

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
District : Richelieu
Localité : Terrebonne
N° de dossier judiciaire : 765-32-701041-247

Date : 15 février 2025
Sentence rendue par : Me Paul Fauteux, arbitre

Martin Roy	c.	Les produits Zitta inc.
Partie demanderesse		Partie défenderesse

SENTENCE ARBITRALE

I. INTRODUCTION

1. Résumé du litige

Le litige porte sur une réclamation en garantie d'une baignoire dont le fini en acrylique a été endommagé.

2. Historique de la procédure

La séance d'arbitrage a été tenue le 16 décembre 2024

II. LES FAITS

Le 8 novembre 2021, le demandeur achète du défendeur une baignoire, qui est livrée et installée à sa résidence en janvier 2022.

Le 19 février 2022, le demandeur envoie au défendeur des photos montrant que des marques sont apparues au fond de la baignoire suite à l'ajout de sel d'Epsom.

Le 24 février 2022, le défendeur informe le demandeur qu'il remplacera la baignoire sous garantie. La deuxième baignoire est installée en avril 2022.

Le 1er juillet 2022, le demandeur envoie au défendeur des photos de la nouvelle baignoire qui montrent que des marques y sont encore apparues. Le demandeur précise que les seuls produits utilisés dans la baignoire sont « NUXE huile de douche ainsi que « Lise Watier gommage doux » et qu'aucun produit ménager n'a été utilisé pour la nettoyer, ce qui a été fait en la rinçant à l'eau claire.

Le 12 juillet 2022, le défendeur envoie un courriel au demandeur l'informant qu'il remplacera la baignoire sous garantie une deuxième fois. Il ajoute cependant que

- a) « Nous utilisons le même type d'acrylique que toutes autres compagnies sur le marché »,
- b) « Votre modèle de baignoire est notre plus vendu et nous n'avons aucun autre cas que le vôtre »,
- c) « Bien qu'accidentel, nous en convenons, la problématique semble provenir de l'utilisation de la baignoire et non du produit » et
- d) « Prenez note que ce 2e changement serait le dernier si une problématique similaire devait se produire dans l'avenir. »

Le 19 août 2022, le demandeur, qui est ingénieur, envoie au défendeur un courriel (pièce P-1, page 21) l'informant qu'il est très inquiet de la situation, qu'il a trois baignoires à la maison, que les deux autres ont plus de 15 ans, qu'elles sont toutes utilisées de la même manière avec les mêmes produits et qu'il ne comprend pas comment ce phénomène peut se produire avec celle de la défenderesse, d'autant plus que la deuxième baignoire a été très peu utilisée. Il propose donc de tester les divers produits de nettoyage utilisés. S'ensuit une correspondance entre les parties au sujet de ces produits, qui n'est pas concluante quant à l'origine du problème.

La deuxième baignoire sous garantie est installée en novembre 2022.

Le 1er mars 2023, le demandeur informe le défendeur que la troisième baignoire présente le même problème de réaction de l'acrylique, principalement au fond de la baignoire, que les deux précédentes. Il propose que le défendeur lui rembourse le coût d'achat pour lui permettre d'acheter une autre marque de baignoire.

Le défendeur refuse le même jour et confirme son refus le 3 avril 2023, parce que « cette réaction est causée par un produit ou une réaction chimique hors de notre contrôle », celle-ci « n'est pas couverte par notre garantie », « Nous avons effectué des tests supplémentaires à notre bain, résultat aucune réaction. Nous sommes donc arrivés au constat que le problème n'est plus de notre ressort » et, lors du second remplacement, il a été mentionné que « la garantie était applicable seulement sur le bain original. »

III. LES POSITIONS DES PARTIES

La partie demanderesse demande :

La somme de 3 468,40 \$, qui se détaille comme suit :

1 310 \$ pour le cout d'achat de la baignoire en 2021,

196,50 \$ pour l'inflation sur 3 ans à 5 %

1 500 \$ pour « installation / transport et autres » deux fois à 750 \$ chacune et

452,40 \$ de taxes.

Les calculs du demandeur sont erronés, puisque le total de ses diverses réclamations fait 3 458,90 \$.

La partie défenderesse demande :

d'accueillir sa contestation et de condamner la partie demanderesse à payer à la partie défenderesse les frais de justice de sa contestation.

IV. LES QUESTIONS EN LITIGE

Les questions en litige sont les suivantes :

Qui, du défendeur ou du demandeur, est responsable de la détérioration de l'acrylique au fond de la troisième baignoire fournie par le premier au second, suite aux deux remplacements en garantie?

Quelles sont les conséquences juridiques qui découlent de cette responsabilité?

V. LE DROIT APPLICABLE

Loi sur la protection du consommateur (LPC)

- art. 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.
- art. 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.

Code civil du Québec (CCQ)

- art. 1716: Le vendeur est tenu de délivrer le bien, et d'en garantir le droit de propriété et la qualité. [...]
- art. 1727: Lorsque le bien périt en raison d'un vice caché qui existait lors de la vente, la perte échoit au vendeur, lequel est tenu à la restitution du prix; si la perte résulte d'une force majeure ou est due à la faute de l'acheteur, ce dernier doit déduire, du montant de sa réclamation, la valeur du bien, dans l'état où il se trouvait lors de la perte.
- art. 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.
- art. 2803: Celui qui veut faire valoir un droit doit prouver les faits qui soutiennent sa prétention.
- art. 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.

Downer c. 9056-5458 Québec inc. (Rack-Ultra Rive-Sud), 2015 QCCQ 3895

Saint-Pierre c. Mazda Canada inc., 2019 QCCQ 6797

VI. ANALYSE

Les parties s'entendent sur plusieurs faits essentiels:

- la baignoire initiale a été livrée et installée conformément au contrat,
- des marques sont apparues au fond du bain peu après,
- la baignoire a été remplacée sous garantie une première fois,
- des marques sont à nouveau apparues au fond du bain peu après,
- la baignoire a été remplacée sous garantie une seconde fois et
- des marques sont à nouveau apparues au fond du bain peu après.

Comme je l'ai noté précédemment, la première question en litige consiste à déterminer qui, du défendeur ou du demandeur, est responsable de la détérioration de l'acrylique au fond de la troisième baignoire fournie par le premier au second, suite aux deux remplacements en garantie.

Le demandeur affirme que c'est le demandeur qui est responsable et s'appuie à cette fin sur les articles 37 et 38 de la Loi sur la protection du consommateur. Le demandeur considère que la baignoire qu'il a achetée par contrat n'est pas telle qu'elle puisse servir à l'usage auquel elle est normalement destinée, soit prendre un bain, et qu'elle n'a pas pu servir à un usage normal pendant une durée raisonnable, eu égard à son prix, aux dispositions du contrat et à ses conditions d'utilisation.

Le défendeur considère que c'est le demandeur qui est responsable et avance au soutien de sa prétention que le manuel d'installation de la baignoire stipule en page couverture, sous la rubrique « Nettoyage et entretien », que:

Zitta recommande l'utilisation de détergents liquides doux pour vaisselle et d'eau afin de garder une surface propre et brillante. Bien rincer et assécher avec un chiffon propre.

ATTENTION: Les détergents en poudre ou liquides abrasifs peuvent endommager les surfaces. Ne jamais mettre en contact avec des produits corrosifs tels que les produits de débouchage de bain.

NE PAS UTILISER:

- Des produits nettoyants contenant des chlorures, de l'alcool, de l'ammoniaque ou des essences minérales.
- De la laine d'acier, tampons à récurer ou brosses.
- Huiles essentielles, acétone, peroxyde & teinture à cheveux.

À l'audience le défendeur a déclaré que « la problématique ne provient pas du produit mais bien des produits de nettoyage inadéquats utilisés et/ou de produits de bien-être et détente proscrits tel que spécifié dans le manuel d'installation. »

Dans la même déclaration, dont il a fourni par la suite une version écrite, le défendeur a dit s'appuyer sur les articles 1716 CCQ, dont il a souligné les mots « si la perte (...) est due à la faute de l'acheteur » et 1729, dont il a souligné les mots « En cas de vente par un vendeur professionnel, l'existence d'un vice au moment de la vente est présumée (...); cette présomption est repoussée si le défaut est dû à une mauvaise utilisation du bien par l'acheteur. » Il a également souligné les mots « auquel il est normalement destiné » à l'article 37 de la LPC et notamment les mots « eu égard (...) aux conditions d'utilisation du bien » à son article 38.

Enfin, le défendeur fait référence à deux causes entendues en Cour du Québec (Division des petites créances) dont le résultat a été faveur au vendeur parce que le demandeur n'avait pas suivi les instructions du manuel d'utilisation.

Dans *Downer c. 9056-5458 Québec inc. (Rack-Ultra Rive-Sud)*, 2015 QCCQ 3895, la Cour conclut au paragraphe 37 que: « La preuve prépondérante est donc à l'effet que Downer n'a pas fixé les kayaks sur le support selon les instructions du manufacturier. La documentation remise convainc le Tribunal qu'en toute probabilité, c'est ce manquement qui a causé le déplacement des kayaks et les dommages causés à la voiture de Downer. »

Dans *Saint-Pierre c. Mazda Canada inc.*, 2019 QCCQ 6797, la Cour conclut au paragraphe 36 que: « M. Saint-Pierre ne démontre pas avoir utilisé normalement sa voiture après le premier incident. Il n'a pas suivi les recommandations du fabricant lorsque la voiture est laissée stationnée, ni réussi à démontrer que le fait de ne pas utiliser le frein à main alors que la transmission est embrayée en deuxième vitesse constitue un usage normal, malgré les recommandations du fabricant. »

La Cour fait dans cette dernière affaire l'exposé suivant du droit applicable dans l'affaire devant moi:

[22] Le fardeau de preuve repose sur les épaules de M. Saint-Pierre. Il lui revient d'établir les faits qui fondent son recours. Pour être suffisante, la preuve de ces faits doit satisfaire la balance des probabilités, c'est-à-dire que l'existence d'un fait doit être plus probable que son inexistence. Une simple hypothèse ou possibilité demeure insuffisante.

[23] En principe, l'acheteur d'un bien affecté d'un vice caché doit prouver l'existence du vice au moment de la vente, sa gravité, son caractère caché, et le fait que s'il en avait connu l'existence, il n'aurait pas conclu la vente ou n'aurait pas donné si haut prix.

[24] En matière de recours basé sur l'existence d'un vice caché affectant un bien vendu par un vendeur professionnel ou intenté contre un fabricant, la Cour d'appel rappelait récemment :

[28] Rappelons qu'en cas de vente par un vendeur professionnel, l'acheteur bénéficie d'une triple présomption : (1) la présomption de l'existence du vice, (2) la présomption de l'antériorité du vice par rapport au contrat de vente, et (3) la présomption du lien de causalité unissant le vice à la détérioration ou au mauvais fonctionnement du bien. Cet ensemble de présomptions s'apparente à une présomption de responsabilité.

[29] Pour jouir des effets de la présomption, il suffit que l'acheteur démontre (1) qu'il a acquis le bien d'une personne tenue à la garantie du vendeur et (2) que le bien s'est détérioré prématurément par rapport à un bien identique ou de même espèce.

[30] Il appartient alors au vendeur professionnel ou au fabricant de repousser la présomption en démontrant que le problème est lié à une mauvaise utilisation du bien par l'acheteur, à une faute causale d'un tiers ou à une force majeure. Or, la juge a estimé que l'appelante n'est pas parvenue à faire une telle preuve.

[25] Le recours de M. Saint-Pierre fait également appel à la garantie de durabilité prévue à l'article 38 de la Loi sur la protection du consommateur qui prévoit qu'un bien doit pouvoir 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. Comme l'expliquait notre collègue, M. le juge Enrico Folini, dans l'affaire Murphy c. Kohler Canada Co.:

[32] Les articles 1729 C.c.Q. et 38 LPC créent un régime de présomption de responsabilité du vendeur professionnel ou du commerçant lorsque les conditions d'application de ces articles sont remplies.

[33] Pour bénéficier de la présomption de responsabilité prévue à l'article 1729 C.c.Q. ou 38 LPC, celui qui achète d'un vendeur professionnel ou d'un commerçant doit démontrer les deux conditions suivantes :

Qu'il a acquis le bien d'une personne tenue à la garantie du vendeur professionnel ou d'un commerçant au sens de la LPC; et

Que le bien s'est détérioré prématurément par rapport à un bien identique ou de même espèce, ou qu'il n'a pas servi à l'usage auquel il est normalement destiné, ou qu'il n'a pas servi à un usage normal pendant une durée raisonnable, eu égard à son prix, aux dispositions du contrat et aux conditions d'utilisation du bien.

[34] Si l'acheteur ou le consommateur réussit à faire la preuve de ces deux conditions, il y a alors une présomption de responsabilité du vendeur professionnel ou du commerçant.

[35] Le vendeur professionnel ou le commerçant peuvent repousser la présomption de responsabilité s'ils font la preuve, par prépondérance, de la mauvaise utilisation du bien par l'acheteur, de la faute causale d'un tiers ou d'un cas de force majeure.» [références omises]

J'estime que le demandeur s'est déchargé du fardeau de preuve qui lui incombait en démontrant (1) qu'il a acquis le bien d'une personne tenue à la garantie du vendeur et (2) que le bien s'est détérioré prématurément par rapport à un bien identique ou de même espèce.

Le demandeur bénéficie ainsi de la présomption de responsabilité et le fardeau de la preuve est inversé: c'est maintenant au défendeur, à titre de fabricant, de repousser la présomption en démontrant que le problème est lié à une mauvaise utilisation du bien par l'acheteur, c'est-à-dire le demandeur.

À mon avis, le défendeur est parvenu à faire une telle preuve en s'appuyant sur un courriel du demandeur du 1er mars 2023 dans lequel il lui écrit que « Je suis très découragé et déçu de vous informer que j'ai encore un problème avec ma baignoire au niveau de l'acrylique. Malgré le fait que nous ayons réduit le nombre de produits utilisés dans la baignoire, le même phénomène s'est reproduit. Nous supposons que ce pourrait être le produit suivant qui peut être en cause. (*sic*) » Suit une photo d'un flacon étiqueté « Lotus Aroma Huile Essentielle ».

Or, comme je l'ai noté plus haut, le manuel d'installation de la baignoire stipule clairement qu'il ne faut pas utiliser d'huile essentielle. Et, comme l'a relevé la Cour du Québec dans l'affaire Saint-Pierre précitée:

[29] Comme le rappelait la Cour d'appel, il est évident que dans le cas où les instructions du fabricant renseignent correctement et pleinement l'utilisateur, si ce dernier néglige d'en prendre connaissance et que survient un accident, le fabricant n'en est pas responsable.

[...]

[34] La jurisprudence reconnaît que l'omission de lire les recommandations du fabricant quant à l'utilisation du bien, par choix ou par négligence, fait obstacle au recours de l'acheteur.» [références omises]

La prépondérance de la preuve est donc à l'effet que c'est le demandeur, en raison de l'utilisation d'un produit clairement proscrit par le manuel d'installation de la baignoire, qui est responsable de la détérioration de l'acrylique au fond de la troisième baignoire fournie par le premier au second, suite aux deux remplacements en garantie.

La conséquence juridique qui découle de cette responsabilité est que le recours du demandeur est irrecevable.

VII. DÉCISION

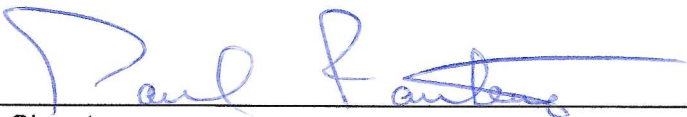
Pour ces motifs,

- je rejette la demande et
- je condamne le demandeur à rembourser au défendeur les frais de justice de 182 \$.

Gatineau, _____ ce 15 février 2025
Lieu Date

Paul _____ Fauteux
Prénom Nom

Arbitre accrédité par le Barreau du Québec
Numéro de membre : 180187-2


Signature