

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
District : Montréal
Localité : Montréal
N° de dossier judiciaire : 500-32-729660-250

Date : 1er octobre 2026

DEVANT L'ARBITRE :

M^e CLÉMENT LUCAS

MARC VÉRONNEAU

c.

**HONDA CANADA INC. et HONDA
CANADA FINANCE INC.**

Partie demanderesse

Partie défenderesse

SENTENCE ARBITRALE

I. INTRODUCTION

1. Résumé du litige

a) Le 13 septembre 2024, les parties ont conclu un « contrat de location de véhicule » (pièces P-1 et D-2) (ci-après le « Contrat »). Le Demandeur y est locataire, tandis que la Défenderesse, Honda Canada Finance inc., est le locateur par cession (pièces P-1 et D-2, page 15). La Défenderesse Honda Canada inc. est aux présentes procédures comme fabricant (ensemble et ci-après les « Parties »).

b) L'objet du Contrat est un véhicule de marque Honda de l'année 2024 (ci-après le « Véhicule »). Il s'agit d'un véhicule à propulsion électrique. À la date de conclusion du Contrat, le Véhicule n'affichait aucun kilomètre à l'horodateur (pièces P-1, page 19 et D-1). Autrement dit, il s'agissait d'un Véhicule neuf ou représenté comme tel. La durée initiale du Contrat était de 48 mois. Il prendra finalement fin un peu moins d'un an plus tard, à la fin d'août 2025.

c) Pour cause, le Demandeur relate plusieurs problématiques survenues quelques jours après la conclusion et s'étant poursuivies sur presque une année. Sur cette base, il réclame la somme de 4 333,50 \$.

d) De leur côté, les Défenderesses confirment que le Demandeur a cessé de louer à compter du 28 août 2025. Pendant la période contractuelle, toutes les réparations ont été

assumées au titre des garanties contenues au Contrat.

e) À la date du 28 août 2025, tous les problèmes allégués étaient - selon elles - résolus ou en cours de résolution. Le Demandeur n'aurait subi aucun dommage indemnisable. En particulier, il a pu bénéficier d'un véhicule de courtoisie ou de remplacement durant les réparations.

f) Pour les raisons, ci-après exposées, la réclamation du Demandeur sera partiellement accueillie.

2. Historique de la procédure

a) Le 17 décembre 2025, le Demandeur a introduit son recours après une mise en demeure initialement adressée en date du 17 septembre 2025 (pièce P-2), ayant fait l'objet d'un suivi en date du 15 octobre 2025 (pièce P-3). Le 10 février 2026, les Défenderesses ont contesté.

b) Le 17 juillet 2026, le soussigné a reçu la confirmation de son mandat comme arbitre. Le même jour, la première communication a été adressée aux Parties.

c) Le 22 juillet 2026, une réunion préliminaire a été tenue en présence des Parties. Elles ont alors confirmé leur consentement à l'arbitrage.

d) En demande, les pièces P-1 à P-8 ont été produites et communiquées. En défense, les pièces D-1 à D-5 l'ont été. Les procédures ainsi que le procès-verbal de la réunion préliminaire en donnent une liste exhaustive. Le 14 septembre 2026, des témoignages écrits ont été produits de part et d'autre.

e) L'audience a été tenue à distance le 15 septembre 2026.

f) La compétence du soussigné n'a pas été remise en cause. Elle est en conséquence admise par les Parties.

II. LES FAITS

2.1. Le 24 septembre 2024, soit un peu plus de 10 jours après la conclusion du Contrat, le Demandeur s'est présenté chez son concessionnaire Honda pour un premier problème mécanique affectant le Véhicule.

2.2. Il reviendra pour des problèmes de la même espèce notamment les 14 novembre 2024, 10 mars 2025, 6 mai 2025 et 23 juin 2025. Certains sont plus importants que d'autres comme la perte de chauffage en novembre, décembre et mars ou un problème de batterie fin juin sur ce véhicule entièrement électrique ou encore une infiltration d'eau. Certains ont été réglés après un long délai (Honda Link apparu en septembre 2024 et réparé en avril 2025, cardans avant pour lesquels les pièces de rechange n'étaient pas rapidement disponibles). Les différentes visites sont relatées dans le compte rendu dressé par le concessionnaire en date du 25 juin 2025 (pièce P-4). Elles apparaissent aussi dans l'historique de service communiqué par les Défenderesses (pièce D-1). Les problèmes relatés et les dates sont les mêmes. Le compte rendu se conclut par l'indication suivante : « à noter que lors de plusieurs de ces visites, nous avons dû garder le véhicule pour de longues périodes et le client a dû faire des allers-retours en fonction des différentes disponibilités des pièces. L'ingénieur de Honda est intervenu à plusieurs reprises. ».

2.3. Ces événements ne sont pas réellement contestés par les Défenderesses. Pas plus n'est-il réellement contesté que toutes les dépenses liées aux réparations du Véhicule ont été entièrement assumées par les Défenderesses et que le Demandeur n'a rien eu à

déboursier, au final, à ce titre.

2.4. Il est tout autant admis que, pendant environ cinq mois au total, le Demandeur n'a pas pu bénéficier de l'usage du Véhicule, ce dont il est nécessairement résulté une perte de jouissance. À titre d'illustration, le Demandeur témoigne qu'il a roulé 10 000 km avec le Véhicule en une année, alors qu'avec son véhicule actuel, ce nombre se situe plutôt à 25 000 km. Le Demandeur a pu bénéficier de véhicules de courtoisie ou de remplacement. Ils n'étaient toutefois pas réellement équivalents, puisqu'ils étaient usagés plutôt que neufs et fonctionnaient à l'essence ou étaient hybrides, plutôt qu'entièrement électriques. Cela a également généré un certain surcoût d'essence, que le Demandeur chiffre à 1 000 \$, sans toutefois fournir plus de justificatifs à ce sujet, alors que, dans sa demande en justice, il indique un montant de 650 \$ à ce titre.

2.5. Par ailleurs, la perte de jouissance paraît avoir déjà été partiellement indemnisée au moyen du chèque de 3 979,29 \$ reçu et encaissé par le Demandeur (pièce P-3). D'ailleurs, dans la lettre de suivi datée du 15 octobre 2025 (pièce P-3), soit immédiatement après la réception dudit chèque, le Demandeur ramène sa réclamation initiale de 8 923,88 \$, correspondant à 4 590,38 \$ « en lien direct avec le contrat de location du véhicule » et à 4 333,50 \$ « à titre de compensation pour les pertes de temps, les démarches entreprises et les inconvénients subis », à la seule somme de 4 333,50 \$. C'est dire que le Demandeur lui-même a estimé avoir été indemnisé au moins partiellement pour la perte de jouissance à proprement parler. Spécifiquement questionné à ce propos par le Tribunal, le Demandeur maintient toutefois que sa réclamation vise tant le préjudice de jouissance, du moins ce qu'il en reste, que ce que l'on pourrait résumer comme une compensation pour la perte de temps.

2.6. Une fois ramenés à l'essentiel, les faits pertinents à l'examen de la réclamation du Demandeur sont les suivants et sont bien résumés dans sa lettre de suivi datée du 15 octobre 2025 (pièce P-3), en ces termes : « (...) la gestion déficiente de ce dossier m'a contraint à : effectuer plus de 80 communications téléphoniques avec Honda Canada inc. et/ou le concessionnaire; échanger 34 courriels; me déplacer à plus de 25 reprises au concessionnaire, pour un véhicule supposément neuf. »

2.7. Des relevés téléphoniques sont produits (pièce P-5). Deux numéros sont mis en exergue soit celui du concessionnaire et celui de Honda Canada à proprement parler. Quant aux déplacements chez le concessionnaire, ils ont été confirmés par le représentant de ce dernier dans son témoignage écrit. Quant aux 34 courriels, le Demandeur les a listés (pièce P-6).

2.8. Les Défenderesses ne contestent pas réellement l'existence de ces démarches ni les problématiques rencontrées.

2.9. La représentante des Défenderesses indique dès le départ de son témoignage qu'elle reconnaît les problèmes rencontrés avec le Véhicule. La majorité des problèmes aurait été réparée dans un délai raisonnable.

2.10. Les deux témoignages écrits ne sont pas réellement contradictoires mais plutôt concordants. Le concessionnaire a dans un premier temps tenté de résoudre les problèmes par lui-même avant de faire appel à l'Ingénieur de Honda.

III. LES POSITIONS DES PARTIES

3.1. Le Demandeur estime avoir droit à une compensation tant pour la privation de jouissance que pour la perte de temps. Plus spécifiquement et en réplique, il avance qu'il lui a toujours été représenté qu'il serait remboursé pour les frais d'essence additionnels. Les visites ne sont pas toutes relatées dans le document coté comme pièce D-5. Ces visites ont impliqué beaucoup de perte de temps pour se rendre et revenir du

concessionnaire.

3.2. Les Défenderesses estiment avoir honoré le Contrat et même être allées au-delà en offrant des véhicules de courtoisie ou de remplacement, ce qui a permis de minimiser le préjudice éventuel du Demandeur. La réclamation n'est pas fondée ou est grossièrement exagérée.

3.3. Plus spécifiquement, la représentante de Honda avance qu'il s'agissait de la première année de mise en marché du premier véhicule électrique fabriqué par Honda, afin de mettre en contexte, voire de justifier, le nombre d'incidents. C'est aussi cette explication qui est donnée au fait que les véhicules de courtoisie ou de remplacement n'étaient pas équivalents.

3.4. La représentante indique également que les frais d'essence pour les véhicules de courtoisie ou de remplacement ne sont pas mis en preuve autrement que par le témoignage du Demandeur. Pour ce qui est des frais liés à la perte de temps, le taux horaire servant de base de calcul et l'évaluation du temps passé lui semblent excessifs.

3.5. Par ailleurs, les Défenderesses s'appuient pour exclure toute indemnisation sur ce second volet sur un document externe au Contrat (pièce D-4) qui indique ce qui suit (page 20) : « 2. Dans la mesure où la loi le permet, Honda n'assume aucune responsabilité pour les pertes de temps ou d'utilisation d'un véhicule, les frais de transport ou de remorquage (à l'exception des dispositions de la présente brochure) et pour tout dommage indirect ou fortuit, désagrément ou perte commerciale. ». Sur la même page, il est indiqué ce qui suit : « 4. Les dispositions des garanties écrites définies ci-dessus ne visent aucunement à limiter, modifier, restreindre, nier ou exclure les garanties prescrites par (...) la Loi sur la protection du consommateur (Québec) et toute autre loi provinciale ou fédérale. »

IV. LES QUESTIONS EN LITIGE

4.1. Le Demandeur a-t-il prouvé ses prétentions? La réclamation du Demandeur est-elle fondée en tout ou en partie?

V. LE DROIT APPLICABLE

5.1. Le Code civil du Québec (« C.c.Q. ») et notamment les articles 1457 et suivants sont ici en jeu mais également 1611. La Loi sur la protection du consommateur (« LPC ») et notamment les articles 37, 38, 54 et 272 entrent aussi en ligne de compte.

VI. ANALYSE

6.1. Dans *Rheault c. Honda Canada inc.*, 2007 QCCQ 9728 (CanLII), l'honorable Nicole Malette j.c.q. a eu à traiter d'une clause similaire à celle figurant au point 2 de la page 20 de la pièce D-4. Cependant et dans cette cause, la réclamation est rejetée pour d'autres motifs que le simple libellé de la clause. De plus, le point 4 de la page 20 de la pièce D-4 ne semble pas avoir été présent au document contractuel dont avait à traiter ou avoir été traité dans cette cause par la juge Malette. Or, cette dernière partie vient aux yeux du Tribunal nettement diminuer la portée de la clause. De plus, la garantie conventionnelle n'enlève pas mais s'additionne aux obligations légales et notamment celles d'un locateur et d'un fabricant, spécifiquement celle découlant de la LPC et des articles précités.

6.2. Dans *Arpin c. Automobiles Silver Star Montréal inc.*, 2011 QCCQ 15320 (CanLII), l'honorable Eliana Marengo, j.c.q., indique pour accorder une indemnisation de 3500\$ ce

qui suit : « les termes et conditions de la garantie conventionnelle D 3 ne doivent et ne peuvent pas diminuer la garantie légale prévue à la Loi, une loi d'ordre public. (...) En louant un véhicule non conforme à l'article 38 ci-dessus, la défenderesse a manqué à une obligation que lui impose la Loi, d'où le droit de la demanderesse de réclamer des dommages (article 272 de la Loi); (...) la défenderesse n'a fourni une voiture dite de courtoisie à la demanderesse qu'à compter du 9 février 2009; (...) cette voiture n'était pas en bon état (photos pièce P-7) et consommait plus d'essence que le véhicule loué, augmentant ainsi les dépenses de la demanderesse; (...) dans l'évaluation des dommages, le Tribunal doit tenir compte de la perte de jouissance subie par la demanderesse; (...) le Tribunal doit aussi tenir compte du stress et des inconvénients subis, par la demanderesse, comme conséquence directe et immédiate des fautes de la défenderesse, sur une période prolongée de 7 mois; ».

6.3. Les faits de cette cause sont assez similaires à ceux du présent dossier, où le Demandeur n'a pas obtenu la jouissance du Véhicule pendant environ la moitié de la période de location. Cependant, il faut tenir compte du fait que le Demandeur a déjà été partiellement indemnisé et que des véhicules de courtoisie ou de remplacement lui ont été fournis. Le fait que le Véhicule ait été mis en marché récemment n'explique pas pourquoi il ne lui en a pas été remis un strictement identique. Nécessairement, le Véhicule n'était pas le seul exemplaire mis en marché. Il en est résulté des frais d'essence liés à cette situation, et l'absence d'équivalence constitue un préjudice en soi. On ne peut pas jouir de la même façon d'un véhicule neuf que d'un véhicule usagé. Pour les frais d'essence, et bien que la preuve ne soit pas très élaborée à cet égard, le témoignage du Demandeur n'a pas été sérieusement contredit sur ce point, qui relève de la logique.

6.4. Par ailleurs, le Demandeur a dû faire de nombreux allers-retours pour se rendre chez le concessionnaire et il a subi du stress et des inconvénients, notamment en raison de problèmes aussi sérieux que des défaillances du chauffage en hiver ou une défaillance de la batterie de ce Véhicule entièrement électrique. Les nombreuses démarches accomplies, tant par téléphone que par courriel, ne sont contestées que dans leur ampleur ou leur quantification.

6.5. Le Tribunal estime, en conséquence, que la réclamation du Demandeur est partiellement fondée et fixe les dommages de la manière suivante :

- 500 \$ (somme qui vient adéquatement compenser l'absence d'équivalence) + 500 \$ (soit les frais d'essence à raison de 100 \$ par mois × 5 mois);

- 1000 \$: stress, inconvénients et perte de temps;

VII. DÉCISION

7.1. Condamne solidairement les Défenderesses à payer au Demandeur la somme de 2 000\$, avec intérêts au taux légal, majorés de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du Code civil du Québec, le tout à compter de la mise en demeure du 17 septembre 2025;

7.2. Condamne solidairement les Défenderesses à payer au Demandeur les frais de justice.

Montréal

Lieu

ce 1er octobre 2026

Date

Me Clément

Prénom

Lucas

Nom

Arbitre accrédité par le Barreau du Québec

Clément Lucas

Signature