

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
District : Beauharnois
Localité : Vaudreuil-Dorion
No de district judiciaire : 760-32-703931-255

Date : 28 septembre 2026

DEVANT L'ARBITRE :

Me MARIO DENIS PAILLÉ

ANNIE CARON ET BRUCE PATENAUE
Partie demanderesse

c.

9392-6590 QUÉBEC INC. (ACL VALLEYFIELD)
Représenté par VÉRONIQUE CHAMPOUX
Partie défenderesse

SENTENCE ARBITRALE

I. INTRODUCTION

1. Résumé du litige

[1] Le litige porte sur une réclamation au montant total de 5 000.00\$ dans le cadre de travaux d'installation de portes de mélamine et d'un comptoir stratifié dans la cuisine de la partie demanderesse à la suite de la signature du contrat survenu le 31 mars 2023.

2. Historique de la procédure

[2] La demande fut introduite le 16 décembre 2025, la partie défenderesse a déposé sa contestation le 26 janvier 2026. La rencontre préliminaire pour la séance d'arbitrage fut tenue le 8

septembre 2026 et l'audition d'arbitrage en visioconférence a eu lieu le 15 septembre 2026. La compétence de l'arbitre n'a pas été contestée.

II. LES FAITS

[3] Le 31 mars 2023, Mme Annie Caron et M. Bruce Patenaude (ci-après la partie demanderesse) ont conclu un contrat d'achat avec 9392-6590 Québec Inc. (ACL Valleyfield) (ci-après la partie défenderesse) pour la fourniture et l'installation d'armoires de cuisine en mélamine et d'un comptoir de cuisine, par l'entremise de la vendeuse et designer Mme Audrey Bourdeau. La valeur totale du contrat s'élevait à 16 151,73 \$ plus taxes.

[4] Le 7 avril 2023, la partie défenderesse a transmis à la partie demanderesse les documents de garantie, en français et en anglais. Le 9 mai 2023, la partie demanderesse a signé un document spécifiant les matériaux utilisés et les garanties applicables, soit une garantie d'un an pour le produit de mélamine *Uniboard* (cabinet de mélamine) et une garantie d'un an pour le comptoir (*Bélanger Laminé*). La livraison des matériaux a eu lieu le 2 octobre 2023, et l'installation fut effectuée du 3 au 5 octobre 2023.

[5] En novembre 2024, soit environ 13 mois après l'installation, la partie demanderesse a constaté que la mélamine dans le bas des armoires de cuisine présentait des bulles et un décollement. Mme Caron a déclaré avoir découvert ce problème de manière fortuite en allumant la lumière de la cuisinière. Elle a promptement contacté Mme Audrey Bourdeau par courriel, accompagné de photographies documentant les défauts (pièce P-1). La réponse de la partie défenderesse (pièce P-2), datée du 27 novembre 2024, indiquait que la garantie était expirée et que tout remplacement serait effectué à 100 % aux frais de la partie demanderesse.

[6] Le 10 juin 2025, la partie demanderesse a envoyé une première mise en demeure (pièce P-3). La partie défenderesse a répondu le 25 juin 2025 (pièce P-4), réitérant son offre de remplacement des panneaux à 100 % aux frais de la partie demanderesse mais au prix coûtant de la partie défenderesse, joignant un guide de nettoyage de la mélamine. Un délai de sept mois s'est écoulé entre cette réponse et l'envoi de la première mise en demeure. Mme Caron a expliqué ce délai par des problèmes familiaux prioritaires.

[7] La partie demanderesse a envoyé une deuxième mise en demeure le 25 juillet 2025 (pièce P-5), accompagnée de photos additionnelles démontrant l'aggravation des problèmes. Ils n'ont reçu aucune réponse à cette deuxième mise en demeure.

LES POSITIONS DES PARTIES

Position de la partie demanderesse

[8] La partie demanderesse soutient que la mélamine utilisée par la partie défenderesse est défectueuse et ne correspond pas à la qualité qui leur avait été promise. Elle allègue avoir clairement exprimé leur souhait d'obtenir un produit de qualité et avoir informé la vendeuse des conditions particulières de leur cuisine, notamment la présence d'un puits de lumière et la chaleur estivale.

[9] M. Patenaude a témoigné avoir fait appel à une entreprise indépendante spécialisée en ébénisterie, dont le représentant a confirmé que le décollement observé n'était pas normal. M. Patenaude estime qu'environ 35 % des panneaux de mélamine sont affectés par le problème de décollement et de bulles.

[10] À l'appui de leurs prétentions, la partie demanderesse a déposé des photographies comparatives démontrant que de la mélamine de qualité similaire ou inférieure, achetée auprès d'une entreprise de grande surface, installée au-dessus du réfrigérateur (un endroit particulièrement chaud) ne présente aucun décollement (pièce P-1-8). De même, une armoire de salle de bain en mélamine achetée à cette même entreprise de grande surface et collée au fer à repasser depuis plus de cinq ans dans des conditions de chaleur et d'humidité élevées au grenier, ne démontre aucun signe de décollement (pièce P-1-9).

[11] La partie demanderesse a également déposé des photographies avec thermomètre et baromètre (pièces P-1-5 et P-1-6) démontrant qu'une armoire âgée de 7 à 8 ans, dans la salle de bain du grenier à une température de 27°C et un taux d'humidité de 65 à 70 %, ne présente aucun décollement.

[12] La partie demanderesse a toujours entretenu les armoires correctement, selon les instructions fournies, soit un nettoyage à l'eau de vaisselle peu concentrée avec un chiffon bien essoré, de façon occasionnelle.

[13] M. Patenaude a témoigné que les problèmes se sont aggravés depuis leur découverte initiale en novembre 2024, certains panneaux étant devenus plus gonflés et plus bombés. Aucune réparation n'a été effectuée depuis la découverte des défauts.

[14] Sur la base de ces éléments, la partie demanderesse réclame un montant de 5 000 \$, représentant environ 35 % de la valeur du contrat de 16 151,73 \$ avant taxes.

Position de la partie défenderesse

[15] Pour sa part, Mme Véronique Champoux, représentante de la partie défenderesse, a témoigné que l'entreprise a respecté ses obligations contractuelles. Elle souligne que la mélamine *Uniboard* utilisée est un produit standard sur le marché des armoires de cuisine, ni haut de gamme, ni bas de gamme, et qu'il s'agit du même produit vendu par d'autres détaillants, y compris les grandes surfaces.

[16] La partie défenderesse a fourni des explications techniques détaillées sur la configuration de la cuisine des demandeurs : l'évier est situé au milieu d'une cuisine en forme de « L », les comptoirs sont coupés en angles de 45 degrés créant des joints vulnérables à l'infiltration d'eau, et le lave-vaisselle n'est pas adjacent à l'évier, ce qui implique un mouvement de transfert pouvant entraîner des égouttements d'eau sur les armoires.

[17] La partie défenderesse a invoqué les guides techniques du fabricant *Uniboard* et les normes de l'APCHQ (pièces D-3, D-5 et pièces ajoutés D-1, D-2, D-3) pour soutenir que les conditions observées correspondent à des situations où le gonflement est prévisible. Ainsi, les problèmes de bulles et de détachement peuvent résulter d'une exposition excessive à l'eau et à l'humidité, et non d'un défaut de fabrication ou d'installation. La mélamine est un matériau compressé à base de bois qui peut gonfler rapidement en présence d'eau ou d'humidité élevée, ce qui constitue une caractéristique inhérente au matériau.

[18] La partie défenderesse affirme n'avoir pas rencontré de problèmes similaires avec d'autres installations dans des conditions comparables et avoir répondu rapidement aux communications des demandeurs.

[19] Finalement, la partie défenderesse a témoigné à l'effet qu'elle dispose d'une marge de profit de 30 % sur le contrat, un montant de 4 845.51 \$ sur le prix payé par la partie demanderesse de 16 151,73 \$, ce qui limite sa capacité à absorber les coûts de remplacement sans justification.

III. LES QUESTIONS EN LITIGE

[20] Les questions en litige sont les suivantes :

- a. La garantie légale de qualité s'applique-t-elle indépendamment de la garantie contractuelle du fabricant d'un an ?
- b. Les problèmes de bulles et de décollement résultent-ils d'un défaut de fabrication ou d'une utilisation inappropriée par la partie demanderesse ?

IV. LE DROIT APPLICABLE

[21] Articles 1726, 1729, 1739, 2803, 2804 du *Code civil du Québec* (ci-après C.c.Q.) et articles 37, 38, 53, 54 de la *Loi sur la protection du consommateur* (ci-après L.P.C.).

V. ANALYSE

[22] Le Tribunal arbitral rappelle que le fardeau de preuve incombe à la partie demanderesse, en conformité des articles 2803 et 2804 C.c.Q. qui mentionnent que :

2803. 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.

2804. 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.

[23] Ces articles précisent que les parties ont le fardeau de prouver l'existence, la modification ou l'extinction d'un droit. Chaque partie a l'obligation de convaincre le Tribunal arbitral, lesquels doivent établir leur réclamation selon la prépondérance des probabilités, c'est ce qu'on appelle le « fardeau de persuasion », ce qui signifie qu'elle a l'obligation de produire, dans les éléments de preuve, une quantité et une qualité de preuves nécessaires et suffisantes pour soutenir ses allégations.

[24] L'article 1726 C.c.Q. mentionne que :

1726. 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.

[25] Pour que le Tribunal arbitral puisse conclure à la présence d'un vice caché, la preuve doit être faite de la présence des quatre éléments suivants :

- a) le vice doit être grave, c'est-à-dire qu'il doit causer des inconvénients sérieux à l'usage du bien de sorte que l'acheteur n'aurait pas payé le prix convenu s'il l'avait connu;

- b) le vice doit être inconnu de l'acheteur au moment de la vente;
- c) le vice doit être caché, c'est-à-dire qu'il ne peut être constaté par un acheteur prudent et diligent sans devoir recourir à un expert; et
- d) le vice doit être antérieur à la vente, puisque la garantie porte sur l'état du bien au moment de la vente.

[26] Quant aux articles de la *Loi sur la protection du consommateur*, les articles 53, 54 L.P.C. mentionnent que :

53. Le consommateur qui a contracté avec un commerçant a le droit d'exercer directement contre le commerçant ou contre le fabricant un recours fondé sur un vice caché du bien qui a fait l'objet du contrat, sauf si le consommateur pouvait déceler ce vice par un examen ordinaire.

Il en est ainsi pour le défaut d'indications nécessaires à la protection de l'utilisateur contre un risque ou un danger dont il ne pouvait lui-même se rendre compte.

Ni le commerçant, ni le fabricant ne peuvent alléguer le fait qu'ils ignoraient ce vice ou ce défaut.

Le recours contre le fabricant peut être exercé par un consommateur acquéreur subséquent du bien.

54. Le consommateur qui a contracté avec un commerçant a le droit d'exercer directement contre le commerçant ou contre le fabricant un recours fondé sur une obligation résultant de l'article 37, 38 ou 39.

Un recours contre le fabricant fondé sur une obligation résultant de l'article 37, 38 ou 39 peut être exercé par un consommateur acquéreur subséquent du bien.

[27] Dans le cas présent, Il n'y a aucun problème à conclure que le vice est grave, son caractère est caché et au fait que le vice ait été inconnu des acheteurs. Cependant, plus le temps qui s'écoule entre l'achat et la manifestation du vice est grand, plus difficile à faire est la preuve que le vice caché était présent au moment de la vente.

[28] Quant à l'article 1729 C.c.Q., celui-ci mentionne que :

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. (je souligne)

[29] Dans le même esprit, les articles 37 et 38 L.P.C. prévoient que :

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.

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.

[30] L'article 1739 C.c.Q. mentionne aussi que :

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.
(je souligne)

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

[31] La raison d'être de l'obligation de dénonciation de l'article 1739 C.c.Q. est exposée comme suit par la Cour d'appel du Québec:

L'article 1739 du C.c.Q. impose à l'acheteur qui souhaite se prévaloir de la garantie de qualité l'obligation de dénoncer le vice à son vendeur dans un délai raisonnable. L'objectif d'une telle dénonciation est de « permettre au vendeur de constater le vice, d'examiner la preuve et de procéder aux réparations en limitant les coûts ». La transmission de l'avis de dénonciation est considérée comme une condition de fond à l'exercice d'un recours basé sur la garantie de qualité. En conséquence, le défaut de faire parvenir un avis de dénonciation au vendeur entraîne généralement le rejet de la demande.¹

[32] L'article 1739 C.c.Q. permet au vendeur de constater le vice par lui-même, d'évaluer les dommages et de proposer de réparer ou corriger la situation à moindre coût. Bien que la partie demanderesse ait mis en demeure la partie défenderesse plus de sept mois après avoir constaté les problèmes de bulles, ce délai étant causé par une situation familiale plus urgente, on ne peut leur imputer la dénonciation tardive car la partie défenderesse n'a subi aucun préjudice et a offert à la partie demanderesse de faire les travaux mais aux frais de la partie demanderesse.

[33] La garantie légale de qualité s'applique-t-elle indépendamment de la garantie contractuelle du fabricant d'un an ?

[34] La garantie conventionnelle d'un an ne peut pas écarter la garantie légale prévue à l'article 1726 C.c.Q.. Le fait que le défaut se soit manifesté 13 mois après l'installation, soit un mois après l'expiration de la garantie conventionnelle, n'est pas déterminant en soi pour l'application de la garantie légale.

¹ CNH Industrial Canada ltée c. Claude Joyal inc., 2019 QCCA 1151. Voir aussi : Claude Joyal inc. c. CNH Canada Ltd., 2014 QCCA 588, par. 28 à 32.

[35] Les problèmes de bulles et de décollement résultent-ils d'un défaut de fabrication ou d'une utilisation inappropriée par la partie demanderesse ?

[36] La preuve démontre que le décollement de la mélamine a commencé environ 13 mois après l'installation et qu'il affecte environ 35 % des panneaux. La partie demanderesse a déposé une preuve comparative démontrant que des produits de qualité similaire ou inférieure, dans des conditions environnementales similaires ou plus sévères, ne présentent pas ce type de défaut.

[37] La partie défenderesse soutient que l'eau et l'humidité sont en cause, tandis que la partie demanderesse soutient un défaut intrinsèque du matériau. La partie demanderesse a démontré que la mélamine de qualité similaire ou inférieure résiste mieux dans des conditions plus exigeantes, ce qui tend à affaiblir la thèse de la partie défenderesse.

[38] De l'avis du Tribunal arbitral, la preuve prépondérante est plutôt en faveur de la partie demanderesse qui a démontré faire un usage normal des portes d'armoires et du comptoir stratifié ainsi qu'utiliser des produits et outils de nettoyage adéquats. De plus, la preuve déposée par la partie défenderesse ne permet pas de conclure à la présence d'un taux d'humidité excessif ou de déversement d'eau dans la cuisine qui aurait pu causer le gonflement des armoires.

[39] Dans cette perspective, le Tribunal arbitral peut difficilement conclure que des armoires de cuisine, dont des bulles apparaissent sur les portes sur une période de 13 mois après leur installation, malgré tout juste l'expiration de la garantie d'un an, répondent aux critères de qualité auxquels un acheteur normal est en droit de s'attendre. Conclure autrement équivaldrait à nier l'usage que toute personne doit pouvoir normalement faire d'une cuisine et attribuer à la partie demanderesse la responsabilité d'un ouvrage de mauvaise qualité.

[40] Puisque les dommages subis par la partie demanderesse sont de l'ordre de 35% et que cette évaluation n'a pas été contestée par la partie défenderesse, ce pourcentage est calculé en fonction du coût du contrat en plus des taxes pour un montant total de 18 570.45\$, ce 35% équivaut à 6499.65\$ mais le Tribunal arbitral ne peut autoriser plus que ce qui est demandé par la partie demanderesse.²

[41] En évaluant l'ensemble de la preuve et la crédibilité des témoignages, le Tribunal arbitral conclut que selon la prépondérance des probabilités, les problèmes de bulles et de décollement résultent d'un défaut de fabrication du matériau utilisé par la partie défenderesse.

² Article 17, *Code de procédure civile du Québec*.

VI. DÉCISION

POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL ARBITRAL :

ACCUEILLE la demande de Annie Caron et Bruce Patenaude;

CONDAMNE 9392-6590 QUÉBEC INC. (ACL VALLEYFIELD) à payer à la partie demanderesse la somme de 5 000\$ avec les intérêts au taux légal et l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, et ce, à compter du 29 août 2025, date de la mise en demeure;

CONDAMNE 9392-6590 QUÉBEC INC. (ACL VALLEYFIELD) à payer les frais de justice de la demande, fixés à 121\$.

Prévost, Québec, ce 28^e jour de septembre 2026.

Me Mario Denis Paillé,
Arbitre accrédité par le Barreau du Québec
Numéro de membre 2516641



Me Mario Denis Paillé, arbitre