

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
District : Québec
Localité : Québec
N° de dossier judiciaire : 200-32-711873-256

Date : 5 décembre 2025

DEVANT L'ARBITRE :

M^e Sylvie Boulanger

Maude Côté

c.

9321-3924 Québec inc.

Partie demanderesse

Partie défenderesse

SENTENCE ARBITRALE

I. INTRODUCTION

1. Résumé du litige

Il s'agit d'une réclamation pour le coût des réparations effectuées sur un véhicule acheté de la défenderesse par la demanderesse. La demanderesse allègue la garantie légale de la Loi sur la Protection du Consommateur.

2. Historique de la procédure

Une réunion préliminaire a été tenue le 7 octobre 2025 et l'audition s'est déroulée le 6 novembre 2025.

II. LES FAITS

Le 9 avril 2024, la demanderesse achète du défendeur une voiture usagée (2016) de marque Kia Soul. Lors de l'essai routier, l'alignement du véhicule la préoccupe. Le vendeur la rassure en lui disant que le problème sera résolu par la pose de nouveaux pneus, lesquels sont très usés. Le vendeur refuse de procéder à un alignement du véhicule, ne disposant pas de l'équipement pour ce faire. Le

19 avril 2024, la demanderesse fait remplacer les pneus chez Pneus dépôt Québec et le technicien constate que le problème persiste (jeu excessif, cognement et instabilité). La biellette de direction avant gauche doit être remplacée. La demanderesse fait immédiatement faire la réparation au coût de 232.43\$, sans réussir à communiquer avec le défendeur. Elle considère qu'il s'agit d'une réparation urgente.

Quant à la climatisation, la demanderesse s'est fait confirmer de son côté que le problème serait résolu en faisant remplir le réservoir de fréon. Alors, le 24 avril 2024, la défenderesse accepte de remplir le fréon à ses frais. Cette procédure ne règle toutefois pas le problème. La demanderesse consulte donc à nouveau et Kia Québec diagnostique qu'il y a un trop plein de fréon et procède à l'ajustement au coût de 183.91\$. C'est pour compenser ce coût qu'un chèque au montant de 200\$ est remis par la défenderesse à la demanderesse (ce chèque a été encaissé). C'est aussi à ce moment qu'une quittance est signée par le conjoint de la demanderesse qui imite la signature de celle-ci.

À l'été 2024, le problème de climatisation persiste et le 29 juillet, 2024, Kia Québec inspecte à nouveau le véhicule et note des fuites de fréon au niveau des joints et de la soupape. Kia Québec admet qu'ils ont fait une erreur de diagnostic lors de la visite précédente. Les réparations sont effectuées le 18 septembre 2024 chez Kia Québec au coût de 894.06\$.

III. LES POSITIONS DES PARTIES

La demanderesse soutient que la garantie légale de bon fonctionnement de la Loi sur la Protection du consommateur s'applique et que le coût des réparations doit lui être remboursé. Il s'agit d'un montant de 323.43\$ pour le remplacement de la biellette de direction et l'alignement du véhicule, 894.06\$ pour la réparation de l'air climatisé. Elle réclame aussi 700\$ en dommages pour stress, inconvénients et dommages punitifs.

Le défendeur prétend que la garantie légale ne s'applique pas (véhicule de 2016 avec 174 000 km lors de l'achat) et que la demanderesse n'a pas fait inspecter le véhicule lors de l'achat. Il ajoute que le prix de la voiture était à très bas et que le véhicule qu'il a pris en échange était lui aussi affecté de vices et de rouille. Il allègue aussi qu'il y a eu transaction pour un montant de 200\$ avec quittance D-3, laquelle quittance a été signée par le conjoint de la demanderesse qui aurait imité la signature de cette dernière.

Il ajoute que la biellette de direction est une pièce fragile (qui peut se briser en roulant sur un nid de poule important) et que rien ne démontre qu'elle était brisée lors de l'achat du véhicule. Les problèmes ressentis par la demanderesse du point de vue de la direction venaient fort probablement des pneus usés.

IV. LES QUESTIONS EN LITIGE

- A. Les réparations sont-elles couvertes par la garantie légale (LPC)?
- B. Y a-t-il eu transaction?
- C. Quels dommages peuvent-ils être réclamés, le cas échéant?

V. LE DROIT APPLICABLE

Loi sur la Protection du consommateur, articles 38, 53, 159 et 2723.
Code civil du Québec, article 2631.

VI. ANALYSE

I. Les réparations sont-elles couvertes par la garantie légale?

a. La biellette de direction:

Je n'ai pas à déterminer dans le présent dossier si la réparation de la biellette est visée par la garantie légale car l'article 272 de la Loi sur la Protection du consommateur prévoit que pour faire exécuter la réparation aux frais du vendeur, le consommateur doit obtenir son autorisation préalable, ce qui n'a pas été fait ici. L'urgence alléguée par la demanderesse n'est pas telle qu'elle aurait pu faire échec à ce prérequis.

En conséquence, la réparation pour la biellette de direction n'est pas justifiée.

b. L'air climatisée:

Il a été mis en preuve que la défenderesse a pris en charge d'obtenir le diagnostic quant aux problèmes d'air climatisée. La défenderesse a par la suite fait les travaux demandés, soit de remplir le réservoir de fréon. Il s'est avéré qu'il y avait trop de fréon (diagnostic de Kia Québec) et du fréon a été retiré. La défenderesse a d'ailleurs payé 200\$ à la demanderesse afin de rembourser les frais engagés pour faire enlever du fréon.

Quant aux réparations subséquentes pour les fuites de fréon, je considère qu'il n'y a plus de lien de droit entre les parties, puisque la demanderesse faisait affaire avec Kia Québec et que le mauvais diagnostic provenait d'eux. La question de la signature de la quittance (transaction) n'est donc pas pertinente en l'espèce.

c. Quant à la réclamation pour stress et inconvénients, elle est rejetée car la défenderesse a collaboré rapidement avec la demanderesse afin de faire les correctifs qui lui ont été demandés.

d. Quant à la réclamation pour dommages punitifs, ceux-ci ne sont accordés que lorsqu'il y a abus de confiance ou insouciance sans scrupules face aux droits du consommateur, ce qui n'est pas le cas ici.

VII. DÉCISION

POUR CES MOTIFS, l'arbitre
REJETTE la demande, sans frais.

Granby	ce	5 décembre 2025
Lieu		Date

Sylvie	Boulangier
Prénom	Nom

Choisissez un élément par Choisissez un élément

