

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
District : Saint-Hyacinthe
Localité : Saint-Hyacinthe
N° de dossier judiciaire : 750-32-702321-251

Date : 12 juin 2026

DEVANT L'ARBITRE :

M^e Geneviève Chabot

Corinne Poulin-Vallée

c.

**Honda Canada et Econauto (1985)
Ltée**

Partie demanderesse

Partie défenderesse

SENTENCE ARBITRALE

I. INTRODUCTION

1. Résumé du litige

Le litige oppose la demanderesse, Corinne Poulin Vallée, aux défenderesses, Econauto (1985) Ltée, qui lui a vendu une garantie prolongée lors de l'achat d'un véhicule usagé, et Honda Canada, qui en offre la couverture.

À la suite de la perte totale de son véhicule, la demanderesse réclame le remboursement de la portion inutilisée de cette garantie, soit une somme de 3 693,64\$ plus intérêts au taux de 21.75% et indemnité additionnelle, ce que les défenderesses refusent, soutenant que le contrat ne permet pas un tel remboursement puisque la garantie a été activée.

2. Historique de la procédure

- 1- Le 17 octobre 2025 la demanderesse a transmis une mise en demeure aux défenderesses;
- 2- Le 11 novembre 2025, la demanderesse a déposé une Demande par laquelle elle réclame la somme de 3 978,28\$ à Honda Plus et Econauto (1985) Ltée;
- 3- Le 8 décembre 2025, les défenderesses ont déposé une Contestation jointe;

- 4- Le 22 avril 2026, un mandat d'arbitrage a été confié à l'arbitre soussignée;
- 5- Le 11 mai 2026, la rencontre préliminaire a eu lieu par visioconférence, au cours de laquelle les parties ont confirmé leur consentement à l'arbitrage;
- 6- Le 21 mai 2026, la demanderesse a déposé une Demande modifiée par laquelle elle a remplacé le nom de Honda Plus par Honda Canada (avec l'accord préalable du représentant des défenderesses);
- 7- Le 26 mai 2026, la séance d'arbitrage a eu lieu par visioconférence.

II. LES FAITS

Le 30 décembre 2024, la demanderesse a acheté un véhicule usagé auprès d'Econauto (1985) Ltée, lequel affichait 69 990 km au compteur. Elle a simultanément souscrit une garantie prolongée offerte par Honda Canada, d'une durée de cinq ans ou 50 000 km, au coût de 4 773,76 \$, montant payé en totalité (pièce P-1). Le document intitulé "Stipulations du contrat de service" lui a alors été remis (pièce P-3);

Le 22 mai 2025, la garantie prolongée a été activée à la suite de réparations effectuées sur le véhicule (pièces P-5 et P-6);

Le 27 mai 2025, soit près de 5 mois après son acquisition, le véhicule a été endommagé puis déclaré perte totale (pièce P-2). À cette date, la demanderesse avait parcouru 11 313 km avec son véhicule qui affichait alors un total de 81 304 km à l'odomètre;

La demanderesse a alors entrepris des démarches auprès du concessionnaire vendeur, Econauto (1985) Ltée afin d'obtenir le remboursement de la portion inutilisée de la garantie prolongée;

Le 10 juillet 2025, elle a complété et signé le formulaire "Demande d'annulation de contrat de Garantie Prolongée Honda Plus" (pièce P-8), auquel était joint le "Rapport de véhicule perte totale" émis par Beneva (pièce P-2);

Le 6 août 2025, Elsa Bisson, directrice commerciale chez Sherbrooke Honda, a confirmé par courriel que la demande de remboursement était approuvée et qu'un délai de 6 à 8 semaines était à prévoir pour la réception du chèque (pièce P-7);

Le 10 septembre 2025, Elsa Bisson a informé la demanderesse par courriel qu'il n'y aurait finalement pas de remboursement puisque la garantie prolongée avait été activée (pièce P-7);

Le 17 octobre 2025, la demanderesse a transmis une mise en demeure aux défenderesses (pièce P-9).

III. LES POSITIONS DES PARTIES

Partie demanderesse

La demanderesse soutient qu'elle a droit au remboursement du prix payé pour la garantie prolongée qu'elle a achetée lors de l'acquisition de son véhicule, lequel a été déclaré perte totale suivant une collision survenue le 27 mai 2025. Elle affirme avoir utilisé la garantie pendant une courte période et pour un kilométrage limité, de sorte qu'un remboursement au prorata des services non rendus s'impose.

Elle fait valoir qu'aucune clause du contrat de garantie prolongée n'exclut un remboursement après l'activation de la garantie et que le texte contractuel ne prévoit pas une telle restriction. Elle invoque également certaines dispositions de la Loi sur la protection du consommateur, notamment l'article 8 relatif aux conditions essentielles du

contrat, pour soutenir que la garantie prolongée constitue un service dont elle n'a pu bénéficier en raison de la perte totale du véhicule.

La demanderesse affirme enfin qu'une représentante de Honda lui aurait confirmé par écrit que sa demande de remboursement était approuvée, et qu'elle s'est fiée à cet engagement.

Parties défenderesses

Les défenderesses soutiennent que la demanderesse n'a droit à aucun remboursement de la garantie prolongée puisque des réclamations ont été faites sous cette garantie avant la perte totale du véhicule. Elles affirment que les modalités contractuelles sont explicites: un remboursement au prorata n'est possible qu'en l'absence de toute réclamation antérieure. Or, deux réclamations ont été soumises et payées le 20 mai 2025 pour des réparations effectuées chez Honda Casavant. Selon elles, la demanderesse a ainsi bénéficié des avantages du contrat, ce qui exclut tout droit au remboursement.

Les défenderesses ajoutent qu'aucun engagement de remboursement n'a été pris par Honda et que la Loi sur la protection du consommateur ne permet pas d'écarter les conditions prévues au contrat.

IV. LES QUESTIONS EN LITIGE

1- La demanderesse a-t-elle droit au remboursement de la garantie prolongée, malgré son activation, à la suite de la perte totale du véhicule?

2- Le cas échéant, quel est le montant auquel la demanderesse a droit?

V. LE DROIT APPLICABLE

Loi sur la protection du consommateur

Code civil du Québec

VI. ANALYSE

Question #1

Les termes et conditions de la garantie prolongée sont énoncés dans un document intitulé "Stipulations du contrat de service", remis à la demanderesse lors de la prise de possession du véhicule. Aucune explication détaillée ne lui a alors été fournie, si ce n'est qu'on lui a mentionné que la garantie pouvait être annulée dans les trente jours.

La clause pertinente relative à la résiliation et au remboursement se lit comme suit :

RÉSILIATION ET REMBOURSEMENT

À condition de n'avoir reçu aucun avantage aux termes du contrat, vous pouvez demander à Honda Canada de résilier le contrat pour n'importe quelle raison, à l'exception d'une perte totale, dans un délai de trente (30) jours suivant la date de votre demande. Après le délai de trente (30) jours, vous pouvez demander un remboursement SEULEMENT si votre véhicule constitue une perte totale à la suite d'une collision, d'un vol ou d'un incendie, s'il fait l'objet d'une reprise de possession, ou si vous et votre véhicule déménagez à

l'extérieur du Canada pour une période excédant six (6) mois ou que l'immatriculation de votre véhicule est changée pour une immatriculation n'étant pas canadienne.

Si le véhicule est déclaré perte totale, peu importe la période, la résiliation sera accordée uniquement en présentant une preuve de sinistre signée et fournie par votre compagnie d'assurance, dans laquelle sont indiqués la date à laquelle le sinistre est survenu, le type de sinistre, ainsi que le NIV du véhicule impliqué.

Si le contrat est résilié dans les trente (30) jours, le remboursement sera de 100% du prix de vente du contrat. En cas de résiliation après le délai de trente (30) jours, le remboursement correspondra au moindre des pourcentages suivants du prix de vente du contrat, moins des frais administratifs de 25,00\$:

a) le nombre de jours non écoulés de la durée du contrat, calculé à partir de la date d'enregistrement initial, divisé par le nombre total de jours de cette durée; et

b) l'excédent, s'il y a lieu, du nombre de kilomètres prévus aux termes du plan que vous avez choisi sur le nombre de kilomètres enregistrés à l'odomètre de votre véhicule au moment de la résiliation, divisé par le nombre de kilomètres prévus.

Pour vous prévaloir de vos droits de résiliation et de remboursement du contrat, vous devez vous rendre chez le concessionnaire Honda qui a enregistré votre demande afin de remplir le formulaire de demande de résiliation. Le concessionnaire signera le formulaire et vérifiera le kilométrage à l'odomètre de votre véhicule. Vous devez ensuite envoyer le formulaire, une preuve de sinistre (s'il y a lieu) et le contrat à Honda Canada. Si un privilège existant ne fait pas l'objet d'une mainlevée, le remboursement sera émis à votre ordre et à celui du bénéficiaire conjoint.

(...)

Le paragraphe 1 de la clause distingue clairement deux situations.

D'une part, il prévoit un droit de résiliation dans un délai de trente jours, sauf en cas de perte totale, permettant au consommateur d'annuler le contrat pour n'importe quelle raison. Cette faculté de dédit permet au consommateur de revenir sur sa décision d'acheter la garantie prolongée, à la condition toutefois de ne pas en avoir tiré avantage. Il est d'ailleurs à noter que le formulaire intitulé "Demande d'annulation de contrat de Garantie Prolongée Honda Plus" offre parmi les motifs d'annulation possibles à cocher l'option suivante: "Dans les premiers 30 jours - période de grâce".

D'autre part, le paragraphe 1 de la clause prévoit qu'après ce délai de trente jours, la résiliation n'est permise que dans des situations où la garantie ne peut plus être utilisée, notamment en cas de perte totale, de déménagement à l'extérieur du Canada ou de modification de l'immatriculation pour une immatriculation non canadienne.

Advenant la survenance d'une perte totale, le paragraphe 2 de la clause stipule que la résiliation sera accordée sur présentation de certains documents, alors que le paragraphe 3 précise les modalités de remboursement, soit un remboursement intégral si la résiliation survient dans les trente jours, ou un remboursement calculé au prorata après ce délai.

Les défenderesses soutiennent, tant dans leur Contestation que lors de la séance d'arbitrage, qu'en raison de l'activation de la garantie, la demanderesse ne peut obtenir ni résiliation ni remboursement.

Cet argument ne peut être retenu puisqu'il ne trouve aucun appui dans le texte de la clause.

En effet, l'exigence selon laquelle le consommateur ne doit pas avoir bénéficié des avantages du contrat s'applique uniquement dans le cadre du droit à la résiliation exercé dans le délai initial de trente jours, pour toute raison autre qu'une perte totale. Dans ce

cadre, cette exigence de ne pas avoir bénéficié des avantages du contrat durant cette "période de grâce" s'explique par l'objectif de remettre les parties dans la situation qui était la leur avant la conclusion du contrat, c'est-à-dire comme si celui-ci n'avait jamais existé.

La lecture de la clause ne permet pas de conclure que cette exigence s'applique également aux situations où la garantie ne peut plus être utilisée, notamment en cas de perte totale. Dans un tel cas, l'objet même du contrat, soit la prise en charge des frais de réparation découlant de pannes mécaniques et/ou la fourniture de l'assistance routière Honda Plus pour un véhicule déterminé, disparaît puisqu'il n'existe plus de véhicule. Le contrat devient dès lors inexécutable et ne procure plus aucun avantage au consommateur. De plus, le mécanisme de remboursement au prorata prévu par la clause tient déjà compte de l'utilisation de la garantie pendant une certaine période et module le remboursement en fonction de celle-ci.

Si Honda Canada voulait subordonner le droit à la résiliation dans les cas de perte totale à l'absence d'activation de la garantie, elle devait le stipuler clairement, une telle condition ne découlant pas du texte ni de la structure de la clause reproduite plus haut.

Enfin, la clause est claire et ne prête pas à interprétation. À supposer même qu'elle ait pu soulever une ambiguïté, celle-ci aurait dû être résolue en faveur de la demanderesse puisque le contrat de garantie prolongée est un contrat d'adhésion au sens du Code civil du Québec (article 1432 C.c.Q.).

Il y a donc lieu de conclure que la demanderesse est en droit de demander la résiliation de la garantie prolongée et d'obtenir le remboursement calculé selon les modalités prévues au contrat.

Question #2

La clause pertinente précitée prévoit, à son troisième paragraphe, la formule de calcul applicable lorsque la résiliation du contrat survient après le délai de trente jours en raison d'une perte totale du véhicule. C'est donc cette formule au prorata qu'il y a lieu d'appliquer.

En l'espèce, le pourcentage calculé selon le kilométrage restant (77,37%) est plus faible que celui calculé selon la durée restante du contrat (92,14%). Comme le contrat prévoit que le remboursement doit être établi selon le plus petit des deux pourcentages, c'est celui fondé sur le kilométrage qui doit être retenu. Appliqué au prix payé de 4 773,76\$ ($38\,687 \text{ km restants} \div 50\,000 \text{ km} \times 4\,773,76\$$), le remboursement auquel la demanderesse a droit correspond à 3 693,64\$, duquel doit être soustrait les frais administratifs de 25,00\$ prévus au contrat, pour un montant de 3 668,64\$.

Il est d'ailleurs à noter que, lors de la séance d'arbitrage, le représentant de la partie défenderesse a confirmé que le calcul effectué par la demanderesse, qui réclame 3 693,64\$, était adéquat, sous réserve de la déduction à faire des frais d'administration prévus au contrat.

Finalement, la demanderesse réclame des intérêts au taux de 21,75 % à compter de la date de la perte totale du véhicule. Or, rien dans le contrat ni dans la loi ne permet d'appliquer un tel taux, ni de faire courir les intérêts avant la mise en demeure. Ainsi, conformément aux articles 1617 et 1619 C.c.Q., seuls les intérêts au taux légal et l'indemnité additionnelle sont accordés, et ce, à compter de la mise en demeure.

Enfin, il y a lieu de préciser que seule Honda Canada est tenue au remboursement réclamé. C'est en effet elle qui est contractuellement liée à la demanderesse et qui offre la couverture prévue à la garantie prolongée. Dans ce contexte, Econauto (1985) Ltée n'assume aucune obligation de remboursement et la réclamation sera rejetée à son égard.

VII. DÉCISION

ACCUEILLE la demande à l'égard de la défenderesse Honda Canada;

CONDAMNE Honda Canada à payer à la partie demanderesse la somme de 3 668,64\$, avec intérêts au taux légal plus l'indemnité additionnelle à compter de la date de la mise en demeure, à savoir le 17 octobre 2025;

REJETTE la demande à l'égard de la défenderesse Éconauto (1985) Ltée;

CONDAMNE Honda Canada à payer à la partie demanderesse les frais de justice.

Montréal

Lieu

ce 12 juin 2026

Date

Geneviève

Prénom

Chabot

Nom

Arbitre accréditée par le Barreau du Québec



Signature