COUR DU QUÉBEC

« Division des petites créances »

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL
« Chambre civile »

N° : 500-32-122547-104

DATE : 19 octobre 2011

SOUS LA PRÉSIDENTE DE L'HONORABLE MICHEL A. PINSONNAULT, J.C.Q.

PLOMBERIE & CHAUFFAGE T.M. BRIGGS (1991) INC.
6068, rue Sherbrooke Ouest
Montréal (Québec) H4A 1Y1

Demanderesse et défenderesse reconventionnelle

c.

ÉRIC GERMAIN
[...] Montréal (Québec) [...]

Défendeur et demandeur reconventionnel

JUGEMENT

[1] La demanderesse, Plomberie & Chauffage T.M. Briggs (1991) Inc. (« **Briggs** »), réclame du défendeur, monsieur Éric Germain, la somme de 1 554,29 \$ pour des services rendus en janvier 2009.

[2] Monsieur Germain refuse de payer la somme réclamée et, se portant demandeur reconventionnel, réclame 1 203,63 \$ à Briggs.

[3] La demande principale porte sur des services rendus à M. Germain, le 5 janvier 2009, sur son système de chauffage à eau chaude, Briggs ayant vendu et installé quelques mois plus tôt une nouvelle fournaise.

[4] En effet, en avril 2008, M. Germain qui fait affaires avec Briggs depuis 1997, contracte avec la demanderesse pour l'achat et l'installation d'une nouvelle fournaise à eau chaude au coût de 11 733,36 \$. L'installation a lieu comme prévu.

[5] Le 13 décembre 2008, la fournaise tombe en panne. M. Germain réussit néanmoins à rallumer le brûleur. Il contacte aussitôt monsieur Sylvain Auger, président de Briggs, qui lui mentionne qu'il n'a pas à se déplacer chez lui si la fournaise fonctionne à nouveau. M. Germain insiste afin que M. Auger vienne inspecter sa nouvelle fournaise car il doit quitter la résidence durant les vacances de Noël. M. Auger accepte de se présenter chez M. Germain, le 22 décembre, mais ne respecte pas ce rendez-vous. M. Germain rappelle M. Auger pour lui dire qu'il doit quitter pour les vacances de Noël et qu'il est inquiet car la nouvelle fournaise émet des bruits bizarres. M. Auger refuse de venir et le rassure, il n'a pas à s'inquiéter s'il a un système d'alarme. M. Germain reconnaît qu'il possède un système d'alarme qui doit détecter la température ambiante de la résidence, mais il n'a jamais reçu d'appel de la compagnie d'alarme pendant son absence. Avant son retour le 4 janvier 2009, il ignorait que la température avait chuté à un niveau critique.

[6] Le 4 janvier 2009, à son retour de vacances, M. Germain constate que la température ambiante dans sa résidence n'est que de 2 à 3 degrés Celsius. Il réussit à rallumer la bouilloire de la fournaise à eau chaude et appelle aussitôt M. Auger, président de Briggs.

[7] Il réussit à parler à M. Auger qui lui dit qu'il n'est pas nécessaire de venir si le brûleur de la fournaise a redémarré. Il lui suggère cependant de vérifier les divers calorifères pour s'assurer qu'ils sont en bon ordre. M. Germain effectue les vérifications en question. Tout semble en bon état sauf pour une fine couche de glace dans le réservoir de la toilette à l'étage supérieur. Un peu plus tard, une fois que la température à l'intérieur des calorifères augmente, M. Germain découvre que le calorifère du vestibule de l'entrée principale fuit. Il appelle M. Auger mais sans succès, ce dernier ne répond plus. M. Germain passe la nuit à éponger l'eau qui s'écoule du calorifère. Comme le système de chauffage est constamment approvisionné par le système d'aqueduc public, M. Germain n'a autre choix que de couper l'eau à l'intérieur de la résidence. Il n'y a plus d'eau certes, mais la fournaise doit également être éteinte. La

température commence à refroidir. Ses appels répétés à M. Auger demeurent toujours sans réponse. Le lendemain, il parle à M. Auger qui dit ne pouvoir se présenter chez lui en raison d'un autre rendez-vous. Il envoie deux employés chez M. Germain pour remplacer le calorifère défectueux par un calorifère usager que possédait Briggs.

[8] En après-midi, M. Auger arrive chez M. Germain pour tenter de déterminer la raison pour laquelle la fournaise cesse de fonctionner de façon intermittente depuis son installation initiale. Après trois heures, M. Auger n'a toujours pas trouvé la raison. Ces heures font partie de la facture de 1 504,29 \$ (P-1) faisant l'objet de la réclamation principale.

[9] En quittant, M. Auger suggère à M. Germain de soumettre une réclamation à son assureur. L'assureur l'informe qu'à son avis, Briggs est responsable d'une grande partie des dommages en raison d'une fournaise défectueuse. Il n'y a donc pas lieu de présenter une réclamation à l'assureur.

[10] En recevant la facture P-1, M. Germain informe Briggs qu'il refuse de payer celle-ci. Il offre néanmoins de verser une portion du coût pour « acheter la paix ». M. Auger lui dit qu'il va y penser. Il répond plutôt par une mise en demeure pour le montant complet de 1 504,28 \$ plus les frais d'avocat de 50 \$ pour la mise en demeure (P-2), d'où la réclamation totale de 1 554,28 \$.

[11] Après la panne de janvier 2009, l'hiver 2008-2009 se termine sans autres incidents. Le 12 décembre 2009, la fournaise tombe à nouveau en panne. Les appels répétés de M. Germain à M. Auger demeurent tous sans réponse.

[12] M. Germain se résigne à trouver un autre plombier qui est familier avec ce genre de fournaise. Sans succès, il doit finalement rejoindre le manufacturier, NY Thermal inc. (« **NTI** »), qui le réfère à Gaz Nat-Mar inc. (« **Nat-Mar** »). Nat-Mar effectue des modifications temporaires au système et fait repartir la fournaise au coût de 303,63 \$ faisant partie de la demande reconventionnelle. Par contre, la cause des pannes répétées n'est toujours pas élucidée.

[13] Le 19 décembre 2009, M. Germain transmet une lettre (D-3) à Briggs dans laquelle il dénonce les vices affectant la fournaise et la mettant en demeure de venir les constater et les corriger.

[14] M. Auger viendra constater les problèmes le 12 janvier 2010 chez M. Germain. Lors de cette rencontre, messieurs Germain et Auger sont accompagnés de M. Clifford Taite, directeur des ventes du manufacturier, NTI.

[15] Lors de cette rencontre, M. Taite constate rapidement que la cause des pannes répétées intermittentes est due à une mauvaise installation de la fournaise. Le système d'entrée et de sortie de l'air est déséquilibré. La tuyauterie n'a pas été installée conformément aux spécifications du manufacturier. De fait, les instructions nécessaires

pour installer la tuyauterie en question accompagnaient la nouvelle fournaise installée par Briggs.

[16] M. Auger reconnaît aussitôt l'erreur commise lors de l'installation et procède aux correctifs identifiés par M. Taite, aux frais de Briggs.

[17] M. Germain s'étonne cependant qu'après avoir reconnu que les défauts de la nouvelle fournaise installée par Briggs découlent d'une mauvaise installation de sa part, cette dernière persiste à réclamer un dédommagement pour les services rendus en janvier 2009 relativement au calorifère défectueux.

[18] Bref, au niveau de sa demande reconventionnelle, M. Germain réclame la somme de 303,63 \$ payée à Nat-Mar pour faire redémarrer la fournaise et 900 \$ pour les troubles et inconvénients subis par M. Germain incluant la nécessité de replâtrer et de repeindre la pièce endommagée par le bris du calorifère, d'où la somme réclamée de 1203,63 \$. M. Germain ajoute qu'il a ainsi tenté de minimiser ses dommages.

[19] M. Auger rétorque que Briggs n'a pas à payer pour les dommages subis et réclamés par M. Germain. Il étaye ses propos en indiquant qu'il ne pouvait identifier la source du problème lorsque la fournaise fonctionnait. Il lui fallait voir les codes d'erreur lorsque la fournaise était en panne, ces codes n'étant soi-disant pas accessibles lorsque la fournaise redémarre. Il ajoute que comme professionnel, il n'avait pas à se déplacer pour rien chez son client lorsque ce dernier fait redémarrer la fournaise. Cette réponse est étonnante pour un entrepreneur qui prétend avoir l'intérêt de ses clients à cœur. Que devait faire M. Germain en plein hiver? Attendre que M. Auger daigne répondre à ses appels et laisser la température s'abaisser dans sa résidence pour qu'il puisse voir les codes? Pourquoi ne pas avoir demandé à M. Germain d'identifier ces codes avant de rallumer le brûleur, s'il ne voulait pas se déplacer?

[20] Quant à l'incident du 4 janvier 2010, M. Auger blâme le système d'alarme de M. Germain qui aurait dû le rejoindre pour lui faire savoir que la température chutait à l'intérieur de la résidence. En ce faisant, il n'aurait jamais subi les dommages présentement réclamés. De toute façon, il n'est pas venu dès le premier appel de M. Germain prétendant « ne pas avoir saisi l'urgence de la situation ».

[21] M. Auger conclut que M. Germain aurait dû diriger sa demande reconventionnelle à ses assureurs.

ANALYSE

[22] Il ne fait aucun doute que Briggs a contracté avec M. Germain afin de lui vendre et d'installer une fournaise neuve dans sa résidence. Cette vente était assortie, entre autres, d'une garantie contractuelle d'un an; Briggs spécifiant cependant que seul le manufacturier est responsable de la garantie sur le bien vendu, en cas de défaut. Bref, Briggs limite sa propre garantie aux services rendus relatifs à l'installation de la fournaise.

[23] La preuve établit également que les pannes répétées de la fournaise découlaient exclusivement d'une mauvaise installation de la fournaise par Briggs qui n'a pas respecté les instructions fournies par le manufacturier NTI.

[24] Avec respect pour l'opinion contraire, Briggs a commis une faute envers M. Germain dans l'exécution de ses obligations contractuelles, d'autant plus que Briggs avait spécifiquement garanti contractuellement sa propre installation.

[25] D'entrée de jeu, le Tribunal écarte le moyen que M. Germain devait nécessairement s'adresser à son propre assureur. M. Germain n'était aucunement obligé d'agir ainsi pour conserver ses droits envers Briggs.

[26] Le Tribunal s'étonne du manque d'intérêt manifesté par M. Auger, président de Briggs, envers son client de longue date qui venait d'acheter une nouvelle fournaise moyennant un prix significatif.

[27] À ce prix, M. Germain était en droit de s'attendre à une installation d'expert dans le respect des règles de l'art et surtout, en tenant compte des spécifications et directives du manufacturier, NTI.

[28] Dès la première panne, Briggs, par l'entremise de son président, M. Auger, a fait preuve d'un désintéressement troublant à l'endroit de son client qui éprouvait des difficultés avec sa nouvelle fournaise. Il est déraisonnable de s'attendre qu'en plein hiver, le client ne tente pas de faire redémarrer la fournaise pour maintenir une température ambiante à l'intérieur de sa résidence à un niveau non seulement confortable mais également sécuritaire. Il est tout à fait inacceptable que M. Auger ne prenne aucune mesure raisonnable pour tenter de recueillir les codes d'erreur dont il avait soi-disant besoin pour déterminer la source du problème. M. Auger savait ou devait savoir que toute personne raisonnable et diligente ferait en sorte de redémarrer la fournaise en pleine saison hivernale. Tel que déjà mentionné, comme M. Auger « *à titre de professionnel, ne se déplace pas chez ses clients pour rien* », rien empêchait M. Auger d'indiquer à M. Germain comment prélever lui-même les codes d'erreur avant de faire redémarrer la fournaise, en cas de panne.

[29] Les nombreux appels répétés de M. Germain à l'endroit de M. Auger qui sont demeurés sans réponse dénotent un manque de professionnalisme patent assorti d'un manque de respect pour ses clients. Lorsqu'on vend, installe et répare des fournaises, on doit savoir que celles-ci doivent normalement fonctionner en hiver et qu'en période hivernale on doit s'attendre à recevoir des appels de service à toute heure du jour, en cas d'urgence. On doit aussi savoir qu'en cas de panne en plein hiver, le délai pour rétablir le chauffage devient critique.

[30] M. Auger devait prendre les mesures nécessaires pour répondre aux appels de M. Germain et intervenir avec diligence surtout lorsqu'il savait déjà que la nouvelle

fournaise tombait en panne de façon intermittente et ce, pour des raisons jusqu'alors inconnues.

[31] M. Germain a lancé à plusieurs reprises des cris d'alerte à M. Auger avant les vacances de Noël 2008. La nouvelle fournaise était déjà tombée en panne et émettait des bruits inquiétants. M. Auger accepte finalement de se présenter chez M. Germain, un rendez-vous qu'il ne respectera même pas, sans aucune explication. M. Germain le relance aussitôt avant de partir en vacances pour se faire dire de ne pas s'inquiéter, son système d'alarme va veiller. Le fait que le système d'alarme n'ait pas fonctionné, n'exonère aucunement Briggs de ses obligations contractuelles.

[32] Qui plus est, M. Auger ne répond pas aux appels répétés de M. Germain durant la soirée et la nuit du 4 au 5 janvier 2009. Pourtant, lors du seul appel auquel il daignera répondre le 4 janvier, c'est lui-même qui précise à M. Germain de vérifier chacun des calorifères pour s'assurer que ceux-ci n'ont pas été endommagés et qu'ils ne fuient pas. Dans les heures qui suivent, M. Auger ne répond plus aux appels de M. Germain qui laisse des messages avec insistance, un des calorifères fuit.

[33] Au procès, M. Auger expliquera qu'il n'avait pas saisi l'urgence de la situation.

[34] Pourquoi alors insister que son client vérifie sans délai chacun des calorifères pour s'assurer qu'ils ne fuient pas? Face aux appels répétés subséquents de M. Germain, comment pouvait-il penser qu'il n'y avait pas urgence d'agir? Un client laisserait-il des messages répétés en pleine soirée et en pleine nuit pour simplement dire à chaque fois que tout va bien?

[35] Bref, le comportement tout à fait répréhensible de Briggs et de M. Auger dans cette affaire constitue une faute qui a directement causé des dommages à M. Germain. Ces dommages incluent la facture de 1 504, 29 \$ pour remplacer le calorifère endommagé par le gel suite à la panne de la fournaise. M. Germain n'a pas à assumer les frais découlant directement de l'incompétence et de l'insouciance de Briggs.

[36] La réclamation principale est donc rejetée, avec dépens.

[37] Par ailleurs, la preuve offerte par M. Germain convainc le Tribunal de la justesse de sa demande reconventionnelle de 1 203,63 \$ qui est accueillie. Ces dommages découlent directement de la faute de Briggs.

PAR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :

REJETTE l'action de la demanderesse, Plomberie & Chauffage T.M. Briggs (1991) Inc.;

ACCUEILLE la demande reconventionnelle de monsieur Éric Germain;

CONDAMNE la défenderesse, Plomberie & Chauffage T.M. Briggs (1991) Inc., à payer au demandeur, monsieur Éric Germain, la somme de 1 203, 63 \$ avec intérêts au taux légal de 5% l'an majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec* depuis le 4 mai 2010, date du dépôt de la demande reconventionnelle;

LE TOUT, avec les frais judiciaires de 153 \$ payables par la demanderesse, Plomberie & Chauffage T.M. Briggs (1991) Inc., au défendeur, monsieur Éric Germain.

MICHEL A. PINSONNAULT, J.C.Q.

Date d'audience : 2 septembre 2011