

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
District : Montréal
Localité : Montréal
N° de dossier judiciaire : 500-32-729558-256

Date : 18 septembre 2026

DEVANT L'ARBITRE :

M^e Robin Schiller

ANASS EL MIR

HONDA GABRIEL

c.

Partie demanderesse

Partie défenderesse

SENTENCE ARBITRALE

I. INTRODUCTION

A. Résumé du litige

1. Le Demandeur réclame à la Défenderesse la somme de 1 200 \$, plus les intérêts au taux légal, alléguant que la Défenderesse, à titre de concessionnaire automobile et de centre de réparation, a fait défaut de lui remettre les pièces qui ont été remplacées lors des réparations effectuées sur son véhicule à la suite d'un accident. Le Demandeur reproche également à la Défenderesse de ne pas lui avoir remis une facture détaillée faisant état des réparations effectuées sur son véhicule.
2. La Défenderesse conteste la réclamation de le Demandeur, soutenant que les pièces remplacées appartenaient à la compagnie d'assurance ayant assumé le coût des réparations, et non au Demandeur. La Défenderesse ajoute que, si elle avait été informée à l'avance que le Demandeur souhaitait récupérer les pièces remplacées, elle les lui aurait remises. Toutefois, elle affirme avoir été informée trop tard de cette demande et avoir, entre-temps, disposé des pièces en les jetant.

B. Historique de la procédure

3. Le 14 octobre 2025, le Demandeur transmet à la Défenderesse une mise en demeure, **pièce P-6**, lui demandant : (1) de lui transmettre la facture complète et détaillée de toutes les pièces remplacées; (2) de lui fournir les preuves documentaires et photographiques attestant des travaux réellement effectués; et (3) de lui remettre les anciennes pièces remplacées ou, à défaut, de lui proposer une compensation

équitable.

4. Par courriel en date du 14 octobre 2025, **pièce P-7**, la Défenderesse répond notamment que : « ... *si vous nous aviez informés dès le départ de votre souhait de conserver cette pièce, nous l'aurions volontiers conservée pour vous* ».
5. Le 8 décembre 2025, le Demandeur dépose sa demande contre la Défenderesse auprès de la Division des petites créances de la Cour du Québec et acquitte les frais de justice de 118,00 \$.
6. Le 5 février 2026, la Défenderesse produit sa contestation.
7. Le 28 juillet 2026, le dossier est référé à l'arbitrage devant la soussignée.
8. Le 7 août 2026, lors d'une conférence préparatoire, les parties confirment leur volonté de soumettre le litige à l'arbitrage et reconnaissent que la décision arbitrale sera finale et sans appel.
9. Le 21 août 2026, les parties participent à une séance d'arbitrage devant la soussignée, tenue par l'entremise de la plateforme Teams. Lors de cette séance, les parties confirment à nouveau leur consentement à procéder par voie d'arbitrage et que la décision arbitrale sera finale et sans appel.
10. Après que le déroulement du processus leur eut été expliqué, la séance d'arbitrage a lieu.

II. LES FAITS

11. Le ou vers le 4 août 2025, la Honda Civic Touring 2022 du Demandeur est impliquée dans un accident.
12. Ayant déjà fait affaire avec le centre de réparation de la Défenderesse en 2023, le Demandeur obtient de son assureur une permission spéciale de faire réparer son véhicule auprès de la Défenderesse.
13. Selon le Demandeur, lors de cette première réparation en 2023, les pièces remplacées lui avaient été automatiquement remises.
14. Un estimé des dommages a été préparé par l'estimateur mandaté par l'assureur, puis transmis à la Défenderesse. Presque la totalité des dommages étaient couverts par l'assureur du Demandeur, TD Assurance.
15. Le Demandeur a témoigné qu'avant de fixer le rendez-vous auprès de la Défenderesse, la personne qui l'a contacté pour organiser le rendez-vous l'a informé qu'il pouvait garder ses pièces et il l'a indiqué qu'il voulait les récupérer. Ce

témoignage n'a pas été contredit par la Défenderesse¹.

16. Le 18 août 2025, le Demandeur amène son véhicule chez la Défenderesse afin que les réparations soient effectuées. Il acquitte également sa franchise d'assurance, tel qu'il appert de la preuve de paiement, **pièce P-10**.
17. Selon le témoignage de la représentante de la Défenderesse, celle-ci accueille le Demandeur à son arrivée et effectue avec lui une inspection du véhicule. La représentante de la Défenderesse témoigne qu'elle n'a pas discuté avec le Demandeur des pièces qui seraient retirées ou remplacées lors des réparations.
18. La représentante de la Défenderesse témoigne également qu'elle a laissé le Demandeur remplir les documents requis.
19. Selon le Demandeur, la représentante de la Défenderesse est demeurée à ses côtés et lui a demandé de signer l'autorisation de réparation, **pièce P-2**, à trois endroits. Il affirme que personne n'a attiré son attention sur la section du document intitulée « *Est-ce qu'on vous retourne les pièces usagées? Oui/Non* ».
20. Le 19 août 2025, la Défenderesse communique avec le Demandeur afin de l'informer que son véhicule est prêt. Selon le Demandeur, il mentionne alors à la réceptionniste qu'il souhaite récupérer les pièces remplacées et celle-ci lui répond que cela ne devrait pas poser de problème.
21. Le 20 août 2025, lorsque le Demandeur se présente chez la Défenderesse pour récupérer son véhicule, il demande à obtenir les pièces remplacées. Il est alors informé que celles-ci ont déjà été jetées.
22. Le 14 octobre 2025, la Défenderesse confirme par écrit que, si elle avait su que le Demandeur souhaitait récupérer les pièces, elle les lui aurait remises, tel qu'il appert du courriel, **pièce P-7**.
23. Le Demandeur reproche aussi à la Défenderesse de ne pas l'avoir remis une facture détaillant les travaux faite, le tout contrairement à l'article 173 de la *Loi sur la protection du consommateur* (« LPC »)².
24. Le Demandeur témoigne que, n'ayant reçu ni les pièces remplacées, ni une facture détaillée indiquant les travaux effectués malgré sa demande, il a fait examiner son véhicule par un expert externe, au coût de 183,96 \$, tel qu'il appert de la **pièce P-15**. Selon le Demandeur, cette expertise externe était nécessaire puisqu'il ne disposait d'aucune preuve permettant de confirmer que les réparations avaient été effectuées correctement.
25. Afin d'établir la valeur des pièces qui ont été remplacées, le Demandeur produit la **pièce P-9**, qui sont des extraits de Facebook Marketplace.

¹ Témoignage du Demandeur le 21 août 2026.

² *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ, c. P-40.1.

26. La représentante de la Défenderesse témoigne que, dans le cadre de réparations payées par un assureur, il n'est pas dans les habitudes de la Défenderesse de discuter avec le client de la remise des pièces remplacées, puisque celles-ci appartiennent, selon elle, à l'assureur. Elle explique que, lorsque l'assureur ne souhaite pas conserver les pièces, celles-ci peuvent être remises au consommateur sur demande. La Défenderesse ajoute que les pièces en question étaient non réparables et n'avaient aucune valeur.
27. Lors de la séance d'arbitrage, la Défenderesse a produit une facture relative aux pièces remplacées, laquelle a été cotée comme **pièce D-3**. Selon le Demandeur, il n'avait pas reçu copie de cette facture avant la séance d'arbitrage. Ce témoignage n'a pas été contredit.
28. La Défenderesse a également produit le document intitulé « Livraison », lequel constitue un résumé des frais de réparation ainsi que du partage de ces frais entre TD Assurance et le Défendeur.
29. Le Demandeur a confirmé avoir signé le document intitulé « Livraison » afin de récupérer son véhicule, mais a témoigné n'en avoir jamais reçu copie avant la tenue de la séance d'arbitrage. Ce témoignage n'a pas été contredit.

III. LES POSITIONS DES PARTIES

30. Le Demandeur soutient que la Défenderesse avait l'obligation de lui remettre une facture détaillée des travaux effectués ainsi que les pièces remplacées. Selon lui, le fait qu'il n'ait acquitté que la franchise d'assurance ne change rien au fait que le véhicule et les pièces qui en font partie lui appartiennent.
31. Le Demandeur soutient également qu'il avait verbalement demandé, à l'avance, la remise des pièces remplacées. Selon lui, si la Défenderesse avait attiré son attention sur la clause de son formulaire de réparation relative à la remise des pièces usagées, le litige n'aurait jamais pris naissance. Il soutient qu'en omettant de l'informer de l'existence de cette clause, la Défenderesse doit être tenue responsable de la valeur des pièces remplacées dont elle a par la suite disposé.
32. La Défenderesse soutient qu'elle n'avait aucune obligation de remettre les pièces remplacées au Demandeur, celles-ci appartenant, selon elle, à la compagnie d'assurance qui a assumé le coût des réparations. Elle affirme que la remise des pièces au client constitue une simple courtoisie et qu'elle aurait volontiers remis les pièces au Demandeur si celui-ci l'avait informée suffisamment tôt de son souhait de les récupérer. Elle ajoute toutefois qu'au moment où elle a été informée de cette demande, les pièces avaient déjà été jetées.

IV. LES QUESTIONS EN LITIGE

- a) La Défenderesse avait-elle l'obligation de remettre au Demandeur les pièces remplacées lors des réparations effectuées sur son véhicule?
- b) Le fait que le Demandeur n'ait pas paraphé ou complété la section du formulaire de réparation relative à la remise des pièces usagées, pourrait-il libérer la Défenderesse de cette obligation?
- c) Si la Défenderesse est tenue responsable de ne pas avoir conservé les pièces, à quelle indemnité le Demandeur peut-il prétendre à titre de valeur des pièces remplacées et les « désagréments » soufferts?

V. LE DROIT APPLICABLE

33. Les parties sont respectivement un consommateur et un commerçant et sont donc liés par la LPC et le *Code civil du Québec*³.

34. Les dispositions pertinentes de la LPC sont:

173. *Lorsqu'il a effectué une réparation, le commerçant doit remettre au consommateur une facture indiquant:*

- a) *le nom et l'adresse du consommateur et ceux du commerçant;*
- b) *la marque, le modèle et le numéro d'immatriculation de l'automobile;*
- c) *la date de la livraison de l'automobile au consommateur et le nombre de milles ou de kilomètres indiqués à l'odomètre de l'automobile à cette date;*
- d) *la réparation effectuée;*
- e) *la pièce posée en précisant s'il s'agit d'une pièce neuve, usagée, réusinée ou remise à neuf et son prix;*
- f) *le nombre d'heures de main-d'oeuvre facturé, le tarif horaire et le coût total de la main-d'oeuvre;*
- g) *les droits exigibles en vertu d'une loi fédérale ou provinciale;*
- h) *le total des sommes que le consommateur doit déboursier pour cette réparation; et*
- i) *les caractéristiques de la garantie.*

174. *Lorsqu'une réparation est faite par un sous-traitant, le commerçant a les mêmes*

³ *Code civil du Québec*, CQLR c CCQ-1991.

obligations que s'il l'avait lui-même effectuée.

175. *Le commerçant doit, si le consommateur l'exige au moment où il demande de faire la réparation, remettre à ce dernier la pièce qui a été remplacée et ce, au moment où le consommateur prend livraison de son automobile sauf:*

- a) si la réparation est faite sans frais pour le consommateur;*
- b) si la pièce est échangée contre une pièce réusinée ou remise à neuf; ou*
- c) si la pièce remplacée fait l'objet d'un contrat de garantie en vertu duquel le commerçant doit remettre cette pièce au fabricant ou au distributeur.*

180. *Un commerçant qui effectue la réparation d'automobiles doit, conformément aux exigences prescrites par règlement, afficher dans un endroit bien en vue de son établissement une pancarte informant les consommateurs des principales dispositions prévues dans la présente sous-section.*

261. *On ne peut déroger à la présente loi par une convention particulière.*

262. *À moins qu'il n'en soit prévu autrement dans la présente loi, le consommateur ne peut renoncer à un droit que lui confère la présente loi.*

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.

35. *La disposition pertinent du Code civil du Québec est:*

1436. *Dans un contrat de consommation ou d'adhésion, la clause illisible ou incompréhensible pour une personne raisonnable est nulle si le consommateur ou la partie qui y adhère en souffre préjudice, à moins que l'autre partie ne prouve que des explications adéquates sur la nature et l'étendue de la clause ont été données au*

consommateur ou à l'adhérent.

VI. ANALYSE

a) La Défenderesse avait-elle l'obligation de remettre au Demandeur les pièces remplacées lors des réparations effectuées sur son véhicule?

36. Le témoignage non contredit du Demandeur est à l'effet qu'il a préalablement avisé, par téléphone, un représentant de la Défenderesse de son intention de récupérer les pièces remplacées.
37. Le Demandeur témoigne également que, lorsqu'il s'est présenté chez la Défenderesse afin de récupérer son véhicule, il a de nouveau demandé que les pièces remplacées lui soient remises. Il a alors été informé que celles-ci avaient déjà été jetées.
38. La soussignée retient le témoignage du Demandeur sur ces éléments, celui-ci n'ayant pas été contredit par la preuve présentée par la Défenderesse.
39. L'article 175 de la LPC impose au commerçant qui effectue une réparation de remettre au consommateur, à sa demande, les pièces ou parties de pièces qu'il a remplacées, sous réserve des exceptions prévues par la loi.
40. En l'espèce, le Demandeur avait déjà fait affaire avec la Défenderesse en 2023 et témoigne qu'à cette occasion, les pièces remplacées lui avaient été automatiquement remises. Cette pratique antérieure constituait, pour le Demandeur, un élément pertinent l'ayant amené à croire qu'il pouvait raisonnablement s'attendre à ce que les pièces remplacées lors de la réparation de son véhicule en 2025 lui soient également remises.
41. La Défenderesse soutient que l'exception prévue au paragraphe a) de l'article 175 de la LPC, ci-haut mentionné, trouve application, puisque les réparations ont été effectuées dans le cadre d'une réclamation d'assurance. Selon son interprétation de la police d'assurance, les pièces remplacées appartenaient à l'assureur puisque celui-ci avait assumé le coût des réparations. Elle s'appuie notamment sur le Formulaire de police d'assurance automobile du Québec, **pièce D-1**, à la page 24, lequel prévoit :

2. COMMENT SE DÉTERMINE LA VALEUR DES DOMMAGES La valeur des dommages payable par l'assureur ne peut pas dépasser la « valeur au jour du sinistre » du véhicule assuré. Lorsque l'assuré désigné a été indemnisé, l'assureur a le droit de récupérer le bien ou la partie du bien endommagé ».

42. La soussignée ne retient pas l'interprétation proposée par la Défenderesse quant à la portée de cette disposition. Cette clause concerne les droits de l'assureur à l'égard du

bien ou de la partie du bien endommagé dans le contexte de l'indemnisation d'un « sinistre ». Elle ne saurait avoir pour effet de neutraliser le droit conféré au consommateur par l'article 175 de la LPC lorsque les conditions de cette disposition sont réunies.

43. En l'espèce, il est admis que le Demandeur devait acquitter une somme de 500 \$ auprès de la Défenderesse, tel qu'il appert de la **pièce P-10**.
44. La Défenderesse soutient que cette somme correspondait à la franchise d'assurance et qu'elle était exigée dans le cadre de la réclamation d'assurance. Elle en déduit que le Demandeur n'aurait rien payé pour les réparations effectuées sur son véhicule.
45. La soussignée ne retient pas cette interprétation. Le fait que la somme de 500 \$ constitue une franchise d'assurance ne signifie pas que la réparation a été effectuée « sans frais pour le consommateur ». Au contraire, le Demandeur a personnellement assumé une partie du coût des réparations en acquittant sa franchise de 500 \$.
46. Ceci est d'ailleurs confirmé par la feuille de livraison datée du 19 août 2025, produite par la Défenderesse, laquelle stipule ce qui suit :

Assurance	2 632.40 \$
...	
Franchise	500.00 \$
...	
Total Assurance	2 132.40 \$
...	
Total client	500.00 \$

47. La soussignée est donc d'avis que l'exception prévue au paragraphe a) de l'article 175 LPC ne trouve pas application dans les circonstances.
48. Le Demandeur avait ainsi le droit de demander la remise des pièces remplacées et, suivant la preuve retenue par la soussignée, il a effectivement manifesté son intention de les récupérer. La Défenderesse ne pouvait donc se décharger de son obligation en disposant des pièces avant que le Demandeur ne puisse les récupérer.
49. Dans ces circonstances, et considérant notamment le témoignage non contredit du Demandeur selon lequel il avait avisé la Défenderesse de son désir de récupérer les pièces, la soussignée est d'avis que le Demandeur pouvait raisonnablement s'attendre à ce que les pièces remplacées soient conservées et lui soient remises lorsqu'il viendrait récupérer son véhicule.

b) Le fait que le Demandeur n'ait pas paraphé ou complété la section du formulaire de réparation relative à la remise des pièces usagées, pourrait-il libérer la Défenderesse de cette obligation?

50. Malgré les prétentions de la Défenderesse selon lesquelles le Demandeur aurait fait défaut d'indiquer dans le formulaire, **pièce P-2**, qu'il souhaitait récupérer les pièces remplacées, la soussignée est d'avis que la Défenderesse devait, dans les circonstances, attirer l'attention du Demandeur sur la section du formulaire relative à la remise des pièces.

51. Dans l'affaire *Brunelle c. 9124-5704 Québec Inc.*, 2004 CanLII 34005⁴, l'honorable Claude H. Chicoine, j.c.q., a conclu qu'une clause rédigée en caractères si fins qu'il devient impossible à une personne raisonnable de la lire pourra être caractérisée de illisible. Quant aux facteurs à prendre en considération afin de déterminer le caractère illisible d'une clause, le juge Chicoine énonce ce qui suit :

[11] Selon les auteurs Jean-Louis Baudouin et Pierre-Gabriel Jobin, <illisible> doit être compris dans le sens matériel; il s'agit en quelque sorte d'une exigence de forme. Ainsi, une clause rédigée en caractères si fins qu'il devient impossible à une personne raisonnable de la lire pourra être caractérisée d'illisible.»

[Renvois omis]

[12] Les caractères de ce petit carré où sont inscrites, dans un seul bloc, plusieurs clauses favorisant le garagiste, sont très petits. Le juge Raoul Barbe écrivait:

«Par ailleurs, d'autres facteurs portant sur les caractères d'impression d'un texte peuvent aussi en affecter la lisibilité. À ce titre, on peut mentionner entre autres:

- la grosseur du caractère ou de la lettre;*
- la forme de caractères: caractères italiques, romains, gothiques ou autres;*
- le ton ou le contraste de la couleur, pâle sur pâle, foncé sur foncé;*
- l'espace réservé entre les lettres.»*

52. Le juge fait également référence à la clause 1436 C.c.Q qui prévoit :

1436. *Dans un contrat de consommation ou d'adhésion, la clause illisible ou incompréhensible pour une personne raisonnable est nulle si le consommateur ou la partie qui y adhère en souffre préjudice, à moins que l'autre partie ne prouve que des explications adéquates sur la nature et l'étendue de la clause ont été données au consommateur ou à l'adhérent.*

53. Dans le cas en espèce, la section se trouve en petits caractères au bas de la page et prévoit que le consommateur doit indiquer s'il souhaite que les pièces usagées lui soient remises. La présentation de cette section rend plausible le témoignage du

⁴*Brunelle c. 9124-5704*, 2004 CanLII 34005, paragr., 10 à 14.

Demandeur selon lequel il n'a pas remarqué cette section lorsqu'il a signé le formulaire.

54. De plus, la Défenderesse n'a présenté aucune preuve permettant de contredire la prétention du Demandeur selon laquelle son attention n'a pas été attirée sur cette section.

55. Dans les circonstances, la soussignée ne peut conclure que le seul fait que le Demandeur n'ait pas paraphé ou rempli la section relative aux pièces constitue une renonciation à son droit d'en demander la remise. La preuve ne permet pas davantage de conclure à l'existence d'une renonciation claire et non équivoque de la part du Demandeur. La Défenderesse ne peut donc être considérée comme ayant été libérée de son obligation de remettre les pièces remplacées.

c) Si la Défenderesse est tenue responsable de ne pas avoir conservé les pièces, à quelle indemnité le Demandeur peut-il prétendre à titre de valeur des pièces remplacées et les « désagréments » soufferts?

56. L'estimation préparée par TD Assurance et produite par la Défenderesse établit que la valeur des pièces neuves remplacées s'élève à 1 365,33 \$ avant taxes.

57. Le Demandeur a produit des annonces publiées sur Facebook Marketplace relativement à certaines des pièces en question. Il produit notamment des annonces pour un *rear bumper* au prix de 400 \$ et une autre de 500 \$, ainsi qu'une annonce pour un *rear bumper reinforcement bar* au prix de 400 \$, le tout sous la **pièce P-9 en liasse**. Le Demandeur n'a toutefois pas été en mesure de produire une annonce permettant d'établir la valeur du moulure gauche.

58. Dans sa demande, le Demandeur réclame la somme de **800 \$** pour les trois pièces remplacées.

59. La Défenderesse soutient que les pièces remplacées avaient été endommagées dans l'accident et qu'elles n'avaient aucune valeur puisqu'elles ne pouvaient être réutilisées.

60. La Défenderesse a par ailleurs témoigné que les pièces n'ont pas été jetées de mauvaise foi ou dans l'intention de priver le Demandeur de leur possession. Elle explique plutôt qu'elle ne dispose pas de suffisamment d'espace pour conserver toutes les pièces remplacées et que, dans le cours normal de ses activités, elle en dispose après les réparations.

61. La Défenderesse ajoute que, selon l'estimation de TD Assurance, elle ne reçoit qu'un montant de 5,22 \$ plus taxes pour la disposition des pièces remplacées.

62. La soussignée retient que la Défenderesse n'a pas agi de mauvaise foi. La preuve démontre plutôt qu'elle a disposé des pièces dans le cadre de ses pratiques habituelles, sans intention de nuire au Demandeur. Cela étant, l'absence de mauvaise

foi ne fait pas disparaître les conséquences du défaut de conserver les pièces alors que le Demandeur avait manifesté son intention de les récupérer.

63. Le Demandeur réclame également la somme de 400 \$ à titre de dommages pour les désagréments qu'il affirme avoir subis en raison de la conduite de la Défenderesse. Dans son ventilation des désagréments, il inclut la valeur de l'expertise externe au montant de 183,96, **pièce P-15**. Vu le défaut de la Défenderesse de fournir une facture détaillée tel que requis selon l'article 173 LPC, ce montant sera accordé au Demandeur.
64. Quant à la balance des désagréments réclamer, bien que la soussignée reconnaisse que la situation ait pu causer certains désagréments au Demandeur, la preuve ne permet pas de conclure que la Défenderesse a agi de mauvaise foi, de façon abusive ou avec l'intention de lui causer un préjudice. Compte tenu des circonstances, la soussignée n'accordera donc aucune autre somme à titre de dommages pour les désagréments.
65. Quant à la valeur des pièces, la valeur de 1 365,33 \$ établie par l'estimation de TD Assurance correspond à la valeur des pièces neuves nécessaires aux réparations et non à la valeur des pièces usagées et endommagées qui ont effectivement été retirées du véhicule du Demandeur.
66. Les prix affichés sur Facebook Marketplace ne précisent ni l'âge des pièces ni si celles-ci ont également été impliquées dans un accident. Par conséquent, la soussignée doit faire preuve de discernement pour déterminer la valeur des pièces tout en assurant une indemnisation adéquate du Demandeur qui a été privé de les récupérer en raison de leur disposition par la Défenderesse.
67. Dans les circonstances, et exerçant sa discrétion quant à l'évaluation du préjudice subi par le Demandeur en raison de l'inexécution des obligations de la Défenderesse, la soussignée fixe à 250 \$ la réduction de l'obligation du consommateur, conformément à l'article 272 c) de la LPC.
68. Cette conclusion est compatible avec le raisonnement de l'honorable juge Daniel Dorté, j.c.q. dans *Cosma c. Canadian Tire gestion Sylvain Bérubé inc.*, 2011 QCCQ 3569, où le Tribunal, confronté à une contravention à la *Loi sur la protection du consommateur* alors que la remise en état n'était plus possible, a déclaré:

[15] Vu le manquement de la défenderesse à l'obligation d'ordre public de l'article 168 L.P.C., il y a ouverture à l'application de l'article 272 L.P.C. qui prévoit lorsque le commerçant manque à une obligation que lui impose la présente loi, 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.

[17] Vu que la remise en état des parties n'est pas possible, l'annulation du contrat n'est pas le remède approprié.

[18] Lorsque la remise en état des parties n'est pas possible, les tribunaux accordent comme remède la réduction de l'obligation du consommateur. Cette approche est indiquée en l'espèce.

[Renvois omis]

[19] Le Tribunal estime approprié d'imposer comme sanction la réduction du prix des travaux qu'il arbitre à 343,09 \$.

69. Dans *Morin c. Hyundai Longueuil*, 2020 QCCQ 1890, la demanderesse a fait remplacer son alternateur par la défenderesse. Elle a aussi exigé que la pièce brisée lui soit remise. Lors de sa récupération, la défenderesse voulait lui charger un montant supplémentaire de 100\$ pour la pièce brisée.

70. L'honorable François Bousquet, j.c.q. a décidé:

[10] En effet, il n'est pas contesté que la demanderesse a acheté une pièce neuve plutôt qu'une pièce réusinée et qu'elle a demandé, en autorisant la réparation, que l'alternateur brisé lui soit remis.

[11] La défenderesse aurait pu exiger un prix plus élevé au moment de l'achat et préciser à sa cliente qu'elle lui accorderait un rabais de 100 \$ si l'alternateur brisé était conservé, mais elle ne pouvait pas, rétroactivement, augmenter le prix convenu.

[12] Le Tribunal décide donc que la demanderesse a droit à une indemnité pour le motif que la défenderesse n'a pas respecté l'obligation prévue à l'article 175 L.P.C.

[13] Cette indemnité doit d'abord comprendre une somme de 100 \$, soit le montant payé par le fournisseur de la défenderesse, puisqu'il s'agit du seul élément de preuve relatif à la valeur de la pièce litigieuse.

[14] L'inexécution de l'obligation prévue à l'article 175 L.P.C. a obligé la demanderesse à faire des démarches qu'il y a lieu de compenser par l'octroi d'une somme additionnelle de 100\$.

[15] La défenderesse sera donc condamnée à payer à la demanderesse la somme de 200 \$ avec intérêts au taux légal de 5 % l'an, plus l'indemnité

additionnelle prévue à l'article 1619 du Code civil du Québec à compter du 18 août 2018 et les frais de justice.

[Renvois omis]

71. En conclusion, puisque les pièces ne peuvent plus être remises au Demandeur, la soussignée doit évaluer en argent le préjudice résultant de leur disparition. Au regard de l'ensemble de la preuve, la somme de 250 \$ en plus du remboursement des frais externes au montant de 183.96 \$ apparaît juste et raisonnable.

VII. DÉCISION

POUR CES MOTIFS, L'ARBITRE :

ACCUEILLE en partie la demande;

CONDAMNE la Défenderesse à payer au Demandeur, dans les trente (30) jours de la présente décision, la somme de 433.96 \$, avec les intérêts au taux légal et l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du Code civil du Québec, à compter du 8 décembre 2025;

CONDAMNE la Défenderesse à rembourser au Demandeur les frais de justice au montant de 118,00 \$.

Montréal

ce 18 septembre 2026

Lieu

Date

Robin

Schiller

Prenom

Nom

Arbitre accrédité par le Barreau du Québec.



Signature