

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

District : Longueuil

Localité : Saint-Hubert

N° de dossier judiciaire : 505-32-707608-239

Date : 2024-07-11

Sentence rendue par : Me Stéphanie Baribeau, notaire

Samira BOUKROUH

C. LES AUTOS FLASH EURO 2 INC.

Partie demanderesse

Partie défenderesse

et Partie défenderesse reconventionnelle

et partie demanderesse reconventionnelle

SENTENCE ARBITRALE

I. INTRODUCTION

1. Résumé du litige

Le litige porte sur

(1) La demanderesse (Mme Boukrouh) recherche un véhicule qui correspond à son budget. Elle se rend chez la défenderesse (Autos Flash) pour voir les véhicules suite à une recherche Internet. Autos Flash est une entreprise spécialisée dans l'achat et la vente d'automobile d'occasion. Son président, administrateur et actionnaire, est Adam Schrufer (M. Schrufer). Mme Boukrouh fait affaire avec M. Youssoupha Samb (M. Samb), vendeur chez Autos Flash. Le 10 mars 2023, Mme Boukrouh achète d'Autos Flash un véhicule automobile usagé de marque Volkswagen Tiguan Highline (véhicule).

2. Historique de la procédure

La séance d'arbitrage a été tenue le

2024-07-11

II. LES FAITS

(2) Mme Boukrouh entreprend des démarches pour acheter sa première voiture, elle admet n'avoir aucune connaissance, mais qu'elle s'est informée, elle a identifié des commerces selon son budget, elle rencontre M. Samb. Elle mentionne vouloir acheter le véhicule. Elle atteste avoir vu sur le véhicule que le modèle est de l'année 2017 et 17 800\$ avant taxes. (3) Mme Boukrouh n'effectue pas d'essai routier, car les portes du véhicule sont gelées et ne peuvent être ouvertes. Elle fait l'essai routier lors de la prise en possession du véhicule. De plus, elle a admis ne pas avoir fait inspecter le véhicule avant l'achat, car elle ne veut pas dépenser des sommes additionnelles compte tenu de son budget. Elle mentionne faire confiance au vendeur, M. Samb. (4) M. Samb lui mentionne que des réparations sont requises aux amortisseurs. Il invoque que c'est obligatoire, car c'est dangereux d'utiliser le véhicule ainsi et qu'il ne peut lui vendre sans cette réparation. Mme Boukrouh accepte, puisqu'on parle de sa sécurité. M. Samb lui offre le supplément d'esthétique à 249\$ plus les taxes afin qu'elle ne reçoive pas seulement le nettoyage de base. Mme Boukrouh témoigne plutôt que M. Samb lui a mentionné que le véhicule n'était pas propre et qu'elle devait payer un supplément pour qu'il soit nettoyé. (5) Mme Boukrouh achète le véhicule le 10 mars 2023. Lors de la prise de possession du véhicule, elle affirme qu'elle doit signer rapidement le contrat de vente et les nombreux documents qui l'accompagnent vu la pression exercée par M. Samb. D'autres clients l'attendent, il doit faire vite, il est pressé et il n'aime pas les clients qui lisent tous les documents. Elle avoue ne pas avoir l'intention non plus de lire le contrat en entier sur place puisqu'elle est elle-même pressée, elle lui dit qu'il a raison que c'est le prix qui compte, elle veut voir les détails, car elle a constaté que le prix est plus élevé que prévu. À l'inverse, M. Samb évoque qu'il a pris le temps de lire le contrat et les documents annexés, qu'il est resté professionnel. Il ne se rappelle pas la rencontre en particulier, mais déclare toujours regarder tous les documents et qu'il ne met pas la pression. Lors de la signature, Mme Boukrouh demande à deux reprises une modification au contrat, la première, pour retirer les frais de la garantie pour laquelle elle avait déjà refusé. Le deuxième, pour enlever les frais de la réparation des amortisseurs qui selon le vendeur sont réparés et qui finalement ne le sont pas, lorsqu'elle demande une copie de la facture. M. Samb lui propose de conserver les frais de réparation et revenir plus tard pour celle-ci, mais Mme Boukrouh refuse, ayant perdu confiance. Elle demande que les frais d'esthétique soient retirés et M. Samb lui dit que le travail a été fait et que c'est une condition annulatrice de la vente. (6) Quelques jours après la vente, Mme Boukrouh lit le contrat. Elle réalise qu'il est indiqué que l'année du véhicule est 2015 et non 2017. Elle ne le dénonce pas à Autos Flash, car elle soutient qu'elle est dans une période très stressante. Mme Boukrouh dénoncera cette erreur par écrit en novembre 2023 dans sa mise en demeure, elle justifie cette attente par le fait qu'elle ne veut pas recontacter M. Samb et par le fait qu'elle a hésité si elle voulait faire une plainte et s'engager dans un processus, car elle venait de débiter un nouvel emploi et que le véhicule était fonctionnel. Elle devait gérer ses priorités pour réduire son anxiété. (7) Pour sa part, M. Schrufer mentionne qu'il est impossible de modifier la date dans le contrat. Il explique qu'il entre le numéro de série dans leur logiciel quand il « stock » le véhicule et qu'ils ne peuvent changer l'année du véhicule. L'année du véhicule apparaît sur la vitre du véhicule, sur la proposition et sur le contrat de vente. Mme Boukrouh produit le contrat de vente à tempérament de CIBC où nous constatons qu'il est indiqué l'année 2017 à la description du bien visé. M. Schrufer mentionne qu'ils utilisent un autre logiciel pour faire leur soumission à la banque. Il réitère que c'est seulement à un endroit qu'on voit 2017 et que partout c'est 2015, que c'est peut-être un « glitch » informatique, que l'erreur est humaine et qu'il n'a pas de boule de cristal. Il n'est pas capable de justifier pourquoi le logiciel a rentré la mauvaise année à cet endroit. (8) Suite à l'achat du véhicule, Mme Boukrouh fait inspecter le véhicule, vu que M. Samb lui avait mentionné que la réparation des amortisseurs était nécessaire, mais qu'elle n'avait pas été faite. Elle ne se sent pas en sécurité. Elle prétend qu'elle a dû faire changer des pneus de façon urgente, car ils étaient crevés sans raison apparente, elle appuie ses prétentions par une facture de l'achat d'un pneu en date du 12 juillet 2023, soit 4 mois après l'achat du véhicule. Elle mentionne que le deuxième pneu a été crevé en décembre 2023. M. Schrufer produit un article d'un blogue sur le site de www.maisondupneu.fr à l'effet que l'une des causes d'accélération de l'usure des pneus est une suspension défectueuse. (9) Mme Boukrouh mentionne avoir vécu du stress tout au long du processus, car lors de la prise en possession du véhicule, elle ne se sentait plus en sécurité avec le véhicule, lors de son inspection après achat. Elle a également vécu du stress lors des cervaisons et son rejet chez Autos Flash lorsqu'elle demande de l'aide. Elle qualifie le tout comme étant un stress énorme et amplifié vu qu'elle occupe un poste à temps plein avec plusieurs responsabilités. Les communications avec M. Schrufer ont été difficiles, elle s'est sentie rabaissée. (10) M. Schrufer, pour sa part, réclame en demande reconventionnelle le temps qu'il a perdu ainsi que le temps passé à l'audience qui l'empêche d'exercer ses obligations en tant que gestionnaire d'entreprise et acheteur de l'inventaire. Il juge avoir investi plus de 10 heures pour ce dossier, sans compter les heures pour l'audience et que pendant ce temps, il ne peut pas acheter d'inventaire pour revendre.

III. LES POSITIONS DES PARTIES

La partie demanderesse demande :

(11) Mme Boukrouh demande le remboursement de la différence du prix de vente, soit la différence entre la valeur d'un véhicule automobile usagé marque Volkswagen Tiguan Highline de l'année 2015 et la valeur d'un véhicule automobile usagé de marque Volkswagen Tiguan Highline de l'année 2017, soit la somme de 3800\$. Elle réclame le remboursement de frais facturés pour l'esthétique, invoquant l'illégalité de ceux-ci, soit la somme de 249\$. Elle demande un dédommagement pour le préjudice subi à la suite de l'achat du véhicule, car il est affecté d'un vice caché et ne sert pas à l'usage auquel il est destiné pendant une période raisonnable, elle demande donc le remboursement des pneus usagés, soit la somme de 281\$. Finalement elle demande une somme de 670\$ pour troubles, ennuis et inconvénients (frais de déplacement, recherches, obtention d'un avis juridique, envoi de mise en demeure, communications multiples avec le commerçant, perte de temps et énergie, frais juridiques et stress lié à la sécurité du véhicule), le tout avec intérêts au taux légal, et l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du C.c.Q.

La partie défenderesse demande :

(12) Autos Flash refuse de payer la somme de 281\$ au motif que Mme Boukrouh est seule responsable des dommages subis, il estime que les pneus ont usé précocement par la faute de Mme Boukrouh, car elle n'a pas fait réparer les amortisseurs sur le véhicule et qu'elle savait qu'ils étaient à réparer. Autos Flash soutient que le véhicule n'était aucunement affecté d'un vice caché lors de sa vente et que la détérioration prématurée des pneus est entièrement de la faute de Mme Boukrouh. Il s'agit de bris survenus par un usage inadéquat fait par Mme Boukrouh. Subsidièrement, Autos Flash conteste l'action au motif que son représentant n'a pas omis de révéler qu'il fallait réparer les amortisseurs. Autos Flash conteste l'action au motif que M. Samb a fait aucune fausse représentation quant à l'année du véhicule, car dans l'enregistrement de la conversation entre Mme Boukrouh et M. Samb, dans les documents, la preuve d'assurance de Mme Boukrouh, il est toujours indiqué l'année 2015 de façon verbale ou écrite, et que, de toute façon, Mme Boukrouh n'a pas dénoncé dans un délai raisonnable que l'année du véhicule n'était pas la bonne. Autos Flash estime que M. Samb n'a pas donné de pression et n'a pas vicié le consentement de Mme Boukrouh. Autos Flash estime que Mme Boukrouh a demandé le nettoyage complet et le tout est à ses frais vu que c'est une option. M Samb témoigne que Mme Boukrouh a accepté les frais après ses explications.

(13) Autos Flash réclame en demande reconventionnelle le temps que M. Schrufer a perdu ainsi que le temps passé à l'audience qui l'empêche d'exercer ses obligations en tant que gestionnaire d'entreprise et acheteur de l'inventaire. Autos Flash réclame la somme de 7 000\$.

IV. LES QUESTIONS EN LITIGE

Les questions en litige sont les suivantes :

(14) 1. Le véhicule acheté par Mme Boukrouh était-il affecté par un vice caché au moment de l'achat?

L'arbitre estime que non.

1.1 Le véhicule peut-il servir à un usage normal pendant une durée raisonnable ?

L'arbitre estime que oui.

2. Autos Flash a-t-elle fait de fausse représentation à Mme Boukrouh quant à l'année du véhicule ?

L'arbitre estime que oui en partie.

2.1 Est-ce que le consentement de Mme Boukrouh était vicié?

L'arbitre estime que non.

3.1 Mme Boukrouh a-t-elle droit au remboursement de la somme facturée pour un perfectionnement de l'esthétique en excédant du prix annoncé?

L'arbitre estime que non

4. Mme Boukrouh a-t-elle droit à des dommages pour troubles, ennuis et inconvénients?

L'arbitre estime que non.

5. Le président, M. Schrufer, d'Autos Flash a-t-il droit à une réclamation pour la perte de son travail et la perte de l'entreprise ?

L'arbitre estime que non.

V. LE DROIT APPLICABLE

(15) 2803 C.c.Q. Celui qui veut faire valoir un droit doit prouver les faits qui soutiennent sa prétention. 2804 C.c.Q. 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.

Article 1726 C.c.Q. Le vendeur d'un bien est tenu de garantir à son acheteur que le bien vendu est exempt 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. 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.

1729 C.c.Q. En cas de vente par un vendeur professionnel, l'existence d'un vice au moment de la vente est présumée, lorsque le mauvais fonctionnement du bien ou sa détérioration survient prématurément par rapport à des biens identiques ou de même espèce; cette présomption est repoussée si le défaut est dû à une mauvaise utilisation du bien par l'acheteur. 1739 C.c.Q. L'acheteur qui constate que le bien est atteint d'un vice doit, par écrit, le dénoncer au vendeur dans un délai raisonnable depuis sa découverte. Ce délai commence à courir, lorsque le vice apparaît graduellement, du jour où l'acheteur a pu en soupçonner la gravité et l'étendue.

224 c) La Loi sur la protection du consommateur (L.p.c.) Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, par quelque moyen que ce soit : (...) exiger pour un bien ou un service un prix supérieur à celui qui est annoncé. 224 (3) (...) le prix annoncé doit comprendre le total des sommes que le consommateur devra déboursier pour l'obtention du bien ou du service. (...).

37 L.p.c. 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 L.p.c. 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.

1399 C.c.Q. Le consentement doit être libre et éclairé. 1400 C.c.Q. L'erreur vicie le consentement des parties ou de l'une d'elles lorsqu'elle porte sur la nature du contrat, sur l'objet de la prestation ou, encore, sur tout élément essentiel qui a déterminé le consentement. L'erreur inexcusable ne constitue pas un vice de consentement.

VI. ANALYSE

1. Le véhicule acheté par Mme Boukrouh était-il affecté par un vice caché au moment de l'achat?

(16) Mme Boukrouh poursuit Autos Flash pour un vice caché, elle réclame la somme de 281\$ pour avoir dû changé les pneus usés. Elle mentionne qu'environ trois mois après l'achat, elle commence à avoir des problèmes avec les pneus sans aucune raison apparente, elle mentionne qu'elle doit changer les pneus à répétition. Cependant, Mme Boukrouh a déposé à l'arbitre une seule facture datant du 12 juillet 2023 au montant de 281,10 \$, laquelle facture est pour le changement d'un pneu seulement, ce pneu a donc été changé quatre mois après l'achat du véhicule. Elle mentionne une deuxième crevaison en décembre 2023, mais aucune preuve n'est à l'appui et cette crevaison est après l'envoi de sa mise en demeure, dans laquelle elle mentionne également deux crevaisons en juillet 2023. Mme Boukrouh mandate Autos Flash pour faire la réparation des amortisseurs, mais celle-ci n'est pas faite. M. Samb lui propose de remettre la réparation, mais Mme Boukrouh refuse, puisqu'elle évoque perdre confiance en Autos Flash, suite à la déclaration de M. Samb qui lui mentionne avoir fait la réparation, mais qu'elle n'était pas faite en réalité lorsqu'elle demande la preuve. Mme Boukrouh fait inspecter le véhicule immédiatement après l'achat par son garagiste, ce dernier lui dit qu'effectivement les amortisseurs étaient à réparer, mais que ce n'était pas urgent. Mme Boukrouh savait qu'elle devait faire réparer les amortisseurs, ce fait ne lui a pas été caché et elle ne les a toujours pas fait réparer à ce jour.

(17) Le juge dans l'arrêt *Leroux c. Gravano*, 2016 QCCA 79, par. 40, évoque que pour se prévaloir de la garantie légale contre les vices cachés, il y a quatre conditions à respecter : « (i) que le bien soit affecté d'un vice grave, l'intensité de cette gravité ayant été définie par la jurisprudence à partir des expressions « impropre à l'usage » et « diminuent tellement son utilité »; (ii) que le vice existait au moment de la vente; (iii) que le vice soit caché, qualité qui s'évalue objectivement et qui est accompagnée d'une obligation de s'informer; et (iv) que le vice soit inconnu de l'acheteur, qualité qui s'évalue subjectivement et dont le fardeau de preuve appartient au vendeur. »

(18) Mme Boukrouh n'a fait la preuve d'aucun de ses éléments. De plus, aucun expert ou représentant de Pneus ou de Canadian Tire (où elle a fait changer son pneu) n'a été entendu pour faire part qu'il n'avait pas de raison apparente pour justifier une crevaison, pas même par une déclaration pour valoir témoignage. Ce faisant, il faut considérer que le véhicule a 8 ans et qu'il affiche 97 294 kilomètres à l'odomètre lors de l'achat. Mme Boukrouh n'a pas produit des éléments de preuve nécessaires pour convaincre l'arbitre des allégations faites lors de l'audience. Que nous concluons que ce sont les amortisseurs défectueux ou pas qui ont causé les crevaisons, car aucun expert est venu collaborer l'article du blogue mis en preuve par Autos Flash, il est à se demander si une simple vérification de l'état des pneus lors d'un examen sommaire visuel du véhicule aurait pu faire en sorte que Mme Boukrouh constate l'usure des pneus avant l'achat. Mme Boukrouh n'a droit à aucun remboursement de son pneu. Le recours pour un vice caché de Mme Boukrouh doit être rejeté pour les raisons suivantes: En premier lieu, Mme Boukrouh a été négligente dans son inspection et ses vérifications préachat, car il y avait des indices d'un problème. En second lieu, les problèmes à la source de la présente réclamation ont été dénoncés à Mme Boukrouh. En troisième lieu, elle ne produit aucun rapport et aucun mécanicien n'est venu témoigner pour expliquer si cette réparation devait être effectuée de façon urgente ou si elle devait être faite dans un avenir plus ou moins rapproché et surtout la cause. Elle n'a pas démontré les conditions essentielles à la preuve d'un vice caché. Les problèmes n'étaient pas cachés ni inconnus.

1.1 Le véhicule peut-il servir à un usage normal pendant une durée raisonnable ?

(19) Les garanties aux articles 37 et 38 L.p.c. visent à assurer que le bien vendu puisse servir à l'usage auquel il est normalement destiné, et ce, pendant une durée raisonnable. Mme Boukrouh soutient que le vice rend le véhicule impropre à l'usage auquel il était destiné. Pour bénéficier des présomptions, Mme Boukrouh doit démontrer, selon la prépondérance des probabilités, que le véhicule, et plus particulièrement les pneus ont usé précocement ou se sont détériorés prématurément par rapport à des voitures similaires. Mme Boukrouh ne s'est pas acquittée de ce fardeau de preuve. L'arbitre ne peut conclure à la responsabilité d'Autos Flash quant à la défaillance des pneus. Mme Boukrouh n'a pas présenté de preuve ni de témoignage d'expert pour établir la nature précise du problème et qui a emmené la nécessité de changer les pneus. En l'absence d'une preuve et/ou d'un expert pour donner une explication, l'arbitre ne peut conclure que le problème est survenu prématurément par rapport à des voitures d'âge et de kilométrage similaires.

2. Autos Flash a-t-elle fait de fausse représentation à Mme Boukrouh quant à l'année du véhicule ?

(20) Mme Boukrouh soutient avoir acheté un véhicule de marque Volkswagen Tiguan Highline de l'année 2017 et non 2015. Elle allègue que M. Samb lui a toujours mentionné l'année 2017 lors de leur conversation et que la date qui était inscrite dans le contrat était 2017 et que l'année a été modifiée sur les documents lors des corrections du contrat. Toutefois, M. Samb mentionne qu'il a bien mentionné l'année 2015 et jamais l'année 2017 et que les contrats et les annonces indiquaient l'année 2015, à cet effet, Autos Flash produit un enregistrement entre Mme Boukrouh et M. Samb où nous entendons M. Samb dire l'année 2015, et ce, clairement à Mme Boukrouh. De plus, Autos Flash appuie sa preuve par la production d'une copie de l'assurance que Mme Boukrouh a contractée, un courriel adressé à cette dernière demandant des documents et où le titre mentionne notamment « Volkswagen Tiguan 2015 » et que les documents signés par Mme Boukrouh sont tous datés 2015. Mme Boukrouh soutient qu'elle n'a jamais fait attention à la date, puisqu'au départ elle avait vu 2017 affiché sur le véhicule et que M. Samb lui avait mentionné également l'année 2017 et que lors de la prise en possession elle avait vu l'année 2017 sur la page où il y a indication des sommes qu'elle devra payer avec le financement. Elle qualifie M. Samb comme étant une personne qui parle beaucoup, ainsi elle ne portait pas toujours attention à ses paroles. Mme Boukrouh allègue que le contrat de vente comporte plusieurs inexactitudes au moment de sa signature. Elle prétend avoir découvert après l'achat que le véhicule est de l'année 2015 et non de l'année 2017. Autos Flash plaide que Mme Boukrouh était en toute connaissance de cause lorsqu'elle a acquis son véhicule. Subsidiairement, elle réclame 3 800\$ à titre de diminution du prix de vente. La signature d'un contrat exige un minimum d'attention. Il serait trop simple de prétendre, qu'après la signature du contrat que nous n'avons pas regardé, que nous puissions réclamer

des dommages. Lors de son témoignage, Mme Boukrouh admet ne pas avoir vérifié le contrat à aucune des trois versions qu'on lui remet, elle nomme ce qui est important pour elle, soit le prix, ainsi, elle porte son attention seulement sur ce qui est monétaire, ayant un budget restreint, ainsi elle porte toute son attention sur les premières pages du contrat à tempérament. Elle a fait preuve d'insouciance et de témérité en signant des documents sans les avoir lus au préalable. Il s'agit d'une erreur inexcusable au sens de l'alinéa 2 de l'article 1400 C.c.Q.. De plus, M. Schrufer a raison de dire que Mme Boukrouh a pris près de 10 mois pour l'aviser que le véhicule n'était pas de la bonne année, puisqu'elle avoue s'en être rendu compte trois semaines plus tard, mais l'arbitre croit la version de Mme Boukrouh à l'effet qu'à l'immédiat ça n'allait rien changer et qu'elle devait gérer des priorités afin de diminuer son anxiété et son nouveau travail. M. Schrufer ne comprend pas pourquoi elle a remarqué les erreurs dans le prix, mais qu'elle n'aurait pas remarquées l'erreur dans l'année du véhicule. Toutefois, l'arbitre croit Mme Boukrouh à l'effet qu'elle porte son attention sur ce qui est monétaire, puisque son budget est restreint. Il est crédible de croire qu'elle a regardé que les premières pages du contrat à tempérament, où nous pouvons d'ailleurs constater l'année 2017. D'ailleurs, l'année 2017 est bien visible à cet endroit et suit immédiatement les renseignements d'ordre financier.

2.1 Est-ce que le consentement de Mme Boukrouh était vicié?

(21) Mme Boukrouh soutient avoir eu un consentement vicié à cause de la pression de M. Samb lors de la rencontre et par les échanges de messages textes avec ce dernier. Malgré qu'elle plaide avoir eu un consentement vicié, elle ne demande pas l'annulation de la vente. La crédibilité de M. Samb est entachée considérant qu'il a des pertes de mémoire et ne se rappelle pas clairement les rencontres avec Mme Boukrouh, malgré que la preuve nous démontre que cette dernière l'ait marqué et qu'il lui envoie des messages plus personnels après la vente sur une période plus ou moins longue. Toutefois, Mme Boukrouh n'a pas établi que son consentement a été vicié par une pression du vendeur et par les messages texte qu'elle a reçus de M. Samb, car la preuve reçue démontre que les messages textes personnels entre M. Samb et Mme Boukrouh ont été envoyés après la signature du contrat. Son erreur résulte plutôt de sa propre négligence, puisqu'elle n'a pas lu le document avant d'y apposer sa signature. Il appartient à celui qui invoque un vice de consentement de le démontrer. Cette démonstration n'a pas été faite. En cas de doute, la validité du contrat doit être favorisée. En conséquence, l'arbitre ne peut conclure au vice de consentement.

3.1 Mme Boukrouh a-t-elle droit au remboursement de la somme facturée pour un perfectionnement de l'esthétique en excédant du prix annoncé?

(22) Mme Boukrouh allègue que le contrat de vente comporte une non-conformité en vertu de la L.p.c. Elle mentionne qu'on lui a imposé les frais d'esthétiques alors que le véhicule aurait dû être propre à la livraison et qu'elle n'aurait pas dû avoir à payer pour recevoir un véhicule propre. Mme Boukrouh demande que le véhicule soit nettoyé, qu'il soit propre. Pour elle, c'est le minimum et croit que les frais « esthétique » n'auraient pas dû lui être chargés. Elle mentionne que c'est illégal, car elle comprend que le nettoyage de base doit être inclus. M. Schrufer mentionne que le nettoyage de base est en effet inclus. Cependant, il allègue qu'elle a reçu un perfectionnement de l'esthétique en échange de 249\$ plus les taxes. Autos Flash donne comme explication que ce montant a été facturé, car Mme Boukrouh a accepté de faire nettoyer le véhicule. Mme Boukrouh allègue M. Samb lui a mentionner que le véhicule n'était pas propre, puisqu'il était usagé et qu'elle devait payer les frais d'esthétique. Par le fait même, dans un enregistrement, nous entendons la directrice mentionner rapidement « lavage complet » et Mme Boukrouh répondre qu'elle veut le véhicule cette semaine à la condition qu'il soit nettoyé. Personne ne parle de soins esthétiques. Ce qui ne veut pas dire que M. Samb n'a pas expliqué ce qui est un perfectionnement de l'esthétique. L'arbitre ne peut conclure qu'il y a eu facturation illégale ou en trop, Mme Boukrouh admet dans son témoignage avoir accepté les frais. Il ne s'agit pas de frais cachés par Autos Flash, mais plutôt d'un montant convenu librement et volontairement entre Mme Boukrouh et Autos Flash.

4. Mme Boukrouh a-t-elle droit à des dommages pour troubles, ennuis et inconvénients ?

(23) Mme Boukrouh réclame la somme de 670\$ pour troubles, ennuis et inconvénients. Elle réclame le remboursement des frais pour la mise en demeure, recherches, obtention d'un avis juridique, envoi de mise en demeure. Or, il est bien établi que ça constitue habituellement un dommage indirect qu'on ne peut réclamer. Ces frais doivent être supportés par la partie qui requiert les services d'un juriste. Elle réclame aussi une somme pour du stress lié à la sécurité du véhicule, elle mentionne avoir subi tout au long du processus, notamment lors des rencontres avec M. Samb, lorsqu'elle a appris que la réparation des amortisseurs n'avait pas été faite et que s'était dangereux et après, lors des conversations nombreuses avec M. Schrufer, le jugeant irrespectueux. Il est à noter encore une fois que Mme Boukrouh n'a pas fait réparer les amortisseurs encore à ce jour, car ce n'était pas une réparation urgente finalement. Le stress quant à la sécurité du véhicule a été d'une courte durée, il n'y a pas lieu de le considérer. Quant aux frais de déplacement, ils ne surpassent pas les troubles ou les désagréments normaux. Mme Boukrouh n'a pas démontré d'abus quant aux communications multiples avec Autos Flash. Il n'y a aucune preuve à l'effet d'une perte de temps et d'énergie. De plus, il n'y a pas de preuve des difficultés rencontrées. Ainsi, le fardeau de la preuve de Mme Boukrouh n'est pas rencontré quant à cette réclamation. Les inconvénients subis par Mme Boukrouh n'excèdent pas les autres litiges en matière civile et ne donnent droit à aucune compensation.

5. Le président, M. Schrufer, d'Autos Flash a-t-il droit à une réclamation pour la perte de son travail et la perte de l'entreprise ? Autos Flash a déposé une demande reconventionnelle, réclamant 7 000 \$, en compensation du temps consacré par son propriétaire et président Adam Schrufer à la défense de ce dossier. Autos Flash n'a pas prouvé d'abus de procédure. Malheureusement, le temps passé par M. Schrufer représente un inconvénient pour lui et l'entreprise seulement. Le juge dans Roberge c. LSM Son et lumière inc. 2016 QCCQ 9861, s'exprime comme suit : « Le fait de devoir se défendre à un recours judiciaire entraîne nécessairement des démarches, des inconvénients, des déplacements et du temps de préparation. Tout ceci est inhérent à l'exercice de ses droits devant les tribunaux et ne constitue pas un préjudice susceptible d'indemnisation. » Pour ces motifs, l'arbitre estime que la réclamation d'Autos Flash doit être rejetée.

VII. DÉCISION

POUR CES MOTIFS, L'ARBITRE :

ACCUEILLE en partie la demande de la demanderesse, Samira Boukrouh, vu l'erreur inexcusable de cette dernière, mais tout reconnaissant la responsabilité de la défenderesse.

RÉDUIT la somme réclamée.

CONDAMNE la défenderesse, Autos Flash, à payer à la demanderesse, Samira Boukrouh, une somme de 1 000 \$, avec intérêts calculés au taux légal annuel de 5%, majoré de l'indemnité additionnelle visée par l'article 1619 du Code civil du Québec, à compter de l'envoi de la mise en demeure, soit le 9 novembre 2023.

AVEC FRAIS DE JUSTICE en faveur de la demanderesse, Samira Boukrouh, limités aux droits de greffe payés lors du dépôt de la demande.

REJETTE la demande reconventionnelle.

Saint-Hubert, ce 9 Août 2024
Lieu Date

Stéphanie Baribeau
Prénom et nom de l'arbitre
accrédité(e) par la Chambre des notaires
Numéro de membre B1944

Stephanie Baribeau Signature numérique de Stephanie Baribeau
Date : 2024.08.09 09:00:17 -04'00'
Signature