

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
District : Bedford
Localité : Granby
No de district judiciaire : 460-32-702101-261

Date : 28 septembre 2026

DEVANT L'ARBITRE :

Me MARIO DENIS PAILLÉ

KIM MOISON
Partie demanderesse

c.

AUTOMOBILES PIERRE LEFEBVRE INC.
Représenté par CHANTAL LEFEBVRE
Partie défenderesse

SENTENCE ARBITRALE

I. INTRODUCTION

1. Résumé du litige

[1] Le litige porte sur une réclamation pour des réparations effectuées et d'un traitement antirouille au montant de 3 000\$ dans le cadre de l'achat d'un véhicule de marque Toyota, modèle Prius de l'année 2016 ayant le numéro de série JTDKBRFU5G3017872 et l'odomètre étant à 45814 kilomètres au moment de l'achat.

2. Historique de la procédure

[2] La demande par la partie demanderesse fut introduite le 7 janvier 2026, la partie défenderesse a déposé sa contestation le 26 janvier 2026. La rencontre préliminaire pour la séance d'arbitrage fut tenue le 2 septembre 2026 et l'audition d'arbitrage en visioconférence a eu lieu le 17 septembre 2026. La compétence de l'arbitre n'a pas été contestée.

II. LES FAITS

[3] Le 23 septembre 2019, Mme Kim Moison (ci-après la partie demanderesse) acquiert une Toyota Prius 2016 d'occasion auprès de Automobiles Pierre Lefebvre Inc. (ci-après la partie défenderesse) à Sorel, pour un montant de 21 845.25\$, taxes incluses. Le véhicule, initialement mis en service le 6 septembre 2016, affiche alors 45 814 km au compteur. La partie demanderesse en prend possession le 26 septembre 2019.

[4] Au moment de la transaction, le conseiller aux ventes propose à la partie demanderesse un traitement antirouille, deux options lui sont présentées : un traitement annuel ou un traitement dit « *de 10 ans* ». Le vendeur lui vante la « *tranquillité d'esprit* » que procure le produit de longue durée et les économies réalisées par rapport aux traitements annuels (environ 70 \$ par année pendant 10 ans, soit 700 \$, contre 550 \$ plus taxes, soit 632\$).

[5] La facture d'achat (pièce P-10 et pièce D-1) mentionne uniquement « *antirouille* » parmi les accessoires, au montant de 550 \$, sans autre précision quant à une garantie ou sa durée. Aucun certificat de garantie n'est remis à la partie demanderesse.

[6] Le bon de travail interne de la partie défenderesse (pièce D-2) indique l'application d'un « *antirouille longue durée* » à un coût réel de 315,40 \$, alors que le prix facturé au client est de 550\$. Le produit appliqué, fourni par *Amerigard*, se compose de deux types de protection : un produit à base de cire pour les surfaces extérieures et un produit à base d'huile servant d'insonorisant.

[7] En juin 2024, soit environ 4 ans et 9 mois après l'achat, la partie demanderesse constate l'apparition de rouille au bas de la porte du côté passager de son véhicule. Elle communique avec la partie défenderesse et on lui répond qu'il n'y a pas de garantie.

[8] À la fin de septembre et au début d'octobre 2025, la partie demanderesse tente à nouveau de joindre la partie défenderesse. Après plusieurs appels et transferts entre les départements, elle réussit à parler à M. Denis Lefebvre, propriétaire de la partie défenderesse. Le 17 octobre 2025, lors d'un appel téléphonique de 12 minutes (pièce P-11), M. Lefebvre lui aurait expliqué que le sous-traitant du produit antirouille a fait faillite, que la garantie ne peut plus être honorée, que la partie défenderesse a changé de sous-traitant et que la nouvelle garantie offerte est désormais de 5 ans, et non plus de 10 ans.

[9] Le 22 octobre 2025, la partie demanderesse transmet des photos de la rouille à Mme Chantal Lefebvre, représentante de la partie défenderesse par courriel (pièce P-13). Le 28 octobre 2025, la partie demanderesse propose un arrangement à l'amiable par courriel. Le 29 octobre 2025, Mme Lefebvre répond que seule la garantie du manufacturier s'applique, que celle-ci est expirée, et que le concessionnaire n'a jamais offert de garantie avec le produit antirouille (pièce P-5).

[10] La partie demanderesse effectue ensuite des recherches et constate que d'autres concessionnaires Toyota, notamment Toyota Boucherville et Toyota Drummondville, offrent des garanties explicites avec leurs produits antirouille (pièce P-6) : 10 ans chez Toyota Boucherville, et des durées de 4, 6 ou 8 ans avec retouches chez Toyota Drummondville.

[11] Le 1er décembre 2025, la partie demanderesse obtient un devis de réparation chez Toyota Granby (carrosserie) au montant de 1 614,02 \$ (pièce P-3), fondé sur une observation extérieure de la rouille mais sans vérifier l'intérieur de la porte.

[12] Le 2 décembre 2025, la partie demanderesse transmet à la partie défenderesse une mise en demeure par courrier recommandé (pièces P-1 et P-2), réclamant 2 800 \$ dans un délai de 15 jours. Le 8 décembre 2025, la partie défenderesse répond par courrier recommandé (pièce P-12), réitérant que seule la garantie du manufacturier s'applique et qu'aucun contrat de garantie n'a été fourni. Le 22 avril 2026, une séance de médiation est tenue, mais les parties ne parviennent pas à une entente.

III. LES POSITIONS DES PARTIES

Position de la partie demanderesse

[13] La partie demanderesse soutient qu'au moment de l'achat, le conseiller aux ventes lui a représenté verbalement que le produit antirouille était assorti d'une garantie de 10 ans.

[14] Le bon de travail interne (pièce D-2) qualifie le produit d'« *antirouille longue durée* », ce qui corrobore sa version selon laquelle le vendeur a présenté le produit comme offrant une protection prolongée.

[15] Selon le témoignage de la partie demanderesse, lors de l'appel du 17 octobre 2025, M. Denis Lefebvre aurait reconnu l'existence d'une garantie en expliquant que celle-ci ne pouvait plus être honorée en raison de la faillite du sous-traitant, et que la garantie était désormais de 5 ans au lieu de 10 ans. D'autres concessionnaires Toyota offrent des garanties explicites et documentées avec leurs produits antirouille, démontrant qu'il s'agit d'une pratique courante dans le réseau. La partie défenderesse a d'abord invoqué la faillite d'un sous-traitant pour justifier son refus, puis a nié toute garantie. Ces deux positions sont contradictoires.

[16] Ainsi, la partie demanderesse veut obtenir le remboursement du montant des réparations évaluées au montant de 1604.02\$, une location de voiture pour le temps des réparations pour cinq jours au montant de 345.44\$ (mais elle a témoigné qu'elle n'a pas loué de véhicule), le coût du traitement antirouille de 632\$ taxes incluses, des dommages et intérêts au montant de 408.54\$ pour un total de 2990.00\$.

Position de la partie défenderesse

[17] La partie défenderesse soutient que le concessionnaire a vendu uniquement un produit antirouille, soit un traitement préventif, et non une garantie. La facture ne fait mention que d'un «*antirouille*» à 550 \$ (pièce D-1), sans aucune référence à une garantie ou à sa durée. Si une garantie avait été incluse, elle aurait été documentée par un certificat de garantie, conformément à la pratique du concessionnaire. La seule garantie applicable était celle du fabricant Toyota, couvrant cinq ans à compter de la mise en service du véhicule mais dans le cas de la partie demanderesse, cette garantie était expirée depuis septembre 2021.

[18] Le terme « *longue durée* » figurant sur le bon de travail interne est une appellation indicative utilisée à l'interne pour distinguer le produit non annuel du traitement annuel. Selon la partie défenderesse, « *longue durée* » signifie simplement « plus d'un an » sans durée précise de garantie, et les termes « *permanent* » et « *longue durée* » sont interchangeables selon les fournisseurs. Le concessionnaire, en activité depuis 45 ans, n'a jamais offert de garantie avec ses produits antirouille.

[19] Quant à la faillite alléguée du sous-traitant, la partie défenderesse précise que le produit provenait d'*Amerigard*, que cette entreprise n'a pas fait faillite, et qu'elle continue d'en acheter les produits.

[20] La partie défenderesse a également déposé un contrat de garantie standard d'*Amerigard* (pièce D-4) qui prévoit une couverture de 6 ans pour les véhicules usagés, assortie de conditions restrictives, dont notamment un véhicule de moins de 36 mois de mise en service, moins de 80 000 km, une inspection complétée et l'absence de dommages antérieurs de rouille. Or, au moment de l'achat par la partie demanderesse, le véhicule avait déjà plus de 36 mois de mise en service.

IV. LES QUESTIONS EN LITIGE

[21] Les questions en litige sont les suivantes :

- a. Existait-il un contrat verbal de garantie de dix ans entre les parties relativement au traitement antirouille?
- b. La partie défenderesse est-elle responsable du traitement antirouille appliqué sur le véhicule de la partie demanderesse dont le sous-traitant aurait déclaré faillite?
- c. La partie demanderesse a-t-elle droit au remboursement du coût du traitement antirouille et des frais de réparation?

V. LE DROIT APPLICABLE

[22] Articles 37, 38, 42, 228 de La *Loi sur la protection du consommateur* (ci-après L.P.C.) et articles 1385, 1458, 1726, 2803, 2804, 2845, 2865 du *Code civil du Québec* (ci-après C.c.Q.).

VI. ANALYSE

[23] Le Tribunal arbitral rappelle que le fardeau de preuve incombe à la partie demanderesse, laquelle doit établir sa réclamation selon la prépondérance des probabilités, en conformité des articles 2803 et 2804 C.c.Q. qui mentionnent que :

2803. Celui qui veut faire valoir un droit doit prouver les faits qui soutiennent sa prétention. Celui qui prétend qu'un droit est nul, a été modifié ou est éteint doit prouver les faits sur lesquels sa prétention est fondée.

2804. La preuve qui rend l'existence d'un fait plus probable que son inexistence est suffisante, à moins que la loi n'exige une preuve plus convaincante.

[24] De plus, l'article 2845 C.c.Q. précise que « *la force probante du témoignage est laissée à l'appréciation du tribunal* », ce qui signifie que la force probante de tout témoignage concernant les faits dont un témoin a eu une connaissance personnelle ou concernant l'avis que donne un expert est laissée à l'appréciation du tribunal.

[25] La demanderesse invoque la garantie de durée raisonnable prévue aux articles 37 et 38 L.P.C. dont les textes sont les suivants :

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.

[26] La demanderesse invoque également la garantie de qualité prévue à l'article 1726 C.c.Q. dont le texte est le suivant :

1726. Le vendeur est tenu de garantir à l'acheteur que le bien et ses accessoires sont, lors de la vente, exempts de vices cachés qui le rendent impropre à l'usage auquel on le destine ou qui diminuent tellement son utilité que l'acheteur ne l'aurait pas acheté, ou n'aurait pas donné si haut prix, s'il les avait connus. (je souligne)

Il n'est, cependant, pas tenu de garantir le vice caché connu de l'acheteur ni le vice apparent; est apparent le vice qui peut être constaté par un acheteur prudent et diligent sans avoir besoin de recourir à un expert.

[27] Dans la situation actuelle, l'article 1726 C.c.Q. s'applique tel quel car le traitement antirouille est bel et bien indiqué sur le contrat de vente sous le sous-titre *ACCESSOIRES*. De plus, selon le témoignage de la demanderesse, elle n'aurait pas acheté le traitement antirouille si elle avait su qu'il n'y avait pas de garantie qui s'appliquait en cas de réclamation car le traitement antirouille était impropre à l'usage auquel il était destiné.

[28] Aussi, l'article 1458 C.c.Q. mentionne que :

1458. Toute personne a le devoir d'honorer les engagements qu'elle a contractés.

Elle est, lorsqu'elle manque à ce devoir, responsable du préjudice, corporel, moral ou matériel, qu'elle cause à son cocontractant et tenue de réparer ce préjudice; ni elle ni le cocontractant ne peuvent alors se soustraire à l'application des règles du régime contractuel de responsabilité pour opter en faveur de règles qui leur seraient plus profitables. (je souligne)

[29] La partie défenderesse a manqué à son obligation de bien exécuter le contrat de vente du traitement antirouille et de ce fait, engage sa responsabilité civile et est tenu de réparer le préjudice causé à la partie demanderesse.

Existait-il un contrat verbal de garantie de dix ans entre les parties relativement au traitement antirouille?

[30] En droit civil québécois, les contrats verbaux sont valides et opposables. L'article 1385 du C.c.Q. prévoit que :

1385. Le contrat se forme par le seul échange de consentement entre des personnes capables de contracter, à moins que la loi n'exige, en outre, le respect d'une forme particulière comme condition nécessaire à sa formation, ou que les parties n'assujettissent la formation du contrat à une forme solennelle.

Il est aussi de son essence qu'il ait une cause et un objet.

[31] Le prix payé de 550 \$ pour un traitement antirouille est significativement supérieur au coût d'un traitement annuel (60 \$ à 80 \$). Ce différentiel de prix est compatible avec l'existence d'une garantie prolongée, puisqu'un consommateur raisonnable ne paierait pas un tel prix pour un produit sans aucune garantie alors qu'un traitement annuel est considérablement moins cher.

[32] La partie défenderesse utilise le terme « *longue durée* » pour qualifier ce type de traitement. La partie défenderesse a toutefois refusé de préciser la durée que cette qualification implique, se limitant à dire « *plus d'un an* ». Cette imprécision est problématique dans un contexte commercial où le consommateur est en droit de s'attendre à des informations claires.

[33] Les propos de M. Denis Lefebvre lors de l'appel du 17 octobre 2025 avec la partie demanderesse, qui aurait invoqué la faillite d'un sous-traitant comme motif de refus d'honorer la garantie constituent un élément de preuve important. Si aucune garantie n'avait été vendue, il n'aurait pas été nécessaire d'invoquer la faillite d'un sous-traitant pour justifier le refus.

[34] L'absence de certificat de garantie, bien que notable, n'est pas déterminante. *La Loi sur la protection du consommateur* protège le consommateur contre les pratiques commerciales qui pourraient le priver de ses droits en raison de l'absence de documentation écrite.

[35] Aussi, la preuve démontre que d'autres concessionnaires Toyota (Toyota Boucherville, Toyota Drummondville) offrent des garanties explicites de dix ans ou plus sur des traitements antirouille similaires, ce qui rend plausible qu'un représentant aux ventes ait pu présenter le produit comme étant assorti d'une telle garantie.

[36] À propos de l'absence d'inscription de garantie chez *Amerigard* de la part de la partie défenderesse (pièce D-3), si cette dernière vend ses produits sans garantie, cela est une question interne entre *Amerigard* et la partie défenderesse et ne concerne nullement la partie demanderesse, surtout que la partie défenderesse n'a jamais informé explicitement la partie demanderesse qu'il n'y avait pas de garantie offerte avec le traitement antirouille.

La partie défenderesse est-elle responsable du traitement antirouille appliqué sur le véhicule de la partie demanderesse dont le sous-traitant aurait déclaré faillite?

[37] En ce qui concerne la faillite du sous-traitant, la partie demanderesse a payé la partie défenderesse pour l'application du traitement antirouille et non le sous-traitant de la partie défenderesse. Certes, la faillite du sous-traitant le libère de son obligation envers la partie demanderesse, mais cela n'éteint pas l'obligation de la partie défenderesse. En agissant comme intermédiaire vendeur, la partie défenderesse est responsable de l'exécution correcte du service.

[38] Selon le témoignage de la partie demanderesse, lors de l'appel du 17 octobre 2025 entre elle et M. Denis Lefebvre, (pièce P-11), ce dernier aurait expliqué que la garantie ne pouvait plus être honorée en raison de la faillite du sous-traitant et que la garantie offerte était désormais de 5 ans au lieu de 10 ans. Cette partie du témoignage n'a pas été contestée par la partie défenderesse. Ces propos constituent un commencement de preuve au sens de l'article 2865 du C.c.Q qui stipule que :

2865. *Le commencement de preuve peut résulter d'un aveu ou d'un écrit émanant de la partie adverse, de son témoignage ou de la présentation d'un élément matériel, lorsqu'un tel moyen rend vraisemblable le fait allégué.*

[39] Il en va de même pour l'article 42 L.P.C. qui mentionne que :

42. *Une déclaration écrite ou verbale faite par le représentant d'un commerçant ou d'un fabricant à propos d'un bien ou d'un service lie ce commerçant ou ce fabricant.*

[40] Le Tribunal arbitral note la contradiction manifeste entre les propos de M. Denis Lefebvre et la position officielle de Mme Chantal Lefebvre en défense, selon laquelle aucune garantie n'a jamais été offerte. Cette incohérence affecte la crédibilité de la partie défenderesse.

La partie demanderesse a-t-elle droit au remboursement du coût du traitement antirouille et des frais de réparation?

[41] En mai 2026, la partie demanderesse a procédé aux réparations de son véhicule chez Toyota Granby. La facture finale s'élève à 2 586.58\$ (pièce P-17). Les travaux révèlent que le panneau de porte devait être remplacé, et non simplement réparé. Le technicien observe alors l'absence de produit antirouille dans les coins intérieurs de la porte (pièce P-16), ce qui démontre que la partie défenderesse n'avait pas appliqué le produit antirouille correctement lors de l'achat du véhicule par la partie demanderesse.

[42] La partie demanderesse voudrait que le Tribunal arbitral condamne le défendeur à payer le montant total du traitement antirouille de 632\$ taxes incluses mais le Tribunal arbitral ne peut acquiescer à cette demande. D'une part, selon le témoignage de la demanderesse, la rouille est apparue vers le mois de juin 2024. Si l'on accorde une période de dix ans à l'efficacité du traitement antirouille, celui-ci aurait été efficace sur une période de 57 mois sur 120 mois, soit un taux de 47.5% d'efficacité, ce qui laisse qu'un 52.5% de remise possible, soit un montant de 331.38\$.

[43] Concernant l'obligation d'information, la partie défenderesse a témoigné qu'elle n'a pas discuté des conditions de la garantie avec la partie demanderesse.

[44] L'article 228 L.P.C. mentionne que :

228. *Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, dans une représentation qu'il fait à un consommateur, passer sous silence un fait important.* (je souligne)

[45] La partie défenderesse avait l'obligation d'informer la partie demanderesse de façon explicite qu'il n'y avait aucune couverture de garantie pour le traitement antirouille de longue durée. Cette information passée sous silence est un fait important. Le défaut d'information ne saurait être opposable à la partie demanderesse.

[46] Le bon de travail interne de la partie défenderesse (pièce D-2) utilise l'expression «*antirouille longue durée*». Si le produit n'était assorti d'aucune garantie particulière, le Tribunal

arbitral s'interroge sur la pertinence de cette qualification. La distinction entre un traitement «longue durée» et un traitement annuel implique nécessairement une promesse de durabilité supérieure, que cette durabilité soit de nature technique ou contractuelle.

[47] Lors de l'audition, le témoignage de la partie demanderesse fut constant, détaillé et cohérent. Elle explique le contexte de la proposition du vendeur, les deux options présentées (traitement annuel ou 10 ans), le raisonnement économique qui l'a convaincue, et les circonstances entourant l'achat.

[48] De surcroît, lors de son témoignage, la partie défenderesse a elle-même déposé un document de garantie d'*Amerigard* (pièce D-4) prévoyant une couverture de 6 ans pour les véhicules usagés. L'existence de ce document confirme que le fournisseur du produit offrait effectivement des garanties, bien que selon la partie défenderesse, cette garantie ne s'appliquait pas au véhicule de la partie demanderesse, ce qui rend d'autant plus plausible que le vendeur ait présenté le produit comme étant garanti.

VII. DÉCISION

POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL ARBITRAL :

ACCUEILLE partiellement la demande de Kim Moison;

CONDAMNE AUTOMOBILES PIERRE LEFEBVRE INC. à payer à la partie demanderesse la somme de 2917.96 \$ (2 586.58\$ pour les réparations et 331.38\$ pour une partie du traitement anti-rouille) avec les intérêts au taux légal et l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, et ce, à compter du 2 décembre 2025, date de la mise en demeure;

CONDAMNE AUTOMOBILES PIERRE LEFEBVRE INC. à payer les frais de justice de la demande, fixés à 121\$.

Prévost, Québec, ce 28^e jour de septembre 2026.

Me Mario Denis Paillé,
Arbitre accrédité par le Barreau du Québec
Numéro de membre 2516641

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Mario Denis Paillé', with a large, stylized flourish at the end.

Me Mario Denis Paillé, arbitre