderesse allègue qu'une entente avait été passée avec un certain Jean-Philippe selon laquelle le mazout restant dans la cuve devant être retirée ne serait pas prélevé et qu'il aurait pu le vendre.

[34] Or, les documents contractuels indiquent que l'enlèvement de la cuve, son recyclage et le pompage du mazout étaient gratuits.

[35] La partie défenderesse indique que cette gratuité s'expliquait justement par le fait que l'entreprise venant récupérer ces éléments se rémunérerait sur les matériaux et le mazout restant.

[36] La partie demanderesse ne fournit aucun devis ni aucun témoignage à l'effet qu'il y aurait eu une entente différente que celle apparaissant au contrat.

[37] CONCERNANT LA FIBRE INTERNET

[38] La partie demanderesse allègue que, lors des travaux préparatoires de changement de l'armoire électrique du 30 juillet 2024, l'électricien sous-traitant de la partie défenderesse aurait coupé la fibre optique du fournisseur d'accès à internet. Or, la partie demanderesse ne fournit aucun élément de preuve à l'appui de sa déclaration.

[39] La partie défenderesse, à l'inverse, fournit le témoignage écrit de Michael Massé, vice-président et administrateur de Massé & Chartier Inc. à l'effet que son entreprise n'avait pas touché au câble d'internet et avait seulement remplacé l'armoire électrique.

[40] CONCERNANT LA DEMANDE RECONVENTIONNELLE

[41] La partie défenderesse formule une demande reconventionnelle demandant à être payée du solde de sa facture, qui avait été retenue par la partie défenderesse.

[42] En agissant de la sorte, la partie demanderesse s'est fait justice elle-même s'exposant au risque de devoir payer des intérêts de retard, d'autant que cette somme n'est pas contestée.

[43] Les documents contractuels prévoient que « des frais de retard de 10% de la valeur du contrat pouvant s'appliquer pour un retard de 30 jours +1.6% par mois supplémentaire », soit 24% par an.

[44] Cependant, l'article 13 de la Loi sur la protection du consommateur interdit la stipulation qui impose au consommateur, dans le cas de l'inexécution de son obligation, le paiement de frais, de pénalités ou de dommages, dont le montant ou le pourcentage est fixé à l'avance dans le contrat, autre que l'intérêt couru.

[45] Les frais de retard de 10% de la valeur du contrat ne peuvent donc pas être appliqués.

[46] La partie défenderesse a diminué sa demande concernant le taux d'intérêt conventionnel prévu au contrat de 24% pour le réduire à 18% par an, et ce, sans l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 C.c.Q.

VII. DÉCISION

[47] PAR CES MOTIFS L'ARBITRE:

[48] REJETTE la demande de la partie demanderesse;

[49] ACCUEUILLE la demande reconventionnelle;

[50] CONDAMNE la partie demanderesse à payer à la partie défenderesse la somme de 4716,80\$ correspondant au solde impayé de la facture;

[51] CONDAMNE la partie demanderesse à payer à la partie défenderesse les intérêts au taux conventionnel de 18% à compter du 9 septembre 2024;

[52] CONDAMNE la partie demanderesse à payer à la partie défenderesse les frais de justice;

Montréal _____, ce 12 May 2026
Lieu Date

Me Ivan Kasic _____
Prénom et nom de l'arbitre
accrédité(e) par le Barreau du Québec
Numéro de membre 281982-1

Me Ivan Kasic

Signature