

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
District : Saint-Hyacinthe
Localité : Saint-Hyacinthe
N° de dossier judiciaire : 750-32-702331-250

Date : 18 septembre 2026

DEVANT L'ARBITRE :

M^e Virginie Thibault

Bianca Bonneville

c.

Action VR

Partie demanderesse

Partie défenderesse

SENTENCE ARBITRALE

I. INTRODUCTION

1. Résumé du litige

[1] La partie demanderesse a acheté un véhicule récréatif Caravan neuf de marque Blackthorn, modèle 22RK, numéro de série 5ZT3BTLB8S9013193 (« véhicule ») auprès de la partie défenderesse le 22 août 2025 dans lequel le réfrigérateur était non fonctionnel. Il est admis que le réfrigérateur a été changé par la partie défenderesse le 24 octobre 2025.

2. Historique de la procédure

[2] Le 27 novembre 2025, la partie demanderesse dépose au tribunal sa demande contre la partie défenderesse.

[3] Le 6 décembre 2025, la partie défenderesse dépose sa contestation.

[4] Le 20 juillet 2026, la réunion préliminaire présidée par l'arbitre a eu lieu par visioconférence durant laquelle les parties ont confirmé leur consentement à l'arbitrage.

[5] Durant la réunion préliminaire, la partie défenderesse a consenti à ce que le conjoint de la partie demanderesse, M. Steve Bruneau, assiste à l'ensemble de l'audience à venir.

[6] La partie demanderesse dépose les pièces suivantes : P-1 : Mise en demeure, P-3 : Échange courriels avec la compagnie Forest River.

[7] La partie demanderesse avait annoncé le dépôt des pièces suivantes : P-2 : Facture pour l'envoi de la mise en demeure et P-4 : Messages textes. Toutefois, lesdites pièces n'ont pas été transmises à l'arbitre. La partie demanderesse a fourni son témoignage écrit et celui de son conjoint, M. Steve Bruneau.

[8] La partie défenderesse avait annoncé le dépôt de la pièce suivante : D-1 : Message texte avec la proposition. Toutefois, ladite pièce n'a pas été transmise à l'arbitre. Aucune pièce n'a donc été déposée par la partie défenderesse. La partie défenderesse a fourni son témoignage écrit et celui de son employé, Terry Daigle.

[9] L'audience a été tenue le 21 août 2026 durant laquelle les parties ainsi que le témoin, M. Steve Bruneau, employé de la partie défenderesse, ont été entendus. L'affaire a été prise en délibéré le jour même.

II. LES FAITS

[10] Le 19 août 2025, la partie demanderesse a acheté seule le véhicule auprès de la partie défenderesse.

[11] Les 30, 31 août et 1er septembre 2025, la partie demanderesse et son conjoint, M. Bruneau, utilisent le véhicule en camping.

[12] La partie demanderesse constate que le réfrigérateur fonctionnait par intermittence.

[13] Dû au mauvais fonctionnement, la nourriture contenue dans ledit réfrigérateur a été perdue.

[14] Le 4 septembre 2025, la partie demanderesse contacte le vendeur, employé de la partie défenderesse pour l'aviser de ce défaut.

[15] La partie demanderesse ou son conjoint, M. Bruneau et les employés de la partie défenderesse ont eu plusieurs communications entre le 4 septembre 2025 et le 24 octobre 2025.

[16] Le 22 septembre 2025, M. Daigle, employé de la partie défenderesse, confirme que le réfrigérateur vendu avec le véhicule n'est pas celui d'origine.

[17] Plusieurs suivis sont effectués par la partie demanderesse ou M. Bruneau avec des représentants de la partie défenderesse.

[18] Selon les dires de la partie demanderesse, les communications avec M. Daigle n'ont pas toujours été cordiales. Des propos tels que « tu cherches des poux » auraient été adressés à la partie demanderesse.

[19] Le 8 octobre 2025, M. Daigle propose d'installer un réfrigérateur temporaire dans le véhicule afin que la partie demanderesse puisse maintenir sa fin de semaine de camping prévue pour l'action de grâce, ce qui a été refusé par celle-ci. Par témoignage, elle mentionne qu'elle ne voulait pas risquer un bris additionnel au véhicule.

[20] Le 9 octobre 2025, la partie demanderesse a un échange de courriels avec la compagnie Forest River (pièce P-3) confirmant que le réfrigérateur ne pourrait pas être échangé sous la garantie du véhicule, puisqu'il ne s'agissait pas du réfrigérateur d'origine dudit véhicule. La partie défenderesse admet ce fait dans son témoignage écrit.

[21] Le 9 ou 10 octobre 2025, la partie demanderesse est avisée que le réfrigérateur d'origine serait prêt.

[22] Le 16 octobre 2025, M. Bruneau et M. Daigle conviennent d'un dédommagement pour la perte de nourriture de 250,00\$.

[23] Le 24 octobre 2025, la partie défenderesse procède au changement de réfrigérateur au domicile de la partie demanderesse.

[24] La partie demanderesse témoigne qu'elle a dû annuler ses réservations de camping pour presque toutes les fins de semaine jusqu'au remplacement du réfrigérateur.

[25] Fin novembre 2025, la partie défenderesse est mise en demeure par la partie demanderesse.

III. LES POSITIONS DES PARTIES

[26] La partie demanderesse réclame les dommages subis (pertes financières, perte de jouissance, manque de professionnalisme du commerçant, stress et inconvénients), soit la somme de 5000\$, dû à l'absence du réfrigérateur fonctionnel dans la roulotte neuve.

[27] La partie défenderesse ne reconnaît pas les dommages subis par la partie demanderesse. Elle a déjà compensé pour la perte de nourriture (250,00\$) ce que la partie demanderesse admet.

IV. LES QUESTIONS EN LITIGE

[28] Est-ce que la partie demanderesse a subi des dommages suite à la faute contractuelle de la partie défenderesse liée à la garantie légale contre les vices cachés (réfrigérateur de la roulotte non fonctionnel)?

V. LE DROIT APPLICABLE

Code civil du Québec (« C.c.Q »)

[29] L'article 1716 C.c.Q. explique la garantie de qualité : « Le vendeur est tenu de délivrer le bien, et d'en garantir le droit de propriété et la qualité.

Ces garanties existent de plein droit, sans qu'il soit nécessaire de les stipuler dans le contrat de vente. »

[30] L'article 1726 C.c.Q. stipule : « Le vendeur est tenu de garantir à l'acheteur que le bien et ses accessoires sont, lors de la vente, exempts de vices cachés qui le rendent impropre à l'usage auquel on le destine ou qui diminuent tellement son utilité que l'acheteur ne l'aurait pas acheté, ou n'aurait pas donné si haut prix, s'il les avait connus.

Il n'est, cependant, pas tenu de garantir le vice caché connu de l'acheteur ni le vice apparent; est apparent le vice qui peut être constaté par un acheteur prudent et diligent sans avoir besoin de recourir à un expert. »

[31] L'article 1729 : « En cas de vente par un vendeur professionnel, l'existence d'un vice au moment de la vente est présumée, lorsque le mauvais fonctionnement du bien ou sa détérioration survient prématurément par rapport à des biens identiques ou de même espèce; cette présomption est repoussée si le défaut est dû à une mauvaise utilisation du bien par l'acheteur. »

[32] L'article 1739: « L'acheteur qui constate que le bien est atteint d'un vice doit, par écrit, le dénoncer au vendeur dans un délai raisonnable depuis sa découverte. Ce délai commence à courir, lorsque le vice apparaît graduellement, du jour où l'acheteur a pu en

soupçonner la gravité et l'étendue.

Le vendeur ne peut se prévaloir d'une dénonciation tardive de l'acheteur s'il connaissait ou ne pouvait ignorer le vice. »

[33] L'article 2803 C.c.Q. édicte : « 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. »

[34] De plus, l'article 2804 C.c.Q. mentionne le fardeau de preuve de la balance des probabilités : « La preuve qui rend l'existence d'un fait plus probable que son inexistence est suffisante, à moins que la loi n'exige une preuve plus convaincante. »

[35] Quant aux dommages-intérêts, le C.c.Q. stipule :

[36] Article 1607 : « Le créancier a droit à des dommages-intérêts en réparation du préjudice, qu'il soit corporel, moral ou matériel, que lui cause le défaut du débiteur et qui en est une suite immédiate et directe. »

[37] Article 1611 : « Les dommages-intérêts dus au créancier compensent la perte qu'il subit et le gain dont il est privé.

On tient compte, pour les déterminer, du préjudice futur lorsqu'il est certain et qu'il est susceptible d'être évalué. »

Loi sur la protection du consommateur (« L.p.c. »)

[38] Article 37 : « Un bien qui fait l'objet d'un contrat doit être tel qu'il puisse servir à l'usage auquel il est normalement destiné. »

[39] Article 38 : « Un bien qui fait l'objet d'un contrat doit être tel qu'il puisse servir à un usage normal pendant une durée raisonnable, eu égard à son prix, aux dispositions du contrat et aux conditions d'utilisation du bien. »

[40] Article 272 : « 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 punitifs. »

VI. ANALYSE

[41] S'agissant d'un contrat conclu entre un consommateur et un commerçant, la partie demanderesse bénéficie aussi de la protection accordée par la L.p.c.

[42] En l'espèce, la partie défenderesse se qualifie comme vendeur professionnel, puisque son occupation habituelle est la vente de biens semblables, soit des véhicules

récréatifs. Il y avait donc une présomption de la présence du vice au moment de la vente. De plus, la partie défenderesse ne peut pas invoquer l'absence de dénonciation écrite dans un délai raisonnable. Elle n'a pas subi aucun préjudice dû à cette absence de dénonciation étant donné qu'elle a pu procéder elle-même au remplacement du réfrigérateur.

[43] La partie demanderesse n'a pas à prouver qu'un vice caché, soit le réfrigérateur non fonctionnel, affectait le véhicule, puisque la partie défenderesse admet la présence dudit vice par témoignage et par ses actes. En effet, la partie défenderesse a effectué le remplacement du réfrigérateur défectueux sans frais pour la partie demanderesse.

[44] Par conséquent, l'arbitre n'a pas à s'interroger sur la présence ou non d'un vice caché, mais uniquement sur les possibles dommages subis par la partie demanderesse suite à ce vice.

[45] Avant d'analyser la preuve soumise par la partie demanderesse, la partie défenderesse a reconnu que la partie demanderesse avait subi une perte financière en lui remboursant la somme de 250\$ correspondant à la nourriture perdue. Par ailleurs, lors de son témoignage, elle a indiqué avoir offert un montant de 1 000\$ à titre de compensation pour les inconvénients allégués, dans le cadre d'une offre de règlement. Cette offre a d'abord été formulée lors de la médiation, puis réitérée à l'audience.

[46] Dans ces circonstances, l'arbitre doit déterminer si cette offre constitue un aveu judiciaire. Bien qu'elle ait été répétée à l'audience, la preuve ne démontre pas que la partie défenderesse ait expressément reconnu sa responsabilité ou l'existence des dommages réclamés. L'arbitre est plutôt convaincue que cette offre visait à favoriser le règlement du différend et à témoigner de sa bonne foi envers la partie demanderesse, et non à reconnaître les dommages allégués par cette dernière (art. 2850 C.c.Q.).

[47] La partie demanderesse réclame la somme de 5000\$ à titre de dommages-intérêts. Toutefois, elle n'a pas été en mesure de ventiler les dommages demandés autre qu'ils sont liés aux pertes financières, stress, perte de jouissance due à l'atteinte de son expérience d'utilisation d'un bien neuf, inconvénients, perte de temps et manque de professionnalisme du commerçant. Il y a lieu de les analyser séparément.

[48] Quant aux pertes financières, bien qu'il soit vraisemblable que la partie demanderesse ait annulé des réservations de camping et qu'elle en ait subi des pertes financières, aucune preuve desdites pertes n'a été produite durant le processus d'arbitrage. Par témoignage, il a été mentionné que les preuves n'avaient pas été conservées et M. Bruneau affirme que les pertes financières représentent environ 10-15% du montant total demandé. Or, ce témoignage n'est pas suffisant pour prouver les pertes subies. Sans preuve, l'arbitre ne peut pas octroyer de dommages liés aux pertes financières qu'auraient subis la partie demanderesse.

[49] Une partie de la réclamation vise à compenser le temps et les démarches effectuées afin d'obtenir le remplacement du réfrigérateur. Or, la partie demanderesse n'a pas été en mesure de distinguer les interventions qu'elle a personnellement réalisées de celles effectuées par son conjoint. Ce dernier a indiqué que les deux doivent avoir consacré entre cinq et dix heures au traitement du dossier. La preuve testimoniale révèle d'ailleurs que M. Bruneau a assumé l'essentiel des communications et du suivi auprès de la partie défenderesse.

[50] Dans les circonstances, il est plus probable que les inconvénients liés aux nombreuses démarches entreprises auprès de la partie défenderesse aient été principalement subis par M. Bruneau plutôt que par la partie demanderesse. En conséquence, l'arbitre ne peut accorder à cette dernière une indemnité pour des préjudices ou inconvénients subis par un tiers.

[51] Quant au manque de professionnalisme du commerçant, la partie demanderesse témoigne que les échanges avec M. Daigle n'auraient pas été agréables et qu'il aurait

mentionné « tu cherches des poux » que de ce fait, elle s'est mal sentie pendant les échanges. Peu d'éléments ont été soulevés pour que l'arbitre puisse octroyer un dédommagement sur cet aspect de la réclamation. La partie demanderesse soulève également les délais importants pour le changement de réfrigérateur sera traité dans la perte de jouissance du bien.

[52] Un autre aspect de la réclamation de la partie demanderesse est la perte de jouissance du véhicule pendant plusieurs semaines, ce qui lui a créé du stress et des inconvénients.

[53] La partie défenderesse n'a été en mesure d'expliquer les délais de plusieurs semaines pour le remplacement du réfrigérateur et a admis par témoignage que les délais lui paraissaient longs. Elle les attribuait peut-être aux coûts de transport possibles vu que le réfrigérateur venait des États-Unis. Toutefois, cette explication ne pas être imputée à la partie demanderesse.

[54] Selon la preuve présentée par la partie demanderesse, une partie de ce délai découlerait des démarches entreprises par la partie défenderesse afin que le remplacement du réfrigérateur soit couvert par la garantie du véhicule neuf (pièce P-3). Cette preuve n'ayant pas été contredite par la partie défenderesse, l'arbitre conclut qu'il est plus probable qu'improbable que cette situation ait contribué au délai en cause.

[55] Compte tenu de l'admission par la partie défenderesse des délais anormalement longs ayant affecté le remplacement du réfrigérateur, il y a lieu d'indemniser la partie demanderesse pour la perte de jouissance du véhicule. La preuve révèle que cette situation lui a causé du stress ainsi que des inconvénients, alors qu'elle était en droit de s'attendre à ce que le véhicule acheté neuf, incluant ses accessoires, soit pleinement fonctionnel dès sa livraison.

[56] Bien qu'aucune preuve documentaire relative à des réservations de terrains de camping n'ait été produite, l'arbitre retient le témoignage crédible de la partie demanderesse et de M. Bruneau selon lequel le couple avait planifié des sorties avec le véhicule chaque fin de semaine. À leurs yeux, l'utilisation du véhicule sans réfrigérateur fonctionnel ne constituait pas une option raisonnable.

[57] Certes, la partie demanderesse avait l'obligation de mitiger ses dommages, tel que soulevé par la partie défenderesse (article 1479 C.c.Q.). Cependant, la preuve démontre qu'une solution de remplacement n'a été proposée par la partie défenderesse qu'à compter du 8 octobre 2025.

[58] Or, cette offre a été formulée plus d'un mois après l'achat du véhicule. Elle ne permet pas de compenser la perte de jouissance subie au cours des fins de semaine précédentes. En achetant un véhicule neuf, la partie demanderesse était légitimement en droit de s'attendre à pouvoir bénéficier immédiatement de l'ensemble de ses équipements en état de fonctionnement.

[59] Dans les circonstances, l'arbitre conclut que la partie demanderesse a été privée de la pleine jouissance de son véhicule pendant une période correspondant à cinq fins de semaine, soit du 2 septembre 2025 au 8 octobre 2025.

[60] Par conséquent, l'arbitre fixe l'indemnité due à la partie demanderesse à 100\$ par fin de semaine durant laquelle elle a été privée de la pleine jouissance de son véhicule, pour un montant total de 500\$. Eu égard à l'ensemble de la preuve administrée et aux circonstances du présent dossier, cette somme apparaît raisonnable, juste et proportionnée aux inconvénients et au préjudice réellement subis par la partie demanderesse.

[61] Aucune preuve n'a été présentée quant à la date de réception de la lettre de mise en demeure. Dans ces circonstances, l'arbitre retient la date du 3 décembre 2025, soit la date de la notification de la présente demande à la partie défenderesse, aux fins du calcul

des intérêts et de l'indemnité (article 1617 C.c.Q.).

VII. DÉCISION

[62] POUR CES MOTIFS, L'ARBITRE

ACCUEILLE en partie la demande;

CONDAMNE la partie défenderesse Action VR à payer à la partie demanderesse Bianca Bonneville la somme de 500\$ avec intérêts au taux légal et l'indemnité additionnelle de l'article 1619 du Code civil du Québec depuis le 3 décembre 2025;

LE TOUT avec frais de justice.

Saint-Jean-sur-Richelieu ce 18 septembre 2026
Lieu Date

Virginie Thibault
Prénom Nom

Arbitre accréditée par le Barreau du Québec



Signature