

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
District : SAINT-FRANÇOIS
Localité : SHERBROOKE
N° de dossier judiciaire : 450-32-703111-252

Date : 2026-09-25

DEVANT L'ARBITRE :

M^e PIERRE CLERMONT

ALAIN DESJARLAIS

TESLA MOTORS CANADA ULC

c.

Partie demanderesse

Partie défenderesse

SENTENCE ARBITRALE

I. INTRODUCTION

1. Résumé du litige

[1] Le demandeur, M. Alain Desjarlais, réclame de la défenderesse, Tesla Motors Canada ULC (« Tesla »), la somme de 1 230,57 \$, représentant le coût de la réparation du système de chauffage PTC Heater Dual Zone de son véhicule Tesla Model 3 2020.

[2] Le demandeur soutient que la défaillance de cette composante, survenue après environ cinq années d'utilisation et alors que le véhicule affichait environ 87 000 kilomètres, constitue une défaillance prématurée contraire à la garantie légale de durabilité prévue aux articles 37 et 38 de la Loi sur la protection du consommateur, RLRQ, c. P-40.1 (« L.p.c. »).

[3] Tesla conteste la réclamation. Elle soutient essentiellement que le demandeur n'a pas démontré que la défaillance était prématurée. Elle invoque notamment l'entretien du véhicule, l'état des filtres d'habitacle, l'utilisation de filtres provenant de tiers ainsi que l'expiration de sa garantie conventionnelle.

[4] Pour les motifs qui suivent, le Tribunal conclut que le demandeur s'est acquitté de son fardeau de preuve et que la défaillance du système de chauffage constitue, dans les circonstances particulières du présent dossier, un manquement à la garantie légale de durabilité.

2. Historique de la procédure

2026-01-02 Demande
2026-03-04 Contestation
2026-08-31 Procès -verbal réunion préliminaire (consentement à l'arbitrage et en visioconférence
2026-09-08 Enquête et audition (pièces déposées en preuve : demandeur P-1 à P-5
défenderesse : D-1 à D-5 témoignage écrit en défense : Mme Catherine Gelé

II. LES FAITS

[5] Le demandeur est propriétaire d'un véhicule Tesla Model 3, année 2020.

[6] La preuve révèle que le véhicule a été acquis d'un tiers pour une somme d'environ 55 880 \$. Tesla n'est donc pas le vendeur direct du véhicule, mais elle en est le fabricant.

[7] Vers le 23 janvier 2025, alors que le véhicule compte environ cinq années d'utilisation et approximativement 87 000 kilomètres, le demandeur constate que le système de chauffage cesse de fonctionner.

[8] Selon son témoignage, le chauffage fonctionnait normalement le matin. Une mise à jour logicielle a été effectuée vers midi et le demandeur constate par la suite que le chauffage ne fonctionne plus.

[9] Le Tribunal précise que la proximité temporelle entre la mise à jour logicielle et la panne ne suffit pas à établir que cette mise à jour a causé la défaillance. Aucune preuve technique ne permet d'établir un tel lien causal.

[10] Le 30 janvier 2025, le demandeur se présente au Centre Tesla de Sherbrooke. Le véhicule affiche alors 87 129 kilomètres.

[11] Une alerte indique que le PTC est fautif et ne répond plus. Les vérifications effectuées par Tesla confirment que le PTC Heater Dual Zone doit être remplacé.

[12] Le coût de la réparation s'élève à 1 230,57 \$, somme acquittée par le demandeur et faisant l'objet de la présente réclamation.

[13] Lors de cette même visite, Tesla recommande également le remplacement des filtres d'habitacle.

[14] Le demandeur refuse que Tesla effectue ce remplacement. Il explique qu'il remplace lui-même ses filtres annuellement et qu'ils avaient été remplacés récemment.

[15] Le demandeur affirme acheter ses filtres sur Amazon et procéder lui-même à leur remplacement.

[16] Il ne possède toutefois pas de facture permettant de corroborer le remplacement des filtres précédant immédiatement la panne.

[17] Une facture postérieure, datant de 2026, est produite afin de démontrer que le demandeur achète et remplace lui-même ce type de filtres.

[18] Le Tribunal retient que cette facture démontre l'achat de filtres en 2026, mais ne constitue pas, en elle-même, la preuve documentaire d'un remplacement effectué avant la panne de janvier 2025.

I. LES POSITIONS DES PARTIES

Position du demandeur

[19] Le demandeur soutient qu'un système de chauffage d'un véhicule de cette nature et de cette valeur ne devrait pas cesser de fonctionner après seulement cinq années d'utilisation et environ 87 000 kilomètres.

[20] Il invoque les garanties légales prévues aux articles 37 et 38 L.p.c. et soutient que le PTC Heater Dual Zone n'a pas servi pendant une durée raisonnable.

[21] Il affirme avoir correctement entretenu son véhicule et avoir remplacé les filtres d'habitacle annuellement.

[22] Il soutient également que d'autres propriétaires de Tesla Model 3 auraient connu des problèmes similaires et réfère à certains commentaires publiés sur Internet.

[23] Il rapporte enfin qu'un garagiste indépendant lui aurait indiqué avoir fréquemment effectué ce type de réparation.

Position de la défenderesse

[24] Tesla soutient que sa garantie conventionnelle de quatre ans ou 80 000 kilomètres était expirée au moment de la défaillance.

[25] Elle soutient également qu'une réparation de **1 230,57 \$**, représentant environ 2 % de la valeur initiale du véhicule, constitue une dépense raisonnablement susceptible de survenir après cinq années et 87 000 kilomètres d'utilisation.

[26] Tesla invoque principalement un entretien déficient ou insuffisamment démontré du système de ventilation.

[27] Elle souligne que les filtres d'habitacle ne provenaient pas de Tesla et que leur qualité, leur débit d'air et leur compatibilité ne peuvent être garantis par le fabricant.

[28] Tesla soutient qu'un filtre encrassé ou inadéquat peut réduire le débit d'air, augmenter la sollicitation du PTC et ainsi contribuer à sa défaillance.

[29] Elle invoque enfin l'absence d'une expertise indépendante établissant la durée de vie normale du PTC Heater Dual Zone.

II. LES QUESTIONS EN LITIGE

[30] Le Tribunal doit répondre aux questions suivantes :

a) La défaillance du PTC Heater Dual Zone après environ cinq années et 87 129 kilomètres constitue-t-elle, selon la prépondérance des probabilités, un manquement à la garantie légale de durabilité prévue à l'article 38 L.p.c.?

b) Une expertise établissant la durée de vie précise du PTC était-elle nécessaire pour permettre au demandeur de s'acquitter de son fardeau de preuve?

c) La preuve établit-elle que l'entretien du véhicule, l'état des filtres ou l'utilisation de filtres provenant de tiers a causé ou contribué de manière prépondérante à la défaillance du PTC?

d) Le demandeur a-t-il droit au remboursement de la somme de 1 230,57 \$?

III. LE DROIT APPLICABLE

[31] L'article **37 L.p.c.** prévoit qu'un bien faisant l'objet d'un contrat doit pouvoir servir à l'usage auquel il est normalement destiné.

[32] L'article **38 L.p.c.** ajoute qu'un bien doit pouvoir 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.

[33] Cette garantie légale de durabilité existe indépendamment de la garantie conventionnelle offerte par le fabricant.

[34] L'expiration de la garantie conventionnelle de Tesla de quatre ans ou 80 000 kilomètres ne permet donc pas, à elle seule, de déterminer si la garantie légale prévue à l'article 38 L.p.c. a été respectée.

[35] Le recours contre le fabricant est prévu par la Loi sur la protection du consommateur. Le fait que Tesla n'ait pas vendu directement le véhicule au demandeur ne fait donc pas obstacle à l'exercice du recours prévu par la Loi.

[36] Quant au fardeau de preuve, l'article **2803 du Code civil du Québec** prévoit que celui qui veut faire valoir un droit doit prouver les faits qui soutiennent sa prétention.

[37] L'article **2804 C.c.Q.** prévoit que la preuve qui rend l'existence d'un fait plus probable que son inexistence est suffisante.

[38] Le demandeur doit donc démontrer, selon la prépondérance des probabilités, que le PTC Heater Dual Zone n'a pas servi pendant une durée raisonnable compte tenu des circonstances.

LA JURISPRUDENCE : DELAGE c. NISSAN SPINELLI INC.

[39] La décision **Delage c. Nissan Spinelli inc., 2018 QCCQ 9466** présente une pertinence particulière pour le présent litige.

[40] Dans cette affaire, le demandeur est propriétaire d'un véhicule électrique Nissan Leaf. Le système de chauffage cesse de fonctionner et le diagnostic révèle une défaillance du « PTC heater element and DC/DC junction box ».

[41] Au moment du diagnostic, le véhicule affiche 66 338 kilomètres. Le coût estimé de la réparation s'élève à 8 819 \$.

Voir : **Delage c. Nissan Spinelli inc., 2018 QCCQ 9466, par. 7 et 8.**

[42] La question de la preuve technique se pose directement dans cette affaire. Le Tribunal constate qu'aucune expertise n'a été produite afin d'établir précisément la durée de vie utile du système de chauffage d'un véhicule électrique.

Voir : **Delage, précité, par. 14.**

[43] Après avoir examiné les articles 37, 38 et 53 L.p.c. ainsi que les principes applicables à la garantie de durabilité, le Tribunal procède à l'appréciation de la durée raisonnable du système de chauffage.

Voir : **Delage, précité, par. 16 et suiv.**

[44] Au paragraphe 30, le Tribunal retient que M. Delage considérait déraisonnable la durée de vie du système de chauffage, compte tenu du faible kilométrage du véhicule et du fait que la défectuosité majeure était survenue après environ cinq ans.

Voir : **Delage, précité, par. 30.**

[45] Le passage le plus pertinent se trouve au paragraphe 31, où le Tribunal écrit :

« Il n'est pas nécessaire d'avoir une preuve d'expert pour démontrer que M. Delage pouvait légitimement s'attendre à ce qu'une composante aussi essentielle au Québec que l'est un système de chauffage puisse avoir une durée de plus de cinq ans ou de 66 000 km [...] »

Delage c. Nissan Spinelli inc., 2018 QCCQ 9466, par. 31.

[46] Le Tribunal accueille ensuite la demande.

Voir : **Delage, précité, par. 32.**

[47] Le Tribunal arbitral est conscient que les faits de *Delage* ne sont pas identiques à ceux du présent dossier.

[48] Dans *Delage*, le véhicule affichait 66 338 kilomètres, alors que celui du demandeur en affiche 87 129.

[49] De plus, la réparation dans *Delage* s'élevait à 8 819 \$, représentant plus de 25 % du coût d'achat du véhicule, alors que la réparation réclamée dans le présent dossier est de 1 230,57 \$.

[50] Ces distinctions doivent être prises en considération.

[51] Elles ne retirent toutefois pas sa pertinence au principe formulé au paragraphe 31 de *Delage* : **l'absence d'une expertise déterminant la durée de vie précise d'un système de chauffage n'empêche pas nécessairement le Tribunal d'apprécier sa durée raisonnable à partir de l'ensemble des circonstances.**

IV. ANALYSE

La version de la défenderesse

[52] Tesla ne conteste pas que le PTC Heater Dual Zone a cessé de fonctionner ni que son remplacement était nécessaire.

[53] Sa défense repose essentiellement sur trois éléments : l'âge et le kilométrage du véhicule, l'absence d'expertise sur la durée de vie du PTC et l'entretien des filtres d'habitacle.

[54] Tesla produit notamment le témoignage écrit de **Mme Catherine Gelée**, directrice du service au Centre Tesla de Sherbrooke.

[55] Mme Gelée possède quatorze années d'expérience dans le domaine automobile, dont dix années à titre de mécanicienne compagne de classe C.

[56] Elle confirme qu'une alerte PTC indiquait que l'unité était fautive et ne répondait plus et que les vérifications effectuées avaient confirmé la nécessité de remplacer le PTC Heater Dual Zone.

[57] Elle explique qu'un débit d'air adéquat est important pour le fonctionnement du PTC.

[58] Selon elle, des filtres d'habitacle encrassés ou saturés réduisent le débit d'air. Le PTC doit alors travailler davantage, ce qui augmente sa charge et sa température et **peut accélérer sa défaillance**.

[59] Mme Gelée indique également qu'un filtre saturé ou de mauvaise qualité peut restreindre le débit d'air et **peut contribuer à la défaillance** du PTC.

[60] Tesla souligne également qu'aucun remplacement de filtres ni aucune réinitialisation correspondante n'apparaissent dans l'historique électronique du véhicule avant la visite du 30 janvier 2025.

[61] Lors de l'audience, le représentant de Tesla, **M. Mathieu Normand-Bergeron**, reconnaît toutefois que le témoignage de Mme Gelée n'établit pas que les filtres ont effectivement causé la défaillance du PTC dans le présent dossier.

[62] Il reconnaît également qu'il est techniquement possible pour le propriétaire de remplacer lui-même les filtres sans effectuer la réinitialisation électronique prévue au manuel.

[63] Le demandeur affirme avoir utilisé normalement son véhicule et avoir procédé lui-même au remplacement des filtres d'habitacle chaque année.

[64] Il explique connaître la procédure permettant de les remplacer et affirme avoir effectué cet entretien régulièrement.

[65] Il ne possède toutefois pas de facture permettant de corroborer le remplacement immédiatement antérieur à la panne.

[66] Le Tribunal ne considère pas que la facture Amazon de 2026 prouve le remplacement des filtres avant la défaillance de janvier 2025.

[67] Elle constitue tout au plus un élément compatible avec le témoignage du demandeur voulant qu'il achète et remplace lui-même ses filtres.

[68] Le demandeur invoque également des commentaires publiés par d'autres propriétaires de véhicules Tesla faisant état de problèmes similaires.

[69] Il rapporte en outre les propos d'un garagiste indépendant qui lui aurait indiqué avoir fréquemment effectué ce type de réparation.

[70] Le garagiste n'a cependant pas témoigné devant le Tribunal et Tesla n'a pu le contre-interroger.

[71] Le Tribunal n'accorde donc pas de poids probant à ces propos rapportés.

[72] Il en va de même des commentaires publiés sur les réseaux sociaux. Leurs auteurs n'ont pas témoigné, les circonstances propres à leurs véhicules ne sont pas suffisamment établies et leurs déclarations n'ont pu être vérifiées contradictoirement.

[73] La conclusion du Tribunal ne repose donc ni sur ces commentaires ni sur les déclarations attribuées au garagiste.

APPRÉCIATION DE LA PREUVE

[74] Le Tribunal rappelle qu'il appartient au demandeur de démontrer les faits donnant ouverture à la garantie légale.

[75] La faiblesse d'un moyen de défense présenté par Tesla ne saurait, à elle seule, permettre au demandeur de s'acquitter de son fardeau.

[76] Le Tribunal doit déterminer si l'ensemble de la preuve rend plus probable qu'improbable que le PTC Heater Dual Zone n'ait pas servi pendant une durée raisonnable.

La durée raisonnable

[77] La preuve établit que le PTC a subi une défaillance complète après environ cinq années et 87 129 kilomètres.

[78] Il ne s'agit pas, selon la preuve administrée, d'une composante devant normalement être remplacée périodiquement comme le sont notamment les filtres d'habitacle.

[79] Le PTC fait partie intégrante du système de chauffage du véhicule.

[80] Le chauffage constitue une fonction particulièrement importante et essentielle à l'utilisation normale d'un véhicule au Québec.

[81] Cette considération est précisément celle que retient la Cour du Québec dans *Delage* lorsqu'elle qualifie le système de chauffage de :

« composante aussi essentielle au Québec ».

Delage c. Nissan Spinelli inc., 2018 QCCQ 9466, par. 31.

[82] Le véhicule du demandeur avait par ailleurs été acquis pour environ 55 880 \$.

[83] Le Tribunal doit considérer son prix, son âge, son kilométrage, ses conditions d'utilisation ainsi que la nature de la composante défectueuse.

L'absence d'expertise

[84] Tesla insiste sur l'absence d'une expertise indépendante déterminant la durée normale d'un PTC Heater Dual Zone.

[85] Le Tribunal ne considère pas cette absence comme fatale à la réclamation.

[86] Dans *Delage*, le Tribunal était confronté à une question pratiquement identique concernant la durée utile d'un système de chauffage PTC d'un véhicule électrique.

[87] La Cour du Québec décide expressément :

« Il n'est pas nécessaire d'avoir une preuve d'expert [...] »

Pour déterminer qu'un consommateur pouvait légitimement s'attendre à ce qu'une composante essentielle comme le chauffage ait une durée supérieure à cinq ans ou 66 000 kilomètres.

Delage c. Nissan Spinelli inc., 2018 QCCQ 9466, par. 31.

[88] Le Tribunal arbitral ne comprend pas *Delage* comme établissant une règle absolue selon laquelle tout système de chauffage automobile doit nécessairement durer au-delà d'un kilométrage déterminé.

[89] Il en retient plutôt que l'article 38 L.p.c. permet au Tribunal d'apprécier la durée raisonnable d'une telle composante à partir de l'ensemble des circonstances sans qu'une expertise établissant mathématiquement sa durée de vie soit nécessaire dans tous les cas.

Le coût de la réparation

[90] Tesla souligne que la réparation de 1 230,57 \$ ne représente qu'environ 2 % du prix d'acquisition du véhicule.

[91] Le Tribunal reconnaît qu'il s'agit d'une distinction importante avec *Delage*, où le coût de la réparation représentait plus de 25 % du coût d'achat du véhicule.

[92] Toutefois, le coût de la réparation n'est qu'un élément de l'analyse.

[93] L'article 38 L.p.c. exige principalement de déterminer si le bien a pu servir à son usage normal pendant une durée raisonnable compte tenu notamment de son prix et de ses conditions d'utilisation.

[94] Le fait qu'une réparation soit financièrement moins importante ne transforme pas nécessairement en durée raisonnable la durée de vie d'une composante essentielle.

L'entretien des filtres

[95] Le Tribunal accorde un poids sérieux au témoignage de Mme Gelée quant au fonctionnement général du système.

[96] Son témoignage permet de comprendre qu'un filtre encrassé ou inadéquat peut réduire le débit d'air et ainsi augmenter la sollicitation du PTC.

[97] Elle affirme qu'une telle situation « **peut accélérer** » ou « **peut contribuer** » à sa défaillance.

[98] Cette preuve établit un mécanisme causal possible.

[99] Elle ne démontre toutefois pas, selon la prépondérance des probabilités, que ce mécanisme a effectivement causé ou accéléré la défaillance du PTC du véhicule du demandeur.

[100] Aucun diagnostic effectué au moment de la réparation n'attribue la défaillance du PTC à une restriction du débit d'air causée par les filtres.

[101] Le représentant de Tesla reconnaît d'ailleurs que Mme Gelée n'établit pas un lien causal direct entre les filtres et la défaillance constatée.

[102] Le Tribunal retient également que l'absence de réinitialisation électronique ne permet pas de conclure que les filtres n'ont pas été remplacés.

[103] Tesla reconnaît qu'il est techniquement possible de remplacer les filtres sans effectuer cette réinitialisation.

[104] Le fait que les filtres aient été achetés auprès d'un tiers ne démontre pas davantage qu'ils étaient défectueux, inadéquats ou incompatibles.

[105] La preuve n'établit donc pas que les conditions d'utilisation ou d'entretien du véhicule expliquent, selon la prépondérance des probabilités, la défaillance constatée.

La mise à jour logicielle

[106] Le Tribunal retient le témoignage du demandeur selon lequel le chauffage fonctionnait avant la mise à jour logicielle et a cessé de fonctionner par la suite.

[107] Cette proximité temporelle ne permet toutefois pas, sans preuve technique supplémentaire, de conclure que la mise à jour a causé la panne.

[108] Le Tribunal ne fonde donc pas sa décision sur cette hypothèse.

Appréciation globale

[109] Le Tribunal doit apprécier l'ensemble de la preuve et non chacun des éléments isolément.

[110] Le PTC Heater Dual Zone a subi une défaillance complète après environ cinq années et 87 129 kilomètres.

[111] Il s'agit d'une composante du système de chauffage et non d'une pièce dont la preuve établit qu'elle doit normalement faire l'objet d'un remplacement périodique.

[112] Le chauffage constitue une fonction essentielle à l'utilisation normale d'un véhicule au Québec.

[113] Le véhicule avait une valeur substantielle, soit environ 55 880 \$.

[114] La preuve ne permet pas de conclure que la panne résulte probablement d'une utilisation anormale, d'un défaut d'entretien ou de l'utilisation de filtres inadéquats.

[115] Enfin, conformément au raisonnement retenu dans *Delage c. Nissan Spinelli inc.*, 2018 QCCQ 9466, par. 31, l'absence d'une expertise déterminant précisément la durée de vie théorique du PTC ne fait pas obstacle, dans les circonstances, à l'application de l'article 38 L.p.c.

[116] Le Tribunal est conscient que le véhicule du demandeur avait parcouru environ 21 000 kilomètres de plus que celui en cause dans *Delage* et que le coût de la réparation est considérablement inférieur.

[117] Ces distinctions ont été considérées.

[118] Elles ne suffisent toutefois pas, compte tenu de l'ensemble de la preuve, à convaincre le Tribunal qu'une défaillance complète d'une composante essentielle du système de chauffage après environ cinq années constitue une durée raisonnable au sens de l'article 38 L.p.c.

[119] Le Tribunal ne renverse pas pour autant le fardeau de preuve.

[120] Il ne conclut pas que Tesla devait démontrer la cause exacte de la panne.

[121] Il conclut plutôt que les faits positivement établis par le demandeur — l'âge du véhicule, son kilométrage, son prix, la défaillance complète d'une composante essentielle qui n'est pas une pièce d'entretien périodique et l'utilisation normale du véhicule — permettent, appréciés globalement, de satisfaire à la prépondérance des probabilités.

[122] Le demandeur s'est donc acquitté du fardeau qui lui incombe en vertu des articles 2803 et 2804 C.c.Q.

CONCLUSION

[123] La garantie légale de durabilité ne signifie pas qu'un véhicule ou chacune de ses composantes doit fonctionner indéfiniment sans réparation.

[124] Elle exige cependant qu'un bien puisse servir à son usage normal pendant une durée raisonnable, appréciée suivant les critères de l'article 38 L.p.c.

[125] L'expiration de la garantie conventionnelle de Tesla ne met pas fin à cette garantie légale.

[126] Dans le présent dossier, le Tribunal conclut que le demandeur a démontré, selon la prépondérance des probabilités, que le PTC Heater Dual Zone n'a pas servi pendant une durée raisonnable.

[127] Le Tribunal retient particulièrement l'enseignement de *Delage c. Nissan Spinelli inc.*, 2018 QCCQ 9466, par. 31, voulant qu'une expertise ne soit pas nécessaire dans toutes les circonstances pour apprécier la durée raisonnable d'une composante aussi essentielle au Québec qu'un système de chauffage.

[128] Le Tribunal a considéré les différences factuelles avec *Delage*, notamment le kilométrage plus élevé du véhicule du demandeur et le coût beaucoup moins important de la réparation.

[129] Ces différences ne modifient pas la conclusion découlant de l'appréciation globale de la preuve.

[130] La théorie de Tesla concernant les filtres constitue une explication techniquement possible, mais la preuve ne permet pas de conclure qu'elle explique probablement la défaillance particulière survenue au véhicule du demandeur.

[131] Le Tribunal conclut donc à un manquement à la garantie légale de durabilité prévue à l'article 38 L.p.c.

[132] Le coût de la réparation est établi à **1 230,57 \$ (Pièce P-2)**.

[133] Le demandeur a droit au remboursement de cette somme.

V. DÉCISION

POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL ARBITRAL :

ACCUEILLE la demande ;

CONDAMNE la défenderesse, TESLA MOTORS CANADA ULC, à payer au demandeur, ALAIN DESJARLAIS, la somme de **1 230,57 \$**;

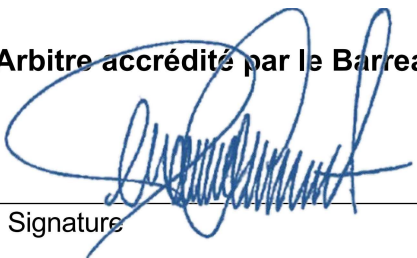
CONDAMNE la défenderesse à payer sur cette somme les intérêts au taux légal ainsi que l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du Code civil du Québec, à compter de la date de la mise en demeure soit le 26 mars 2025 ;

LE TOUT avec les frais de justice au montant de **118,00 \$**.

Magog ce 25 septembre 2026
Lieu Date

PIERRE CLERMONT
Prénom Nom

Arbitre accrédité par le Barreau du Québec


Signature # 184581-1