

ARBITRAGE
RÈGLEMENT SUR LE PLAN DE GARANTIE
DES BÂTIMENTS RÉSIDENTIELS NEUFS

(Chapitre B-1.1, r. 8)

Organisme d'arbitrage autorisé par la Régie du bâtiment du Québec:
SOCIÉTÉ POUR LA RÉOLUTION DES CONFLITS (SORECONI)

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL
No : 191308001

Sabah-Lynda Tighilet
Salim Difallah

Bénéficiaires

c.

Habitations Socam Inc.

L'Entrepreneur

Et :

La Garantie de Construction Résidentielle
(GCR)

L'Administrateur

DÉCISION ARBITRALE

Arbitre :	Roland-Yves Gagné
Pour les Bénéficiaires :	M ^e Nabih Ouled-Zaoui Madame Sabah-Lynda Tighilet Monsieur Salim Difallah Monsieur Hakim Maldji (déclaration écrite)
Pour l'Entrepreneur :	Monsieur Kevin Way
Pour l'Administrateur :	M ^e Éric Provençal Madame Marylène Rousseau
Date de la décision :	23 octobre 2019

DESCRIPTION DES PARTIES

BÉNÉFICIAIRES:

Madame Sabah-Lynda Tighilet
Monsieur Salim Difallah
a/s M^e Nabih Ouled-Zaoui
5115 avenue Trans Island, suite 200
Montréal (Québec) H3W 2Z9

ENTREPRENEUR:

Habitations Socam inc.
a/s Monsieur Kevin Way
3304 rue Francis-Hughes, bureau 100
Laval (Québec) H7L 5A7

ADMINISTRATEUR:

La Garantie de construction résidentielle (GCR)
a/s M^e Éric Provençal
7171 rue Jean-Talon Est
Bureau 200
Anjou QC H1M 3N2



PIÈCES

À l'audience, l'Administrateur a produit les pièces suivantes :

- A-1 : Contrat de garantie signé par les Bénéficiaires et l'Entrepreneur le 11 janvier 2017;
- A-2 : Contrat préliminaire signé par les Bénéficiaires et l'Entrepreneur le 16 décembre 2017 ainsi que ses annexes;
- A-3 : Acte de vente entre les Bénéficiaires et l'Entrepreneur daté du 3 juillet 2018;
- A-4 : Formulaire d'inspection préreception signé par les Bénéficiaires et l'Entrepreneur le 19 juillet 2018;
- A-5 : Courriel transmis par les Bénéficiaires à l'Administrateur le 21 février 2018 auquel est joint le formulaire de dénonciation;
- A-6 : Formulaire de réclamation signé par les Bénéficiaires;
- A-7 : Courriel de l'avis de 15 jours transmis par l'Administrateur à l'Entrepreneur le 30 avril 2019 auquel est joint le formulaire de dénonciation déjà soumis en A-5;
- A-8 : Échange de courriels entre l'Administrateur et l'Entrepreneur le 30 avril, le 10 mai et le 13 mai 2019;
- A-9 : Échange de courriels entre les Bénéficiaires et l'Entrepreneur le 10 mai ainsi que le 16(3) mai 2019;
- A-10 : Échange de courriels entre les Bénéficiaires et l'Administrateur le 2 et le 5 août 2019;
- A-11 : Échange de courriels entre l'Entrepreneur et l'Administrateur le 15 et le 16 août 2019;
- A-12 : L'état de renseignements d'une personne morale au registre des entreprises du Québec de Habitations Socam inc. du 12 septembre 2019;
- A-13 : En liasse, la décision de l'Administrateur datée du 18 juillet 2019 ainsi que les accusés réception de Postes Canada de l'Entrepreneur daté du 19 juillet 2019 et des Bénéficiaires daté du 31 juillet 2019;
- A-14 : Le courriel de la notification de l'organisme d'arbitrage datée du 23 août 2019, à laquelle est jointe la lettre de demande d'arbitrage, la décision de l'Administrateur déjà soumise en A-13, le formulaire de dénonciation déjà soumis en A-7 ainsi que l'état des renseignements d'une personne morale au registre des entreprises du Québec déjà soumis en A-12;
- A-15 : Le curriculum vitae de Marylène Rousseau.

Les Bénéficiaires ont produit les pièces suivantes :

- B-1 : Rapport d'Hakim Maldji, inspecteur en bâtiment et technologue professionnel;
- B-2 : Courriel du 19 avril 2018 à l'Entrepreneur avec les dimensions du réfrigérateur;
- B-3 : Plans initiaux;
- B-4 : Annexe 1 à laquelle le courriel du 19 mai 2019 (pièce A-9) fait référence;
- B-5 : Courriel de Kevin Way du 10 mai 2018;
- B-5A : Plan annexé au courriel, aussi dans la décision pièce A-13 page 8 sur 23;
- B-5B : Autre plan annexé au courriel;
- B-6 : Courriel du 16 mai 2018 de Kevin Way;
- B-7 : SMS du 17 mai 2018.



INTRODUCTION

[1] Le Tribunal d'arbitrage est saisi d'une demande d'arbitrage reçue par l'organisme d'arbitrage SORECONI le 13 août 2019 et par la nomination du soussigné comme arbitre le 23 août 2019.

[2] La demande d'arbitrage a été produite en conformité avec l'article 19 du *Règlement sur le plan de garanties des bâtiments résidentiels neufs* (ci-après le « Règlement »), qui se lit comme suit et que trois arrêts de la Cour d'appel ont déclaré d'ordre public¹ :

19. Le bénéficiaire ou l'entrepreneur, insatisfait d'une décision de l'administrateur, doit, pour que la garantie s'applique, soumettre le différend à l'arbitrage dans les 30 jours de la réception par poste recommandée de la décision de l'administrateur à moins que le bénéficiaire et l'entrepreneur ne s'entendent pour soumettre, dans ce même délai, le différend à un médiateur choisi sur une liste dressée par le ministre du Travail afin de tenter d'en arriver à une entente. Dans ce cas, le délai pour soumettre le différend à l'arbitrage est de 30 jours à compter de la réception par poste recommandée de l'avis du médiateur constatant l'échec total ou partiel de la médiation.

[3] Le recours des Bénéficiaires contre l'Administrateur du plan de garantie concerne la garantie prévue à l'article 10 du *Règlement* :

10. La garantie d'un plan dans le cas de manquement de l'entrepreneur à ses obligations légales ou contractuelles après la réception du bâtiment doit couvrir:

[...] 2° la réparation des vices et malfaçons apparents visés à l'article 2111 du Code civil et dénoncés, par écrit, au moment de la réception ou, tant que le bénéficiaire n'a pas emménagé, dans les 3 jours qui suivent la réception. Pour la mise en œuvre de la garantie de réparation des vices et malfaçons apparents du bâtiment, le bénéficiaire transmet par écrit sa réclamation à l'entrepreneur et en transmet copie à l'administrateur dans un délai raisonnable suivant la date de fin des travaux convenue lors de l'inspection pré-réception;

3° la réparation des malfaçons existantes et non apparentes au moment de la réception et découvertes dans l'année qui suit la réception, visées aux articles 2113 et 2120 du Code civil et dénoncées, par écrit, à l'entrepreneur et à l'administrateur dans un délai raisonnable de la découverte des malfaçons;

4° la réparation des vices cachés au sens de l'article 1726 ou de l'article 2103 du Code civil qui sont découverts dans les 3 ans suivant la réception du bâtiment et dénoncés, par écrit, à l'entrepreneur et à l'administrateur dans un délai raisonnable de la découverte des vices cachés au sens de l'article 1739 du Code civil;

5° la réparation des vices de conception, de construction ou de réalisation et des vices du sol, au sens de l'article 2118 du Code civil, qui apparaissent dans les 5

¹ *Consortium M.R. Canada Ltée c. Office municipal d'habitation de Montréal* 2013 QCCA 1211; *Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ inc. c. MYL* 2011 QCCA 56; *La Garantie des Bâtiments Résidentiels Neufs de l'APCHQ Inc. c. Maryse Desindes et Yvan Larochelle, et René Blanchet mise en cause AZ-50285725*, J.E. 2005-132 (C.A.).



ans suivant la fin des travaux et dénoncés, par écrit, à l'entrepreneur et à l'administrateur dans un délai raisonnable de la découverte ou survenance du vice ou, en cas de vices ou de pertes graduelles, de leur première manifestation significative; [...]

- [4] Les Bénéficiaires ont signé le formulaire de préreception de leur bâtiment résidentiel le 19 juillet 2018 (pièce A-4).

Différends

- [5] Les différends avec la décision de l'Administrateur du 18 juillet 2019 que les Bénéficiaires demandent au Tribunal d'arbitrage de trancher sont :

[5.1] Point 3 Armoires de cuisine

[5.1.1] Leur motif : bien que leur réclamation ait été accueillie, les Bénéficiaires ne sont pas d'accord avec la décision de l'Administrateur, les travaux correctifs ordonnés ne sont pas acceptables, il ne faut pas corriger mais bien remplacer ce qui a été installé par ce qui était prévu au contrat

[5.2] Point 5 Fissures à la galerie arrière en béton

POINT 3 Armoires de cuisine

- [6] Le 16 décembre 2017, les Bénéficiaires signent avec l'Entrepreneur leur contrat préliminaire (pièce A-2), qui inclut ce qui suit :

Armoires de cuisine de bois, en « L », sur mur est

- [7] Les parties ont d'abord eu un différend sur le sens à donner au mot « de bois », car l'Entrepreneur a d'abord considéré que c'était en mélamine plaqué bois, pour convenir par la suite qu'il s'agissait de « bois massif ».
- [8] Le sous-traitant de l'Entrepreneur ne fait pas de cuisine en « bois massif » et le sous-traitant du sous-traitant qui aurait pu le faire aurait demandé un délai de trois mois.
- [9] Sans communiquer cette information aux Bénéficiaires, l'Entrepreneur réfère les Bénéficiaires à un fabricant d'armoires en bois massif (avec qui il semble n'avoir jamais fait affaires dans le passé).
- [10] Le 19 avril 2018 (pièce B-2), le Bénéficiaire envoie les dimensions de ses électroménagers.
- [11] L'Entrepreneur et le fabricant d'armoires envoient aux Bénéficiaires un plan de cuisine, et ces derniers le signent le 10 mai 2018 (pièces B-5A et B-5B).
- [12] Ce plan est reproduit dans la décision de l'Administrateur du 18 juillet 2019 (pièce A-13, page 8 sur 23/ pièce B-5A), il y est écrit : « Bonjour Salim voici ta cuisine elle sera tel quel – Bois massif pour les portes porte blanche shaker ».



- [13] Le Bénéficiaire affirme avoir signé les plans sans avoir vu la cuisine dans la réalité – ce n'est que six jours plus tard qu'il reçoit l'adresse du fabricant d'armoires et va sur les lieux de ce dernier fabricant et constate les matériaux.
- [14] Par échange de SMS, l'Entrepreneur affirme le 17 mai 2018 (pièce B-7) que c'est bien en bois massif qu'il aura ses portes.
- [15] Les Bénéficiaires dénoncent à l'Entrepreneur et à l'Administrateur la mauvaise qualité de leurs armoires.
- [16] La représentante de l'Entrepreneur écrit le 10 mai 2019 (pièce A-8):

Pour l'item #1, nous aimerions expliqué la situation. Nos standards d'armoires ne sont habituellement pas en bois, nous offrons de la mélamine. Le client tenait absolument à avoir des armoires de bois malgré nos contre-indications. Nous lui avons donc trouvé un fournisseur spécialisé dans ce type d'armoires. (Car notre fournisseur habituel n'en fait pas.) Les clients se sont rendu sur place chez le fournisseurs à maintes reprises pour finaliser leur projet avec la cuisiniste. Ils ont donc eu l'occasion de voir et de manipuler le type de produit avec lequel serait fait leur cuisine à plusieurs reprises. Ils ont aussi accepté les plans qui ont été concus sur mesure selon leurs demandes. L'item #1 se résume donc au fait qu'ils ne sont pas satisfaits du résultat final obtenu lors de la réalisation de ces mêmes plans dans le même type de bois que celui présenté en salle-de- montre.

- [17] Par courriel du 16 mai 2019 (A-9) à l'Administrateur et à l'Entrepreneur, le Bénéficiaire répond :

[...] on est très étonné de lire les commentaires du représentant de l'entreprise! Surtout que lui-même lors de sa visite en février 2019 avait reconnu la piètre qualité de la cuisine. Le contrat d'achat stipule clairement que la cuisine est en bois massif. [...] Lors de la rencontre avec leur cuisiniste en avril 2018, le cuisiniste avait essayé, avec l'aide du gérant de projet Mr Way, de m'installer à notre insu une cuisine avec des portes en Bois plaqué. Après la découverte de la ruse, Mr Way nous a exigé de payer 2000 \$ de plus pour avoir une cuisine en bois massif. On s'est vu obliger d'envoyer une mise en demeure « Annexe 1 » pour qu'il finisse d'accepter d'honorer le contrat. [...]

Deuxièmement, Mr Way a fait appel à un cuisiniste de très très piètre qualité. Malgré nos diverses tentatives de faire affaire avec un cuisiniste tel que "Cuisine Action".

Troisièmement, Mr Way a fait le plan de la cuisine SEUL le 9 mai 2018, et il nous l'a imposé avec mention "tel quel" sur le plan « Annexe 2 ». il nous a ensuite pressé de signer le plan rapidement le 10 mai 2018 « Annexe 3 » sans possibilité de rencontrer son nouveau cuisiniste ou voir le modèle de cuisine physiquement.

Quatrièmement, la seule chose que monsieur Way nous a demandé avant d'aller faire le fameux plan avec son cuisiniste à rabais se sont les mesures des électros.



Ces dernières ont été envoyées le 19 avril 2018

" Annexe 5". A savoir que ces mesures n'ont pas été respectées par l'installateur de la cuisine. Les employés de Monsieur Way sont d'ailleurs venus a maintes reprises pour RAFISTOLER l'espace pour la cuisinière, l'espace pour le four et l'espace pour le four à micro ondes. En ce qui concerne le frigidaire, il n y avait malheureusement rien à faire, on se retrouve donc avec un frigo qui ne s'ouvre pas complètement.

Cinquièmement, après plusieurs jours de demandes, il nous a finalement donné l'adresse du cuisiniste le 16 mai 2018 « annexe 6 ».

Lors de notre visite chez ce dernier le 16 mai on a tout de suite constaté que c'est un magasin de cuisine a rabais et de très mauvaise qualité.

On a dénoncé la qualité de la cuisine le 17 mai au matin « Annexe 4 » bien avant sa mise en production, mais Mr Way nous a assuré que c'était de très bonne qualité et qu'on avait pas à s'inquiéter.

Aujourd'hui, la cuisine présente plusieurs fissures, porte tordues, portes qui s'entrecroises, joints qui s'ouvrent, porte du frigo qui ne s'ouvre pas, des planches qui se décollent, tiroir a poubelle défectueux, bref une cuisine qui tombe en lambeau chaque jour.

Mr Way est entièrement responsable de cette situation et il devrait prendre ses responsabilités.

[18] L'Administrateur par décision du 18 juillet 2019 (pièce A-13),

[18.1] a accueilli la réclamation des Bénéficiaires :

[18.1.1] décision : (début de la citation²) « Conséquemment, l'entrepreneur devra effectuer les travaux correctifs

18.1.1.1. au coup de pied non linéaire,

18.1.1.2. à la perforation de la porte du caisson de la poubelle,

18.1.1.3. à l'ouverture d'accès au caisson du coin,

18.1.1.4. à la capacité du tiroir qui est moindre que celui du caisson,

18.1.1.5. au coup de pied mal fixé,

18.1.1.6. au frottement de la porte au comptoir,

18.1.1.7. aux portes qui frottent les unes aux autres lorsqu'elles sont ouvertes,

18.1.1.8. au panneau de finition pour camoufler la hotte de la cuisinière d'un fini différent,

18.1.1.9. au désalignement des portes et des tiroirs,

² La séparation en différentes lignes du texte original, qui est en un seul paragraphe, est du soussigné.



[18.1.2] de même que leurs déformations puisque selon nous, l'ensemble de ces situations, est le reflet d'une cuisine de piètre qualité se situant sous les standards de l'industrie. » (fin de la citation);

[18.2] sauf pour les deux points suivants :

[18.2.1] microfissuration de la peinture blanche (sur les portes d'armoires en bois et les caissons);

18.2.1.1. décision : « [...] en raison de la stabilité dimensionnelle variable du bois [...] le résultat observé est la conséquence d'un comportement normal des matériaux, type de situation exclue du Règlement, tel que mentionné au paragraphe 2 de l'article 12 qui mentionne ce qui suit :

« 12. Sont exclus de la garantie :

2°. les réparations rendues nécessaires par un comportement normal des matériaux tels les fissures et les rétrécissements ;

Au surplus; nous jugeons que la situation est acceptable lorsque nous regardons la cuisine dans son ensemble, la microfissuration étant observable à environ 1 pied de distance »

[18.2.2] ouverture insuffisante pour le réfrigérateur, les obligeant à faire ressortir le réfrigérateur de son emplacement pour retirer les tiroirs intérieurs et les nettoyer;

18.2.2.1. décision : « Finalement, en ce qui concerne **l'ouverture pour recevoir le réfrigérateur**, bien que les bénéficiaires aient fourni les dimensions de l'appareil, l'administrateur est d'avis que l'ouverture correspond a une ouverture standard pour laquelle il n'y a pas lieu de reconnaître de malfaçon ».

[19] Les Bénéficiaires demandent l'arbitrage sur ce point, en insistant qu'ils ont acheté une maison neuve pour un gros prix, et qu'ils refusent des armoires rafistolées, tout ce qui est là devrait être enlevé et remplacé par du neuf.



DÉCISION SUR LES ARMOIRES DE CUISINE

[20] Le Tribunal d'arbitrage conclut de la demande d'arbitrage de tout remplacer pour des armoires de bonne qualité (selon la demande), que cette demande d'arbitrage inclut³ :

[20.1] ce qui n'a pas été vu par l'Administrateur lors de son inspection mais dénoncé, soit la peinture enlevée/éraflures lors de la pose de certaines vis;

[20.2] les deux éléments vus et refusés (microfissuration et réfrigérateur).

Peinture enlevée/éraflure lors de la pose de certaines vis

[21] Lors de la visite des lieux qui a précédé l'audition de l'arbitrage, le Tribunal a constaté que lors de la pose de certaines vis, la peinture autour de ces vis avait été enlevée.

[22] Les Bénéficiaires avaient dénoncé « finitions de mauvaise qualité ».

[23] Les Bénéficiaires et l'Inspecteur-conciliateur ont mentionné ce qui s'était passé lors de la visite des lieux et le Tribunal d'arbitrage conclut qu'une mauvaise communication explique pourquoi l'Inspecteur-conciliateur ne s'est pas rendu jusqu'aux portes objet des éraflures et n'a pas vu les portes contenant les vis dont la pose a été constatée par le Tribunal lors de sa visite.

[24] Lors de la visite des lieux qui a précédé l'audience, l'Inspecteur-conciliateur a convenu avec le soussigné que la pose de ces vis constituait de la malfaçon.

[25] Cette malfaçon est couverte par l'Administrateur en vertu du *Règlement*, comme les autres éléments accueillis par l'Administrateur sous « armoires de cuisine ».

³ *La Garantie des Bâtiments Résidentiels Neufs de l'APCHQ Inc. c. Maryse Desindes et Yvan Laroche, et René Blanchet mise en cause AZ-50285725, J.E. 2005-132 (C.A.)* : [32] [...] On ne doit pas confondre la réclamation des intimés avec le différend qui découle de la suite des événements, le cas échéant.[...] [33] Je conclus de ce qui précède que le **différend** n'est pas fonction de la seule réclamation des bénéficiaires; **qu'il est le produit de l'insatisfaction du bénéficiaire** ou de l'entrepreneur face à la décision prise par l'administrateur à la suite de son investigation du conflit entre le bénéficiaire et son entrepreneur, et que **ce différend**, s'il n'est pas résolu par entente (avec ou sans l'intervention d'un médiateur), **sera par la décision d'un arbitre** qui est finale et sans appel et qui lie le bénéficiaire, son ancien entrepreneur et l'administrateur du plan de garantie; enfin, que la décision arbitrale prendra en compte toutes les modalités et respectera toutes les limites et exclusions que prévoit le *Règlement*; *Garantie de construction résidentielle (GCR) c. Ewart* 2019 QCCS 40 (Danielle Mayrand, J.C.S.) : [27] **Le fait pour GCR de ne pas avoir traité**, le 3 février 2016, **l'ensemble de la demande du bénéficiaire**, ce qui comprenait la dénonciation d'octobre 2015, ne peut servir de fin de non-recevoir à la juridiction de l'arbitre. Cette question est au cœur de la compétence de l'arbitre et sa décision est raisonnable. [30] [...] Le différend qu'il doit trancher n'est pas fonction de la seule réclamation du bénéficiaire. **Peu importe le libellé de la demande, c'est la nature de celle-ci qui compte.**



Les microfissures

- [26] Les Bénéficiaires ont insisté pour avoir des armoires en bois massif.
- [27] Les Bénéficiaires ont même envoyé une mise en demeure à l'Entrepreneur, exigeant de lui qu'il leur fournisse des armoires en bois massif :
- [27.1] Lettre du 21 mai 2018 (pièce B-4) :
- Dans le contrat, c'est stipulé clairement que la cuisine doit être construite en bois, et non en plaqué. De ce fait, nous vous sommons de respecter le contrat et d'utiliser du bois massif de style shaker [...] on se voit contraint de vous mettre en demeure de respecter le contrat de vente [...]
- [27.2] SMS du 17 mai 2018 (pièce B-7) :
- [...] si c'est vrai que c'est cette cuisine elle ne s'installera pas dans ma maison, l'entente est pour une cuisine de qualité avec caisson en mélanine et porte 100% bois massif [...]
- [28] Il est de la nature même du bois de rétrécir l'hiver quand il fait sec et de prendre de l'expansion l'été quand le temps est humide.
- [29] Sous notre climat, les variations de température et d'humidité entraînent, comme résultat, ce que les Bénéficiaires constatent dans leurs armoires en bois massif qu'ils ont exigé être en bois massif pendant que l'Entrepreneur affirme leur avoir fait part de contre-indications à ce sujet (voir paragraphe [16] ci-haut).
- [30] Le Tribunal d'arbitrage a vu les objets de la réclamation des Bénéficiaires pour microfissures, et le soussigné conclut de la même façon que l'Administrateur.
- [31] La réclamation des Bénéficiaires est rejetée sur cet élément.

Le réfrigérateur

- [32] Le réfrigérateur a deux battants qui s'ouvrent par le centre.
- [33] Le battant qui s'ouvre vers la droite, qui est épais, ne peut s'ouvrir qu'à 45 degrés car il bloque sur le mur de droite.
- [34] Conséquence fâcheuse : le grand tiroir du fond et le tiroir de droite qui est au-dessus, ne peuvent pas se tirer vers celui qui ouvre les battants du réfrigérateur à leur pleine grandeur, étant bloqués par le battant de droite qui ne peut pas s'ouvrir à sa pleine grandeur, la Bénéficiaire affirme qu'elle ne peut pas sortir ces tiroirs pour bien les nettoyer.
- [35] Notons en passant qu'un des reproches des Bénéficiaires, est que la cuisine a été « tassée » de deux pieds par rapport aux plans initiaux qui ne traitait pas de ces deux pieds pour laisser passer des tuyaux de ventilation.
- [36] L'Entrepreneur affirme que les armoires de cuisine ont la même grandeur que prévue et que s'il avait fait passer ces tuyaux de l'autre côté de la cuisine, le résultat était le même et qu'un réfrigérateur peut aussi s'ouvrir à partir de la droite pour palier au blocage potentiel du mur droit.



- [37] Le Tribunal d'arbitrage n'est pas saisi de la question du deux pieds, qui est un élément visible, non dénoncé sur le formulaire de pré-réception et pour lequel il n'y a pas eu de décision de l'Administrateur.
- [38] La Bénéficiaire a témoigné que le vendeur lui avait représenté qu'elle aurait une cuisine faite sur mesure et que pour une maison neuve, ils ont reçu une cuisine de bas de gamme rafistolée.
- [39] Les Bénéficiaires plaident que le plan signé montre bien un réfrigérateur qui s'ouvre par le centre avec deux portes.
- [40] En effet, sur le plan sur lequel il est écrit « Bonjour Salim voici ta cuisine elle sera tel quel », le plan indique sans l'ombre d'un doute, un réfrigérateur avec deux battants s'ouvrant à partir du centre du réfrigérateur.
- [41] La preuve montre que les Bénéficiaires ont envoyé les dimensions de leurs futurs équipement électroménagers au fabricant de cuisine (pièce B-2) avant de recevoir les plans de leur cuisine.
- [42] Le Tribunal d'arbitrage a mis les dimensions prévues pour le réfrigérateur sur le moteur de recherche le plus connu sur internet, et, en effet, il s'agit des dimensions d'un réfrigérateur à deux battants.
- [43] Le Tribunal d'arbitrage note que l'envoi des dimensions du réfrigérateur, qui mentionne ses caractéristiques qui sont dessinées sur le plan du 10 mai, est le 19 avril 2018 à la demande de l'Entrepreneur (voir courriel pièce A-9 « la seule chose que monsieur Way nous a demandé avant d'aller faire le fameux plan avec son cuisiniste [...] se sont les mesures des électros [...] » en réponse au courriel du 16 avril « Sa prend aussi tout les dimensions des électroménager que vous avez »), les plans sont envoyés le 10 mai 2018, donc l'Entrepreneur et son sous-traitant cuisiniste étaient au courant du type de réfrigérateur qui allait y être installé, et aurait donc dû savoir/prévoir qu'un problème surviendrait à l'ouverture du battant droit du réfrigérateur :

[43.1] pour ce motif, le Tribunal d'arbitrage rejette, avec égards, la décision de l'Administrateur sur « **l'ouverture pour recevoir le réfrigérateur** » dont le motif est : « bien que les bénéficiaires aient fourni les dimensions de l'appareil, l'administrateur est d'avis que **l'ouverture correspond à une ouverture standard** pour laquelle il n'y a pas lieu de reconnaître de malfaçon », puisque ce que l'Administrateur qualifie d'« ouverture standard » n'est aucunement, l'obligation contractuelle qui est l'objet de la réclamation des Bénéficiaires envers l'Entrepreneur que l'Administrateur cautionne.

L'obligation de renseignement

- [44] Le plan (pièce B5-A) montre non seulement un réfrigérateur à deux battants qui s'ouvrent à partir du centre, il montre aussi, à droite du réfrigérateur (quand on se place face à lui), un muret qui, de par sa nature, ne peut pas permettre l'ouverture à plus de 45 degrés, du deuxième battant.



- [45] Ce muret est présent, quelque fût la prise ou non, de deux pieds à gauche de la cuisine (quand on se place face à lui) qui a fait l'objet d'un débat à l'audience d'arbitrage, alors que le soussigné n'est pas saisi de cette question des deux pieds à gauche.
- [46] La largeur de ce muret n'est toutefois pas spécifiée sur ce plan, un acheteur non expérimenté ne peut donc pas deviner que le battant de droite de son réfrigérateur (tout comme la porte de son réfrigérateur s'il n'y avait pas deux battants mais une porte qui s'ouvre de la gauche vers la droite) y sera bloqué, et que les problèmes rencontrés surviendraient, soit l'impossibilité de nettoyer le réfrigérateur après en avoir retiré les tiroirs du bas à moins de retirer tout le réfrigérateur de son emplacement.
- [47] À l'audience, l'Entrepreneur plaide que ses cuisines sont toujours mur-à-mur, il n'y a donc aucun espace entre le frigo et le mur extérieur, alors même qu'en avril 2018 il a reçu les dimensions du réfrigérateur et en mai 2018, il envoie aux Bénéficiaires un plan qui montre clairement que l'Entrepreneur avait bien compris ce que les Bénéficiaires voulaient installer dans la cuisine, soit un réfrigérateur avec deux battants.
- [48] Chaque dossier est différent et avant de poursuivre, le Tribunal d'arbitrage rappelle le droit applicable.
- [49] Dans l'affaire *Annie Henry et al. c. Les Habitations Réjean Roy Inc. et La Garantie Habitation du Québec Inc.*⁴, notre collègue Jean Philippe Ewart résume ainsi l'obligation de renseignement et de conseil de l'Entrepreneur

Obligations d'information et de conseil de l'Entrepreneur

[24] Cette obligation de bonne exécution, et l'absence de subordination entre l'entrepreneur et son client et le libre choix des méthodes d'exécution des travaux (art. 2099 C.c.Q.[7]⁵) qui en découle, est toutefois encadrée par certaines obligations, dont une obligation d'information (art. 2102 C.c.Q.) qui engage l'entrepreneur à bien renseigner son client sur les questions relatives au contrat :

« **2102.** L'entrepreneur ou le prestataire de services est tenu, avant la conclusion du contrat, de fournir au client, dans la mesure où les circonstances le permettent, toute information utile relativement à la nature de la tâche qu'il s'engage à effectuer ainsi qu'aux biens et au temps nécessaires à cette fin. »

[25] Cette obligation d'information qui incombe à l'Entrepreneur est une obligation continue tel qu'indiqué par la Cour Suprême (en 1992) à la décision charnière sur cette obligation d'information, *Banque de Montréal c. Bail Ltée*[8]⁶ :

« En résumé, l'obligation de renseignement [...] est qualifiée par l'allocation des risques entre les parties, l'expertise relative des parties, ainsi que la formation continue du contrat, même en cours d'exécution. »

⁴ CCAC S13-1004001-NP, 29 janvier 2014, Jean Philippe Ewart, arbitre.

⁵ [7] « **2099.** L'entrepreneur ou le prestataire de services a le libre choix des moyens d'exécution du contrat et il n'existe entre lui et le client aucun lien de subordination quant à son exécution. »

⁶ [8] [1992] 2 R.C.S. 554, p. 594.



(affirmation reprise par la Cour Suprême dans l'affaire *ABB c. Domtar* en 2007⁷) et la doctrine, prévoyant tout au long de ses relations contractuelles avec le client [10]⁸, donc pendant toute la période d'exécution des travaux que:

« Le respect de l'obligation de renseignement qui découle de l'article 2102 C.c.Q. et de la bonne foi (art. 1375 C.c.Q.), s'illustre, [...] non seulement lors de la négociation et de la conclusion du contrat [11]⁹, mais aussi, durant son exécution [12]¹⁰. » [13]¹¹

[26] Quoique la doctrine souligne que le libellé de 2102 C.c.Q. constitue une obligation d'information unilatérale de l'Entrepreneur, une telle obligation d'information découle de la bonne foi en matière contractuelle et s'applique à toutes les parties, et on peut donc saisir une obligation réciproque^[14]¹² d'un client/maître de l'ouvrage :

[50] « L'obligation prévue à l'article 2102 C.c.Q. est unilatérale [15]¹³. L'article ne vise que l'entrepreneur [...] et ne mentionne aucune obligation corrélative du client. Celui-ci a, toutefois, une obligation de se renseigner qui découle de l'article 1375 C.c.Q. et du devoir général qu'a tout créancier de se renseigner en regard de la théorie de l'acceptation des risques [16]¹⁴ » [17]¹⁵

⁷ [9] *ABB inc. c. Domtar inc.* 2005 QCCA 733, para 72, (confirmé par Cour Suprême 2007 CSC 50), citant J. Pineault, D. Burman, S. Gaudet, *Théorie des obligations*, Thémis, 2001, p. 573. Voir également 9034-1215 *Québec inc. c. Corporation solutions Moneris inc.*, 2005 CanLII 50680 (QC CQ), para 29 :

« [29] Le respect de l'obligation de renseignement qui découle cet article [ndlr : 2102 CcQ] , corollaire à l'obligation de bonne foi (art. 6 et 1375 C.c.), s'illustre notamment ... tant lors de la formation du contrat mais aussi durant son exécution. Cette obligation de renseignement est une obligation continue, susceptible de s'appliquer à tout moment en cours d'exécution du contrat et selon les circonstances; en cas de manquement, d'être sanctionnée par les règles de la « responsabilité contractuelle ».

⁸ [10] 9034-1215 *Québec inc. c. Corporation Solutions Moneris inc.*, J.E. 2006-553, (C.Q.), para. 29. citant *Banque de Montréal c. Bail Ltée*. VOIR aussi BAUDOUIN et JOBIN, *Les obligations*, 6^e édition, Éd. Y. Blais, 2005, paragr. 328.

⁹ [11] *Demeule c. Bell Canada* 2007 QCCQ 13370; *Lussier Électrique inc. c. Centre commercial d'Asbestos inc.* 2009 QCCQ 6653.

¹⁰ [12] *A.C. Line Info Inc. c. 2911663 Canada Inc.*, AZ-50103715, J.E. 2002-232 (C.S.); *Planchers Exclusifs P.L. Inc. c. Gagné*, C.Q. Terrebonne, n° 700-32-009806-017, 20 janvier 2003, j. Audet; et, sur les obligations de l'article 1375 C.c.Q. voir aussi *Sperandio c. 3095-9571 Québec inc. (Construction Melcon)*, AZ-50319394 (C.S.).

¹¹ [13] KARIM, Vincent, *Contrats d'entreprise (ouvrages mobiliers et immobiliers : construction et rénovation) Contrats de prestation de services et l'hypothèque légale*, Éd. Wilson & Lafleur, 2^e édition, 2011, para 339.

¹² [14] Le Tribunal est sensible à cette obligation des demandeurs; on retrouve une expression de celle-ci dans la cause de 9034-1215 *Québec inc. c. Corporation solutions Moneris inc* précitée :

« [30] Certes, l'obligation prévue à l'article 2102 C.c. est unilatérale. Cet article ne vise que le prestataire de services. Il ne mentionne aucune obligation corrélative de la part du client.

[31] Toutefois, il est manifeste que le client a, de son côté, une obligation « de se renseigner » laquelle découle de l'article 1375 C.c. et du devoir général qu'a tout contractant de se renseigner. »

¹³ [15] L'auteur cite : *Demeule c. Bell Canada*, AZ-50463149, 2007 QCCQ 13370; *Lussier Électrique inc. c. Centre commercial d'Asbestos inc.*, AZ-50566143, 2009 QCCQ 6653.

¹⁴ [16] L'auteur cite entre autre : *Banque de Montréal c. Bail Ltée*, AZ-92111080, J.E. 92-964, (1992) 48 Q.A.C. 241, [1992] R.R.A. 673, [1992] 2 R.C.S. 554, j. Gonthier, plus particulièrement la section sur l'obligation de renseignement du client.



toutefois, la Cour Suprême considère que généralement, pour des particuliers acheteurs qui ne sont pas experts en construction, cette obligation est pratiquement retirée:

[51] « Le contrat d'entreprise de petite envergure, pour la construction d'une maison unifamiliale par exemple, sera confié par un particulier novice en la matière à un entrepreneur expérimenté. Il est alors justifié que le maître de l'ouvrage [ndlr : les Bénéficiaires] soit pratiquement relevé de toute obligation de renseignement. » [18]¹⁶ (nos soulignés)

[27] L'Entrepreneur dans le cadre d'un contrat d'entreprise a d'autre part une obligation de conseil envers les Bénéficiaires dans les circonstances de ce dossier, distincte de l'obligation d'information :

« L'entrepreneur ou le prestataire de services a aussi l'obligation de se renseigner, ainsi que de renseigner et conseiller son client en faisant preuve de prudence et de diligence[19]¹⁷, de façon à ce qu'il puisse donner un consentement éclairé[20]¹⁸. » [21]¹⁹

[52] Vu la preuve, vu les deux arrêts de la Cour suprême du Canada, le Tribunal d'arbitrage en vient à la conclusion, que l'Entrepreneur a manqué à ses obligations contractuelles en demandant aux Bénéficiaires de signer des plans qui réduiraient l'usage de façon sérieuse de leur réfrigérateur dont les caractéristiques étaient connues de lui.

[53] La cuisine a donc une conception qui est une malfaçon couverte par l'Administrateur.

Les travaux correctifs – le réfrigérateur

[54] Avec égards, il ne s'agit pas ici d'une problématique d'ouverture pour un réfrigérateur dans une armoire de cuisine.

[55] Le soussigné a fait le test lui-même lors de la visite des lieux avec le réfrigérateur des Bénéficiaires; de façon incidente il ajoute avoir répété le test avec deux autres réfrigérateurs résidentiels pendant son délibéré, soit une ouverture de la porte à 45 degrés;

[55.1] effectivement, la porte à 45 degrés bloque l'ouverture des tiroirs qui ne s'ouvrent pas assez pour pouvoir être enlevés pour procéder au nettoyage du réfrigérateur (seul un test avec un gros réfrigérateur « de

¹⁵ [17] Op. cit., KARIM, *Contrats d'entreprise (ouvrages mobiliers et immobiliers : construction et rénovation)*, para. 340.

¹⁶ [18] Op. cit. *Banque de Montréal c. Bail Ltée*, Gonthier, J., [1992] 2 R.C.S., p. 592.

¹⁷ [19] *Industries V.M. inc. c. Berardini*, AZ-00021570 (C.S.), conf. AZ-03019548 (C.A.); *Lemieux c. Aubin*, AZ-50170111 (2003) (C.Q.).

¹⁸ [20] *Remax de l'Estuaire inc. c. Lauzier*, AZ-98031333, J.E. 98-1689 (C.Q.). Voir aussi KARIM V., « *La règle de la bonne foi prévue dans l'article 1375 du Code civil du Québec : sa portée et les sanctions qui en découlent* » (2000) 41 C. de D. 433, pp. 435 et ss.

¹⁹ [21] Op. cit., KARIM, *Contrats d'entreprise (ouvrages mobiliers et immobiliers : construction et rénovation)* para 269.



bureau » et non résidentiel, avait une profondeur plus que les autres pour pouvoir les enlever).

[56] Le *Règlement* permet au soussigné d'ordonner qu'il y ait des travaux correctifs.

[57] Le Tribunal d'arbitrage est laissé devant un choix binaire.

[58] D'une part, les Bénéficiaires ont plaidé par l'entremise de leur procureur que l'ouverture prévue pour le réfrigérateur devrait leur permettre d'y mettre n'importe quel modèle, en tassant vers la gauche l'ouverture du réfrigérateur.

[59] Pour ce qui est de tasser le réfrigérateur à gauche, le Tribunal d'arbitrage considère cette solution défavorablement :

[59.1] les Bénéficiaires ne tireront aucun bénéfice à perdre de l'espace dans leur cuisine, qu'y aura-t-il à droite de ce réfrigérateur pour permettre au battant de droite de s'ouvrir?- ne va-t-on perdre cet espace?;

[59.2] tasser le réfrigérateur à gauche signifie le placer devant l'îlot central de la cuisine.

[60] Pour ce qui est d'avoir une ouverture dans une cuisine pour permettre de mettre n'importe quel réfrigérateur, si la cuisine des Bénéficiaires n'est pas le Centre Bell, le soussigné ignore comment il peut obliger un entrepreneur à fournir une cuisine pour « n'importe quel modèle sur terre » selon la volonté unilatérale des acheteurs d'une maison.

[61] D'un autre côté, l'Entrepreneur qui dit à l'audience que le modèle de cuisine vendu est celui de tous ses modèles, soit avec un muret à droite²⁰ du réfrigérateur qui empêche donc qu'un battant droit ne s'ouvre à plus de 45 degrés, n'a jamais offert, de tout simplement, :

[61.1] demander la facture du présent réfrigérateur pour connaître le prix payé;

[61.2] échanger le réfrigérateur dont il sait qu'il s'ouvre au centre par un, au choix des Bénéficiaires, à une valeur équivalente, qui s'ouvre de la droite vers la gauche, nouveau réfrigérateur qui tient compte :

[61.2.1] de la distance entre sa nouvelle porte ouverte et l'espace restant jusqu'à l'îlot central; et

[61.2.2] de la grandeur des tiroirs du nouveau réfrigérateur et l'épaisseur de la porte pour permettre de les retirer pour procéder au nettoyage vu l'espace restant jusqu'à l'îlot central;

[61.3] et reprendre à ses (de l'Entrepreneur) frais le réfrigérateur actuel.

[62] Le Tribunal d'arbitrage considère qu'il ne peut ordonner une telle offre si elle est absente, mais qu'il peut affirmer qu'en présence d'une telle offre de l'Entrepreneur, les Bénéficiaires ne subiront aucun préjudice sur cette question et que l'Entrepreneur n'aura plus à effectuer de travaux correctifs sur ce point.

²⁰ Quand on est face au réfrigérateur; le Tribunal d'arbitrage a pris en considération pour rédiger le paragraphe [61], du plan « rez-de-chaussée surface » remis à l'audience qui montre le réfrigérateur par rapport à l'îlot central de la cuisine.



Les travaux correctifs (sauf le réfrigérateur)

- [63] Les Bénéficiaires demandent, comme correctifs, une repose complète de matériaux neufs pour leur cuisine, ne voulant pas de rafistolage, considérant avoir acheté une maison neuve, sinon ce serait comme se retrouver avec un blessé plein de pansements.
- [64] Ils plaident que la cuisine n'est pas au niveau de la maison, il faut tout enlever et remplacer, pas juste faire du rafistolage.
- [65] L'Inspecteur affirme que l'Administrateur a ordonné les travaux correctifs pour la malfaçon qu'elle a décelée et il ne lui appartient pas de détailler les travaux correctifs à ce stade.
- [66] L'Inspecteur-conciliateur affirme à l'audience :
- « Pour moi c'est l'obligation de résultat qui compte et je ne me prononce pas sur les travaux correctifs, c'est une obligation de résultat, ça lui appartient, s'il est capable d'obtenir les mêmes résultats sans remplacer la cuisine, je considère que c'est satisfaisant ».
- [67] L'Administrateur plaide que l'on ne doit pas considérer la méthode idéale mais il faut régler la problématique et il n'y a pas de preuve qu'il est absolument nécessaire de tout changer.
- [68] Le Tribunal d'arbitrage a quant à lui conclut à de plus amples malfaçons :
- [68.1] dans la cuisine, soit :
- [68.1.1] la pose des vis qui a enlevé de la peinture autour ou éraflé autour;
- [68.1.2] les plans qui ont entraîné une cuisine avec un battant du réfrigérateur qui bloque, empêchant sa pleine utilisation et son plein entretien;
- [68.2] puis sur le coin de la galerie arrière (voir le point 5).
- [69] Dans *Les Entreprises Chapam Ltée c. La Garantie des Bâtiments Résidentiels Neufs de l'APCHQ Inc. et Syndicat des Copropriétaires Condo « SO » Phase 2²¹* le soussigné écrit :
- Le détail des travaux à effectuer
- [84] L'Entrepreneur reproche à l'Administrateur de ne pas lui avoir donné les détails des travaux correctifs à effectuer lors de sa première décision du 26 janvier 2010 – ainsi, l'Administrateur ne serait pas justifié de se plaindre des travaux décidés par l'Administrateur.
- [85] L'Administrateur a précisé qu'il préférerait qu'il en soit ainsi lors d'une première décision, puisque l'Entrepreneur est celui qui connaît le mieux son immeuble.

²¹ CCAC S10-020901-NP, 10 décembre 2010, Roland-Yves Gagné, arbitre.



[86] La position de l'Administrateur est conforme aux dispositions de l'article 2099 du Code civil du Québec – le choix de moyens appartient à l'Entrepreneur:

L'entrepreneur ou le prestataire de services a le libre choix des moyens d'exécution du contrat et il n'existe entre lui et le client aucun lien de subordination quant à son exécution.

[87] Si l'entrepreneur a le libre choix des moyens d'exécution de contrat, son obligation de se conformer au Code du Bâtiment en est une de résultat.

[88] Dans l'affaire *Demers-Brisson et 9141-1074 Québec inc. (Construction Norjo)*²², le tribunal écrit :

[16] Considérant de plus qu'un entrepreneur (ou le prestataire de services) a le libre choix des moyens d'exécution et qu'il n'existe entre ce(s) dernier(s) et l'administrateur et les bénéficiaires aucun lien de subordination; le choix des correctifs et/ou la méthode de correction appartient à l'entrepreneur (in fine, article 2099 C.c.Q.) sujet bien entendu, et tel que ci-haut repris, à son obligation de résultats.

[89] Le reproche de l'Entrepreneur n'est donc pas fondé.

[70] Dans son article sur l'autonomie de l'entrepreneur, Bernard Quinn²³ écrit :

L'autonomie de l'entrepreneur peut se définir ainsi : il s'agit du contrôle de l'exécution de l'ouvrage qui s'exerce notamment dans le choix des moyens et méthodes de construction et dans la maîtrise des séquences et de la coordination des différents travaux requis par le contrat d'entreprise, le tout en fonction du parachèvement et de la livraison de l'ouvrage.

[71] Le Tribunal d'arbitrage ne rend ici aucune décision sur les détails des travaux correctifs que l'Entrepreneur doit effectuer, sinon qu'ils doivent être effectués selon les règles de l'art, *le choix des correctifs et/ou la méthode de correction appartient à l'entrepreneur (in fine, article 2099 C.c.Q.) sujet bien entendu, et tel que ci-haut repris, à son obligation de résultats.*

[72] Le Tribunal d'arbitrage souligne à grands traits que l'Entrepreneur a l'obligation d'effectuer les travaux visant à corriger les malfaçons selon les règles de l'art.

[73] Le Tribunal d'arbitrage cite l'extrait suivant de la décision produite à l'audience par l'Administrateur, soit l'affaire *Nancy Pépin et Sylvain Racette et Habitations Robert Inc. et Garantie Construction Résidentielle*²⁴, dans laquelle notre consoeur Jacinthe Savoie écrit :

[91] Point n'est besoin de rappeler que l'Entrepreneur doit corriger la malfaçon selon les normes applicables et qu'il doit satisfaire à son obligation de résultat. Il devra également respecter le paragraphe 7 de l'article 10 du Règlement en remettant le Bâtiment en état et en réparant les dommages matériels causés par les travaux correctifs.

²² CCAC S8-280301-NP, 18 septembre 2008, Michel A. Jeannot, arbitre.

²³ Bernard P. Quinn, *L'autonomie de l'entrepreneur dans le choix des méthodes et des moyens de réalisation de l'ouvrage*, Développements récents en droit de la construction, volume 223, Cowansville, Éd. Yvon Blais, 2005, pp. 45 et 46.

²⁴ CCAC S18-071101-NP, 27 mai 2019, Jacinthe Savoie, arbitre.



[92] Une fois les travaux correctifs terminés, si les Bénéficiaires sont insatisfaits, ils devront de nouveau demander l'intervention de l'Administrateur.

POINT 5 Fissures à la galerie arrière en béton

[74] Il y a deux fissures sur la terrasse arrière.

[75] L'Administrateur constate la présence des deux fissures, mais juge qu'il s'agit de fissures de retrait, non couvertes par le Plan de garantie (article 12(2) du *Règlement*)

12. Sont exclus de la garantie:

2° les réparations rendues nécessaires par un comportement normal des matériaux tels les fissures et les rétrécissements;

[76] L'Administrateur ajoute néanmoins :

Advenant que la fissure s'élargisse de manière significative, les bénéficiaires devront communiquer avec l'entrepreneur et l'administrateur dans les meilleurs délais.

[77] L'Inspecteur-conciliateur affirme à l'audience avoir vérifié avec l'Entrepreneur et il y a bien une membrane sous la terrasse, il n'y a donc pas à craindre d'une infiltration d'eau.

La première fissure, au centre

[78] Les Bénéficiaires ont affirmé ne pas avoir utilisé la galerie arrière pendant l'été.

[79] Les Bénéficiaires ont plaidé que les fissures ne sont le lot que des vieilles maisons et pas des maisons neuves.

[80] Avec égards, cette dernière affirmation est inexacte.

[81] Le béton contient de l'eau lors de son installation dans un maison neuve.

[82] Cette eau s'évapore et des fissures de retrait peuvent survenir.

[83] Le recours des Bénéficiaires n'est pas un recours selon le droit commun (Code civil) contre l'Entrepreneur mais un recours contre sa caution, l'Administrateur du plan de garantie, en vertu du *Règlement*.

[84] Dans l'affaire *Martineau c. Habitations Beaux Lieux et la Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ*²⁵ notre collègue Alcide Fournier écrivait :

[15] À l'analyse de la preuve, l'arbitre soussigné constate donc :

- les fissures sont présentes depuis avril 2004,
- qu'il n'y a pas eu aggravation de la situation, au moins depuis septembre 2005
- qu'il n'y a pas eu de soulèvement de la dalle de béton
- qu'il n'y a pas eu infiltration d'eau par les dites fissures,

²⁵ SORECONI 051025001, 19 mai 2006, Alcide Fournier, arbitre.



– que les fissures mesurent au maximum 4 millimètres de largeur.

[16] La preuve prépondérante démontre donc que les fissures se sont produites lors du séchage du béton, et qu'il s'agit d'un comportement normal de ce matériau.

[85] Le *Règlement* prévoit que le plan de garantie ne couvre pas les fissures de retrait vu le comportement normal des matériaux.

[86] C'est sur cette base que le soussigné a rejeté une réclamation d'un bénéficiaire auquel l'entrepreneur lui avait fait payer un « extra » pour l'application d'un produit qui devait éviter ces fissures, dans l'affaire *Gaudet et Harton c. Le Groupe JSMD Inc. et La Garantie Abrisat Inc.*²⁶ :

[123] Le Guide de Performance [de l'APCHQ] mentionne (p. 324, section 15-1) :

Constat, Fissures dans la dalle en béton du garage.

Performance minimale attendue. Les fissures causées par le rétrécissement normal des matériaux sont acceptables. Cependant, ces fissures de retrait ne devraient pas dépasser 3/16 po (5mm) de largeur. Lorsqu'il y a un déplacement vertical de la dalle de part et d'autre de la fissure, celui-ci ne doit pas excéder 1/8 po (3mm). [...]

[158] Vu la preuve au dossier, le Tribunal d'arbitrage se doit donc de rejeter la réclamation, faute pour les Bénéficiaires d'avoir rempli leur fardeau de preuve quant à la couverture des fissures présentes par le Plan de garantie.

[159] Les Bénéficiaires allèguent avoir payé \$600 pour un scellant alors même qu'ils se retrouvent avec des fissures.

[160] Cela ne change pas les dispositions du *Règlement* qui contient une exclusion en toutes lettres à l'effet que le Plan de garantie ne couvre pas le comportement normal des matériaux, ce qui inclut les fissures de retrait.

La seconde fissure, au coin

[87] Si rien dans la preuve ne montre une malfaçon quant à la fissure du centre, il en va autrement de celle au coin.

[88] Lors de la visite des lieux avant l'audience, l'Inspecteur-conciliateur a partagé l'opinion du soussigné, à l'effet que la largeur actuelle de la fissure du coin montrait une malfaçon.

[89] L'inspecteur-conciliateur a d'ailleurs affirmé à l'audience que si elle avait vu l'état de cette fissure en octobre 2019, par rapport à ce qu'elle avait vu en juillet 2019, elle n'aurait pas invoqué l'exclusion de la garantie pour comportement normal des matériaux.

[90] Vu la preuve, le Tribunal accueille la demande d'arbitrage pour la fissure du coin seulement, sous la réserve suivante, la présente décision n'a pas force de chose jugée à supposer que la fissure du coin ou celle du centre était le résultat d'un vice non découvert à ce jour.

²⁶ CCAC S14-010901-NP, 27 mai 2014, Roland-Yves Gagné, arbitre.



FRAIS

[91] L'article 123 du *Règlement* débute ainsi :

123. Les coûts de l'arbitrage sont partagés à parts égales entre l'administrateur et l'entrepreneur lorsque ce dernier est le demandeur.

Lorsque le demandeur est le bénéficiaire, ces coûts sont à la charge de l'administrateur à moins que le bénéficiaire n'obtienne gain de cause sur aucun des aspects de sa réclamation, auquel cas l'arbitre départage ces coûts.

Seul l'organisme d'arbitrage est habilité à dresser le compte des coûts de l'arbitrage en vue de leur paiement.

[92] Les Bénéficiaires ayant eu gain de cause, les coûts seront à la charge de l'Administrateur.

[93] L'Administrateur pourra réclamer ces coûts de l'Entrepreneur, conformément à l'article 78 du *Règlement* et à l'annexe II du *Règlement*, l'Entrepreneur s'étant engagé :

19° à **verser** les frais exigibles pour son adhésion au plan ou son renouvellement, ceux pour chaque inspection requise par l'administrateur, le cas échéant, et **les coûts exigibles pour l'arbitrage**.

CONCLUSION

PAR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL D'ARBITRAGE :

[94] **ACCUEILLE** en partie la demande d'arbitrage des Bénéficiaires;

[95] **AJOUTE** à la décision de l'Administrateur du 18 juillet 2019 comme constituant de la malfaçon couverte par le plan de garantie administré par l'Administrateur devant faire l'objet de travaux correctifs :

[95.1] Quant au point 3 Armoires de cuisine :

[95.1.1] la pose des vis qui a enlevé de la peinture/fait des éraflures autour des vis;

[95.1.2] la localisation du réfrigérateur qui a entraîné le blocage d'un battant, empêchant partiellement son ouverture et son entretien normal (enlèvement des tiroirs du bas);

[95.2] Quant au point 5 – Fissures de la galerie arrière :

[95.2.1] la fissure du coin;



- [96] **ORDONNE** à l'Entrepreneur d'effectuer les travaux correctifs quant aux malfaçons citées au paragraphe précédent, ainsi que ceux mentionnés au point 3 de la décision de l'Administrateur du 18 juillet 2019 (pièce A-13), dans un délai de rigueur de quarante-cinq (45) jours de la date des présentes, en conformité avec les règles de l'art **SOUS RÉSERVES**, quant à la localisation du réfrigérateur (paragraphe [95.1.2]), des commentaires du Tribunal d'arbitrage aux paragraphes [61] et [62] ci-haut;
- [97] **ORDONNE** qu'à défaut par l'Entrepreneur de respecter cette ordonnance, l'Administrateur devra immédiatement prendre en charge les travaux correctifs incluant leur parachèvement en conformité avec cette ordonnance aux frais et dépens de l'Entrepreneur sans autre avis ni délai;
- [98] **REJETTE** la réclamation des Bénéficiaires quant aux microfissures aux armoires et à la fissure du centre sur la galerie arrière et **MAINTIENT** la décision de l'Administrateur à leurs égards;
- [99] **LE TOUT**, sous réserve du paragraphe suivant, avec les frais de l'arbitrage, à la charge de Garantie de Construction Résidentielle (GCR) (l'Administrateur) conformément au *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs*, avec les intérêts au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du Code civil du Québec à compter de la date de la facture émise par SORECONI, après un délai de grâce de 30 jours;
- [100] **RÉSERVE** à Garantie de Construction Résidentielle (GCR) ses droits à être indemnisé par l'Entrepreneur, pour les coûts exigibles pour l'arbitrage (par.19 de l'annexe II du *Règlement*) en ses lieux et place, et ce, conformément à la Convention d'adhésion prévue à l'article 78 du *Règlement*.

Montréal, le 23 octobre 2019



ROLAND-YVES GAGNÉ
Arbitre / SORECONI

Pour les Bénéficiaires :
M^e Nabih Ouled-Zaoui

Pour l'Administrateur :
M^e Éric Provençal

Pour l'Entrepreneur :
Aucun procureur



Autorités citées :

Consortium M.R. Canada Ltée c. Office municipal d'habitation de Montréal 2013 QCCA 1211.

Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ inc. c. MYL 2011 QCCA 56

La Garantie des Bâtiments Résidentiels Neufs de l'APCHQ Inc. c. Maryse Desindes et Yvan Larochelle, et René Blanchet mise en cause AZ-50285725, J.E. 2005-132 (C.A.).

Garantie de construction résidentielle (GCR) c. Ewart 2019 QCCS 40 (Danielle Mayrand, J.C.S.).

Annie Henry et al. c. Les Habitations Réjean Roy Inc. et La Garantie Habitation du Québec Inc. CCAC S13-1004001-NP, 29 janvier 2014, Jean Philippe Ewart, arbitre.

Banque de Montréal c. Bail Ltée [1992] 2 R.C.S. 554.

ABB inc. c. Domtar inc. 2005 QCCA 733 (confirmé par Cour Suprême 2007 CSC 50).

J. Pineault, D. Burman, S. Gaudet, *Théorie des obligations*, Thémis, 2001.

9034-1215 Québec inc. c. Corporation solutions Moneris inc., 2005 CanLII 50680 (QC CQ).

BAUDOUIIN et JOBIN, *Les obligations*, 6^e édition, Éd. Y. Blais, 2005

Demeule c. Bell Canada 2007 QCCQ 13370.

Lussier Électrique inc. c. Centre commercial d'Asbestos inc. 2009 QCCQ 6653.

A.C. Line Info Inc. c. 2911663 Canada Inc., AZ-50103715, J.E. 2002-232 (C.S.).

Planchers Exclusifs P.L. Inc. c. Gagné, C.Q. Terrebonne, n° 700-32-009806-017, 20 janvier 2003.

Sperandio c. 3095-9571 Québec inc. (Construction Melcon), AZ-50319394 (C.S.).

KARIM, Vincent, *Contrats d'entreprise (ouvrages mobiliers et immobiliers : construction et rénovation) Contrats de prestation de services et l'hypothèque légale*, Éd. Wilson & Lafleur, 2^e édition, 2011.

Industries V.M. inc. c. Berardini, AZ-00021570 (C.S.), conf. AZ-03019548 (C.A.).

Lemieux c. Aubin, AZ-50170111 (2003) (C.Q.).

Remax de l'Estuaire inc. c. Lauzier, AZ-98031333, J.E. 98-1689 (C.Q.).

KARIM V., « *La règle de la bonne foi prévue dans l'article 1375 du Code civil du Québec : sa portée et les sanctions qui en découlent* » (2000) 41 C. de D. 433.



Les Entreprises Chapam Ltée c. La Garantie des Bâtiments Résidentiels Neufs de l'APCHQ Inc. et Syndicat des Copropriétaires Condo « SO » Phase 2 CCAC S10-020901-NP, 10 décembre 2010, Roland-Yves Gagné, arbitre.

Demers-Brisson et 9141-1074 Québec inc. (Construction Norjo) CCAC S8-280301-NP, 18 septembre 2008, Michel A. Jeannot, arbitre.

Nancy Pépin et Sylvain Racette et Habitations Robert Inc. et Garantie Construction Résidentielle, CCAC S18-071101-NP, 27 mai 2019, Jacinthe Savoie, arbitre.

Bernard P. Quinn, *L'autonomie de l'entrepreneur dans le choix des méthodes et des moyens de réalisation de l'ouvrage*, Développements récents en droit de la construction, volume 223, Cowansville, Éd. Yvon Blais, 2005.

Martineau c. Habitations Beaux Lieux et la Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ SORECONI 051025001, 19 mai 2006, Alcide Fournier, arbitre.

Gaudet et Harton c. Le Groupe JSMD Inc. et La Garantie Abrisat Inc. CCAC S14-010901-NP, 27 mai 2014, Roland-Yves Gagné, arbitre.

