

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
District : Abitibi
Localité : La Sarre
N° de dossier judiciaire : 620-32-700234-253

Date : 29 juillet 2026

DEVANT L'ARBITRE :

M^e Élise VILLEMURE

Josée RICHARD

c.

MENUISERIE ABITIBI INC.

Partie demanderesse

Partie défenderesse

SENTENCE ARBITRALE

I. INTRODUCTION

1. Résumé du litige

[1] La demanderesse réclame à la défenderesse le remboursement d'un dépôt de 750 \$ versé dans le cadre d'un contrat portant sur la fabrication d'une vanité de salle de bain sur mesure.

2. Historique de la procédure

[2] Une mise en demeure datée 14 octobre 2025 a été transmise à la partie défenderesse le 15 octobre 2025.

[3] Une demande introductive d'instance a été introduite en date du 30 octobre 2025.

[4] Une contestation a été déposée par la partie défenderesse le 11 novembre 2025.

[5] Une réunion préliminaire par visioconférence a été tenue le 12 juin 2026.

[6] La séance d'arbitrage par visioconférence a été tenue le 3 juillet 2026.

II. LES FAITS

[7] En août 2025 Josée Richard a requis les services de Menuiserie Abitibi Inc. (« Menuiserie ») pour la fabrication d'une vanité de salle de bain.

[8] Le 19 août 2025, un dépôt de 750\$ a été effectué.

[9] Le ou vers le 8 octobre 2025, Menuiserie a contacté Mme Richard pour lui faire part que la vanité était prête à être récupérée et lui demande de procéder au paiement de la facture finale.

[10] Mme Richard se déplace à la Menuiserie et refuse de récupérer la vanité puisque celle-ci ne correspond pas à ses demandes. Elle refuse de payer la facture et réclame le remboursement de son dépôt.

III. LES POSITIONS DES PARTIES

[11] Prétentions de la partie demanderesse :

[12] Mme Richard soutient qu'elle n'a pas à payer pour un bien qui ne répond pas à ses demandes.

[13] Elle demande donc le remboursement de son dépôt de 750\$.

[14] Prétentions de la partie défenderesse :

[15] Menuiserie soutient que la fabrication a été réalisée en tous points aux spécifications convenues entre les parties au moment de la vente.

[16] Elle soutient que Mme Richard n'est pas en droit de réclamer le dépôt de 750\$ et demande le rejet de la demande.

IV. LES QUESTIONS EN LITIGE

[17] La vanité fabriquée est-elle conforme aux spécifications convenues entre les parties?

[18] Y a-t-il inexécution du contrat par la défenderesse (défaut de conformité) ?

[19] La demanderesse a-t-elle droit au remboursement du dépôt de 750 \$?

V. LE DROIT APPLICABLE

[20] Code civil du Québec (C.c.Q), articles 2803, 2804, 2845

[21] Loi sur la protection du consommateur (L.p.c.), articles 16, 40, 272

VI. ANALYSE

[22] En vertu des articles 2803 et 2804 C.c.Q., la partie qui veut faire valoir un droit doit prouver les faits qui soutiennent sa prétention selon la prépondérance de la preuve.

[23] Les articles 16 et 40 de la L.p.c. imposent au commerçant l'obligation de fournir un

bien conforme à ce qui a été convenu entre les parties.

[24] Lorsqu'un commerçant manque à cette obligation, le consommateur peut notamment demander la résolution du contrat et la restitution des sommes versées en vertu de l'article 272 L.p.c.

[25] Le consommateur doit démontrer l'existence de cette non-conformité par une preuve prépondérante.

[26] Dans le présent litige, il n'est pas contesté que les parties ont conclu un contrat pour la fabrication d'une vanité sur mesure et que la demanderesse a versé un dépôt de 750 \$.

[27] Il est également admis qu'aucun plan, croquis, devis écrit ou document détaillant les caractéristiques convenues n'a été signé ou échangé entre les parties.

[28] La preuve révèle que les discussions entourant les caractéristiques de la vanité ont eu lieu essentiellement de façon verbale lors de la prise de mesures au domicile de la demanderesse.

[29] La demanderesse affirme avoir demandé une vanité reproduisant l'apparence extérieure de son ancienne vanité, notamment quant à la présence d'un coup de pied, à la longueur des portes et à la dimension uniforme des tiroirs.

[30] La défenderesse soutient plutôt que la conception retenue découlait des contraintes liées à la plomberie existante et des caractéristiques discutées avec la cliente.

[31] Le principal problème auquel se heurte la demanderesse réside dans l'absence de preuve objective des spécifications exactes qui auraient été convenues.

[32] Les photographies déposées permettent d'observer le meuble fabriqué. Elles démontrent également que celui-ci ne correspond pas à ce que la demanderesse souhaitait obtenir. Cependant, elles ne permettent pas de conclure que le meuble ne correspondait pas à ce qui avait réellement été convenu entre les parties au moment du contrat verbal.

[33] La photo annotée produite par la demanderesse a été préparée après la fabrication de la vanité afin d'illustrer sa compréhension de ce qu'elle avait demandé. Ce document n'a jamais été transmis à la défenderesse avant le litige et ne constitue donc pas une preuve des spécifications convenues.

[34] Le Tribunal d'arbitrage ne met pas en doute la sincérité de la demanderesse lorsqu'elle affirme que le résultat obtenu ne répondait pas à ses attentes. Toutefois, les attentes subjectives d'une partie ne suffisent pas à démontrer une inexécution contractuelle.

[35] En l'espèce, la preuve se résume essentiellement à deux versions contradictoires d'une entente verbale dont les modalités n'ont jamais été consignées par écrit.

[36] L'article 2845 du C.c.Q précise que la force probante d'un témoignage est laissée à l'appréciation du tribunal. Celui-ci doit donc, à la lumière de tous les éléments de preuve, déterminer si une partie a réussi à le convaincre selon la balance des probabilités.

[37] Lorsque la preuve est contradictoire et que le Tribunal d'arbitrage est incapable de conclure qu'une version est plus probable que l'autre, la partie qui supporte le fardeau de preuve ne s'en acquitte pas. (1)

[38] Après examen de l'ensemble de la preuve, le Tribunal d'arbitrage conclut que la demanderesse n'a pas démontré, selon la prépondérance des probabilités, que la défenderesse a manqué à son obligation de délivrer un bien conforme au contrat.

[39] Puisque la non-conformité n'a pas été établie, les conditions permettant d'ordonner la résolution du contrat et le remboursement du dépôt ne sont pas rencontrées.

[40] Le Tribunal d'arbitrage souligne que la présence d'un plan ou d'une description écrite de la vanité aurait constitué une bonne protection pour les deux parties.

[41] En raison des circonstances, il n'y a pas lieu de condamner la partie demanderesse aux frais de justice.

Référence:

(1) Léo Ducharme, Précis de la preuve, 6e éd (Montréal : Wilson & Lafleur, 2005) au para 146.

VII. DÉCISION

Pour ces motifs, le Tribunal d'arbitrage :

[42] REJETTE la demande.

[43] LE TOUT sans frais de justice.

Trois-Rivières ce 29 juillet 2026
Lieu Date

Élise Villemure
Prénom Nom

Arbitre accréditée par la Chambre des notaires du Québec

Élise Villemure

Signature