

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
District : Iberville
Localité : Saint-Jean-sur-Richelieu
N° de dossier judiciaire : 755-32-701941-249

Date : 2025-03-31
Sentence rendue par : Sherry Ao

Alexandre Campello Leal

C. 9185-9322 QUÉBEC INC. Saint-Jean Hyundai

Partie demanderesse

Partie défenderesse

SENTENCE ARBITRALE

I. INTRODUCTION

1. Résumé du litige

Le litige porte sur
L'obligation de garantie de Saint-Jean Hyundai.

2. Historique de la procédure

La séance d'arbitrage a été tenue le

2025-03-19

II. LES FAITS

Le 22 décembre 2022, la partie demanderesse, M. Cambello Leal, a fait installer un alternateur et une batterie neufs sur son auto Hyundai Elentra 2013 par la partie défenderesse, Saint-Jean Hyundai chez qui il avait acheté l'automobile d'occasion et faisait faire l'entretien. L'alternateur est sujet à une garantie d'un an pièce et main d'œuvre selon Saint-Jean Hyundai. C'est le 1er alternateur.

Le 16 janvier 2024, un an et trois semaines après son installation, l'alternateur est remplacé à nouveau par Saint-Jean Hyundai. Comme la garantie conventionnelle est expirée depuis 3 semaines, M. Cambello Leal a dû payer pour la pièce et la main d'œuvre. Par souci d'assurer un bon service à sa clientèle, Saint-Jean Hyundai a accordé un rabais au client. C'est le 2e alternateur.

Un mois plus tard, soit le 19 février 2024, M. Cambello Leal fait vérifier par Saint-Jean Hyundai un bruit de sifflement qu'il entend depuis l'installation du 2e alternateur. Après vérification, Saint-Jean Hyundai confirme que l'alternateur ou le compresseur de l'air climatisé peut être la cause du sifflement.

Le 20 février 2024, M. Cambello Leal, toujours inquiet du sifflement, fait encore vérifier l'alternateur. Saint-Jean Hyundai confirme à nouveau que tout est normal.

Le 22 février 2024, la voiture tombe en panne. M. Cambello Leal l'a fait remorquer chez Saint-Jean Hyundai qui a diagnostiqué que l'alternateur est défectueux et l'a remplacé sous garantie. C'est le 3e alternateur.

Le 10 avril 2024, la voiture est à nouveau en panne alors que M. Cambello Leal est aux États-Unis. Il a appelé Saint-Jean Hyundai qui lui suggère de faire charger la batterie chez le garagiste le plus proche. Avec la batterie chargée, M. Cambello Leal s'est rendu chez Saint-Jean Hyundai la journée même. Comme c'est déjà la fin de la journée, il laisse la voiture chez Saint-Jean Hyundai pour qu'il procède à une vérification le lendemain.

Le 11 avril 2024, Saint-Jean Hyundai a vérifié la batterie et l'alternateur et tout semble conforme. Cependant, d'avis qu'il ne soit pas normal que l'alternateur cesse de fonctionner si souvent, Saint-Jean Hyundai a offert d'investiguer davantage mais au tarif de 130\$/h. M. Cambello Leal a refusé de payer.

Le 15 avril 2024, la voiture est en panne pour la troisième fois en trois mois. M. Cambello Leal l'a fait remorquer chez Saint-Jean Hyundai qui a refusé de diagnostiquer.

Le 17 avril 2024, M. Cambello Leal a fait diagnostiquer la voiture par Garage K.G. Il s'avère que l'alternateur est défectueux. Garage K.G. a changé l'alternateur. C'est le 4e alternateur. Selon M. Cambello Leal, il n'a plus aucun problème avec sa voiture depuis.

III. LES POSITIONS DES PARTIES

La partie demanderesse demande :

M. Cambello Leal a mis Saint-Jean Hyundai en demeure le 16 mai 2024 et lui réclame la somme de 1 500\$ (avec intérêt légal, indemnité additionnelle de l'art 1619 C.c.Q, et frais de justice) détaillée comme suit :

- a) 86,60\$ (60\$US) pour service du garagiste aux USA
- b) 470,25\$ payé à Garage K.G.le 17 avril 2024 pour le 4e alternateur
- c) 943,15\$ temps perdu du demandeur (entre autre, 6 visites entre le 16 janvier 2024 et le 16 avril 2024)

La partie défenderesse demande :

De son côté, Saint-Jean Hyundai explique que la garantie est fournie par Hyundai Canada. Afin de remplacer l'alternateur, elle doit justifier auprès de Hyundai Canada et lui retourner la pièce défectueuse. Elle prétend également que M. Cambello Leal a refusé de retourner au garage de Saint-Jean Hyundai pour qu'il puisse constater le problème. Et « par souci d'offrir un bon service client », elle a demandé à M. Cambello Leal de fournir les documents pertinents afin de démontrer que les pièces ont été changées. Comme elle n'a reçu aucun document demandé, elle n'est pas responsable des dommages subis. De plus, elle n'a failli aucunement à ses obligations légales envers M. Cambello Leal.

IV. LES QUESTIONS EN LITIGE

Les questions en litige sont les suivantes :

Saint-Jean Hyundai a-t-il honoré son contrat de service et la garantie de l'alternateur?

V. LE DROIT APPLICABLE

La garantie conventionnelle de Hyundai Canada.

La garantie légale de qualité du Code civil du Québec (C.c.Q.): articles 1726 à 1730 et de la Loi sur la protection du consommateur (LPC), art. 34 à 54.

La garantie légale d'une réparation : 3 mois ou 5 000 km, Loi sur la protection de consommateur: article 176

VI. ANALYSE

Lorsque M. Cambello Leal a fait installer le 3e alternateur de sa voiture le 22 février 2024, un contrat de service (réparation) est intervenu entre lui et Saint-Jean Hyundai. Ce contrat de service est sujet à la garantie de bon fonctionnement de la réparation prévue à l'article 176 LPC - la réparation est garantie pour une durée de trois mois ou 5 000 kilomètres selon le premier terme atteint. Lorsque la voiture de M. Cambello Leal est à nouveau en panne le 10 avril 2024 aux USA, cette garantie était toujours en vigueur.

Saint-Jean Hyundai plaide que la garantie de l'alternateur (pièce et main d'œuvre) est celle de Hyundai Canada. M. Cambello Leal ne poursuit pas Hyundai Canada. M. Cambello Leal poursuit Saint-Jean Hyundai qui lui doit la garantie de bon fonctionnement pour sa réparation.

La garantie de Hyundai Canada est une garantie conventionnelle. L'écrit qui constate cette garantie conventionnelle n'a pas été produit en preuve. Mais, il y a plus. La déclaration de Saint-Jean Hyundai que l'alternateur est "garanti pièce et main-d'oeuvre pour un an" lie Saint-Jean Hyundai (art. 43 LPC).

Une garantie conventionnelle peut être plus avantageuse que la garantie légale mais pas moindre. Si celui qui doit la garantie conventionnelle veut imposer des obligations au consommateur en cas de défectuosité du bien ou imposer au consommateur une façon de procéder pour obtenir l'exécution de la garantie conventionnelle, alors ces obligations doivent être clairement décrites dans l'écrit qui constate la garantie. Bref, les objections de Saint-Jean Hyundai quant à cet aspect sont sans valeur.

Ce n'est pas tout. La LPC prévoit une garantie légale de qualité qui édicte qu'un bien doit être tel qu'il puisse servir à l'usage auquel il est destiné (art. 37 LPC) pour une durée raisonnable (art. 38 LPC). Saint-Jean Hyundai, comme vendeur de la pièce et installateur, doit aussi cette garantie légale en plus de sa garantie de bon fonctionnement pour la réparation.

La preuve démontre amplement que l'auto de M. Cambello Leal a un problème d'alternateur. M. Cambello Leal a été un consommateur diligent en retournant encore et encore chez Saint-Jean Hyundai qui n'a pas su diagnostiquer le problème. L'obligation de réparation est une obligation de résultat. Toujours les mêmes symptômes, toujours les mêmes pannes, toujours le remplacement de l'alternateur. Quand M. Cambello Leal tombe en panne aux USA, il communique avec Saint-Jean Hyundai pour savoir quoi faire. Tout de suite, on lui dit de faire charger sa batterie. Pourquoi? On en était au 3e alternateur en trois mois...On se doutait bien que c'était le même problème.

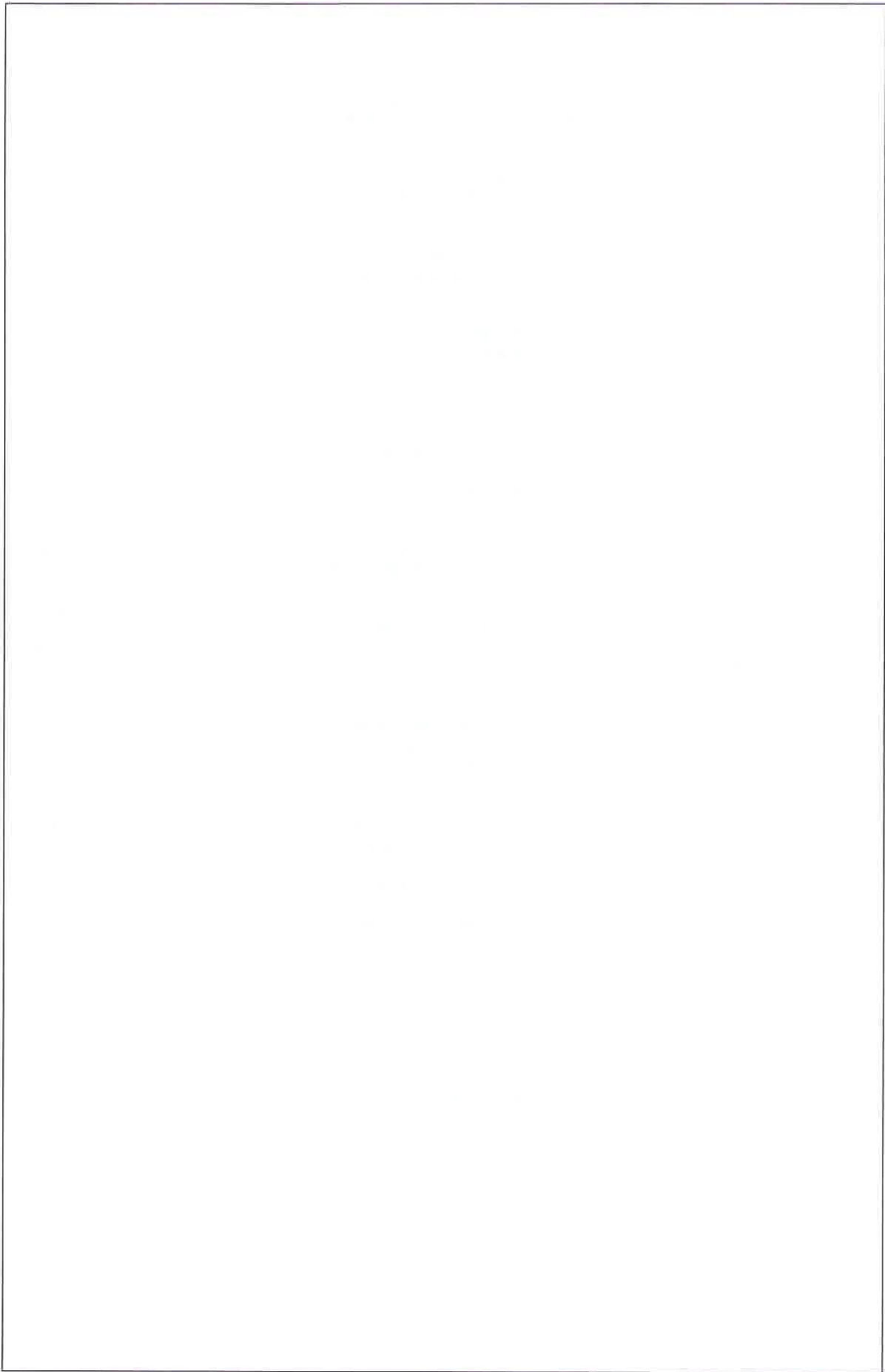
Saint-Jean Hyundai argumente qu'il n'a pas eu l'opportunité de constater le problème avant que l'alternateur ne soit changé par Garage K.G. Ce n'est pas exact. M. Cambello Leal a offert à deux occasions à Saint-Jean Hyundai d'honorer sa garantie mais Saint-Jean Hyundai voulait que le client paie 130\$/heure pour faire diagnostiquer le problème ou si on préfère, voulait que le client paie le commerçant pour faire respecter la garantie qu'il lui doit.

Ce que la preuve révèle, c'est que Saint-Jean Hyundai n'a pas été en mesure de diagnostiquer le problème, ou ne l'a fait que superficiellement alors que tout pointait vers un problème d'alternateur.

M. Cambello Leal était justifié de faire réparer l'auto ailleurs vu les refus répétés de Saint-Jean Hyundai de respecter sa garantie et son incompetence à diagnostiquer le problème. Saint-Jean Hyundai était en demeure de plein droit, en vertu de la loi (arrt. 1597 C.c.Q.) Garage K.G. a rapidement diagnostiqué le problème (toujours le même) et changé l'alternateur. Tout fonctionne bien depuis. Les faits parlent par eux-mêmes.

M. Cambello Leal a droit au remboursement des frais suivants:

- 470,25\$ payé à Garage K.G.;
- 86,60\$ (60\$US) pour le service du garagiste aux USA tel qu'autorisé par Saint-Jean Hyundai ;
- 100\$ pour les troubles et inconvénients vu le défaut répété de Saint-Jean Hyundai de respecter sa garantie du 3e alternateur;



VII. DÉCISION

Condamne la partie défenderesse Saint-Jean Hyundai de payer à la partie demanderesse la somme de 656,85\$ avec intérêt légal (5%) et l'indemnité additionnelle de l'article 1619 C.c.Q. (+1%) à compter du 17 juin 2024.

Avec les frais de justice.

Montréal _____, ce 31 March 2025
Lieu Date

Sherry Ao _____
Prénom et nom de l'arbitre
accrédité(e) par la Chambre des notaires
Numéro de membre A0322

Sherry Ao
Signé avec CertifiO le 2025/03/31
Pour valider, aller à cnq.org/valider



Signature _____

