

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
District de RICHELIEU
No : 765-32-701240-252

COUR DU QUÉBEC
(Chambre civile)
Division des petites créances

Date : 2026- 09- 29

Sentence arbitrale rendue par : Me Sami Iskandar, avocat

MOHAMED GHAZIR

C.

COMERCO SERVICES INC.

Partie demanderesse

Partie défenderesse

SENTENCE ARBITRALE

I. INTRODUCTION

1. Résumé du litige

Le demandeur poursuit la défenderesse pour récupérer le prix d'une laveuse défectueuse (754.74\$) et le coût de nettoyage de son linge (1 754.26\$), alléguant que le fonctionnement de la laveuse est garantie par un plan de protection émis par la défenderesse

La défenderesse allègue que le tuyau original (drain) de la laveuse a été changé par une pièce qui n'était pas conforme aux spécifications du manufacturier et ce, contrairement aux conditions du plan de protection

2. HISTORIQUE DES PROCÉDURES

La séance d'arbitrage a été tenue le 25 septembre, 2026

LES FAITS

En novembre 2024 le demandeur a acheté une laveuse et une sècheuse model GM d'un particulier. Le fonctionnement de ces appareils était garanti par un plan de protection dont copie a été produite sous la côte (D-1). Ledit plan a été transféré par le vendeur au demandeur et ce transfert eu lieu suivant l'approbation de la défenderesse.

Selon le demandeur, dès le mois de juillet 2025, de l'eau a commencé à couler de la laveuse, au début en petites quantités et plus abondamment par la suite.

Voulant se prévaloir du plan de protection, le demandeur entra en contact avec la défenderesse afin d'investiguer et possiblement réparer la défectuosité de la laveuse.

Vers la fin de juillet 2025, la défenderesse dépêcha un technicien auprès du demandeur pour examiner la laveuse et tenter de déterminer la cause de la fuite. Celui-ci examina la laveuse, pris quelques notes, fit signer le demandeur sur la feuille des notes et quitta les lieux.

Le ou vers la fin de juillet 2025, la défenderesse informa le demandeur qu'elle n'effectuera aucune intervention, *en* vertu du Plan de Protection soit pour réparer ou remplacer la laveuse.

lii POSITION DES PARTIES

- Le demandeur insistant pour se prévaloir du Plan de Protection pour faire réparer sa laveuse;
- La défenderesse insistant pour refuser de faire effectuer les réparations de la laveuse prétextant que des réparations non autorisées ont été faites sur la laveuse ayant de ce fait modifié ou manipulé l'appareil, contrairement aux prescriptions du Plan de Protection (D-1).

IV. LES QUESTIONS EN LITIGE

- 1- Est-ce que l'intervention de la défenderesse pour réparer la fuite d'eau provenant du dessous de la laveuse est couverte par le plan de protection.
- 2- Si oui, est ce que le montant de 2 500.00\$ réclamé par le demandeur est justifié?

V. LE DROIT APPLICABLE

Articles 292, 293, 22, et 560 du code de procédure civile du Québec

VI. ANALYSE

PREMIERE QUESTION; Est-ce que la fuite d'eau provenant du dessous de la laveuse est couverte par le plan de protection.

Le demandeur a affirmé lors de l'audition, qu'en novembre 2024 il avait acheté la laveuse et une sècheuse d'un particulier, qui est en fait, un ami, qu'il a payé pour l'achat de la laveuse un montant de 754.74\$. Cette information est véridique car fut communiquée à la défenderesse tel que démontre une facture datée du 22 juillet 2025 adressée à la défenderesse et produite en liasse dans la pièce (P-3);

Il affirma par la suite qu'à partir du mois de juillet 2025, des fuites d'eau en dessous de l'appareil ont commencé à apparaître : des petites fuites au début ensuite en plus grande quantités.

Muni du plan de protection de la défenderesse, le ou vers la fin de juillet 2025, le demandeur fit appel aux services de la défenderesse afin de, soit faire réparer la laveuse, soit lui en procurer une autre, suivant les conditions stipulées dans le plan.

Le ou vers le 22 juillet 2025, un technicien mandaté par la défenderesse s'est rendu chez le demandeur, a procédé à l'examen visuel de la laveuse, pris quelques notes, aurait selon le demandeur affirmé qu'il allait retourner; et reparti.

Le ou vers la fin du juillet 2025, dans un courriel adressé au demandeur, la défenderesse a informé celui-ci qu'elle n'effectuera aucune intervention pour réparer la laveuse, alléguant ce qui suit :

A la suite de la visite du technicien mandaté pour évaluer votre Laveuse GE, nous avons reçu son rapport. Celui-ci indique qu'une cause externe empêche de poursuivre l'intervention sur votre appareil. Conformément à la clause 18.2 du Plan de Protection, les défaillances résultant de cause externes, telles qu'une mauvaise utilisation, une Installation inadéquate, des infestations ou un accident, ne sont pas couvertes.

Par ailleurs, un environnement de travail sécuritaire doit être assuré afin de permettre toute intervention technique. À défaut de ces conditions, aucune réparation ne pourra être effectuée et la responsabilité de Comerco ne pourra être engagée.

Veillez également noter que, dans ce contexte, votre Plan de protection est suspendu.

Le tribunal se questionne sur l'utilité du 3^e paragraphe, exigeant la propreté des lieux de réparation, alors que la décision de ne pas intervenir est déjà prise.

Questionnée par le tribunal à savoir si le technicien a fait fonctionner la laveuse durant sa visite, la représentante de la défenderesse Mme Rita Attia a admis qu'il ne l'avait pas fait fonctionner durant sa visite.

Mécontent de la réponse à sa demande de service, le demandeur exprima sa frustration, niant toute intervention de sa part et par courriel daté du 31 juillet il affirme :

Je fais suite à votre courriel concernant le rapport du technicien mandaté pour évaluer ma laveuse GE.

Je tiens à exprimer mon profond mécontentement face à la décision prise de suspendre mon Plan de Protection sur la base d'un rapport que je considère injustifié et non fondé. Je réaffirme avec insistance que je n'ai jamais touché à la machine ni effectué une quelconque

manipulation pouvant être interprétée comme une cause externe de défaillance.

Un échange de courriels s'en est suivi mais les parties sont demeurées campées sur leurs positions respectives.

La défenderesse fit parvenir au demandeur le rapport du technicien, Monsieur Diégo Ortega, lequel est produit comme pièce D-2 alléguant entre-autre ce qui suit :

Description :

Fuite d'eau en dessous de la laveuse pendant le lavage :

Tuyau de drain n'est pas le tuyau d'origine, a été modifié on ne sait par qui. Le tuyau installé n'est pas fixé comme celui d'origine sur la cuve alors il a cogné contre le tuyau de la pressure switch et l'embout ou il se connecte sur la cuve a brisé. Pour régler le problème on doit changer le Kraken. Doit envoyer à Comerco voir si couvert car problème causé par tuyau non d'origine.

LA PREUVE

Lors de l'audition le technicien Ortega n'était pas présent pour témoigner sur son rapport et surtout la possibilité de le confronter avec les allégations du demandeur à l'effet que la laveuse a fonctionné normalement durant 8 mois avec les mêmes composantes (Kraken, tuyau et autres pièces qui ne sont pas d'origine)

Le tribunal se demande aussi comment le technicien ait pu identifier avec précision la source du problème sans avoir fait fonctionner l'appareil et sans observer le mouvement en action. On sait par exemple que durant le cycle de l'essorage, une machine à laver vibre énormément.

Selon l'article 293 du code de procédure civile, le tribunal estime la valeur probante d'une déclaration écrite (rapport d'expertise) quant à la pertinence du poids de la preuve.

Et selon le 3^e paragraphe de l'article 560 du code de procédure civile, le tribunal peut accepter pour valoir le rapport d'expert, son témoignage Oral.

Dans ce dossier, sans nécessairement affirmer que le rapport de l'expert ELECTRO EXPERTS produit sous(D-2) en est un de

complaisance, alors que pour les raisons indiquées plus avant, ce rapport ne reçoit pas le poids nécessaire pour accepter son contenu en preuve.

Donc, EN RÉPONSE À LA PREMIÈRE QUESTION : le tribunal à conclure que le demandeur devra bénéficier de la couverture du Plan de Protection produit sous (D-1).

Cependant le tribunal se demande, pourquoi aucune réclamation n'a été faite auprès de celui qui lui a vendu la laveuse au demandeur. Il ne suffit pas de dire qu'il est un ami.

DEUXIÈME QUESTION : est ce que le montant de 2 500.00\$ réclamé par le demandeur est justifié?

Le demandeur réclame le paiement par la défenderesse d'un montant de 2 500.00\$ qu'il détaille ainsi : 754.74\$ pour le prix payé pour l'achat de la laveuse et 1 745.26 pour nettoyage régulier de son linge, les déplacements pour aller à la buanderie et la perte de temps.

Pour ce dit montant de 1745.26\$, il y a absence totale de preuve, Il n'est pas indiqué quand a-t-il commencé à faire laver son linge ailleurs que chez lui et quand a-t-il acquis une nouvelle laveuse. Le tribunal n'accorde aucun montant à ce chapitre.

Et tenant compte que le demandeur a choisi de ne pas poursuivre son ami le vendeur, ce qui aurait allégé le fardeau de la défenderesse, le tribunal lui accorde seulement la moitié du prix d'achat de la laveuse soit un montant de 377.37\$

VII. DÉCISION

PAR CES MOTIFS, le tribunal

- **ACCUEILLE** en partie la demande introductive d'instance du demandeur;
-
- **CONDAMNE** la défenderesse à payer au demandeur la somme de 377.37\$, en plus des intérêts sur cette somme depuis le 22 juillet 2025, et l'indemnité additionnelle de l'article 1619 du code civil du Québec

ET LES FRAIS DE JUSTICE (118.00\$)

LIEU

Saint- Lambert

DATE

29 septembre 2026

PRÉNOM ET NOM DE L'ARBITRE :

SAMI ISKANDAR

Avocat : 182318-3

Arbitre accrédité

Signature



