

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
District : Longueuil
Localité : Longueuil
N° de dossier judiciaire : 505-32-709484-258

Date : 29 juin 2026

DEVANT L'ARBITRE :

M^e Louis-Martin Richer

Alain Bolduc

c.

Subaru Canada

Partie demanderesse

Partie défenderesse

SENTENCE ARBITRALE

I. INTRODUCTION

1. Résumé du litige

1. Le demandeur réclame des dommages et intérêts à la demanderesse, alléguant que le système de radio navigation de son véhicule est affecté d'un vice le privant d'un usage pour une durée normale.

2. Historique de la procédure

2. Le 4 août 2025, le demandeur a transmis une mise en demeure à la demanderesse, par courrier recommandé, afin de demander le remplacement sans frais du système de radio navigation (P-4).

3. Le 8 septembre 2025, le demandeur a transmis une seconde mise en demeure à la demanderesse, par courriel, afin de réclamer des dommages et intérêts (P-7).

4. Le 23 septembre 2025, le demandeur déposait sa Demande.

5. Le 27 octobre 2025, la défenderesse déposait sa Contestation.

II. LES FAITS

6. Le demandeur est un consommateur au sens de la Loi sur la protection du consommateur (la « L.p.c. »).

7. La défenderesse fabrique et distribue des automobiles.

8. Le 20 mars 2018, le demandeur a loué une Subaru Outback 2018 (le « véhicule »), de Subaru Sainte-Julie.

9. Le 18 mars 2021, le demandeur a acheté le véhicule (P-1).

10. En février 2019, la défenderesse effectuait un rappel afin de modifier le système de radio navigation (P-9).

11. Le ou vers le 22 mars 2019, la mise à jour a été effectuée (P-10).

12. Le ou vers le 11 juin 2025, le système de radio navigation est devenu dysfonctionnel et ensuite inopérant.

13. La défenderesse malgré une extension de garantie échue depuis plus de deux ans, a offert de partager, à parts égales, le remplacement du système, d'une valeur de 1500\$.

14. Le demandeur a refusé et réclame:

- les frais encourrus pour le diagnostic avec les taxes, au montant de 94,83\$
- la totalité des frais de remplacement avec taxes, au montant de 1914,28\$
- les frais pour un envoi par courrier recommandée (mise en demeure), au montant de 15,32\$

TOTAL: 2024,43\$

III. LES POSITIONS DES PARTIES

15. Le demandeur invoque le fait que le bien, en l'occurrence le système de radio navigation, n'a pas eu une durée d'usage raisonnable.

16. La défenderesse prétend simplement que la demande est mal fondée en faits et en droit.

IV. LES QUESTIONS EN LITIGE

17. Le Tribunal doit d'abord déterminer si le véhicule, et plus précisément le système de radio navigation, était affecté d'un vice qui compromettait la garantie d'usage.

18. Dans l'affirmative, le Tribunal devra ensuite statuer sur le montant de dédommagement à accorder au demandeur.

V. LE DROIT APPLICABLE

19. En l'instance, nous avons une relation qui est encadrée par la Loi sur la protection du consommateur, plus précisément les articles 1, 37, 38, 53 et 270.

20. L'article 1729 C.c.Q. est aussi applicable.

VI. ANALYSE

Témoignages

Le demandeur

21. Le demandeur explique ce qui suit :

- il a loué un véhicule chez Subaru Sainte-Julie, le 20 mars 2018;
- il a ensuite acheté ce véhicule, le 18 mars 2021 (P-1);
- le véhicule en était un pour la promenade;
- le système de radio navigation a commencé à être dysfonctionnel (radio change de poste, givrage provoqué par l'arrêt de systèmes, système de proximité non disponible), au cours de l'hiver 2025;
- il indique que ces problèmes ne sont pas propres seulement à son type de véhicule et que le tout est bien documenté aux États-Unis;
- il ajoute que Subaru a été visé par un recours collectif pour ce genre de problème (P-11);
- le 25 mars 2025, il se présente chez Subaru Sainte-Julie pour faire effectuer un diagnostic;
- on l'informe qu'il faudra remplacer le système de radio navigation et que ce travail coûtera 1500\$ en plus des autres frais (P-6);
- à ce moment, le véhicule avait sept ans d'usage et 101 625 km à l'odomètre;
- il indique trouver la situation anormale pour un véhicule avec si peu de kilométrage;
- il se fait offrir par la défenderesse et le concessionnaire, de partager à 50% la facture de 1500\$ (P-3 et P-5);
- il entreprend ensuite une démarche auprès de Subaru Canada, laquelle maintien l'offre;
- le 4 août 2025, il transmet une mise en demeure à la défenderesse, la sommant d'assumer tous les frais de remplacement (P-4);
- le ou vers le 25 août 2025, la défenderesse répond en maintenant son offre (voir aussi P-8);
- devant le refus de tout payer, il dépose sa Demande, le 23 septembre 2025.

22. Le demandeur soutient qu'en vertu de la Loi, il est en droit de s'attendre à ce que son système de radio navigation puisse servir à son usage normal pendant une durée raisonnable.

23. Il indique que la garantie « commerciale » est expirée, mais que la durée raisonnable de fonctionnement n'a pas été atteinte en vertu de la garantie légale.

24. Il précise que le fonctionnement se calcule par l'usage et donc que lorsque le véhicule n'est pas en marche, on ne peut accumuler le temps de fonctionnement.

25. Il ajoute que le nombre d'années n'a pas d'importance, le calcul doit se faire en tenant compte des minutes et heures d'opération.

26. Lorsque questionné par la représentante de la défenderesse, Mme Sadiyya Edoo, le demandeur confirme ce qui suit :

- il est au courant que sa version de radio navigateur est bien le Harman Kardon 3.0;
- il est allé au garage le 22 mars 2019 (P-10), à la suite du rappel de février 2019 (P-9);
- il a reçu la lettre de bonification de garantie (P-13), le ou vers le 22 mai 2020,
- il précise qu'il ne fait pas la différence entre ce qui peut être une mise à jour et ce qui serait une campagne de rappel;
- le 11 juin 2025, il s'est présenté au garage pour faire effectuer un diagnostic (P-2);
- le 28 août 2025, il s'est présenté pour la réparation (P-6);
- le 31 juillet 2025, il recevait l'offre de Subaru Sainte-Julie (P-3)
- il soutient qu'il était en droit de refuser l'offre et réclamer un remplacement sans frais;
- il précise que le bris du système n'a pas affecté l'usage normal du véhicule.

La défenderesse

27. Mme Annick St-Onge précise qu'elle est Directrice du service après-vente pour l'Est du Canada, chez Subaru Canada.

28. Elle reprend les faits pour ensuite préciser que:

- le demandeur avait un radio de marque Harman Kardon, version 3.0;
- il existait un programme de bonification (P-13), lequel allongeait la période de garantie pour l'unité de tête audio Harman Kardon de génération 3.0;
- le demandeur était en dehors des paramètres de garantie y compris de la période de bonification de celle-ci par plus de deux ans;
- le concessionnaire, dans un but de rétention et, étant un bon citoyen corporatif, a prit sur lui de plaider la cause du demandeur et, elle a consenti à une réduction de 50% de la réparation, laquelle fut transmise au demandeur, par écrit, le 20 août 2025 (P-5);
- Mme Marie-Ève Paradis, Directrice département service chez Subaru Sainte-Julie, a aussi communiqué l'offre (P-3).

Conclusion des parties

Le Demandeur

29. Le demandeur commente les décisions communiquées par la défenderesse, la veille de l'audition.

30. Il ajoute que :

- il n'a pas besoin d'expert, puisque les experts de Subaru se sont déjà exprimés (référence à P-12);
- il n'a pas à présenter une preuve d'expert, ce qui serait déraisonnable de lui imposer pour ce genre de réclamation;
- le véhicule n'est pas affecté de vices cachés mais d'un vice de fonctionnement.

31. Il continue en spécifiant que la garantie légale, contrairement à la garantie conventionnelle, n'a pas de limite de temps.

La défenderesse

32. La représentante de la défenderesse, Mme Edoo, précise que :

- le demandeur a acheté son véhicule usagé le 18 mars 2021, alors qu'il y avait 50 800 km à l'odomètre (P-1);
- le 11 juin 2025, alors qu'il se rendait au concessionnaire, l'odomètre affichait 101 625 km (P-2);
- la garantie conventionnelle, selon les critères, ne s'appliquait plus;
- le ou vers le 22 mai 2020, le demandeur recevait un avis de bonification de garantie (P-13);
- en regard de l'unité de tête Harman de génération 3.0, il est indiqué que les réparations effectuées en vertu de cette couverture prolongée, doivent être réalisées avant l'échéance de 5 ans ou 160 000 km (P-13);
- la garantie contractuelle bonifiée était expirée depuis plus de deux ans au moment de la visite du demandeur, au mois de juin 2025;
- s'il s'était présenté avant le 20 mars 2023, "peut-être" que la garantie aurait été encore applicable;
- Subaru Canada, sans obligation, a fait une offre malgré l'expiration du délai de bonification et ce, comme geste d'accommodement.

33. La représentante de la défenderesse commente ensuite la pièce P-11 qui est un article en ligne dont l'auteur n'est pas présent pour être questionné et donc, elle soutient que le Tribunal ne devrait pas en tenir compte.

34. Pour ce qui est de P-12, ce document fait état de véhicules qui n'ont aucun lien avec celui du demandeur et, conséquemment, le Tribunal ne devrait pas en tenir compte dans son analyse de la preuve.

35. D'abondant, ce document (P-12), fait référence à la version 3.1 et non 3.0 du système Harman Kardon.

36. Aussi, elle note bien la déclaration du demandeur à l'effet qu'il n'y a pas de vices cachés affectant le véhicule.

37. Aussi, citant deux causes (1), elle soutient que l'évaluation de la durée raisonnable relève de l'expertise et qu'il n'y en a tout simplement pas au dossier.

38. Sans preuve d'expert, le demandeur ne peut justifier sa position et la demande doit donc être rejetée.

39. Elle conclut en précisant que le bari à la radio n'affectait pas l'usage sécuritaire du véhicule.

Discussion

40. Il est important de rappeler que celui qui veut faire valoir un droit, doit prouver les faits qui soutiennent sa prétention (2803 C.c.Q.).

41. Le Tribunal retiendra les faits ou la version qui, selon ce qui lui est présenté, semble

la plus vraisemblable (on parle aussi de la balance de probabilités, soit 50% plus un).

42. Comme remarque préliminaire, le Tribunal tient à souligner que le commentaire fait par la représentante de la défenderesse, à l'effet que le bris de la radio n'affectait pas l'usage du véhicule, est plutôt décevant.

43. L'achat d'un véhicule est une dépense importante et l'offre vient avec des options de tous genres, mais celles qui font habituellement partie de l'offre de base et qui assurent notre confort, comprend habituellement un système de radio navigation fonctionnel.

44. En l'instance, le Tribunal se penchera sur la garantie légale d'usage, la garantie conventionnelle et sa bonification étant toutes deux échues.

45. Il est bon de rappeler que la Loi prévoit qu'un bien qui fait l'objet d'un contrat doit être tel qu'il puisse servir à l'usage auquel il est normalement destiné et pour une durée raisonnable.

46. La jurisprudence a établi que la notion d'acheteur raisonnable ou d'attentes légitimes du consommateur s'apprécie en fonction de divers facteurs, soit la nature du produit, sa destination, l'état de la technique, les informations données par le fabricant et distributeur et les stipulations du contrat. (2)

47. L'attente légitime est celle du consommateur et il n'appartient pas au commerçant ni au fabricant de la déterminer. (3)

48. Aujourd'hui, il est établi que le Tribunal doit tenir compte du prix payé, de l'âge du véhicule, du contrat et des conditions d'utilisation par l'usager.

49. Le Tribunal rappelle aussi que pour des raisons de proportionnalité et du but même de la Loi, il serait déraisonnable d'exiger que le demandeur fasse la preuve de durée raisonnable par preuve d'expert. (4)

50. Le Tribunal reconnaît les désagréments subis par le demandeur, mais est incapable dans le cas présent, de donner suite à la demande du demandeur pour les raisons qui suivent :

- la défenderesse a offert une période de bonification de garantie qu'il estime significative;
- le demandeur était hors délai de plus de deux ans quant à la bonification de garantie au moment de sa visite chez le concessionnaire, au mois de juin 2025;
- l'explication quant à la méthode de calcul d'un usage raisonnable est en soi déraisonnable et ne s'accorde pas avec les pratiques usuelles du marché;
- de gérer en minutes et heures n'est simplement pas gérable;
- aucune autre preuve recevable n'a été soumise pour étayer la position que la période d'usage était déraisonnable;
- il doit exister une fin à cette garantie contrairement aux représentations du demandeur.

51. Le Tribunal ne peut pas accorder de valeur à l'article déposé comme pièce P-11, n'ayant pas le témoignage de son auteur.

52. Enfin, le bulletin de service P-12 est intéressant, mais inutilisable, puisqu'il fait référence à des véhicules autres que celui du demandeur et la version de système Harman Kardon n'est pas la même.

53. Considérant la conclusion quant à la première question, le Tribunal n'aura pas à se prononcer en regard de la seconde question.

VII. DÉCISION

POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL D'ARBITRAGE:

REJETTE la réclamation du demandeur;

LE TOUT avec frais de justice.

1. Lamarre c. Auto Flash Euro 2 inc., 2023 QCCQ 4656 et Thibault c. Subaru Montréal 2025 QCCQ 3582.

2. Delage c. Nissan Spinelli inc., 2018 QCCQ 9466 paras 17 à 20.

3. Idem para 24.

4. Idem note 2 et Deblois et al. c. Nissan Canada inc., 2020 QCCQ 10102.

<u>Westmount</u>	ce	<u>29 juin 2026</u>
Lieu		Date

<u>Louis-Martin</u>	<u>Richer</u>
Prénom	Nom

Arbitre accrédité par le Barreau du Québec

Louis-Martin Richer

Signature