

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
District : Longueuil
Localité : Longueuil
N° de dossier judiciaire : 505-32-709429-253

Date : 27 mai 2026

DEVANT L'ARBITRE :

M^e Marie-Cécile Bodéüs

NATHALIE FLAGEOL

c.

2845-6630 Québec inc. et als

Partie demanderesse

Partie défenderesse

SENTENCE ARBITRALE

I. INTRODUCTION

1. Résumé du litige

La demanderesse désire obtenir un dédommagement basé sur une facture payée pour l'identification d'un problème, ainsi qu'un dédommagement pour des dommages qui auraient été subis en raison du délai pris par les défenderesses pour procéder au remplacement du moteur de son véhicule.

Le montant réclamé se chiffre au total à 4 962,07 \$.

2. Historique de la procédure

Le 31 mai 2025, la demanderesse a déposé sa demande à la division des petites créances.

En réponse à cette demande, la défederesse a déposé une contestation le 24 septembre 2025.

II. LES FAITS

La demanderesse est propriétaire d'un véhicule de marque Hyundai Elantra Limited depuis le 26 juin 2015;

Le 10 mars 2024, le voyant « Check Engine » a commencé à clignoter et la demanderesse s'est alors rendue chez son garagiste actuel, qui n'est pas partie défenderesse, le 11 mars 2024;

Celui-ci diagnostique alors un problème de moteur, code P1326, et lui conseille de se diriger vers le concessionnaire Riendeau de Saint Julie, qui n'est pas l'endroit où la demanderesse a acquis son véhicule;

La demanderesse se présente alors chez la défenderesse, 2845-6630 Québec inc., qui procède à son propre diagnostic. Elle facture à la demanderesse des frais de 119,95 \$ plus taxes à ce titre. Elle recommande également le remplacement du flexible sous le moteur, et la demanderesse autorise les travaux, pour un total de 1 724,56 \$;

Suite à ces travaux, le problème réapparaît et la demanderesse retourne au concessionnaire, qui entreprend les démarches pour procéder au remplacement du moteur. Celles-ci permettent un certain délai;

Suite à l'obtention de l'autorisation de remplacer le moteur, un autre délai est survenu parce que les pièces n'étaient pas disponibles. Une fois les autorisations requises obtenues et les pièces disponibles, la défenderesse, 2845 6630 Québec inc., a procédé au remplacement du moteur, le tout sans frais pour la demanderesse;

La demanderesse demande essentiellement d'être indemnisée pour les dommages occasionnés par les délais entre le moment où elle a eu le problème et le moment où le moteur a été remplacé.

III. LES POSITIONS DES PARTIES

La demanderesse allègue qu'il était inutile de lui facturer la somme de 119,95 \$ plus taxes pour lui faire un diagnostic, alors que celui-ci avait déjà été fait par son garagiste, non partie aux procédures;

Elle demande également la compensation pour les dommages qui ont été causés à partir du moment où l'identification du problème a été faite et le moment où il a effectivement été procédé au remplacement du moteur, qui se détaillent comme suit :

- Compensation pour l'usage du véhicule de sa fille pendant trois semaines;
- Stationnement prépayé inutilisé;
- Location d'un véhicule pour un weekend;

- Dommages moraux (perte de temps, stress, troubles et inconvénients) à hauteur de 4 450,00 \$;
- Frais de mise en demeure de 48,88 \$.

Les parties défenderesses indiquent, dans un premier lieu, que le concessionnaire a l'obligation de procéder à sa propre évaluation du problème, surtout que le véhicule n'a pas été acquis par la demanderesse chez ce concessionnaire;

Les parties défenderesses indiquent également que Mme Flageol a consenti à ce que la défenderesse, 2845-6630 Québec inc., procède à ce diagnostic et facture les montants requis à ce sujet;

De plus, les défenderesses indiquent que les extensions de garantie doivent rencontrer certaines conditions et qu'un code P1326 n'amène pas nécessairement à un remplacement de moteur. Il est nécessaire de procéder à d'autres tests et à d'autres vérifications;

Les vérifications et tests faits sur le véhicule de la demanderesse indiquaient que ce véhicule passait les tests d'écart nécessaires et ne rencontrait pas les conditions des extensions de garantie;

La défenderesse, 2845-6630 Québec inc., indique qu'elle a fait les suivis nécessaires auprès de Hyundai Corp. pour que celle-ci autorise les travaux à faire;

Hyundai Corp. a finalement autorisé intégralement le remplacement du moteur, pièces et main-d'œuvre, et a assumé la somme de 4 319,25 \$ nécessaire pour ce faire;

Les délais entre les autorisations et le remplacement sont dus, d'une part, à la période de changement de pneus et, d'autre part, parce que les pièces étaient en rupture de stock et qu'il était impossible de faire plus vite.

IV. LES QUESTIONS EN LITIGE

Les défenderesses sont-elles responsables des dommages allégués par la demanderesse?

V. LE DROIT APPLICABLE

Droit de la consommation; Responsabilité contractuelle et extracontractuelle.

VI. ANALYSE

La réclamation au montant de 137,92 \$ représentant les frais facturés par 2845 6630 Québec inc. à la demanderesse pour l'identification du code P1326 doit échouer;

En effet, lorsque la demanderesse, sur recommandation de son garagiste habituel, décide d'amener son véhicule chez la défenderesse, 2845 6630 Québec inc., elle autorise cette dernière à procéder au diagnostic et à être facturée en conséquence, ce qui est la procédure normale, considérant notamment que le véhicule n'avait jamais subi d'entretien chez la défenderesse et n'avait pas non plus été acquis chez celle-ci;

Pour ce qui est des délais durant lesquels la demanderesse n'a pu bénéficier de son véhicule, alors que celui-ci était en évaluation par Hyundai ou encore en attente du remplacement de son moteur;

Il appert que la demanderesse retourne son véhicule chez la défenderesse, 2845 6630 Québec inc., le 19 mars, avant ses vacances du 20 au 27 mars; durant ses vacances, la défenderesse, 2845 6630 Québec inc., communique avec Hyundai Canada pour tenter d'obtenir l'autorisation de procéder au remplacement du moteur;

La demanderesse récupère son véhicule le 28 mars;

Le 1er avril, Hyundai indique que des tests supplémentaires doivent être faits; les tests sont prévus le 30 avril seulement en raison de la période de changement de pneus;

Durant ce temps, la demanderesse utilise son véhicule, mais réduit ses déplacements, considérant que le véhicule ne fonctionne pas de façon optimale;

Suite à ces nouveaux tests et à des négociations avec Hyundai, ce dernier autorise le remplacement du moteur le 2 mai;

Il faudra cependant attendre le 2 juillet pour que la pièce soit disponible, étant en rupture de stock;

La pièce sera reçue le 10 juillet et les travaux complétés le 1er août;

Pour Hyundai, le fait, dans un premier temps, d'avoir pris 12 jours pour analyser les premières demandes de 2845 6630 Québec inc. et de requérir de nouveaux tests n'apparaît pas déraisonnable;

Le délai entre le 30 avril et le 2 mai, date à laquelle les tests sont faits et l'autorisation est donnée de remplacer le moteur, n'est pas non plus déraisonnable;

Le fait que les pièces n'étaient pas disponibles entre le 2 mai et le 10 juillet n'apparaît pas non plus être une faute pouvant être imputable aux défenderesses;

Finalement, en ce qui concerne 2845-6630 Québec inc., le fait d'avoir été incapable de fournir à la demanderesse un rendez vous rapidement, à l'intérieur d'un délai de 30 jours pour effectuer des tests supplémentaires en période de changement de pneus ou en l'espace de 20 jours suivant la réception des pièces, ne peut pas non plus être considéré comme une faute;

De plus, la demanderesse n'a fourni aucune preuve de l'obligation qu'avaient les défenderesses de procéder à leurs frais à ces travaux dans un délai spécifique. La preuve étant plutôt à l'effet que la défenderesse, Hyundai, aurait même assumé intégralement les frais de remplacement, suite aux pressions de la demanderesse et non en vertu des extensions de garantie en vigueur.

VII. DÉCISION

Pour ces motifs, l'arbitre :

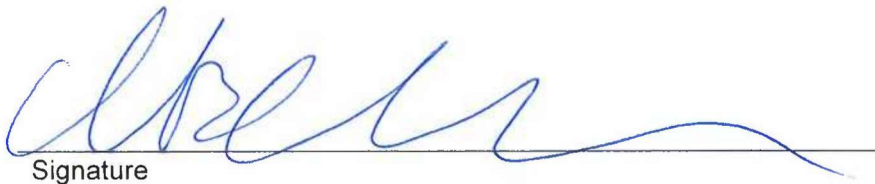
REJETTE la demande de la demanderesse;

LE TOUT avec les frais de justice

Montréal _____ ce 27 mai 2026
Lieu _____ Date

Marie-Cécile _____ Bodéüs _____
Prénom _____ Nom

Arbitre accréditée par le Barreau du Québec


Signature