

COUR DU QUÉBEC

« Division des petites créances »

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL
« Chambre civile »

N° : 500-32-143143-149

DATE : 2 avril 2015

SOUS LA PRÉSIDENCE DE L'HONORABLE DOMINIQUE VÉZINA, J.C.Q.

GROUPE QUALINET INC.

Demanderesse

c.

CAROLINE HARNOIS

Défenderesse

JUGEMENT

[1] Groupe Qualinet inc. (**Qualinet**) réclame 2 074,51 \$ de Caroline Harnois pour des travaux de nettoyage effectués à sa résidence suite à une infiltration d'eau au sous-sol.

[2] Mme Harnois admet devoir 906 \$ à Qualinet, estimant toutefois que le solde réclamé constitue de la surfacturation et qu'elle n'a pas préalablement été informée des coûts liés aux travaux.

QUESTION EN LITIGE

Qualinet est-elle justifiée de réclamer 2 074,51 \$ de Mme Harnois pour les travaux de nettoyage?

CONTEXTE ET ANALYSE

[3] En matière civile, celui qui veut faire valoir un droit doit prouver les faits qui justifient ses prétentions¹. À cet égard, le fardeau de la preuve repose sur la partie qui présente une demande. Celle-ci doit présenter une preuve selon la balance des probabilités qu'on appelle une preuve prépondérante. Ceci signifie que Qualinet doit démontrer que ses prétentions factuelles sont plus probables que leur inexistence² pour avoir gain de cause.

[4] Les éléments de preuve sont soupesés par le Tribunal. La probabilité est évaluée selon la preuve directe, les circonstances, les références et les présomptions³.

[5] De plus, toute personne a le devoir d'honorer les engagements qu'elle a contractés⁴.

[6] Dans le cadre de son analyse, le Tribunal réfère maintenant aux faits qu'il estime pertinents.

[7] Le 5 juin 2013, Mme Harnois retient les services de Qualinet en raison d'un dégât d'eau survenu à son sous-sol. Cette infiltration s'étend à une pièce adjacente où une superficie de tapis de 10 pieds X 15 pieds s'avère mouillée.

[8] Le représentant de Qualinet va évaluer le travail à effectuer : il faut aspirer l'eau du tapis et assécher.

[9] Mme Harnois conclut alors un contrat de service avec Qualinet⁵, lequel est régi par la *Loi sur la protection du consommateur*⁶ (LPC).

[10] Mme Harnois signe les documents confirmant le mandat⁷.

[11] Le travail est effectué par des employés de Qualinet sur la période allant du 5 juin 2013 jusqu'au 15 juin 2013. Des appareils sont laissés sur place pour l'assèchement⁸.

[12] Qualinet réclame 2 074,51 \$⁹ pour ces travaux.

¹ Art. 2803 *Code civil du Québec* (C.c.Q.).

² Art. 2804 C.c.Q.

³ Art. 2846 et 2849 C.c.Q.

⁴ Art. 1458 C.c.Q.

⁵ Art. 2098 C.c.Q.

⁶ RLRQ c. P-40.1; Voir aussi *9044-1072 Québec inc. c. Lamarche*, 2014 QCCQ 3803, Division des petites créances, par. 27; *Groupe Qualinet inc. c. Badra*, 2011 QCCQ 7121, Division des petites créances, par. 5; *Gestion R.V.T. inc. (Qualinet) c. Malboeuf*, 2013 QCCQ 16458, Division des petites créances, par. 45.

⁷ Pièces P-3 et P-4.

⁸ Pièce P-1.

⁹ *Idem*.

[13] En raison du défaut de paiement, le 27 mars 2014, Qualinet expédie une mise en demeure à Mme Harnois¹⁰.

[14] Mme Harnois est surprise par le montant élevé réclamé et estime ne devoir que 906 \$, après analyse de chacune des rubriques réclamées¹¹.

[15] L'article 263 de la LPC permet la preuve testimoniale :

263. Malgré l'article 2863 du Code civil, le consommateur peut, s'il exerce un droit prévu par la présente loi ou s'il veut prouver que la présente loi n'a pas été respectée, administrer une preuve testimoniale, même pour contredire ou changer les termes d'un écrit.

[16] Mme Harnois explique avoir discuté du coût approximatif des travaux avec le représentant de Qualinet. Se basant sur des coûts liés à une infiltration d'eau antérieure, elle lui aurait indiqué s'attendre à payer un montant inférieur à 1 000 \$.

[17] Aux termes de la LPC, aucune fausse représentation ne peut être faite :

216. Aux fins du présent titre, une représentation comprend une affirmation, un comportement ou une omission.

219. Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, par quelque moyen que ce soit, faire une représentation fausse ou trompeuse à un consommateur.

[18] Le représentant de Qualinet ayant discuté avec Mme Harnois ne témoigne pas à l'audience.

[19] Le *Code civil du Québec* impose un devoir de renseignement à Qualinet :

2102. L'entrepreneur ou le prestataire de services est tenu, avant la conclusion du contrat, de fournir au client, dans la mesure où les circonstances le permettent, toute information utile relativement à la nature de la tâche qu'il s'engage à effectuer ainsi qu'aux biens et au temps nécessaires à cette fin.

[20] La preuve établit que Qualinet ne donne pas d'estimation des coûts à Mme Harnois.

[21] Tout au plus, Qualinet indique à Mme Harnois sa tarification, référant à un taux horaire de 46 \$ par employé, avec un minimum de trois heures facturées.

[22] Qualinet ne précise pas qu'automatiquement, elle va facturer :

a) le temps de deux employés;

¹⁰ Pièce P-2.

¹¹ Précité, note 8 et pièce P-11.

- b) le coût des appareils laissés sur place, en général, de 48 à 72 heures, soit :
- i) déshumidificateur;
 - ii) récupérateur de particules;
 - iii) séchoir;
- c) un pourcentage pour de l'équipement, basé sur le total de la facture.

[23] Lorsque le client n'a pas été informé de façon claire, le Tribunal peut réduire ses obligations.

[24] Une preuve contradictoire est présentée pour expliquer le travail des employés de Qualinet, lequel s'échelonne sur dix jours, incluant la période d'assèchement.

[25] Aucun employé de Qualinet ne témoigne sur le travail effectué. Seule la directrice de la succursale est présente à l'audience et explique les détails de la facturation faite.

[26] Le 5 juin 2013, le travail effectué sur place est d'une heure trente minutes par deux employés. Ceux-ci facturent également une heure trente minutes de temps pour le voyage et la mobilisation et une heure quarante-cinq minutes pour revenir et se démobiliser¹².

[27] De son côté, Mme Harnois estime que le travail a été mal planifié et mal exécuté, ce qui explique les dix jours réclamés. Elle prétend cependant ne pas avoir à en faire les frais.

[28] Le Tribunal peut arbitrer les dommages¹³. Dans les circonstances, le Tribunal estime que Qualinet a établi son droit de recouvrer 906 \$ pour les travaux effectués, tels qu'évalués par Mme Harnois.

[29] Puisque Mme Harnois était justifiée de contester, le Tribunal n'accorde pas à Qualinet les frais de huissier, ni les frais judiciaires.

POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :

ACCUEILLE en partie l'action de la demanderesse Groupe Qualinet inc. contre la défenderesse Caroline Harnois;

¹² Pièce P-5.

¹³ *Hydro-Québec c. Construction Kiewit cie*, 2014 QCCA 947 par. 101; *Pincourt (Ville de) c. Construction Cogrex Itée*, 2013 QCCA 1773, par. 271.

CONDAMNE la défenderesse Caroline Harnois à payer 906 \$ à la demanderesse Groupe Qualinet inc. avec les intérêts au taux légal de 5% l'an plus l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 C.c.Q., calculés à compter du 31 mars 2014 ;

SANS FRAIS.

DOMINIQUE VÉZINA, J.C.Q.

Date d'audience : 9 février 2015