

COUR DU QUÉBEC

« Division des petites créances »

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL
« Chambre civile »

N° : 500-32-726119-243

DATE : 18 septembre 2026

SOUS LA PRÉSIDENCE DU JUGE PATRICK CHOQUETTE, J.C.Q.

DELIA BOGDANOVICI

Demanderesse

c.

MIRALIS INC.

Défenderesse

JUGEMENT

[1] Insatisfaite de la qualité des armoires de cuisine fabriquées par Miralis inc. (**Miralis**), Delia Bogdanovici (**Mme Bogdanovici**) lui réclame 15 000 \$, soit 11 000 \$ pour la correction de déficiences et 4 000 \$ pour dommages non pécuniaires en raison de la mauvaise foi alléguée et des lenteurs dans le traitement de sa demande¹.

[2] Miralis conteste la demande aux motifs que la réclamation est prescrite, sinon que les dommages réclamés sont exagérés et non justifiés.

¹ Selon la modification verbale lors de l'instruction.

QUESTIONS EN LITIGE

- [3] 1. La réclamation de Mme Bogdanovici est-elle prescrite ?
2. Les armoires de cuisine fabriquées par Miralis souffrent-elles de déficiences ?
3. Quels sont les dommages subis ?

ANALYSE

[4] Le rôle principal des parties dans la charge de la preuve est établi aux articles 2803 et 2804 du *Code civil du Québec* qui prévoient:

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.

[5] Les justiciables ont le fardeau de prouver l'existence, la modification ou l'extinction d'un droit. Les règles du fardeau de la preuve signifient l'obligation de convaincre, qui est également qualifiée de fardeau de persuasion. Il s'agit donc de l'obligation de produire dans les éléments de preuve une quantité et une qualité de preuve nécessaires à convaincre le Tribunal des allégations faites lors du procès.

1. La réclamation de Mme Bogdanovici est-elle prescrite ?

[6] Mme Bogdanovici désire améliorer sa cuisine en remplaçant ses armoires de cuisine et modules par des unités de la marque Miralis en raison de la qualité de ses produits.

[7] Elle doit passer par un intermédiaire et c'est dans ce contexte qu'elle discute de son projet avec André Aubry, de Raymonde Aubry Design (**Aubry Design**), entreprise spécialisée en armoires de cuisine et de salle de bain.

[8] C'est ainsi que 8140855 Canada inc., l'entrepreneur qui réalise les travaux de rénovation chez elle (**Entrepreneur**), signe l'entente de fourniture d'armoires de cuisines auprès de Aubry Design le 5 mars 2018².

[9] Les mesures sont prises par André Aubry et les armoires doivent être installées en mai 2018. Elles ne seront livrées qu'en juin et Mme Bogdanovici est surprise de

² Pièce P-1.

constater qu'elles ne sont pas de la bonne couleur et qu'elles sont en polymère alors qu'elle aurait demandé en MDF laqué.

[10] À la suite de leur installation, les portes d'armoires du haut ne s'ouvrent pas correctement, car elles accrochent le plafond. Elle en avise André Aubry, qui, comme ajustement, coupe les portes d'armoires. Par la suite, le revêtement des portes se met à craqueler et à délaminer.

[11] Sur la foi que les armoires de cuisine de Miralis jouissent d'une garantie à vie³, Mme Bogdanovici escalade son dossier à Miralis en juin 2020⁴. Il est de connaissance judiciaire que nous vivons, à cette époque, les restrictions sanitaires liées à la pandémie de COVID-19. D'ailleurs, Mme Bogdanovici y réfère expressément en lien avec l'interruption des délais de prescription durant cette période.

[12] Dans sa réponse du 25 juin 2020, la représentante de Miralis confirme que ce sont bien des armoires Miralis qui ont été installées chez elle et réfère au bon de commande 544240. Elle justifie les travaux correctifs de Groupe 3R et subordonne la demande de remplacement de portes d'armoires sous garantie, au paiement des sommes dues à Groupe 3R :

De notre côté chez Miralis, nous considérons essentiel de remplacer des items défectueux sur une cuisine, si tel est le cas et nous honorons toujours notre garantie lorsque celle-ci s'applique. Donc soyez sans crainte, nous allons analyser la demande de service sous garantie et valider si la garantie s'applique (processus géré par le département de qualité de Miralis, mais avant, il est légitime que Groupe 3R demande à être payé en totalité pour ce qui a été fait⁵.

[13] Mme Bogdanovici ignore alors la nature des liens entre Groupe 3R et Aubry Design mais il ressort de la preuve lors de l'instruction que les mesures originales auraient été prises par André Aubry et vraisemblablement installées par un ouvrier de l'Entrepreneur en juin 2018.

[14] Le témoignage de Samuel Audet, vice-président finances de Miralis, permet de comprendre que Miralis ne vend qu'à des entreprises agréées faisant partie de son réseau de distributeurs. Groupe 3R est une de ces entreprises agréées. Aubry Design ne l'est pas. Joël Bibeau, un des dirigeants de Groupe 3R, informe la Cour que Jean-François Aubry, l'autre dirigeant de Groupe 3R, est le père d'André Aubry et a agi comme intermédiaire pour la vente des armoires commandées par Aubry Design.

[15] Mme Bogdanovici ignorait la nature exacte de la relation entre les intervenants, est en confiance qu'elle était qu'en achetant des armoires Miralis, elle achetait la qualité et une garantie à vie.

³ Pièces P-9, P-10 et P-11.

⁴ Pièce P-6.

⁵ Pièce P-4.

[16] Selon Mme Bogdanovici, Groupe 3R procède à certains travaux correctifs en janvier 2021, mais ne peut installer de nouvelles portes qui n'ont pas la bonne couleur ni la bonne dimension. Mme Bogdanovici en vient même à douter qu'il s'agisse d'armoires Miralis et demande copie du bon de commande.

[17] Mme Bogdanovici cherche toujours à obtenir satisfaction à la suite de la lettre la promesse de Miralis. Le délai de réponse s'allonge et M. Aubry justifie de sa convalescence à la suite d'un remplacement d'une hanche⁶.

[18] En septembre 2021, un certain M. Renaud chez Miralis téléphone à Mme Bogdanovici pour lui demander combien elle voudrait pour fermer le dossier. Elle lui répond qu'elle veut que Miralis honore sa garantie.

[19] Le 8 août 2022, l'avocat de Mme Bogdanovici somme Aubry Design, Miralis et Groupe 3R d'exécuter les travaux de réparation, de remplacement et de correction en conformité de la garantie légale et conventionnelle⁷.

[20] À la suite de la mise en demeure, une rencontre est tenue chez Mme Bogdanovici le 23 septembre 2022 avec les différents intervenants. Miralis est représenté par son dirigeant de l'époque, M. Harold Bélanger. Joël Bibeau est également présent pour Groupe 3R. M. Bélanger prend les mesures détaillées des composantes Miralis et de la cuisine et documente le tout avec des photographies⁸; une entente verbale est conclue à cette occasion pour honorer la garantie Miralis, corriger et remplacer les composantes non conformes.

[21] Joël Bibeau accepte que Groupe 3R démonte les anciens cabinets et installe les nouvelles composantes.

[22] Le 19 octobre 2022, Miralis met en production la commande A76617-01⁹ pour la fabrication des différentes composantes d'armoire de cuisine à être installées chez Mme Bogdanovici.

[23] Après quelques relances de la part de Mme Bogdanovici, Harold Bélanger lui répond ceci¹⁰ :

Je suis désolé que vous n'ayez pas reçu de nouvelles de notre pars depuis les dernières semaines.

Nous nous sommes assurés que chaque dimension de chaque composante que nous avons identifié lors de notre visite soit bien les bonnes.

⁶ Pièce P-4, courriel daté du 30 mars 2021.

⁷ Pièce P-12.

⁸ Pièces P-34 à P-42.

⁹ Pièce D-3.

¹⁰ Pièce P-18 ; texte original.

Je vais laisser ma collègue Geneviève et Groupe 3R entrée en contact avec vous pour planifier une période d'installation à votre résidence.

[24] Mme Bogdanovici signale de nouveau à M. Bélanger qu'elle n'a pas confiance en Groupe 3R qui ne donne pas signe de vie et ignore ses demandes depuis juin 2018. Elle lui demande que Miralis en prenne charge directement tant pour la fabrication que de l'installation¹¹.

[25] La Cour comprend des témoignages que toutes les parties voulaient que les termes de l'entente verbale du 23 septembre 2022 soient couchés par écrit. C'est effectivement Joël Bibeau qui rédige le document daté du 20 décembre 2022 et intitulé « Entente de parachèvement et correction des travaux »¹².

[26] Mme Bogdanovici n'est pas satisfaite du texte de l'entente. Elle exige que les portes d'armoires soient de MDF laqué et non en polymère, couleur *Lune de miel lustré*. La description et l'étendue des travaux sont moindres et différent de ce qui fut convenu le 23 septembre 2022, selon elle. Joël Bibeau affirme qu'elle les représente fidèlement. Elle demande également que l'installation soit faite par Miralis et non par Groupe 3R¹³.

[27] Son état de santé l'ayant forcée à mettre une pause sur ce projet jusqu'en juin 2023, elle visionne alors un reportage télévisé où M. Daniel Drapeau, un dirigeant de Miralis, fait l'éloge des produits, ce qui contraste avec sa propre expérience. Elle décide de lui écrire afin d'escalader le dossier de nouveau. Outre un accusé de réception, elle n'aura aucun suivi de la part de M. Drapeau.

[28] Elle réitère également ses demandes auprès de MM. Bélanger et Bibeau pour la fabrication d'armoires en MDF laqué et les corrections convenues lors de la visite du 23 septembre 2022¹⁴.

[29] Après une dernière mise en demeure le 7 août 2024, Mme Bogdanovici dépose sa réclamation à la Cour du Québec, Division des petites créances, le 12 décembre 2024.

[30] Selon l'article 53 de la *Loi sur la protection du consommateur*¹⁵ (**LPC**), le consommateur peut exercer son recours directement contre le fabricant du bien, en l'occurrence Miralis. L'article 43 de la LPC énonce que la garantie du fabricant mentionnée dans un message publicitaire lie le fabricant même si elle n'est pas énoncée au contrat.

¹¹ Pièce P-20, courriel du 21 novembre 2022.

¹² Pièce P-32.

¹³ Pièce P-26, courriel du 29 avril 2023.

¹⁴ Pièce P-30.

¹⁵ RLRQ, c. P-40.1.

[31] Dans un document intitulé « **GARANTIE À VIE** limitée », Miralis déclare notamment ce qui suit¹⁶ :

Miralis MD certifie que tous ses produits sont fabriqués avec des matériaux de qualité, exempts de tout défaut susceptible de nuire à leur utilisation aussi longtemps que l'acheteur initial en est le propriétaire et que ces produits demeurent à l'emplacement de leur installation initiale. Miralis MD a mis en place un système de contrôle de la qualité rigoureux à chaque étape de production.

Confiante en son procédé rigoureux de fabrication perfectionné au cours des 40 dernières années, l'entreprise est fière d'offrir une garantie à vie limitée sur ses produits.

Votre produit Miralis MD est protégé par une garantie à vie limitée contre les défauts de fabrication et de matériaux. La responsabilité du Miralis MD se limite, à sa discrétion, à la réparation ou à la refabrication de tous produits défectueux.

[...]

[32] Cela signifie que Mme Bogdanovici peut poursuivre directement Miralis et exiger qu'elle honore sa garantie conventionnelle écrite.

[33] Miralis soutient que la réclamation est prescrite. Cette affirmation est surprenante en contexte d'une garantie à vie alors qu'elle a reconnu les défauts et a mis en production les composantes de remplacement en octobre 2022. Samuel Audet explique qu'elles ont été gardées en inventaire durant deux ans et détruites pour « faire de la place ».

[34] La preuve retenue par la Cour est probante quant à la reconnaissance de responsabilité de Miralis lors de la rencontre du 23 septembre 2022. Joël Bibeau témoigne également en ce sens. Miralis a continué à se considérer liée pendant au moins deux années par la suite, soit au moins jusqu'à l'automne 2024. La demande n'est pas prescrite.

2. Les armoires de cuisine fabriquées par Miralis souffrent-elles de déficiences ?

[35] La preuve est claire et non contredite à ce sujet. Les photographies et le rapport d'inspection de Contempo Design inc. le démontrent sans ambages. D'ailleurs, la surface de certaines armoires de cuisines continue de se délaminer¹⁷.

[36] Joël Bibeau a également admis que les armoires souffrent de plusieurs déficiences. Harold Bélanger l'a au moins reconnu implicitement en autorisant la commande des composantes de remplacement le 19 octobre 2022¹⁸.

¹⁶ Pièce P-11.

¹⁷ Pièces P-49 et P-50.

¹⁸ Pièce D-3.

3. Quels sont les dommages subis ?

[37] Dans sa demande modifiée du 15 juillet 2025, Mme Bogdanovici réclame 15 000 \$ et que la Cour ordonne à Miralis d'exécuter les travaux convenus lors de la rencontre du 23 septembre 2022, conditionnellement à ce que les armoires soient en MDF laquée et qu'elles ne soient pas installées par Groupe 3R.

[38] Évidemment, Mme Bogdanovici ne peut avoir le beurre et l'argent du beurre.

[39] Miralis a détruit les nouvelles composantes et ne veut plus offrir le remplacement en raison de la perte de confiance et des conditions additionnelles exorbitantes de ses obligations. La Cour doit donc déterminer le préjudice subi par Mme Bogdanovici à l'aune de la modification verbale lors de l'instruction.

i. Le type de revêtement des armoires de cuisine

[40] Mme Bogdanovici témoigne qu'elle a toujours voulu que les armoires de cuisine soient en MDF laqué. Ce n'est pas ce qui est indiqué au contrat entre Aubry Design et l'Entrepreneur, alors qu'on y indique Laminée M57 Lune de miel¹⁹. Miralis a produit selon les spécifications prévues au contrat P-1 en polymère M57 Lune de miel²⁰. Si reproche il y a, il aurait dû être adressé à Aubry Design et à l'Entrepreneur. Elle ne peut exiger de Miralis des armoires MDF laquées.

ii. Installation par Groupe 3R

[41] Groupe 3R détient une licence d'entrepreneur général et d'autres licences d'entrepreneur spécialisé qui lui permettent d'installer des cabinets d'armoires de cuisine. Groupe 3R n'a pas participé à l'installation de la cuisine en 2018, mais n'a fait qu'agir en tant qu'intermédiaire entre Miralis et Aubry Design.

[42] La Cour est d'avis que le refus de Mme Bogdanovici, que les nouvelles composantes soient installées sans frais par Groupe 3R, n'est pas justifié par la preuve, mais par l'ignorance du rôle de chacune des parties et de la crainte subjective qui s'en est d'écoulée.

1. La correction des malfaçons

[43] Mme Bogdanovici dépose lors de l'instruction une estimation d'Ébénisterie Multi-Laques pour le remplacement des portes d'armoires par des nouvelles en MDF laqué avec finition lustrée, effet miroir²¹. En plus du dépôt tardif du document, aucun représentant de l'entreprise n'est entendu ou n'a fourni de déclaration pour valoir témoignage.

¹⁹ Pièce P-1.

²⁰ Pièce D-1.

²¹ Pièce P-51.

[44] En l'absence d'explication quant à la différence de valeur entre les portes en polymère et celles en MDF, la Cour accorde une faible valeur probante à cette estimation, si ce n'est qu'elle fournit un ordre de grandeur approximatif, soit 18 000 \$ plus les taxes et incluant l'installation.

[45] La Cour retient toutefois de la commande interne de Miralis du 19 octobre 2022 que la valeur des composantes de remplacement s'élève à 15 995 \$ avant les taxes. Ce prix n'inclut pas l'installation que Groupe 3R aurait réalisé gracieusement.

[46] La demande de Mme Bogdanovici, à ce chapitre, est de 11 000 \$ tel qu'elle le précise lors de l'instruction. Cette valeur est soutenue par la preuve et retenue par la Cour.

2. Dommages non pécuniaires

[47] Le stress et la perte de temps sont des dommages non pécuniaires compensables, pourvu que la partie qui la réclame en fasse la preuve. Mme Bogdanovici requiert les réparations aux armoires de cuisine depuis des années. La Cour est d'avis que l'entente verbale du 23 septembre 2022, telle que couchée par écrit dans le document du 22 décembre 2022, était conforme à la garantie donnée par Miralis et que les motifs de refus de Mme Bogdanovici ne sont pas justifiés.

[48] C'est en raison du changement de cap de Miralis que l'affaire doit être réglée judiciairement. Samuel Audet a confirmé lors de l'instruction que Miralis ne voulait plus produire les composantes de remplacement. Cette position fait en sorte qu'elle n'honore pas sa garantie à vie limitée. Dans le libellé de celle-ci, tous les dommages consécutifs sont exclus, incluant les dommages non pécuniaires²².

[49] Comme dit, les articles 43 et 53 de la LPC permettent au consommateur de réclamer au fabricant qu'il honore sa garantie. L'article 272 de la LPC permet notamment l'attribution de dommages-intérêts lorsque le fabricant manque à une obligation que lui impose la loi.

[50] Il est anormal et inacceptable que Miralis n'ait pas honoré sa garantie à vie limitée depuis qu'elle s'y est engagée en 2022. D'ailleurs, M. Drapeau, le dernier intervenant chez Miralis, ne lui est jamais revenu. Une part de responsabilité dans l'échec de la mise en place de la solution négociée doit être attribuée à Mme Bogdanovici dans sa perception qu'elle a droit à des portes d'armoires en MDF laqué et que Groupe 3R n'a pas la compétence pour procéder au remplacement des composantes fabriquées par Miralis.

²² Pièce P-11.

[51] Usant de sa discrétion, la Cour évalue les dommages non pécuniaires subis par Mme Bogdanovici à 1 500 \$. La Cour accorde également les frais de signification de la mise en demeure à Miralis de 97,68 \$.²³

[52] La course des intérêts débutera le 18 août 2024, soit à l'expiration du délai prévu à la mise en demeure du 7 août 2024²⁴.

POUR CES MOTIFS, LA COUR :

[53] **ACCUEILLE** la demande en partie ;

[54] **CONDAMNE** Miralis inc. à payer à Delia Bogdanovici 12 500 \$ avec intérêts au taux légal et l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec* à compter du 18 août 2024 et les frais de justice, dont 230 \$ représentant le droit de greffe quant au dépôt de la demande et 97,68 \$ en frais d'huissier.

PATRICK CHOQUETTE, J.C.Q.

Date d'audience : 1^{er} septembre 2026

²³ Pièce P-46.

²⁴ Pièce P-43.