

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
District : Rimouski
Localité : Rimouski
N° de dossier judiciaire : 100-32-006209-259

Date : 5 mars 2026

DEVANT L'ARBITRE :

M^e Clément Lucas

ROBERT VALOIS

c.

FORMULE KIA RIMOUSKI (9088-2457 QUÉBEC INC.)

Partie demanderesse

Partie défenderesse

SENTENCE ARBITRALE

I. INTRODUCTION

1. Résumé du litige

- a) Le Demandeur, propriétaire d'un véhicule de la marque KIA, avec garantie prolongée qui avait cours jusqu'au 17 mai 2025, soutient que des frais lui auraient été indûment chargés par la Défenderesse (concessionnaire KIA). Il mentionne aussi avoir dû faire plusieurs déplacements chez le concessionnaire avant d'obtenir les réparations nécessaires.

b) La Défenderesse conteste la réclamation au motif que le Demandeur n'aurait rien eu à déboursier et que le montant réclamé au titre des inconvénients allégués est exagéré.

c) Pour les raisons ci-après exposées, la réclamation du Demandeur sera partiellement accueillie.

2. Historique de la procédure

- a) Le 25 mars 2025, le Demandeur a introduit son recours après une mise en demeure initiale envoyée en date du 25 octobre 2024 (Pièce D-3). Le 17 juillet 2025, la

Défenderesse a contesté la réclamation.

- b) Le 13 janvier 2026, le soussigné a reçu la confirmation de son mandat pour agir comme arbitre à la suite d'une tentative de médiation infructueuse. Le même jour, la première communication a été adressée au Demandeur et à la Défenderesse (ci-après les « Parties »)
- c) Le 19 janvier 2026, une réunion préliminaire a été tenue en présence des Parties. Elles ont alors confirmé leur consentement à l'arbitrage.
- d) En demande, les pièces P-1 à P-10 ont été produites et communiquées. En défense, les pièces D-1 à D-6 l'ont été. Les procédures ainsi que le procès-verbal de la réunion préliminaire en donnent une liste exhaustive.
- e) L'audience a été tenue à distance le 24 février 2026.
- f) La compétence du soussigné n'a pas été remise en cause. Elle est par conséquent admise par les Parties.

II. LES FAITS

2.1. Le Demandeur a été entendu comme seul témoin en demande. En défense, M. Jean-Michel Simard a été entendu comme représentant de la Défenderesse. Le soussigné retient des témoignages et des pièces produites, ce qui suit.

2.2. Le 17 mai 2018, le contrat de service de véhicule se trouvant au cœur du litige est conclu entre les Parties. Il y est prévu une couverture « 5 étoiles » (Pièce P-1). Le « tableau des garanties » indique que cette couverture inclut le « coût des pièces et de la main-d'œuvre découlant d'une réparation de toute composante (du) Véhicule moins toute Franchise, à l'exception de celles énumérées dans la section 6 (EXCLUSIONS) du contrat » (Pièce P-1, p. 8, sous l'intitulé « PROGRAMME 5 ÉTOILES »). Les exclusions sont également détaillées et elles comprennent notamment les « autres services d'entretien normal et les pièces qui incluent sans s'y limiter (...) plaquettes de frein, sabots de frein, balais d'essuie-glace. Les filtres, lubrifiants, liquides de refroidissement, fluides, notamment le fluide frigorigène, seront couverts uniquement si leur remplacement est nécessaire en vertu d'une Panne couverte » (Pièce P-1, p. 3-4, sous l'intitulé « EXCLUSIONS »). Il comporte une date d'expiration au 17 mai 2025. La validité de ce contrat n'est pas remise en cause. Essentiellement, le Demandeur soutient qu'il n'a pas été honoré complètement ou adéquatement. C'est le fondement de sa demande.

2.3. En août 2024, le Demandeur est avisé d'un rappel concernant les sièges chauffants de son véhicule. Rendez-vous est pris chez la Défenderesse le 13 septembre 2024, à 13 h 30. Entretemps, le 19 août 2024, le Demandeur doit faire remorquer son véhicule chez la Défenderesse en raison d'un problème tout autre, soit au niveau de l'alternateur. Un alternateur de remplacement doit être commandé. Il est en rupture de stock de sorte que le 29 août 2024, une pièce CarQuest est installée. Le Demandeur n'a pas alors été avisé qu'une pièce de substitution avait été installée plutôt qu'une pièce d'origine ou réusinée par Kia, comme le prévoit la garantie (Pièce P-1, p. 6, sous l'intitulé « TABLEAU DES GARANTIES »).

2.4. Un montant total de 1 019,55 \$ après taxes est payé par le Demandeur (Pièces P-2 et D-1). Cela inclut un changement d'huile – 94,95 \$ avant taxes, le remplacement du siège chauffant (objet du rappel) et le remplacement des freins avant - 604,81 \$ avant taxes. Le Demandeur se plaint d'avoir payé deux fois la franchise – 2 x 100,00 \$, tout en indiquant un peu plus loin dans sa mise en demeure : « Ce montant m'a été remboursé par la suite » (Pièce P-3). Il l'a confirmé à l'audience.

2.5. Par ailleurs, d'autres interventions sur le véhicule restant à faire (remplacement d'une pièce d'essuie-glace), il est convenu de maintenir le rendez-vous du 13 septembre 2024, tel qu'initialement fixé. La veille, le Demandeur appelle pour confirmer son rendez-vous. Il n'obtient pas de réponse. Il prend soin de laisser un message sur le répondeur. Le lendemain, le Demandeur se présente chez le concessionnaire. Personne ne semble au courant du rendez-vous et les pièces nécessaires ne sont pas arrivées. Le Demandeur reproche d'avoir dû faire un aller et retour en vain. La Défenderesse en convient.

2.6. Le 20 septembre 2024, le remplacement de la pièce d'essuie-glace est effectué sans frais par la Défenderesse (Pièce D-2). Celle-ci souligne que cette intervention aurait dû être payée par le Demandeur, mais elle ne formule aucune demande à ce sujet.

2.7. Le 10 octobre 2024, le Demandeur s'aperçoit qu'un couvercle de moteur en plastique est manquant et que l'alternateur n'est pas une pièce originale, mais une pièce CarQuest (Pièces P-6 à P-8). La situation sera finalement corrigée le 16 octobre 2024, sans frais.

2.8. Pour expliquer l'ensemble de cette situation, la Défenderesse expose ce qui suit : « Un nouveau commis aux pièces, entré en poste en septembre, ignorait que l'alternateur commandé en août par son prédécesseur était destiné à ce véhicule. Aucune note n'avait été laissée dans le système » (Pièce D-7, p. 2).

III. LES POSITIONS DES PARTIES

3.1. Le Demandeur se plaint des « nombreux déplacements » qu'il a dû effectuer, ayant engendré des « heures non travaillées par le fait même, incluant le fait de ne pouvoir assister à des rencontres de travail ». Il déclare avoir perdu confiance. Le Demandeur réclame un montant de 5 000,00 \$, avec les intérêts au taux légal et l'indemnité additionnelle à compter du 25 octobre 2024. Cette réclamation se ventile comme suit : 1 000,00 \$ pour perte de jouissance, 1 000,00 \$ pour perte de revenus et 3 000,00 \$ spécifiquement fondés sur l'article 40 de la Loi sur la protection du consommateur (ci-après « LPC »).

3.2. La Défenderesse « reconnaît certaines lacunes dans le traitement du dossier ». Selon elle, la situation est imputable au « manque d'expérience du commis aux pièces en poste en juillet et août 2024, ainsi que de l'absence de transmission d'informations à son remplaçant de septembre ». Le Demandeur a payé uniquement pour des réparations hors garantie. En revanche, elle reconnaît que le Demandeur a dû faire plusieurs déplacements, mais il avait la possibilité de louer un véhicule et de se faire rembourser au titre de la garantie, ce dont il était informé. Il n'a pas fait usage de cette possibilité. Au total, la Défenderesse estime la réclamation non fondée et excessive. Un crédit de 500,00 \$, applicable au service, est offert dans le cadre des procédures et encore à l'audience.

IV. LES QUESTIONS EN LITIGE

4.1. Le Demandeur a-t-il prouvé ses prétentions? La réclamation du Demandeur est-elle fondée en tout ou en partie?

V. LE DROIT APPLICABLE

5.1. Le Code civil du Québec (ci-après « C.c.Q. ») et notamment les articles 1457 et suivants sont ici en jeu. Le Demandeur se prévaut également de la LPC.

VI. ANALYSE

6.1. Sans ambages, la Défenderesse reconnaît que le service fourni n'a pas été adéquat. Qu'une pièce ne soit pas disponible est un aléa normal et prévisible. Il n'y a rien de déraisonnable à ce que des réparations sur un véhicule automobile se fassent en plusieurs fois. Cependant et en l'espèce, le Demandeur a dû se déplacer trois fois plutôt qu'une. Pour ne rien arranger, personne n'a pris la peine de le rappeler le 12 septembre 2024 pour lui dire qu'il n'y avait pas de rendez-vous fixé le lendemain ni de l'accommoder ce jour-là.

6.2. Il est également anormal que le Demandeur ait « découvert » qu'une pièce temporaire avait été installée sur son véhicule le 29 août 2024. Aucune explication ou information ne lui a été fournie par la Défenderesse à ce sujet lors de ses différentes visites à la concession les 29 août, 13 septembre et 20 septembre 2024. Aucun appel n'a été fait spontanément au Demandeur pour fixer un rendez-vous une fois la pièce reçue le 25 septembre 2024 (Pièce D-7). C'est le Demandeur qui s'en est aperçu près de deux semaines plus tard.

6.3. Le fait que cette situation soit imputable à un ou plusieurs préposés de la Défenderesse engage la responsabilité de celle-ci (Art. 1463, C.c.Q.).

6.4. En revanche, le préjudice avancé par le Demandeur est exagéré. Il y a bien eu des troubles et des inconvénients, mais pas à la hauteur de ceux réclamés. Ils sont évalués à 500,00 \$. Aucune perte de revenu effective n'a été prouvée. Aucune des pièces ne s'y rapporte et le Demandeur a admis ne pas être en mesure de fournir de preuve tangible à ce sujet.

6.5. Quant aux dommages punitifs, qui constituent l'essentiel de la réclamation, le Tribunal constate que la Défenderesse a honoré sa garantie même si le chemin pour s'y rendre fut tortueux.

6.6. Les Parties ne sont pas dans la situation où le Demandeur n'a eu d'autre « choix que de faire réparer lui-même le véhicule après de nombreuses et vaines tentatives et à la suite de l'expiration des délais prévus à la mise en demeure » (Lotfi c. 9417648 Canada inc. (Pièces d'autos mondiales), 2018 QCCQ 8010, par. 27-28). Qui plus est, la Défenderesse n'a pas refusé d'honorer la garantie, de manière injustifiée, pendant toute la durée de celle-ci (Doré c. Groupe PPP Itée, 2008 QCCQ 2856). Au contraire, elle l'a fait avant d'être mise en demeure (A contrario : Turgeon Murray c. Automobiles Lafrenière inc., 2004 CanLII 10179, par. 54-55).

6.7. La simple violation d'une disposition de la LPC ne suffit pas à justifier une condamnation à des dommages-intérêts punitifs. Par exemple, on doit prendre en compte l'attitude du commerçant qui, constatant une erreur, tente avec diligence de régler les problèmes causés au consommateur (Richard c. Time inc., [2012] 1 RCS 265, par. 78), et ce, avant même la signification de la procédure (Dion c. Compagnie de services de financement automobile Primus Canada, 2013 QCCS 3654, par. 63-64, appel rejeté par : Dion c. Compagnie de services de financement automobile Primus Canada, 2015 QCCA 333; demande d'autorisation en Cour suprême rejetée par : Véronique Dion, et al. c. Primus Automotive Financial Services Canada inc., et al., 2015 CanLII 60500 (SCC)), a fortiori l'envoi de la mise en demeure. L'octroi de dommages punitifs n'est pas justifié dans les circonstances mises en preuve.

VII. DÉCISION

7.1. Condamne la Défenderesse à payer au Demandeur la somme de 500,00 \$, avec intérêts au taux légal, majorés de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du Code

civil du Québec, le tout à compter de la mise en demeure du 25 octobre 2024;

7.2. Condamne la Défenderesse à payer au Demandeur les frais de justice.

Rimouski ce 5 mars 2026
Lieu Date

Clément Lucas
Prénom Nom

Arbitre accrédité par le Barreau du Québec

Clément Lucas

Signature