

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
District : Saint-François
Localité : Sherbrooke
N° de dossier judiciaire : 450-32-703417-253

Date : 10 octobre 2026

DEVANT L'ARBITRE :

M^e Thierry Bouchard-Vincent

Julie Thibault

c.

Garage Renaud Fortier Inc.

et

Hyundai Auto Canada

Partie demanderesse

Partie défenderesse

SENTENCE ARBITRALE

I. INTRODUCTION

1. Résumé du litige

- 1) La demanderesse, représentée par son père Jacques-André Thibault, réclame la somme de 4 730,90 \$, plus les frais de justice.

2) Cette somme correspond au remboursement du coût de location de son véhicule pour une période équivalente à cinq (5) mois, période pendant laquelle elle considère avoir été privée de la jouissance de son véhicule en raison de plusieurs pannes, de retards importants dans la livraison de pièces de rechange et de divers travaux de réparation réalisés sur son véhicule loué.

2. Historique de la procédure

- 3) Le 24 novembre 2025, la demanderesse introduit sa demande introductive

d'instance à la division des petites créances de la Cour du Québec, et ce, à l'encontre uniquement de la défenderesse Garage Renaud Fortier Inc, faisant affaire sous le nom Hyundai Sherbrooke.

- 4) Le 12 décembre 2025, Hyundai Sherbrooke conteste la demande.
- 5) Le 17 décembre 2025, Hyundai Sherbrooke produit au dossier une contestation modifiée et demande l'intervention de Hyundai Auto Canada à titre de codéfendeur.
- 6) Le 20 février 2026, Hyundai Auto Canada conteste la demande principale.
- 7) Le 14 juillet 2026, la demande est déferée en arbitrage suivant l'échec du processus de médiation prévu au Règlement sur la médiation et l'arbitrage des demandes relatives à des petites créances.
- 8) Le 12 août 2026, dans le cadre d'une conférence préparatoire à l'arbitrage, les parties confirment leur volonté de soumettre le litige à l'arbitrage, étant informées que la sentence à rendre par l'arbitre est finale et lie les parties.
- 9) Le 11 septembre 2026, les parties participent à l'audience d'arbitrage.

II. LES FAITS

10) Le 26 mars 2024, Julie Thibault loue chez Hyundai Sherbrooke un véhicule IONIQ 6 neuf au coût de 946,18 \$ par mois (P-1).

11) M. Thibault, son père et représentant en l'instance, constitue l'ultime bénéficiaire de cette location. Depuis mars 2024, il est le conducteur exclusif du véhicule. Il l'utilise quotidiennement pour ses déplacements personnels.

a) Fonctionnalités BlueLink inaccessibles

12) Lors de la prise de possession, la clé fournie par Hyundai Sherbrooke fonctionne bien et M. Thibault peut utiliser son véhicule.

13) Ce dernier ne parvient cependant pas à configurer la fonctionnalité « BlueLink » lui permettant d'effectuer certaines actions ou vérifications sur son véhicule à l'aide d'une application sur un appareil cellulaire ou une montre intelligente : contrôle du démarrage, verrouillage, état de charge via montre, etc.

14) Suivant les témoignages recueillis en arbitrage, M. Thibault demande plusieurs fois l'assistance d'un ou plusieurs représentants de Hyundai Sherbrooke pour l'aider à configurer « BlueLink » sur ses appareils, et ce, en l'accompagnant lors d'appels à Hyundai Auto Canada.

15) L'assistance qui lui est fournie de cette façon à quatre ou cinq reprises en l'espace de deux ans ne permet pas d'activer ce système.

16) Vers le mois de juin 2026, M. Thibault parvient finalement à configurer BlueLink sur ses appareils après avoir appelé directement Hyundai Auto Canada.

b) Caméras de recul et latérales défectueuses en mai 2024

17) À la fin du mois de mai 2024, les caméras de recul et latérales du véhicule (vision 360°) cessent de fonctionner. Lorsque le conducteur tente de visionner ces caméras, l'écran du tableau de bord affiche alors une image noire. Il n'y a aucun signal d'alerte.

18) M. Thibault demande ainsi à Hyundai Sherbrooke d'inspecter son véhicule et de corriger la problématique des caméras.

19) Les caméras du véhicule sont inspectées par Hyundai Sherbrooke les 3, 10, 13, 25 juin 2024, puis les 5, 7, et 8 août 2024.

20) Suivant ces vérifications, les défenderesses procèdent au remplacement du module ADAS du véhicule. La pièce est commandée au mois d'août 2024, puis sera installée en octobre 2024.

21) Suivant les témoignages reçus par l'arbitre, il est établi par prépondérance que le véhicule est demeuré chez Hyundai Sherbrooke du 10 au 25 juin 2024, du 5 au 8 août 2024, puis du 1er au 4 octobre 2024.

22) Pendant ces périodes, il est établi que M. Thibault a pu bénéficier d'une voiture de courtoisie fournie par Hyundai Sherbrooke, excepté pendant 5 jours au mois de juin 2025. M. Thibault a néanmoins emprunté la voiture de sa fille pendant cette période.

23) Par ailleurs, aucuns frais n'ont été engagés par la demanderesse ni n'ont été facturés par les défenderesses pour ces services de réparation et d'entretien ni pour le prêt de la voiture de courtoisie.

c) Porte endommagée en juillet 2024

24) Au mois de juillet 2024, une voiture d'un tiers entre en collision avec le véhicule de la demanderesse. La porte du côté conducteur est endommagée.

25) Après inspection, un carrossier qui n'est pas partie au présent litige annonce à M. Thibault que la porte ne peut être réparée et doit être remplacée. La nouvelle porte est commandée, puis est installée par le carrossier deux mois plus tard dès sa réception.

26) En attendant le remplacement de la porte du conducteur, M. Thibault a tout de même pu utiliser le véhicule.

27) Par ailleurs, aucuns frais n'ont été engagés par la demanderesse ni n'ont été facturés par les défenderesses pour ces services de réparation et d'entretien effectués par un tiers, tous les frais ayant été pris en charge par l'assureur du véhicule.

d) Système électronique endommagé en juillet 2025

28) Finalement, au mois de juillet 2025, M. Thibault fait nettoyer son véhicule par un tiers. Lors du nettoyage, ce tiers endommage sérieusement les composantes électroniques du véhicule.

29) M. Thibault demande alors à Hyundai Magog, qui n'est pas partie au présent litige, de procéder à la réparation des composantes électroniques.

30) Outre le témoignage de M. Thibault et une brève note dans le Cahier de services de Hyundai Auto Canada, l'arbitre n'a reçu aucune preuve au sujet de cette réparation par Hyundai Magog.

31) Il est cependant admis qu'aucuns frais n'ont été engagés par la demanderesse ni n'ont été facturés par les défenderesses pour ces services de réparation et d'entretien effectués par un tiers, tous les frais ayant d'ailleurs été pris en charge par le nettoyeur ayant endommagé les composantes électroniques.

III. LES POSITIONS DES PARTIES

32) Au soutien de sa demande, la demanderesse soutient essentiellement qu'elle a droit au remboursement de cinq (5) mois de location de son véhicule puisqu'elle aurait été privée de son usage durant une période totalisant cinq (5) mois au fil des réparations décrites précédemment.

33) Les parties défenderesses, quant à elles, soutiennent qu'elles ne peuvent être tenues à indemniser la perte d'usage du véhicule et le préjudice indirect qui aurait pu être subi par le père de la demanderesse à l'occasion de ces réparations.

34) Les parties défenderesses font valoir que les garanties conventionnelles excluent expressément l'indemnisation de la perte d'usage du véhicule et les préjudices indirects à l'occasion des réparations.

35) De plus, les défenderesses soulignent qu'elles ne peuvent être tenues responsables de ces préjudices puisque la plupart de ces réparations ont été réalisées par des tiers ou ont été rendues nécessaires en raison de la faute de tiers.

IV. LES QUESTIONS EN LITIGE

36) Les questions de faits et de droit en litige sont les suivantes :

a) La demanderesse a-t-elle été privée de l'usage de son véhicule ou a-t-elle subi un préjudice indirect en raison d'un manquement aux obligations contractuelles des défenderesses ?

b) Les garanties légales et conventionnelles imposent-elles aux défenderesses d'indemniser la demanderesse, ou encore de réduire le coût de location du véhicule, en raison de la perte d'usage du véhicule ou des dommages indirects que la demanderesse a pu subir à l'occasion des réparations couvertes par ces garanties ?

c) Le cas échéant, quelles est la réparation appropriée ?

V. LE DROIT APPLICABLE

37) Le contrat de louage entre les parties est régi notamment par les articles 1854 et 1859, 1864 et 1865 du Code civil du Québec.

1854. Le locateur est tenu de délivrer au locataire le bien loué en bon état de réparation de toute espèce et de lui en procurer la jouissance paisible pendant toute la durée du bail.

Il est aussi tenu de garantir au locataire que le bien peut servir à l'usage pour lequel il est loué, et de l'entretenir à cette fin pendant toute la durée du bail.

1859. Le locateur n'est pas tenu de réparer le préjudice qui résulte du trouble de fait qu'un tiers apporte à la jouissance du bien; il peut l'être lorsque le tiers est aussi locataire de ce bien ou est une personne à laquelle le locataire permet l'usage ou l'accès à celui-ci.

Toutefois, si la jouissance du bien en est diminuée, le locataire conserve ses autres recours contre le locateur.

1864. Le locateur est tenu, au cours du bail, de faire toutes les réparations nécessaires au bien loué, à l'exception des menues réparations d'entretien; celles-ci sont à la charge du locataire, à moins qu'elles ne résultent de la vétusté du bien ou d'une force majeure.

1865. Le locataire doit subir les réparations urgentes et nécessaires pour assurer la conservation ou la jouissance du bien loué.

Le locateur qui procède à ces réparations peut exiger l'évacuation ou la dépossession

temporaire du locataire, mais il doit, s'il ne s'agit pas de réparations urgentes, obtenir l'autorisation préalable du tribunal, lequel fixe alors les conditions requises pour la protection des droits du locataire.

Le locataire conserve néanmoins, suivant les circonstances, le droit d'obtenir une diminution de loyer, celui de demander la résiliation du bail ou, en cas d'évacuation ou de dépossession temporaire, celui d'exiger une indemnité.

38) De plus, les parties ont conclu plus particulièrement un contrat de louage à long terme d'un bien dont les modalités sont également régies par la Loi sur la protection du consommateur :

150.11. Toute garantie conventionnelle accordée au consommateur propriétaire d'un bien bénéficie au consommateur partie à un contrat de louage à long terme d'un tel bien tout comme s'il en était propriétaire.

De même, toute garantie conventionnelle disponible à l'option d'un consommateur propriétaire d'un bien doit être disponible, aux mêmes conditions, à l'option du consommateur partie à un contrat de louage à long terme d'un tel bien et, si ce consommateur acquiert telle garantie, il en bénéficie tout comme s'il était propriétaire du bien.

151. Dans le cas d'une réparation qui relève d'une garantie prévue par la présente section ou d'une garantie conventionnelle:

- a) le commerçant ou le fabricant assume les frais raisonnables de remorquage ou de dépannage de l'automobile, que le remorquage ou le dépannage soit effectué par le commerçant, le fabricant ou un tiers;
- b) le commerçant ou le fabricant effectue la réparation de l'automobile et en assume les frais ou permet au consommateur de faire effectuer la réparation par un tiers et en assume les frais.

153. La garantie prévue par la présente section comprend les pièces et la main-d'oeuvre.

39) Finalement, les droits et obligations des parties sont régis par leur contrat de location et par les garanties souscrites par la demanderesse au moment de la location.

40) Ce contrat et ces garanties conventionnelles constituent la loi des parties, sous réserve des dispositions d'ordre public de la Loi sur la protection du consommateur.

41) En l'occurrence, le contrat de location (P-1) énonce clairement que la demanderesse est responsable d'assurer son véhicule à ses frais (clause 16), puis de réparer et d'entretenir le véhicule à ses frais (clause 23).

42) Dans le contrat, la demanderesse reconnaît par ailleurs et accepte qu'outre la garantie du fabricant Hyundai Auto Canada et le Programme de protection Hyundai auquel elle a souscrit à la location du véhicule, le concessionnaire n'a aucune obligation relativement à tout entretien, réparation ou service lié au véhicule (clause 23).

43) Le Programme de protection Hyundai (P-2) consiste essentiellement en un plan de protection esthétique : réparation sans peinture, pare-brise, déchirures et taches à l'intérieur, remplacement des clés et démarreurs à distance, pneus et jantes.

44) Les conditions générales de ce plan, sous la section « perte d'utilisation », spécifient ce qui suit :

« (m) Perte d'utilisation : Si vous êtes incapable d'utiliser votre véhicule résultant du dommage couvert sous ce Plan ou à la suite d'une réparation valide effectuée sous ce Plan, Nous n'accepterons aucune responsabilité pour une perte d'utilisation. Les coûts

associés au remplacement du transport sont spécifiquement exclus de ce Plan. »

45) La garantie du fabricant Hyundai Auto Canada, quant à elle, comprend les protections et garanties qui sont d'usage en la matière. Le terme de la garantie est de 5 ans ou 100,000 kilomètres, selon la première échéance. Hyundai Auto Canada garantie notamment que tous les éléments et composantes d'origine du véhicule présentant une défectuosité pendant la période couverte seront réparés.

46) L'extrait du site Internet du fabricant qui expose les modalités de la garantie exclut explicitement de cette garantie les dommages indirects occasionnés par une défectuosité des composantes du véhicule :

« Par exemple, les frais de carburant, de téléphone, de déplacement et d'hébergement, ainsi que les désagréments, les pertes commerciales et/ou personnelles et la perte d'usage du véhicule ne sont pas couverts. »

47) Cette exclusion apparaît également à la page 8 du livret d'entretien Hyundai.

VI. ANALYSE

a) Fonctionnalités BlueLink

48) En premier lieu, le soussigné conclut que les témoignages et éléments de preuve soumis par les parties ne permettent pas d'établir par prépondérance que la problématique liée au système Bluelink découle d'une défectuosité du véhicule ou d'un défaut des parties défenderesses d'honorer leurs obligations.

49) Il n'est pas établi par prépondérance que Hyundai Sherbrooke aurait négligé de procurer à la demanderesse la jouissance paisible de ce service pendant toute la durée du bail ni que l'une ou l'autre des défenderesses aurait négligé d'effectuer les réparations ou correctifs nécessaires pour permettre à la demanderesse d'accéder à ce service.

50) Il apparaît simplement que le père et représentant de la demanderesse, M. Thibault, a éprouvé de la difficulté à configurer les fonctionnalités BlueLink sur ses appareils personnels, et ce, bien que le service ait été en tout temps offert et fonctionnel.

51) Par ailleurs, il importe de souligner qu'il s'agit ici d'un service accessoire et optionnel. Le fait que ce service n'ait pas été configuré sur les appareils de M. Thibault ne l'a pas empêché d'utiliser le véhicule. En d'autres mots, cette problématique, s'il en est une, n'a pas empêché l'usage paisible du bien loué et n'a donné lieu à aucun préjudice indirect significatif.

52) Cet aspect de la demande doit donc être rejeté.

b) Caméras de recul et latérales défectueuses en mai 2024

53) Deuxièmement, il appert que la problématique liée aux caméras de recul et latérales en mai 2024 découle d'un vice ou d'une défectuosité aux composantes d'origine du véhicule.

54) Conformément à la loi et aux dispositions contractuelles liant les parties, l'obligation des parties défenderesse consistait donc à effectuer les réparations nécessaires au bien loué, et ce, en assumant les frais raisonnables de remorquage ou de dépannage de l'automobile, puis le coût des réparations en pièces et mains-d'œuvre. Cette garantie a été honorée par les défenderesse.

55) A priori, la Loi sur la protection du consommateur et les clauses contractuelles qui

lient les parties n'obligent pas les défenderesses à assumer d'autres frais accessoires à l'occasion de ces réparations ni à indemniser le préjudice indirect qu'aurait pu subir la demanderesse.

56) Au contraire, les dommages indirects et la perte d'utilisation liée à une réparation couverte par les garanties du commerçant et du fabricant sont spécifiquement exclus des garanties prévues dans le contrat et dans les plans auxquels la demanderesse a souscrit au moment de la location.

57) L'article 1865 du C.C.Q., cependant, permet à la demanderesse d'obtenir une diminution de loyer à l'occasion des réparations effectuées par le locateur, et ce, suivant les circonstances.

58) En principe, un locateur ayant été privé de son véhicule sur une longue période en raison d'un vice ou d'une défectuosité du véhicule, ou en raison du défaut du locateur de permettre l'usage normal et paisible du véhicule, pourrait donc obtenir une diminution du loyer ou un remboursement correspondant à la période pendant laquelle le locataire a été privé du bien.

59) Tout dépend cependant des circonstances, y incluant la gravité de la privation d'usage subie par le locateur.

60) Aussi, il importe de souligner que la loi impose au locateur de subir les réparations urgentes et nécessaires pour assurer la conservation ou la jouissance du bien loué, ce qui peut impliquer la dépossession temporaire du locataire. Il s'ensuit que les inconvénients normaux découlant de l'application de la garantie et des réparations doivent être tolérés par la demanderesse.

61) En l'occurrence, le soussigné conclut que la perte d'usage du véhicule est temporaire et limitée. Les circonstances entourant la problématique des caméras de recul et latérales, puis les inspections et réparations qui concernent cette problématique, ne justifient pas une diminution de loyer.

62) Les caméras de recul et latérales, en outre, constituent des composantes accessoires du véhicule. Leur défectuosité n'empêche pas l'usage principal du véhicule. Du moins, en rapport avec les fonctionnalités essentielles et la destination principale du bien loué, il s'agit d'une perte de jouissance qui n'est pas déterminante.

63) De plus, cette perte de jouissance a été de très courte durée puisque M. Thibault a pu bénéficier d'une voiture de courtoisie fournie par Hyundai Sherbrooke, excepté pendant 5 jours au mois de juin 2025. M. Thibault a néanmoins emprunté la voiture de sa fille pendant cette période.

64) Conséquemment, cet aspect de la demande doit également être rejeté.

c) Porte endommagée en juillet 2024

65) L'article 1859 du Code civil du Québec énonce que le locateur n'est pas tenu de réparer le préjudice qui résulte du trouble de fait qu'un tiers apporte à la jouissance du bien.

66) En l'occurrence, la porte du véhicule a été endommagée en juillet 2024 par la faute d'un tiers, c'est-à-dire un autre conducteur.

67) Les défenderesses n'ont pas été impliquées directement dans les réparations subséquentes, puis ne peuvent être tenues responsables du délai à remplacer la porte, le cas échéant.

68) Cet aspect de la demande est aussi rejeté.

