

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
District : Laval
Localité : Laval
N° de dossier judiciaire : 540-32-033039-254

Date : 18 mars 2026

DEVANT L'ARBITRE :

M^e Patricia Chamoun

John Ciccarelli

c.

Transmission Guay inc.

Partie demanderesse

Partie défenderesse

SENTENCE ARBITRALE

I. INTRODUCTION

1. Résumé du litige

Le Demandeur consulte la défenderesse pour un bruit mécanique à l'arrière de son véhicule. La défenderesse pose un diagnostic et procède au remplacement de la pièce avec l'autorisation du demandeur. Suite au remplacement de la pièce, le bruit persiste. Le remplacement d'une autre pièce est effectué. Le litige concerne le paiement des travaux effectués, ainsi que de leur nécessité.

2. Historique de la procédure

Les parties, lors de la séance préliminaires le 27 janvier 2026, ont décidés de procéder à une sentence arbitrale.

La sentente arbitrale s'est tenue le 24 février 2026.

II. LES FAITS

1. Le 10 avril 2025, le Demandeur se présente à l'établissement de la Défenderesse en raison d'un bruit mécanique provenant de l'arrière de son véhicule.

2. Un mécanicien de la Défenderesse procède à un essai routier en compagnie du Demandeur et conclut, lors de cet essai, que le bruit est attribuable au différentiel arrière, lequel serait défectueux et devrait être remplacé.
3. Le Demandeur sollicite alors une soumission pour le remplacement de ladite pièce.
4. La Défenderesse lui transmet une soumission au montant de 500 \$ plus taxes, incluant la main-d'œuvre et l'installation d'un différentiel usagé.
5. Le 14 avril 2025, le Demandeur informe la Défenderesse qu'il accepte la soumission et fixe un rendez-vous au 18 avril 2025 à 7 h 30.
6. Le 18 avril 2025, le Demandeur se présente au rendez-vous convenu.
7. À son arrivée, la secrétaire de la Défenderesse indique ne pas avoir connaissance du rendez-vous et précise que la pièce requise n'a pas été reçue.
8. Les travaux ne pouvant être effectués, le Demandeur quitte les lieux sans que son véhicule ne soit réparé.
9. Le 22 avril 2025, la secrétaire de la Défenderesse communique avec le Demandeur afin de l'informer que la pièce nécessaire serait reçue au cours de la journée.
10. Un nouveau rendez-vous est alors fixé au 23 avril 2025 à 7 h 30.
11. Le 23 avril 2025, le Demandeur se présente à nouveau et laisse son véhicule à la Défenderesse pour l'exécution des travaux.
12. Le Demandeur demande un véhicule de courtoisie pour la durée des réparations. Le véhicule mis à sa disposition présente plusieurs voyants allumés au tableau de bord, notamment ceux relatifs au système ABS et au moteur (« check engine »). N'ayant aucune autre option, le Demandeur accepte néanmoins d'utiliser ce véhicule.
13. En après-midi, le 23 avril 2025, le Demandeur retourne chez la Défenderesse afin de récupérer son véhicule.
14. Il est alors informé que le véhicule n'est pas prêt et que, malgré le remplacement du différentiel arrière, le bruit persiste.
15. Après vérifications par plusieurs employés, la Défenderesse indique que le bruit serait plutôt causé par le roulement (« bearing ») de la roue arrière.
16. La Défenderesse demande au Demandeur de repartir avec son véhicule afin de vérifier si le bruit constaté est identique.
17. Avant de quitter, la Défenderesse exige le paiement d'une facture au montant de 574,88 \$, correspondant au remplacement du différentiel arrière, le tout tel qu'il appert de la facture no 006098, PIÈCE P-1
18. Le Demandeur conteste devoir acquitter cette facture au motif que le problème initial n'a pas été corrigé. Il procède néanmoins au paiement afin de pouvoir récupérer son véhicule.
19. En circulant avec son véhicule, le Demandeur constate que le bruit persiste et qu'il s'agit du même problème. Il décide de retourner chez la Défenderesse le lendemain.
20. Le 24 avril 2025, le Demandeur se présente à l'établissement afin de rencontrer le propriétaire, lequel est absent.
21. Le Demandeur discute alors avec un mécanicien de la Défenderesse et une entente verbale intervient. Selon cette entente, la Défenderesse réinstallerait l'ancien différentiel sans frais et le Demandeur assumerait uniquement les coûts liés au remplacement du roulement de la roue arrière.
22. Le Demandeur laisse son véhicule à la Défenderesse afin que les travaux convenus

soient effectués.

23. Plus tard la même journée, le Demandeur retourne récupérer son véhicule.

24. À la réception de la facture, relative au remplacement du roulement de roue arrière, aucun crédit n'apparaît relativement à la facture antérieure, le tout tel qu'il appert de la facture no 006099, PIÈCE P-2.

25. Le Demandeur constate que la facture no 006098 (P-1) n'a pas été annulée ni créditée et qu'il est ainsi facturé à la fois pour le remplacement du différentiel arrière et pour celui du roulement de roue arrière.

26. Il indique à la Défenderesse que cette facturation est contraire à l'entente intervenue, laquelle prévoyait qu'il ne paierait que le remplacement du roulement de roue arrière.

27. La Défenderesse refuse de laisser le Demandeur quitter les lieux sans paiement de la facture relative au roulement de roue arrière.

28. Le Demandeur acquitte donc ladite facture sous réserve de ses droits.

29. Il informe la Défenderesse qu'il conteste devoir payer pour les deux réparations et qu'il entend entreprendre les recours légaux appropriés afin de faire valoir ses droits.

30. De plus, le Demandeur soutient qu'il a dû aller voir un autre garage, Garage Laplante, afin de faire l'alignement sur son véhicule, puisque la Défenderesse ne l'a pas effectué après le remplacement du différentiel, le tout tel qu'il appert de la facture 17939, PIÈCE P-3.

31. Le 24 février 2026, les parties se retrouvent devant l'arbitre afin de faire valoir leurs arguments.

III. LES POSITIONS DES PARTIES

Partie demanderesse:

Le Demandeur soutient que la Défenderesse a posé un diagnostic erroné, et donc qu'il ne doit pas payer le montant du premier remplacement de pièce.

Le Demandeur réclame à la Défenderesse le montant de 689,85\$ et condamner la Défenderesse au paiement des frais de justice.

Partie défenderesse:

La Défenderesse soutient que les remplacements de pièces ont été autorisés par le demandeur, que ces remplacements étaient nécessaires.

La Défenderesse demande d'accueillir sa contestation et rejeter la demande du Demandeur, et de condamner le Demandeur au paiement des frais de justice.

IV. LES QUESTIONS EN LITIGE

A. La défenderesse a-t-elle agi de manière prudente et diligente tel que le prévoit le Code civil du Québec ?

B. La défenderesse est-elle liée par l'entente conclue entre son mécanicien et le demandeur ?

C. Le demandeur est-il en droit de réclamer la somme de 689,85\$?

V. LE DROIT APPLICABLE

Le Code civil du Québec

- Responsabilité contractuelle (art. 1458)
- Mandat (art. 2130/ art. 2160 / art. 2163)
- Contrat - prestation de service (art. 2098 C.c.Q / art. 2100)

La Loi sur la protection du consommateur

- art. 228

VI. ANALYSE

A. La défenderesse a-t-elle agit de manière prudente et diligente tel que le prévoit le Code civil du Québec ?

Le contrat intervenu entre le Demandeur et la Défenderesse est un contrat de service, tel que défini à l'article 2098 du Code civil du Québec (ci-après " C.c.Q."), par lequel une partie s'engage à fournir un service à une autre. En conséquence, les obligations des parties relèvent du régime de la responsabilité contractuelle, prévu à l'article 1458 C.c.Q. où chaque partie doit exécuter ses obligations de bonne foi et conformément aux règles de conduite imposées par la loi.

L'article 2100 C.c.Q. précise que dans le cadre d'un contrat de service, le prestataire doit agir avec prudence et diligence, et dans l'intérêt du client, ce qui implique d'utiliser toutes les compétences et tous les moyens raisonnables pour atteindre l'objectif du service.

a) Distinction entre obligation de résultat et obligation de moyens dans le contexte de la réparation d'une automobile

La résolution effective du problème mécanique constitue une obligation de résultat. Le prestataire doit faire en sorte que le véhicule fonctionne normalement et que le problème signalé soit corrigé.

Toutefois, le diagnostic initial constitue une obligation de moyens. Le prestataire doit utiliser toute diligence raisonnable pour identifier correctement la cause du problème, mais n'est pas tenu de garantir que le diagnostic initial sera exact.

" La jurisprudence reconnaît généralement que le mécanicien, prestataire de services, est tenu à une obligation de résultat à l'égard des réparations qu'il effectue. Il n'est cependant pas tenu à une obligation aussi importante à l'égard de la recherche du problème qui lui est soumis et du diagnostic qu'il pose. Il doit alors agir de façon prudente et diligente; il a une obligation de moyens." (Breton c. Sherbrooke Nissan, 2006 QCCQ 12631 (CanLII), au para. 6)

En l'espèce, le bruit provenant de l'arrière du véhicule devait être corrigé (obligation de résultat), ce qui suppose que la Défenderesse effectue un diagnostic correct pour identifier la pièce défectueuse. L'exécution de cette obligation de moyens exige que le prestataire recueille toutes les informations pertinentes et effectue toutes les vérifications raisonnables pour établir un diagnostic fiable.

La jurisprudence est également claire quant à l'application de la présomption de travail inutile ou mal exécuté lorsque le problème persiste à la suite d'une réparation (Vermette c. Magasin Associé Canadian Tire, 2002 QCCQ 4128). En l'espèce, le fait que le bruit

affectant le véhicule du Demandeur était toujours présent après l'intervention fait naître cette présomption, de sorte qu'il incombe à la Défenderesse de la renverser. Or, la Défenderesse n'a pas été en mesure d'établir par une preuve prépondérante que les travaux effectués étaient nécessaires, et ce, malgré le fait qu'ils ne constituaient pas la cause du bruit allégué par le Demandeur. Au contraire, la preuve administrée par les parties tend plutôt à démontrer un manque de diligence dans l'exécution des travaux par la Défenderesse.

b) Manquement à la prudence et à la diligence

Le diagnostic initial effectué par la Défenderesse a été basé sur un simple essai routier, sans lever le véhicule pour effectuer les vérifications supplémentaires nécessaires.

De plus, la Défenderesse a omis d'informer le Demandeur que le bruit pouvait également provenir d'une autre pièce (le roulement arrière). Or, comme confirmé par son propre témoignage, les bruits attribuables aux deux pièces étaient très similaires. Cette omission constitue un manque d'information cruciale qui aurait pu influencer la décision du Demandeur de procéder à la réparation du différentiel, et qui est prévu à l'article 228 de la Loi sur la protection du consommateur (ci-après " LPC ") (Fermes Benallan c. Ferme Lenay et Frères, 2018 QCCS 1693, au para.43).

Ces éléments démontrent que la Défenderesse n'a pas utilisé tous les moyens raisonnables pour établir un diagnostic fiable, et qu'elle n'a pas agi dans l'intérêt du Demandeur en le tenant informé de la possibilité d'une autre cause du problème.

En raison du diagnostic incomplet et basé sur des moyens insuffisants, de l'omission de communiquer un fait important au Demandeur et du non-respect de l'obligation de prudence et de diligence, il apparaît clairement que la Défenderesse n'a pas agi de manière prudente et diligente dans l'exécution du contrat de service.

B. La défenderesse est-elle liée par l'entente conclue entre son mécanicien et le demandeur ?

En droit québécois, une personne peut être liée par les actes accomplis par une autre lorsque celle-ci agit à titre de mandataire ou dans l'exercice de ses fonctions.

L'article 2130 C.c.Q. prévoit que le mandat est un contrat par lequel une personne donne à une autre le pouvoir de la représenter dans l'accomplissement d'un acte juridique avec un tiers. De plus, l'article 2160 C.c.Q. prévoit que le mandant est tenu des obligations contractées par le mandataire dans les limites du mandat qui lui a été confié.

a) Mandat apparent

Plus particulièrement, dans un contexte commercial, la jurisprudence reconnaît la théorie du mandat apparent (art.2163 C.c.Q.), selon laquelle une entreprise peut être liée par les actes d'un employé lorsque celui-ci agit de manière telle qu'un tiers raisonnable peut croire qu'il possède l'autorité nécessaire pour engager l'entreprise.

En l'espèce, les faits démontrent que le mécanicien est un employé de la Défenderesse et qu'il intervient directement dans la réparation du véhicule du Demandeur, soit l'objet même du contrat de service. C'est ce mécanicien qui discute avec le Demandeur de la solution à apporter à la situation créée par le diagnostic erroné et il conclut l'entente verbale avec le Demandeur.

Cette entente a été conclue dans le cadre des fonctions normales du mécanicien, lesquelles incluent notamment de, diagnostiquer les problèmes mécaniques, de discuter des réparations nécessaires et convenir avec le client des travaux à effectuer. Dans ces circonstances, il est raisonnable pour le Demandeur de croire que le mécanicien possédait

l'autorité nécessaire pour convenir des modalités des réparations et pour régler la situation découlant du diagnostic erroné.

Par conséquent, même en l'absence d'un mandat exprès, le mécanicien disposait au minimum d'un mandat apparent, ce qui a pour effet de lier la Défenderesse à l'égard du tiers de bonne foi. Le Demandeur était en droit de se fier aux représentations du mécanicien.

Puisque l'entente a été conclue dans le cadre des fonctions normales de l'employé et que le Demandeur pouvait raisonnablement croire que celui-ci agissait pour le compte de l'entreprise, la Défenderesse est liée par cette entente.

De plus, la Défenderesse n'a présenté aucun témoignage ni aucune preuve permettant de contredire l'existence de l'entente verbale intervenue entre son mécanicien et le Demandeur.

Le refus ultérieur de respecter cette entente constitue donc un manquement aux obligations contractuelles de la Défenderesse envers le Demandeur, tel que le prévoit l'article 1458 C.c.Q. Par conséquent, la Défenderesse ne peut se soustraire aux engagements pris par son employé dans l'exercice de ses fonctions et doit en assumer les conséquences juridiques.

C. Le demandeur est-il en droit de réclamer la somme de 689,85\$?

La réclamation du Demandeur pour un montant de 689,85 \$ est partiellement fondée, pour les raisons suivantes.

a) Travaux d'alignement facturés ailleurs

Une partie du montant réclamé, soit 114,98 \$ correspondant à une facture d'alignement (P-3) datée du 16 avril 2025, précède la date des travaux effectués chez la Défenderesse.

Le Demandeur a allégué une erreur dans la date de facturation, mais n'a fourni aucune preuve de paiement ou de date correcte permettant de soutenir cette réclamation. Par conséquent, le montant de 114,98 \$ pour la facture d'alignement n'est pas accordé, faute de preuve.

b) Facture de la Défenderesse pour le différentiel

En ce qui concerne la première facture émise par la Défenderesse (P-1), elle comprenait le coût de la pièce d'occasion achetée par la Défenderesse et le coût de la main-d'œuvre pour le remplacement du différentiel.

Le remplacement du différentiel n'a pas corrigé le problème signalé par le Demandeur, car le bruit provenait en réalité du roulement de la roue arrière.

La Défenderesse n'a pas agi avec diligence ni prudence dans l'établissement du diagnostic. Le différentiel remplacé était donc inutile pour résoudre le problème initial.

Cette situation constitue un dommage directement imputable à la Défenderesse, conformément à l'article 1458 C.c.Q. et qui a été repris dans la décision la Bluteau c. Advantage Chrysler inc. : « Ayant manqué à ses obligations, la défenderesse est responsable du dommage qui en découle » (2019 QCCQ 6251, au para. 22).

Bien que le Demandeur ait conservé le différentiel remplacé, l'entente verbale prévoyait explicitement que l'ancien différentiel serait réinstallé aux frais de la Défenderesse. La Défenderesse n'ayant pas respecté cette entente, il est donc injuste de tenir le Demandeur responsable du paiement de la pièce qui a été achetée et remplacée sans nécessité.

Si la Défenderesse avait agi avec prudence et diligence, il en serait différent.

L'arbitre conclut que la somme de 574, 87\$ doit être remboursée au Demandeur.

LE TOUT avec frais de justice.

Signature