

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
District : Montréal
Localité : Montréal
N° de dossier judiciaire : 500-32-729036-253

Date : 24 juillet 2026

DEVANT L'ARBITRE :

M^e René Ramirez AGUILAR

M'HAMED RAMY ZAIDI,

Partie demanderesse

c. **BOULEVARD MÉTROPOLITAIN
AUTOMOBILE INC. (SAINT-
LAURENT HYUNDAI),**

Partie défenderesse

SENTENCE ARBITRALE

I. INTRODUCTION

1. Résumé du litige

[1] Le demandeur réclame la somme de 2 000,00 \$ de la défenderesse à titre de dommages compensatoires et moraux en raison de pratiques trompeuses du concessionnaire, du préjudice à son dossier de crédit, du stress et de la perte de temps considérable subis pour rectifier la situation.

[2] La défenderesse conteste la réclamation au motif que le client était satisfait des explications et du service obtenu et que l'enquête de crédit a été effectuée avec son consentement.

2. Historique de la procédure

- [3] La demande est introduite le 21 octobre 2025 à la division de petites créances de la Cour du Québec.
- [4] La défenderesse dépose sa contestation le 18 décembre 2025.
- [5] La séance d'arbitrage a été tenue le 20 juillet 2026.

II. LES FAITS

- [6] Le début octobre 2025 le demandeur, recherchant activement un véhicule automobile, se rend chez BOULEVARD MÉTROPOLITAIN AUTOMOBILE INC. (SAINT-LAURENT HYUNDAI), soit un concessionnaire de véhicules neufs et usagés.
- [7] Il s'intéresse alors à un véhicule 2022 Hyundai Kona, ayant environ 68 200 kilomètres à l'odomètre. Il est utile de remarquer que le véhicule provient d'une autre province canadienne, soit l'Ontario.
- [8] Le ou vers le 4 octobre, étant très intéressé au véhicule, le demandeur convient de signer une offre d'achat pour un prix total de 33 179,73 \$. Telle offre d'achat est assortie d'une livraison prévue pour le 7 octobre.
- [9] Le prix indiqué sur le document inclus l'achat d'une garantie véhicule d'occasion certifié (VOC), d'une assurance de remplacement, ainsi que l'installation d'un système de Repérage Tag.
- [10] Ainsi, le demandeur verse un acompte de 500 \$ et une enquête de crédit est réalisée en vue du financement d'un montant de 23 179,72\$ pour l'acquisition du véhicule en question.
- [11] Le 5 octobre 2025, une employée de la défenderesse informe le demandeur par courriel électronique que sa demande de crédit est approuvée par l'institution financière. Elle lui demande alors de se rendre sur place pour finaliser le dossier.
- [12] Puisque le véhicule provient de l'Ontario, le ou vers le 6 octobre la défenderesse soumet le véhicule à une vérification mécanique obligatoire chez un mandataire autorisé par la SAAQ en vue d'obtenir un certificat de vérification mécanique

conforme.

- [13] Or, le rapport de vérification mécanique relève de défaillances, entre autres, au niveau de la transmission. De réparations s'avèrent donc nécessaires avant de faire immatriculer le véhicule auprès de la SAAQ.
- [14] Le 6 octobre 2025, un employé de la défenderesse communique avec le demandeur pour lui proposer alors de payer la moitié de réparations, soit une somme d'environ 3 000,00 \$. Les réparations s'avèrent coûteuses puisqu'il est fort probable que la transmission doit être remplacée et que ces réparations ne soient pas couvertes, en totalité ou en partie, par le manufacturier.
- [15] Le demandeur s'objecte à une telle proposition. Il n'accepte pas d'assumer une somme additionnelle de 3 000,00 \$ pour l'achat de ce véhicule d'occasion.
- [16] Pour ne pas faire augmenter le prix total à l'achat, l'employé de la défenderesse lui propose alors d'exclure l'achat de la garantie véhicule d'occasion certifié (VOC).
- [17] Une telle exclusion représentait alors une somme d'environ 2 575,00\$ plus taxes.
- [18] Le demandeur exprime qu'il y a eu une perte de confiance et ne semble être plus intéressé.
- [19] Le 7 octobre 2025 le demandeur transmet un courriel à l'employée de la défenderesse afin de l'informer qu'il a décidé de ne pas procéder à l'achat du véhicule.
- [20] Bien qu'un des employés de la défenderesse a tenté d'intéresser le demandeur à d'autres options des véhicules semblables, ces tentatives se sont avérées infructueuses.
- [21] La partie défenderesse a procédé, dès lors, au remboursement du dépôt de 500 \$, et ce sans délai.
- [22] Le demandeur exprime qu'à la suite des événements, il n'a plus confiance et il exprime alors sa déception.
- [23] Bien qu'il ait été contacté à plusieurs reprises dans le but de régler son mécontentement, le demandeur semble ne plus répondre.
- [24] Le demandeur finira par acheter un véhicule dans un autre concessionnaire.

[25] Le 21 octobre 2025, le demandeur introduit son recours à la Cour du Québec, division de petites créances.

III. LES POSITIONS DES PARTIES

[26] Le demandeur allègue que la partie défenderesse a commis un défaut de divulgation et a fait des représentations inexactes. Il soutient que :

« ... le concessionnaire a omis de divulguer un dégât d'eau et un refus d'inspection de la SAAQ avant la vente, puis a remis le véhicule en vente avec la mention « aucun dossier de dommage » ».

[27] Il estime que dans ces circonstances, la défenderesse a soumis une demande de financement et une enquête de crédit alors qu'elle savait que le véhicule n'était pas conforme selon les normes d'inspection de la SAAQ.

[28] Une enquête de crédit n'étant pas nécessaire dans les circonstances à l'avis du demandeur, il allègue un préjudice subi à son dossier de crédit, en plus du stress et de la perte de temps considérable pour rectifier la situation.

[29] Il réclame la somme de 2 000,00 \$ à titre de dommages compensatoires et moraux, laquelle somme se décompose de la manière suivante :

- 300 \$ pour l'atteinte à son dossier de crédit causée par une enquête injustifiée;
- 1 000,00 \$ due au fait que le concessionnaire a omis de divulguer un dégât d'eau et un refus d'inspection de la SAAQ avant la vente;
- 500,00 \$ pour le stress, la frustration et la perte de confiance;
- 200,00\$ pour le temps et les démarches administratives, dont des communications avec la SAAQ, l'OPC, Hyundai Canada et la banque.

[30] Il reconnaît qu'un des employés de la défenderesse a essayé de communiquer avec lui par la suite des événements, mais qu'il était dans l'impossibilité de répondre à cause des empêchements de nature personnelle.

[31] La partie défenderesse conteste l'ensemble des prétentions du demandeur.

[32] Elle indique que tout au long du processus le client était satisfait des explications et du service obtenu.

[33] Elle ajoute que l'enquête de crédit n'a été effectuée qu'avec le consentement du

demandeur et qu'elle n'a aucun contrôle sur le dossier de crédit de celui-ci.

- [34] À l'égard des réparations nécessaires, la défenderesse témoigne à l'effet que le véhicule a été acquis lors d'une vente aux enchères (encans de gros réservés aux commerçants licenciés), ce qui est une pratique courante pour les concessionnaires d'automobiles usagées ou d'occasion.
- [35] Elle invoque qu'avant la mise en vente au détail, le concessionnaire effectue généralement une inspection mécanique et que lors des vérifications mécaniques exigées par la SAAQ, il est normal que des réparations s'avèrent nécessaires.
- [36] À cet effet, elle soutient qu'il est courant que certains véhicules nécessitent des réparations suite à leur l'inspection. Elle ajoute cependant que ces réparations peuvent être couvertes ou prises en charge en vertu de la garantie du manufacturier, pour autant que cette garantie demeure en vigueur.
- [37] Lors de son témoignage, la partie défenderesse admet qu'au moment de la potentielle vente le 6 octobre 2025, elle ne pouvait pas déterminer avec certitude si les réparations du véhicule en question pouvaient être couvertes par la garantie du manufacturier et que conséquemment elle n'était pas en mesure d'évaluer le montant exact des frais.
- [38] Dès lors, elle avait proposé au demandeur d'assumer la moitié des coûts, mais elle n'était pas en mesure de dire avec certitude ni exactitude quel montant.
- [39] En voyant la réticence du demandeur à assumer ces coûts additionnels, l'employé de la défenderesse a alors proposé d'autres véhicules qui pouvaient s'avérer un remplacement intéressant pour le demandeur.
- [40] Elle avoue que le demandeur ne semblait plus cependant intéressé à poursuivre ses démarches et elle a remboursé le dépôt de 500 \$.
- [41] La défenderesse ajoute qu'un de ses employés, soit le directeur adjoint des ventes d'occasion, a tenté de communiquer à maintes reprises avec le demandeur afin d'apaiser son mécontentement, mais que le demandeur n'était plus joignable.
- [42] Ainsi, le véhicule objet de ce litige a été ultérieurement vendu par la partie défenderesse à un tiers le ou vers le 5 décembre 2025.

IV. LES QUESTIONS EN LITIGE

[43] Afin de trancher le litige, le Tribunal d'arbitrage doit répondre aux questions suivantes :

- A. Est-ce qu'il y a eu formation de contrat au sens de la *Loi sur la protection du consommateur* (ci-après la LPC)?**
- B. Est-ce que le demandeur est en droit de réclamer la somme de 2 000,00 \$ à titre de dommages compensatoires et moraux?**

V. LE DROIT APPLICABLE

[44] Avant de procéder à l'analyse et répondre aux questions en litige, il convient de citer diverses dispositions de la LPC applicables en l'espèce :

CHAPITRE II

RÈGLES DE FORMATION DE CERTAINS CONTRATS POUR LESQUELS LE TITRE I EXIGE UN ÉCRIT

23. Le présent chapitre s'applique au contrat qui, en vertu de l'article 58, 80, du premier alinéa de l'article 150.4, de l'article 158, 187.14, 190, 199, 208 ou 214.2 doit être constaté par écrit.

Le présent chapitre ne s'applique pas à un acte notarié.

24. Une offre, promesse ou entente préalable à un contrat qui doit être constaté par écrit n'engage pas le consommateur tant qu'elle n'est pas consignée dans un contrat formé conformément au présent titre.

25. Le contrat doit être clairement et lisiblement rédigé au moins en double et, sauf s'il est conclu à distance, sur support papier.

27. Sous réserve de l'article 29, le commerçant doit signer et remettre au consommateur le contrat écrit dûment rempli et lui permettre de prendre connaissance de ses termes et de sa portée avant d'y apposer sa signature.

28. Sous réserve de l'article 29, la signature des parties doit être apposée sur la dernière page de chacun des doubles du contrat, à la suite de toutes les

stipulations.

30. Le contrat est formé lorsque les parties l'ont signé.

32. Le commerçant doit remettre un double du contrat au consommateur après la signature.

75. Dans le cas d'un contrat assorti d'un crédit, le consommateur se prévaut de la faculté de résolution:

- a) par la remise du bien au commerçant ou à son représentant, s'il a reçu livraison du bien au moment où chacune des parties est entrée en possession d'un double du contrat;
- b) dans les autres cas, soit par la remise du bien, soit par l'envoi d'un avis écrit à cet effet au commerçant ou à son représentant.

150. Le contrat assorti d'un crédit, autre que le contrat de vente à tempérament, doit reproduire, en plus des mentions prescrites par règlement, les mentions prévues à l'annexe 7.

§ 2. — Contrats de vente ou de louage à long terme d'automobiles d'occasion et de motocyclettes d'occasion

158. Le contrat de vente doit être constaté par écrit et indiquer:

- a) le numéro du permis de commerçant de véhicules routiers;
- b) le lieu et la date du contrat;
- c) le nom et l'adresse du consommateur et ceux du commerçant;
- d) le prix de l'automobile;
- e) les droits exigibles en vertu d'une loi fédérale ou provinciale;
- f) le total des sommes que le consommateur doit déboursier en vertu du contrat; et
- g) les caractéristiques de la garantie.

271. Si l'une des règles de formation prévues par les articles 25 à 28 n'a pas été respectée, ou si un contrat ne respecte pas une exigence de forme prescrite par la présente loi ou un règlement, le consommateur peut demander la nullité du contrat.

Dans le cas d'un contrat de crédit, lorsqu'une modalité de paiement ou encore le calcul ou une indication des frais de crédit ou du taux de crédit n'est pas conforme à la présente loi ou à un règlement, le consommateur peut demander, à son choix, soit la nullité du contrat, soit la suppression des frais de crédit et la restitution de la partie des frais de crédit déjà payée.

Le tribunal accueille la demande du consommateur sauf si le commerçant

démontre que le consommateur n'a subi aucun préjudice du fait qu'une des règles ou des exigences susmentionnées n'a pas été respectée.

272. Si le commerçant ou le fabricant manque à une obligation que lui impose la présente loi, un règlement ou un engagement volontaire souscrit en vertu de l'article 314 ou dont l'application a été étendue par un décret pris en vertu de l'article 315.1, le consommateur, sous réserve des autres recours prévus par la présente loi, peut demander, selon le cas:

- a) l'exécution de l'obligation;
- b) l'autorisation de la faire exécuter aux frais du commerçant ou du fabricant;
- c) la réduction de son obligation;
- d) la résiliation du contrat;
- e) la résolution du contrat; ou
- f) la nullité du contrat,

sans préjudice de sa demande en dommages-intérêts dans tous les cas. Il peut également demander des dommages-intérêts punitifs.

[45] Par ailleurs, certaines dispositions du Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur trouvent également application :

39. Un contrat assorti d'un crédit autre qu'un contrat conclu par un commerçant itinérant assujetti aux articles 58 à 65 de la Loi et autre qu'un contrat de service à exécution successive relatif à un enseignement, un entraînement ou une assistance, doit contenir, en plus des mentions prévues à l'annexe 5 ou 7 de la Loi, selon le cas, la mention obligatoire suivante:

« Mention exigée par la Loi sur la protection du consommateur.

(Contrat assorti d'un crédit)

1. Le consommateur peut résoudre, sans frais, le présent contrat dans les 2 jours qui suivent celui où chaque partie prend possession d'un double du contrat, sauf dans les cas de vente d'une automobile neuve dont le consommateur a pris livraison.

Pour résoudre le contrat, le consommateur doit:

- a) remettre le bien au commerçant ou à son représentant s'il en a reçu livraison au moment où chaque partie a pris possession d'un double du contrat;

b) expédier un avis écrit à cet effet, ou remettre le bien au commerçant ou à son représentant s'il n'en a pas reçu livraison au moment où chaque partie a pris possession d'un double du contrat.

2. Le contrat est résolu, sans autre formalité, dès que le consommateur remet le bien ou dès qu'il envoie l'avis.

VI. ANALYSE

A. Est-ce qu'il y a eu formation de contrat au sens de la *Loi sur la protection du consommateur* (ci-après la LPC)?

[46] L'entente intervenue entre les parties vise l'achat d'un véhicule d'occasion, tel que prévu à la Section IV – Contrats relatifs aux automobiles et aux motocyclettes de ladite LPC, en l'espèce, un véhicule d'occasion offert par la partie défenderesse.

[47] L'article 158 de la LPC précise qu'un tel contrat doit être constaté par écrit.

[48] L'article 30 de la même loi énonce que le contrat n'est formé que lorsque toutes les parties l'ont signé.

[49] Selon la preuve présentée et les témoignages entendus lors de l'audience, l'offre d'achat du 7 octobre 2025 n'a pas été signée par toutes les parties.

[50] Contrairement aux règles générales de formation de contrats énoncées aux articles 1385 et suivant du *Code civil du Québec*, le contrat de consommation ne se forme pas par le seul échange de consentement entre des personnes capables de contracter. En effet, la LPC exige une forme particulière comme condition nécessaire à sa formation, soit la signature de toutes les parties.

[51] En conséquence, la défaillance de cette exigence essentielle fait de sorte qu'un contrat de consommation au sens de la LPC n'a jamais existé entre le demandeur et la défenderesse.

[52] Qui plus est, les témoignages des parties révèlent que le demandeur s'est prévalu du droit de résolution unilatérale très rapidement, soit le 7 octobre 2025, en demandant le remboursement du dépôt de 500,00 \$. Ce droit de résolution unilatérale étant un offert au consommateur et plus particulièrement décrit à

l'article 272 de la LPC.

[53] Les parties reconnaissent que cette somme a été remboursée sans délai et sans difficulté.

[54] De ce fait, le Tribunal d'arbitrage doit répondre par la négative à la première question en litige, le contrat de consommation n'ayant jamais existé au sens de la LPC.

B. Est-ce que le demandeur est en droit de réclamer la somme de 2 000,00 \$ à titre de dommages compensatoires et moraux?

[55] Avant de répondre à la deuxième question en litige, il convient de rappeler les règles applicables dans le cadre du fardeau de la preuve, énoncées aux articles 2803 et 2804 du *Code civil du Québec*:

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.

[56] Le Juge Denis le Reste, J.C.Q, dans l'affaire *Michaud c. Import-Export RV inc.*, 2014 QCCQ 7870, résume ainsi les règles entourant le fardeau de la preuve :

[66] Les justiciables ont le fardeau de prouver l'existence, la modification ou l'extinction d'un droit. Les règles du fardeau de la preuve signifient l'obligation de convaincre, qui est également qualifiée de fardeau de persuasion. Il s'agit donc de l'obligation de produire dans les éléments de preuve une quantité et une qualité de preuve nécessaires à convaincre le Tribunal des allégations faites lors du procès.

[67] En matière civile, le fardeau de la preuve repose sur les épaules de la partie demanderesse suivant les principes de la simple prépondérance.

[57] Il incombe donc au demandeur de prouver de façon prépondérante les dommages compensatoires et moraux auxquels il estime avoir droit.

[58] À ce propos, questionné lors de l'audience para le Tribunal d'arbitrage, le demandeur indique qu'il n'a communiqué qu'une seule fois auprès de la SAAQ,

et ce, pour demander si le véhicule était immatriculé au Québec. La SAAQ répondant par la négative, ses démarches administratives ont cessées.

[59] Il ajoute également qu'il est entré en communication avec Hyundai Canada, mais il précise que ceci n'est plus pertinent puisque ces questions ont été réglées.

[60] Par ailleurs, il n'est pas en mesure de quantifier, ventiler, ou autrement élaborer en quoi le fait que la partie défenderesse ait remis le véhicule en vente à la suite à son refus d'achat, lui aurait causé un préjudice justifiant l'octroi de dommages compensatoires ou moraux.

[61] Finalement, il ne produit aucune preuve démontrant un préjudice quelconque à son dossier de crédit. En fait, il témoigne à l'effet qu'il a sans délai trouvé un autre véhicule d'occasion auprès d'un autre concessionnaire. Il ajoute qu'il était en mesure de procéder à l'acquisition du véhicule. Il ne constate aucun impact ni aucune conséquence susceptible d'affecter cet achat.

[62] Or, les inconvénients invoqués, soit le stress, la frustration et la perte de confiance, s'inscrivent dans les désagréments normaux associés à l'achat d'un véhicule d'occasion. Rien au dossier permet au Tribunal d'arbitrage de conclure qu'un préjudice sérieux ou exceptionnel a été subi par le demandeur.

[63] Même si l'existence d'un tel stress et frustration avait été prouvée, le demandeur n'est pas en mesure de prouver que la partie défenderesse est responsable des prétendus dommages.

[64] Donc, le Tribunal d'arbitrage ne dispose pas d'une preuve suffisante lui permettant de conclure à l'existence du lien de causalité entre les dommages moraux réclamés et la partie défenderesse.

[65] En l'absence d'une preuve prépondérante, le Tribunal d'arbitrage doit également répondre par la négative à cette question est rejeter ce volet de la réclamation.

VII. DÉCISION

[66] **POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL D'ARBITRAGE :**

[67] **REJETTE** la Demande de la partie demanderesse ;

[68] **LE TOUT**, sans frais de justice.

À Montréal

ce 24 juillet 2026

Lieu

Date

M^e René Ramirez Aguilar

Arbitre accrédité par la Chambre des Notaires du Québec



Signature