

CANADA  
PROVINCE DE QUÉBEC  
District : Québec  
Localité : Québec  
N° de dossier judiciaire : 200-32-711194-240

Date : 31 août 2025

---

**DEVANT L'ARBITRE :**

**M<sup>e</sup> Sylvie Boulanger**

---

**Annette Rosine Maghemteu**

c.

**Autos RR**

Partie demanderesse

Partie défenderesse

Défenderesse reconventionnelle

Demandeur reconventionnelle

---

## **SENTENCE ARBITRALE**

---

### **I. INTRODUCTION**

#### **1. Résumé du litige**

La demanderesse a acheté une voiture usagée de la défenderesse. Dû au bris du catalyseur le lendemain de l'achat, elle réclame des dommages en application des garanties de durabilité et de bon fonctionnement et de la garantie contre les vices cachés prévues à la Loi sur la protection du consommateur.

#### **2. Historique de la procédure**

La séance d'arbitrage a été tenue le 29 août 2025.

### **II. LES FAITS**

Le samedi 23 février 2024, la demanderesse achète de la défenderesse, sans l'inspecter, une voiture Mitsubishi Outlander 2018 avec 139 108 kilomètres au compteur. La demanderesse demeure alors à Levis et le garage de la défenderesse est situé à Saint-Sulpice.

Le lendemain de l'achat (un dimanche), un voyant orange allume dans le tableau de bord. Comme la lumière reste allumée, le mardi 27 février, la demanderesse communique avec son vendeur qui lui demande une photo du tableau de bord. Après quelques échanges entre les parties, il est entendu que la demanderesse se déplace à Trois-Rivières le 5 avril 2025, porter la voiture où un représentant de la défenderesse la rejoint avec une voiture de courtoisie, en échange de la voiture à réparer.

Le défendeur diagnostique un problème de catalyseur et informe la demanderesse que les réparations ne sont pas couvertes par la garantie.

Les parties s'entendent à l'effet que les réparations soient assumées de cette manière, soit; 1000\$ par la défenderesse et 690.39\$ par la demanderesse, entente que la demanderesse accepte à contre-cœur. Les réparations sont effectuées et la demanderesse paye la somme de 690.39\$. Par la suite, elle récupère sa voiture réparée de la même manière, à Trois-Rivières.

Plus tard, la demanderesse qui est une nouvelle arrivante au pays, apprend l'existence de la Loi sur la protection du consommateur (ci-après, la "Loi") et décide de faire une réclamation contre la défenderesse.

Elle réclame dans sa procédure le remboursement de la somme de 690.39\$, plus la somme de 99.99\$ pour une voiture qu'elle a dû louer pour l'examen lui permettant d'obtenir un permis de conduire québécois, alors que la voiture achetée ne fonctionnait pas adéquatement. Elle réclame aussi la somme de 1000\$ en dommages moraux et pour dépenses en carburant, perte de temps, démarches légales et abus de confiance. La demanderesse allègue que cette situation lui a également causé un énorme stress.

Suite à l'institution de la demande aux petites créances, la défenderesse a présenté une demande reconventionnelle par laquelle elle réclame le remboursement de la valeur de la voiture de courtoisie prêtée par elle lors des réparations et des dépenses qu'elle a encourrues pour le commissionnaire qui est allé porter et chercher la voiture à Trois-Rivières.

### **III. LES POSITIONS DES PARTIES**

La demanderesse réclame l'application de la Loi et le remboursement des sommes payées à tort ainsi que des dommages.

La défenderesse affirme qu'il y a eu entente entre les parties et que les garanties prévues par la Loi ne s'appliquent pas. Elle réclame aussi des dommages.

### **IV. LES QUESTIONS EN LITIGE**

1. Les garanties suivantes prévues à la Loi sont-elles applicables à cette affaire?
  - a) la garantie légale de bon fonctionnement des articles 159 et suivants;

- b) la garantie de durabilité et de bon fonctionnement des articles 37 et suivants;
  - c) la garantie contre les vices cachés de l'article 53.
2. Y a-t-il eu entente valide ou la Loi sur la protection du consommateur est d'ordre public?
3. Quels dommages peuvent être réclamés tant en demande principale qu'en demande reconventionnelle?

## V. LE DROIT APPLICABLE

Les articles 37 et suivants, 53 et 159 et suivants de la Loi sur la protection du consommateur.

## VI. ANALYSE

1. Les garanties de la Loi sur la protection du consommateur s'appliquent-elles?

a) La garantie légale de bon fonctionnement des articles 159 et suivants:

Cette garantie ne s'applique pas dans le présent dossier car nous constatons du contrat d'achat P1 (et la preuve verbale le confirme) que la voiture avait 139 108 kilomètres lors de la vente et excédait donc le kilométrage prévu pour l'application de cette garantie.

b) La garantie de durabilité et de bon fonctionnement des articles 37 et suivants;

Voici le texte des articles 37 et 38:

"37. Un bien qui fait l'objet d'un contrat doit être tel qu'il puisse servir à l'usage auquel il est normalement destiné.

38. Un bien qui fait l'objet d'un contrat doit être tel qu'il puisse servir à un usage normal pendant une durée raisonnable, eu égard à son prix, aux dispositions du contrat et aux conditions d'utilisation du bien".

La première question qui se pose ici est la suivante: peut-on appliquer cette garantie alors que la garantie des articles 159 et suivants ne s'applique pas? La réponse est oui, surtout dû au fait que le bris s'est produit peu de temps suivant la vente.

En effet, tel que confirmé par la jurisprudence, les trois garanties sont cumulatives. Chacune doit être évaluée selon ses propres critères. Voir à cet effet *Beaudoin c. Thibodeau* (Garage Olivier Thibodeau), 2010 QCCQ 11858 (CanLII) et *Diogene c. Complexe Auto Plus inc.*, 2016 QCCQ 12297 (CanLII).

La garantie légale de bon usage et de durabilité prévue aux articles 37 et 38 de la Loi s'appliquent donc et bénéficient à la demanderesse dans la mesure où cette dernière démontre par la présentation d'une preuve prépondérante, l'existence d'un déficit d'usage sérieux, l'ignorance de cette condition au moment de l'achat ainsi que l'absence de durabilité du bien.

Comme il a déjà été décidé dans *Houle c. M.S.M Auto Pro inc.*, 2019 QCCQ 201 (CanLII) et dans *Paquet c. Automobiles Denis Lefebvre*, 2018 QCCQ 2919 (CanLII), le défaut du catalyseur est un déficit d'usage sérieux;

Le témoignage de la demanderesse, qui n'a pas été contredit, démontre qu'au moment de l'achat, elle ignorait cette condition. La même preuve démontre également que ce vice affectait considérablement l'usage du véhicule, et ce, dès les premiers jours de son acquisition.

Dans les circonstances, la défenderesse doit honorer la garantie de bon usage et de durabilité prévue à la Loi.

c). La garantie contre les vices cachés de l'article 53:

Voici le texte de l'article 53:

"53: Le consommateur qui a contracté avec un commerçant a le droit d'exercer directement contre le commerçant ou contre le fabricant un recours fondé sur un vice caché du bien qui a fait l'objet du contrat, sauf si le consommateur pouvait déceler ce vice par un examen ordinaire.

Il en est ainsi pour le défaut d'indications nécessaires à la protection de l'utilisateur contre un risque ou un danger dont il ne pouvait lui-même se rendre compte.

Ni le commerçant, ni le fabricant ne peuvent alléguer le fait qu'ils ignoraient ce vice ou ce défaut.

Le recours contre le fabricant peut être exercé par un consommateur acquéreur subséquent du bien."

Étant donné ma conclusion relativement à l'application des articles 37 et suivants de la Loi, il n'est pas nécessaire que je conclue à l'application de la garantie contre les vices cachés.

Par contre, je tiens à mentionner que la demanderesse a témoigné à l'effet qu'elle ne connaissait pas le vice et qu'elle ne pouvait pas le voir. Quant à la défenderesse, le témoignage de Francis Richard est à l'effet que même le vendeur n'avait pas constaté le vice.

2. Y a-t-il eu une entente valide ou la Loi?

Le défendeur allègue qu'il y a eu entente entre les parties pour le paiement partiel de la réparation du catalyseur par la demanderesse et que cette entente rend inapplicable les

garanties prévues par la Loi.

Les articles 261 et 262 prévoient ce qui suit:

"261. On ne peut déroger à la présente loi par une convention particulière.

262. À moins qu'il n'en soit prévu autrement dans la présente loi, le consommateur ne peut renoncer à un droit que lui confère la présente loi".

Il appert donc que la La Loi est d'ordre public et qu'une entente à l'effet contraire est nulle.

En conséquence, l'entente intervenue pour la partage du coût de la réparation est nulle de nullité absolue.

3. Quels dommages sont justifiés:

a) En demande principale:

Pour les raisons ci-avant mentionnées:

Le remboursement du paiement partiel de la réparation au montant de 690.39\$ (pièce P-5) est justifié.

Le remboursement de la somme de 99.99\$ pour la location d'une voiture pour l'examen de conduite (pièce P-3) de la demanderesse est justifié. Il y a même eu entente pour le remboursement de ce montant dans les courriels P-10 et cette entente, non contredit par les témoignages, est valide.

Quant au montant de 1000\$ réclamé par la demanderesse pour ses dépenses d'essence, perte de temps, démarches légales et stress et inconvénients, voici ma décision:

Quant aux dépenses d'essence et la perte de temps, je considère qu'elles ne sont pas remboursables, puisque la demanderesse a fait le choix d'acheter un véhicule loin de chez elle.

Quant aux démarches légales, je ne retiens pas la demande, puis qu'il n'y a pas eu abus de droit dans les procédures.

Quant au stress et inconvénients, je retiens un montant de 200\$ afin de tenir compte du fait qu'effectivement, le témoignage de madame Maghemteu démontre que cette situation a causé bien du stress à la demanderesse. Par contre, la preuve verbale, tant en demande qu'en défense démontre aussi que la défenderesse a fait des démarches importantes afin d'accomoder la demanderesse avec des trasnports jusqu'à trois rivière et une voiture de courtoisie qui lui a été prêtée.

b) En demande reconventionnelle:

La défenderesse demande le remboursement de la valeur de la voiture de courtoisie qui a été prêtée à la demanderesse et l'essence dépensée pour rencontrer cette dernière à mi-chemin à Trois-Rivières. Je ne retiens pas cette demande puisque dans son témoignage monsieur n'a pas démontré qu'il y avait eu une entente à l'effet que ces frais seraient assumés par madame. Au contraire, madame a témoigné à l'effet qu'il n'avait pas été entendu que des frais lui seraient facturés pour ces items. Aussi, lorsque questionné à cet égard, le représentant de la défenderesse, M. Francis Richard, répond qu'il n'a aucune idée s'il y a eu entente pour le paiement de ces frais. En fait, il affirme que lesdits frais ont été calculés seulement au moment de préparer la demande reconventionnelle, soit postérieurement aux faits en litige.

## VII. DÉCISION

POUR CES MOTIFS, l'arbitre:

ACCUEILLE en partie la demande;

REJETTE la demande reconventionnelle;

CONDAMNE la défenderesse à payer à la demanderesse la somme de 990.38\$, en sus des intérêts au taux légal et de l'indemnité additionnelle à compte du 7 octobre 2025;

LE TOUT, avec frais de justice en faveur de la demanderesse au montant de 118.00\$

Gaspé

Lieu

ce 1er septembre 2025

Date

Sylvie

Prénom

Boulangier

Nom

Arbitre accréditée par le Barreau du Québec

Signature

Sylvie Boulangier  
Arbitre