

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
District : Longueuil
Localité : Cliquez ici pour entrer du texte
N° de dossier judiciaire : 505-32-039627-253

Date : 15 mai 2026

DEVANT L'ARBITRE :

M^e Luc Alarie

Isabelle POIRIER

c.

**8421722 CANADA INC
(MERCEDES-BENZ Rive-sud)**

Partie demanderesse

Partie défenderesse

SENTENCE ARBITRALE

I. INTRODUCTION

1. Résumé du litige

La demanderesse réclame le remboursement d'une réparation par la défenderesse qui n'aurait pas corrigé le bruit de son véhicule et elle réclame le coût de la réparation effectuée par un autre garagiste.

La défenderesse invoque que la réparation effectuée avait été acceptée par la demanderesse et qu'elle n'a pas été requise de procéder à une nouvelle réparation pour corriger le bruit dont s'était plainte la demanderesse.

2. Historique de la procédure

La demande a été déclarée admissible le 3 septembre 2025 et la contestation a été produite le 18 septembre 2025.

II. LES FAITS

La demanderesse s'est présentée le 4 juillet 2023 à l'atelier de la défenderesse pour faire corriger et éliminer un bruit métallique se produisant en roulant avec son camion de marque Mercedes-Benz.

La défenderesse affirme que le bruit provenait du tuyau d'échappement qui aurait été resserré. Une évaluation au montant de 139,65\$ avait été faite (pièce D-2).

Le 14 juillet 2023, la demanderesse est revenue en raison du même bruit métallique qui se produisait à nouveau. Une réparation a été effectuée à l'arbre de transmission qui faisait du bruit. Une évaluation a été préparée (pièce D-3) incluant 4 heures de diagnostic pour le bruit de cognement sous la voiture en référence à l'évaluation du 4 juillet 2023 par Erik et un nouvel essai routier pour un total de 799,80\$ pour corriger un bruit de cognement sous le véhicule. (pièce D-3). L'évaluation pour le remplacement de l'arbre de transmission est 2483,65\$ pour un total de 2860,14\$ (pièce P-5)

Malgré cette réparation, la demanderesse revient le 7 août 2023 pour faire à nouveau corriger le même bruit (pièce D-4). L'évaluation indique que le bruit proviendrait des roues arrière au niveau du système de frein, mais aucun prix n'est indiqué.

Après des échanges de messages et de courriels les 23 et 24 août 2023 (pièce P-3) se plaignant que le même bruit n'avait pas été corrigé, la demanderesse amène finalement son véhicule chez un autre atelier de réparation qui corrige le bruit au coût de 324,82\$ plus taxes. Le bruit provient d'une tôle mal fixée au système d'échappement sous le véhicule (pièce P-6)

III. LES POSITIONS DES PARTIES

La demanderesse affirme n'avoir reçu aucune évaluation écrite de la défenderesse avant les réparations du 14 juillet 2023. Elle avait fourni son numéro de cellulaire et les échanges par textos avec la défenderesse n'indiquent pas l'envoi d'une évaluation pour les réparations facturées au montant de 2 860,14\$.

En somme la défenderesse n'a pas obtenu le résultat attendu quant à la réparation nécessaire pour faire cesser le bruit existant et persistant depuis le 4 juillet 2023.

La défenderesse affirme de son côté avoir resserré le tuyau d'échappement qui causait le bruit le 4 juillet 2023 et elle ajoute avoir corrigé un autre bruit de cognement lors de la réparation à l'arbre de transmission le 14 juillet 2023 (pièce P5). Des évaluations écrites sont normalement transmises par le moyen de communication fourni par les clients.

IV. LES QUESTIONS EN LITIGE

Est-ce que la demanderesse a droit au remboursement des 2 860,14\$ payés pour une réparation qui n'a donné aucun résultat concernant le bruit dénoncé le 4 juillet 2023?

Est-ce que la demanderesse a droit au remboursement de la réparation du bruit par un autre garagiste (pièce P-5)?

Est-ce que la demanderesse a droit à des dommages-intérêts?

Est-ce que la défenderesse s'est conformée aux articles 168 à 180 de la Loi sur la protection du consommateur?

Est-ce que la défenderesse a été requise d'honorer sa garantie avant que la demanderesse demande à un autre garagiste de réparer la cause du bruit?

V. LE DROIT APPLICABLE

Les articles 167 à 180 et 272 de la Loi sur la protection du consommateur (LPC).

VI. ANALYSE

Le détail du travail fait le 4 juillet 2023 concernant le bruit à éliminer apparaît au Bon de réparation 322550S pour un montant évalué à 139,65\$. On aurait sécurisé le support du tuyau d'échappement (pièce D-2).

Selon la demanderesse, le bruit persistait et elle a ramené le véhicule chez la défenderesse.

Un bon de réparation no 323014 a été préparé le 14 juillet 2023 avec l'évaluation de l'élimination d'un bruit de cognement sous la voiture demandant 4 heures de travail pour un total de 799,80\$ plus taxes (pièce D-3). On y fait référence au bruit de cognement qu'aurait réparé Érik.

Le bon de commande de réparation (Repair Order Detail-Internal Copy), pièce D-3, ne prévoit aucun espace pour la signature de son acceptation par le consommateur. Comme son titre l'indique, il s'agit d'un document pour usage interne du garagiste. Le véhicule a été ramené par la demanderesse pour corriger le même bruit que celui du 4 juillet 2023 plutôt que pour remplacer l'arbre de transmission. Le montant total des réparations est de 2 860,14\$, incluant, avant taxes, 1 683,85\$ pour les pièces et 799,80\$ pour 4 heures de travail pour le bruit de cognement qu'aurait réparé par Érik et le temps de diagnostic.

La demanderesse affirme n'avoir jamais reçu d'évaluation écrite de la réparation demandée et elle produit les messages reçus sur son téléphone cellulaire qui n'ont aucune pièce jointe. Le représentant de la défenderesse n'a produit aucune preuve contraire.

L'article 172 LPC prévoit que le commerçant ne peut effectuer une réparation non prévue dans l'évaluation acceptée avant d'avoir obtenu l'autorisation expresse du consommateur.

En somme, la demanderesse n'a reçu aucune évaluation écrite préalable et elle n'a pu donner son accord pour remplacer l'arbre de transmission indiqué à la pièce D-3.

La demanderesse a rapporté à nouveau son véhicule le 7 août 2023 pour faire corriger le même bruit qui persistait (pièce D-4) et elle a laissé son véhicule pendant 10 jours pour permettre de corriger le bruit. Elle reçoit un message texte le 9 août 2023 du mécanicien qui ne sait plus quoi faire même s'il entend un bruit qui provient de l'échappement (pièce P-3).

Après des échanges courriels les 23 et 24 août 2023, la défenderesse persiste à affirmer que l'arbre de transmission a été remplacé et que le bruit avait cessé.

En somme, la défenderesse a été requise de corriger la réparation du bruit provenant du système d'échappement. Ce travail de réparation et de diagnostique du bruit apparaît à la facture qu'elle a payée. De plus la défenderesse n'a pas été en mesure d'expliquer subséquemment le lien entre le remplacement de l'arbre de transmission avec le bruit provenant du système d'échappement (pièce P-3).

À l'audience, la demanderesse a fait entendre l'enregistrement du bruit dont elle s'était plainte le 4 juillet 2023 et qui persistait encore après les réparations effectuées par la défenderesse.

Vu la persistance du bruit et la position de la défenderesse, la demanderesse confie son véhicule à un autre réparateur et elle produit sa facture. Le mécanicien a fixé la tôle sous

le tuyau d'échappement qui faisait du bruit, mais il note un autre bruit intermittent en avant du véhicule et qu'il répare. La facture indique 324,82\$ pour le temps de ces réparations.

Les articles 168 et 172 de la Loi sur la Protection des consommateurs sont les suivants:

"168. Avant d'effectuer une réparation, le commerçant doit fournir une évaluation écrite au consommateur. Le commerçant ne peut se libérer de cette obligation sans une renonciation écrite en entier par le consommateur et signée par ce dernier.

L'évaluation n'est pas requise lorsque la réparation doit être effectuée sans frais pour le consommateur."

"172. Le commerçant ne peut effectuer une réparation non prévue dans l'évaluation acceptée avant d'avoir obtenu l'autorisation expresse du consommateur.

Dans le cas où le commerçant obtient une autorisation orale, il doit la consigner dans l'évaluation en indiquant la date, l'heure, le nom de la personne qui l'a donnée et, le cas échéant, le numéro de téléphone composé."

Il revient donc au commerçant de faire la preuve qu'il a fourni une évaluation écrite au consommateur avant d'effectuer la réparation. De plus, si une réparation non prévue est nécessaire, le commerçant doit obtenir une acceptation expresse du consommateur et en conserver la preuve.

En vertu de l'article 2803 du Code civil du Québec, c'est au commerçant de prouver de façon prépondérante la transmission de l'évaluation au consommateur et son acceptation avant d'effectuer la réparation.

Les articles 168 et 172 LPC sont d'ordre public.

La preuve prépondérante démontre que la défenderesse n'a pas été en mesure de corriger le bruit décrit par la demanderesse le 4 juillet 2023, mais qu'elle a procédé le 14 juillet 2023 à remplacer l'arbre de transmission qui faisait un autre bruit.

L'article 176 LPC prévoit une garantie de la réparation pour trois mois ou 5 000 kilomètres.

La défenderesse a été incapable de démontrer l'acceptation par la demanderesse de l'évaluation des travaux de réparations effectués le 14 juillet 2023, soit la facture qu'elle a reçue et payée au montant de 2 860,14\$, non plus que le remplacement de l'arbre de transmission qui n'était pas prévu et sans autorisation expresse de la demanderesse comme l'exige l'article 172 LPC.

L'article 272 LPC permet à la demanderesse d'obtenir une réduction de son obligation ou la résolution ou la nullité du contrat avec la défenderesse.

La demanderesse réclame le remboursement de la somme de 2860,14\$ qu'elle a payée pour une réparation qui n'a donné aucun résultat pour l'élimination du bruit provenant de son système d'échappement. Le remplacement de l'arbre de transmission n'a pas permis d'obtenir l'élimination de ce même bruit provenant du système d'échappement dont la tôle de retenue était mal fixée.

Elle réclame également la somme de 638,04\$ qu'elle aurait payée le 27 septembre 2023 au garagiste qui a réussi à corriger le bruit en fixant la tôle sous le système d'échappement selon la facture pièce P-6. Il apparaît plutôt qu'il s'agit d'un montant de 324,82\$ avant taxes, mais la demanderesse ne peut être remboursée pour une réparation qui était nécessaire et utile, puisque la défenderesse n'avait pas réussi éliminer le bruit provenant du système d'échappement et qu'elle peut être remboursée du prix de cette réparation infructueuse par la défenderesse.

La demanderesse réclame des dommages au montant de 750\$. Elle est toutefois incapable de les décrire et de les quantifier précisément, sauf des aller-retour chez la défenderesse pour faire valoir sa garantie de réparation et le stress subi. Ces dommages ne résultent pas de la non-conformité de la défenderesse dans ses évaluations, mais dans

La défenderesse devra donc rembourser à la demanderesse un total de 2 190,57\$, incluant les dommages de 250,00\$.

La défenderesse est condamnée à payer à la demanderesse la somme de 2 190,57\$ avec intérêts et l'indemnité additionnelle selon l'article 1619 du Code civil du Québec depuis la mise en demeure du 25 octobre 2023 plus les frais de justice.

5