

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
District : Québec
Localité : Québec
N° de dossier judiciaire : 200-32-711600-253

Date : 19 mars 2026

DEVANT L'ARBITRE :

M^e Étienne Massé, notaire

Thomas Pagé

c.

**Les Entreprises Benoit Dufour Ltée
A/S Canadian Tier #342**

Partie demanderesse

Partie défenderesse

SENTENCE ARBITRALE

I. INTRODUCTION

1. Résumé du litige

La partie demanderesse a fait inspecter son véhicule automobile au garage de la partie défenderesse. Il a ensuite fait une réparation dite nécessaire chez son garagiste habituel. Par contre, peu après, la partie demanderesse est interceptée par la police de Sherbrooke. Son véhicule a été mis au rencart en raison d'un autre problème qui n'avait pas été identifié comme urgent par la partie défenderesse.

2. Historique de la procédure

La séance arbitrale s'est tenue le 17 mars 2026.

II. LES FAITS

1- Le 11 mai 2024, la partie demanderesse se rend au garage de la partie défenderesse à la suite d'un bruit entendu dans son véhicule automobile. La partie demanderesse

demande une inspection complète (P-3 et D-2).

2- La partie défenderesse soumet son rapport d'inspection (D-1). Ledit rapport indique qu'il y a un problème à la direction et à la suspension et qu'une réparation est requise. Plus loin, le rapport suggère (sans être requis) autre chose. À la section commentaire, il est écrit (sic): "Tole muffle lousse à enlever, véhicule très rouiller". Rien d'autre à signaler dans le rapport.

3- La partie demanderesse énonce que la réparation n'a pas pu être effectuée immédiatement. Un employé de la partie défenderesse indiquait un délai de deux jours, pour des raisons de manque de pièces et de disponibilité, ce dont la partie défenderesse est en désaccord. Au téléphone, un employé aurait indiqué à la partie demanderesse que la réparation n'était pas urgente et que le trajet de Québec à Sherbrooke ne causait pas de problème pour le véhicule (P-4).

4- La partie demanderesse déclare avoir effectué la réparation à la direction et à la suspension le 14 mai 2024 au garage 9388-3924 Québec Inc. de Sherbrooke, au montant de 735,84\$ (P-2 et D-5). À noter que ladite facture est datée du 17 mai 2024.

5- Le 15 mai 2024, le service de police de Sherbrooke a intercepté le véhicule. La police a remis un avis (P-6) intimant la partie demanderesse d'aller faire une inspection mécanique du véhicule. L'agent a jugé que le véhicule était trop rouillé pour circuler. L'information a été confirmée par la SAAQ quelques jours plus tard (P-4). Selon la partie demanderesse, un employé de la SAAQ aurait fait une observation du véhicule et son verdict: il est évident que le véhicule est trop rouillé et qu'il n'est plus apte à être conduit. Les photos produites en P-1 démontrent l'état de la rouille sous le véhicule. La partie demanderesse n'a pas eu d'autres choix que de mettre son véhicule au rancart.

6- La partie demanderesse a envoyé une mise en demeure à la partie défenderesse, celle-ci est datée du 18 août 2024 (P-4). Il réclame les frais de la réparation qu'il juge, a posteriori, inutile (P-2 et D-5), les frais de l'inspection (P-3 et D-2) et des frais de 289,43\$ à titre de dommage et intérêts pour le stress et les pertes de temps. Ladite mise en demeure est envoyée par courriel le 27 août 2024 (P-5 et D-4). La partie défenderesse nie toute responsabilité. La réponse soulève le problème entre la date de la facture P-2 (D-5) qui ne correspond pas aux dires de la partie demanderesse. De plus, la partie défenderesse déclare que le rapport d'inspection (D-1) a soulevé le problème de rouille et que la partie demanderesse avait la responsabilité de donner la suite appropriée.

7- Le 5 septembre 2024, la partie demanderesse répond par courriel (P-5 et D-4). Pour la différence de date de la facture P-3 (D-2), ce serait parce qu'il aurait oublié de prendre possession de la facture et qu'il a dû y retourner trois jours plus tard. Il soutient que la partie défenderesse aurait dû soulever que le véhicule n'était plus apte à circuler sur la voie publique en raison de la rouille et que, s'il l'avait su, il n'aurait pas fait la réparation à la suspension. La partie défenderesse a répondu qu'il refusait toujours d'indemniser la partie demanderesse pour les mêmes raisons évoquées.

8- La requête a été déposée au Palais de justice de Québec le 23 janvier 2025.

9- La contestation a été déposée le 30 janvier 2025.

10- Le mandat a été confié à l'arbitre le 12 février 2026.

11- Le mandat a été confirmé par les parties le 23 février 2026.

Pièces produites:

Par la partie demanderesse:

P-1: Photos démontrant la rouille sous la voiture;

P-2: Facture du garage 9388-3924 Québec Inc.;

P-3: Rapport d'inspection et facture du Canadian Tire #342;

P-4: Mise en demeure de la partie demanderesse;

P-5: Échange de courriels entre les parties;

P-6: Avis de vérification d'un véhicule routier.

P-7: Mise au rancart SAAQ

P-8: Courriel confirmation de rendez-vous SAAQ

Par la partie défenderesse:

D-1: Rapport d'inspection complet du véhicule;

D-2: Facture et coupon de caisse;

D-3: Facture complète du Canadian Tire #342;

D-4: Échange de courriels entre les parties;

D-5: Facture du garage 9388-3924 Québec Inc.;

D-6: Disponibilité des pièces;

D-7: Grille de disponibilité des mécaniciens.

III. LES POSITIONS DES PARTIES

La partie demanderesse demande la somme de 1218,00\$, se déclinant comme suit:

- Le rapport d'inspection erroné (P-3, D-2, D-3): 74,73\$;
- La réparation faite au garage 9388-3924 Québec Inc.: 735,84\$;
- Dommages et intérêts, perte de temps, stress occasionné: 289,43\$;
- Frais de justice de la demande: 118,00\$;

Ainsi que les intérêts au taux légal, et l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du Code civil du Québec.

La partie défenderesse demande le rejet de la présente requête ainsi que de condamner

la partie demanderesse au paiement des frais de justice.

IV. LES QUESTIONS EN LITIGE

Est-ce que la partie défenderesse doit payer pour les réparations faites par la partie demanderesse, ainsi que les autres frais afférents?

V. LE DROIT APPLICABLE

Loi sur la protection du consommateur: article 173

Code civil du Québec: articles 1457, 1458, 2803, 2804 C.c.Q.

VI. ANALYSE

[1] En lien avec la question en litige, il faut regarder de plus près les faits et le comportement des parties.

La facture du garage 9388-3924 Québec Inc.

[2] La partie demanderesse prétend que les travaux de son garagiste habituel ont été effectués le 14 mai 2024. Toutefois, la date de la facture est le 17 mai 2024. Dans les échanges de courriels (P-5 et D-4), la partie demanderesse affirme que, le 14 mai 2024, il avait "omis de récupérer la facture par inadvertance" (sic). Il affirme également que c'est le 17 mai 2024 qu'il est retourné à son garage et que le garagiste a rédigé une facture sur place. Si vraiment la facture avait été oubliée le 14 mai 2024, le garagiste aurait très bien pu faire une photocopie ou un duplicata de la facture originale. Pourquoi ne l'a-t-il pas fait? Lors de l'audience, la partie demanderesse a déclaré qu'il l'ignorait.

[3] L'arbitre souligne également que la facture du garage 9388-3924 Québec Inc. (P-2 et D-5) ne remplit pas les critères de l'article 173 de la Loi sur la protection du consommateur (L.R.Q. c. P-40.1, ci-après "L.p.c."). En effet, selon l'article 173, dans le cadre d'une réparation automobile, le garagiste doit remettre au consommateur une facture qui contient:

- a) le nom et l'adresse du consommateur et ceux du commerçant;
- b) la marque, le modèle et le numéro d'immatriculation de l'automobile;
- c) la date de la livraison de l'automobile au consommateur et le nombre de milles ou de kilomètres indiqués à l'odomètre de l'automobile à cette date;
- d) la réparation effectuée;
- e) la pièce posée en précisant s'il s'agit d'une pièce neuve, usagée, réusinée ou remise à neuf et son prix;
- f) le nombre d'heures de main-d'oeuvre facturé, le tarif horaire et le coût total de la main-d'oeuvre;
- g) les droits exigibles en vertu d'une loi fédérale ou provinciale;
- h) le total des sommes que le consommateur doit déboursier pour cette réparation; et

i) les caractéristiques de la garantie.

[4] En analysant ladite facture, les points c), g) (s'il y a lieu) et i) sont manquants et les points a), b), e), f) sont incomplets. De plus, l'arbitre ne peut pas passer outre le fait que le nom et l'adresse du garagiste sont à l'envers, probablement que ça s'est imprimé sur la feuille à partir d'une étampe de bureau. Tout cela mis ensemble soulève de sérieux doute sur l'authenticité de la facture produite. À l'inverse, la facture de la partie défenderesse (D-2, D-3 et P-3) remplit les critères de l'article 173 L.p.c. à la satisfaction de l'arbitre. En résumé, l'arbitre juge que la facture produite en P-5 et D-4 est difficilement probante.

Analyse du comportement de la partie demanderesse

[5] Pour la suite de l'analyse, il n'est pas contesté que le garage 9388-3924 Québec Inc. ait bel et bien effectué la réparation. Prenons comme hypothèque que la réparation est bel et bien en date du 14 mai 2024, comme l'affirme la partie demanderesse.

[6] La pièce D-1, soit le rapport d'inspection, daté du 11 mai 2024, est un rapport qui analyse divers points comme étant "Ok", "Suggéré" ou "Requis". La partie défenderesse a insisté que cela ne représente pas une inspection "complète", mais plutôt une inspection "sommaire". Dans le cas du véhicule de la partie demanderesse, le rapport soulève que la réparation de la suspension du véhicule de la partie demanderesse était "Requis". Tous les autres points étaient considérés "Ok", à l'exception du tout dernier item du rapport. En effet, il y a un point "Autres découvertes" et "Voir les commentaires" qui avait la mention "Suggéré". En commentaires, on y lisait : "Tole muffler lousse a enlever véhicule très rouiller" (sic).

[7] Selon la déclaration de la partie demanderesse faite dans la mise en demeure (P-4), la partie demanderesse a préféré, dans la mesure où il n'était pas possible de faire réparer immédiatement son véhicule, faire affaire avec son garage habituel à Sherbrooke, parce que le garage de la partie défenderesse nécessitait un délai de deux jours avant de procéder aux réparations. La partie défenderesse émet des réserves sur ce points, en montrant que les pièces étaient disponibles à ce moment, selon l'inventaire produit en D-6, et qu'il y avait des mécaniciens disponibles, selon l'horaire de travail produit en D-7. La partie demanderesse a quand même eu la confirmation que le déplacement de Québec à Sherbrooke ne causait pas de problème s'il roulait prudemment. La partie demanderesse a déclaré, lors de l'audience, que le trajet s'est effectivement déroulé sans heurt de Québec à Sherbrooke. La réparation fut complétée trois jours plus tard selon les déclarations.

[8] Est-ce que le problème de rouille était suffisamment important pour empêcher la partie demanderesse de partir avec sa voiture? L'arbitre admet que les photos présentées en P-1 comporte de la rouille. Par contre, il n'a pas les connaissances requises pour se prononcer si la voiture est apte à circuler sur la voie publique ou non. D'ailleurs, c'est une appréciation qui peut varier d'un garagiste à l'autre. Toutefois, si un garagiste est d'avis qu'un véhicule est inapte à circuler sur la voie publique, il n'a pas le pouvoir d'empêcher l'automobiliste partir avec la voiture, ce privilège est réservé aux mandataires de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ). Néanmoins, il a le devoir moral d'avertir l'automobiliste. En l'espèce, ce n'est pas un, mais deux garagistes qui ont laissé partir la partie demanderesse avec sa voiture. Le deuxième garagiste a nécessairement eu connaissance de la rouille, de par la nature des travaux

effectués. La partie demanderesse a répondu que le deuxième garagiste n'a pas mentionné le problème de rouille, ce qui surprend l'arbitre. Si tel est le cas, alors le problème n'a sans doute pas été assez grave aux yeux du deuxième garagiste. La partie demanderesse a mentionné lors de l'audience que ledit garagiste a été mandaté seulement pour réparer la suspension et rien d'autre. L'arbitre est d'avis que ça ne le libère pas de mentionner tout autre problème grave qu'il pourrait constater.

[9] Si la partie demanderesse a confié son véhicule auprès d'un second garagiste, trois jours plus tard, et que ledit second garagiste n'a pas avisé la partie demanderesse, l'arbitre est d'avis que la partie défenderesse ne peut pas être tenue responsable des malheurs de la partie demanderesse.

[10] Sans se prononcer sur la culpabilité du garagiste de 9388-3924 Québec Inc., il reste que c'est le dernier garagiste à avoir constaté l'état de la rouille du véhicule. Si, dès le lendemain, un policier a intercepté la partie demanderesse en raison de l'état du véhicule, la première personne à interroger aurait dû être le dernier garagiste à avoir eu le véhicule entre les mains.

[11] Au surplus, selon les dires de la partie demanderesse (P-5, D-4), ce dernier s'est rendu au garage le 17 mai 2024 pour récupérer la facture P-2 (D-5), deux jours après avoir été appréhendé par la police de Sherbrooke (P-6). Pourquoi n'a-t-il pas fait part de ses mésaventures et qu'il n'a pas questionné le second garagiste?

[12] L'arbitre ne peut pas non plus ignorer que l'inspection produite comme pièce D-1 mentionnait un problème de rouille important. L'arbitre comprend que ce n'était pas la préoccupation première de la partie demanderesse, mais cette dernière ne peut plaider ne pas avoir été informée.

[13] Est-ce qu'en trois jours, le problème de rouille a pu s'aggraver au point où la voiture devenait impropre à la circulation sur la voie publique? On ne le sait pas. Toutefois, la réponse a peu d'importance. Dans tous les cas, la responsabilité de la partie défenderesse ne peut être retenue.

[14] Si la quantité de rouille était trop importante, le second garagiste aurait sûrement intervenu auprès de la partie demanderesse, voire, peut-être même qu'il aurait directement informé la partie demanderesse de ne pas effectuer la réparation de la suspension. Dans ce cas, et ce cas seulement, peut-être que les deux garagistes auraient pu débattre de l'état du véhicule.

[15] Si le véhicule était apte à reprendre la route, dès lors, c'est la responsabilité du dernier garagiste à avoir eu la voiture en sa possession qui doit répondre de son travail, le garagiste précédent - en l'occurrence, la partie défenderesse - n'est plus en cause. Si, enfin, la partie demanderesse a été informée de l'état de la rouille par le second garagiste, qu'il ne conseillait pas de repartir avec le véhicule et que la partie demanderesse a quand même décidé de reprendre la route, ce dernier se trouverait probablement à décharger le second garagiste de sa responsabilité, explicitement ou implicitement, selon les circonstances.

Obiter dictum

[16] En obiter, si la partie demanderesse avait été interceptée par la police la journée où il a quitté le garage de la partie défenderesse, il est possible qu'il ait eu gain de cause pour une partie du présent litige, soit les frais pour une inspection erronée; la partie défenderesse aurait été le dernier garagiste à avoir autorisé le conducteur à partir avec son véhicule dans cet état. Si, toujours dans cette hypothèse, la partie défenderesse avait effectué la réparation de la suspension, la question du remboursement d'une réparation inutile aurait pu être débattue. Ce n'est pas le cas en l'espèce.

Conclusion

[17] En résumé, l'arbitre est d'avis que la partie défenderesse n'a pas commis de faute. Rien n'indique que le rapport d'inspection était erroné. De plus, l'arbitre opine que la réparation et le comportement du second garagiste fait disparaître la responsabilité de la partie défenderesse. Les conditions de l'article 1457 et/ou 1458 C.c.Q. ne sont pas remplies à la satisfaction de l'arbitre pour retenir la responsabilité de la partie défenderesse. L'arbitre opine que la partie demanderesse ne cible pas la bonne personne.

[18] Enfin, pour le stress et la perte de temps, l'arbitre est conscient que la partie demanderesse a passé un moment difficile avec cette histoire et il compatit. Toutefois, il n'a pas démontré, au sens de 2803 C.c.Q., sur quoi se basait le montant de 289,43\$. L'arbitre ne peut donc pas retenir cet item. Avec égards, l'arbitre consent quand même à ne pas la condamner aux dépens.

[19] En résumé, par l'effet des articles 2803 et 2804 C.c.Q., la balance des probabilités joue en faveur de la partie défenderesse.

VII. DÉCISION

POUR CES MOTIFS, l'arbitre:

REJETTE la demande;

LE TOUT, sans frais de justice.

Québec ce 19 mars 2026
Lieu Date

Étienne Massé
Prénom Nom

Arbitre accrédité par la Chambre des notaires du Québec

Étienne Massé

Signature