

Réparation automobile et évaluation écrite : une obligation à ne pas négliger

Les tribunaux québécois, dans plusieurs jugements récents, ont accordé des indemnités à des consommateurs en s'appuyant sur un même élément : le garagiste n'a pas émis d'évaluation écrite des services à rendre.

M^E LUC LACHANCE

La Loi sur la protection du consommateur (« L.p.c. ») mentionne à son article 168 qu'avant d'effectuer une réparation, le commerçant doit fournir une évaluation écrite au consommateur. Cette obligation n'est pas à prendre à la légère.

Suivant trois jugements rendus au cours de la dernière année, la Cour rappelle toujours et encore que peu importe les accords verbaux ayant pu intervenir, le commerçant ne peut se soustraire à l'obligation de fournir une évaluation écrite au consommateur sans une renonciation écrite de sa part. En effet, l'omission de produire une évaluation écrite constitue un « manquement à une obligation » aux termes de la L.p.c. Le consommateur pourrait ainsi demander la réduction de son obligation, une compensation sous forme de dommages-intérêts ou même des dommages-intérêts punitifs.

1^{ER} JUGEMENT : CAROLE HUARD 2024 QCCQ 3639

Mme Huard se présente chez son concessionnaire Hyundai pour régler des problèmes mécaniques à son véhicule Hyundai Elantra GSI 2015. Suivant une évaluation, il est décidé de remplacer la transmission du véhicule concerné.

Cependant, le problème persiste et d'autres réparations sont effectuées. À plusieurs reprises, Mme Huard donne son consentement verbal.

Toutefois, suivant la fin des travaux, cette dernière réclame le remboursement du prix payé pour le remplacement de la transmission. Le 11 février 2025, la Cour accorde un remboursement de 50% de la facture en s'appuyant sur l'omission par le concessionnaire de produire une évaluation écrite au consommateur.

2^E JUGEMENT : ADELSON OTHELO 2024 QCCQ 5287

Lorsque le véhicule de M. Othelo cesse de fonctionner, celui-ci le fait remorquer chez un garagiste, lequel charge la batterie et vérifie les fusibles. Cependant, la voiture de M. Othelo cesse à nouveau de fonctionner peu de temps après. De retour chez le même garagiste, le problème est identifié comme étant l'immobilisateur, qui est alors remplacé.

M. Othelo poursuit le garagiste et obtient gain de cause sur la base de l'article 168 L.p.c. précité. Le garagiste est ordonné de rembourser plus des deux tiers de la facture émise puisqu'il n'aurait pas émis d'évaluation écrite

avant de commencer les réparations.

3^E JUGEMENT : ALI GHOLAMPOUR 2025 QCCQ 383

M. Gholampour réclame le remboursement des sommes payées pour des travaux sur son véhicule. Il considère ne pas avoir donné son autorisation pour les réparations effectuées. Le garagiste soutient que le consommateur a donné son accord verbalement, mais le tribunal insiste sur la nécessité de produire une évaluation écrite.

En s'appuyant sur l'article 168 L.p.c., la Cour condamne le garagiste à rembourser la moitié des frais chargés. Le tribunal accorde même des dommages-intérêts punitifs, une sanction rare, pour assurer le respect de cette obligation par le garagiste au futur.

PENSEZ AUX ESTIMATIONS ÉCRITES

En conclusion, il est primordial pour le commerçant d'émettre, pour toutes les réparations excédant 100,00\$, une évaluation écrite au consommateur pour réduire les risques de poursuite sur ce front. Tel que décrit ci-haut, les tribunaux accordent aisément une réduction de l'obligation du consommateur dans de tels cas.