

ARBITRAGE

**En vertu du Règlement sur le plan de garantie
des bâtiments résidentiels neufs
(Décret 841-98 du 17 juin 1998, tel qu'amendé, c. B-1.1, r.0.2,
Loi sur le bâtiment, Lois refondues du Québec (L.R.Q.), c. B-1.1, Canada)**

Groupe d'arbitrage Juste Décision – GAJD

ENTRE

BENOÎT JACQUIN et JOSETTE TCHEUMALEU
Bénéficiaires

Et

MAISON CLÉ D'OR
Entrepreneur

Et

LA GARANTIE DE CONSTRUCTION RÉSIDENIELLE (GCR)
Administrateur

N° dossier / Garantie : 1007
N° dossier / GAJD : 20161306
N° dossier / Arbitre : 35304-10
Immeuble concerné : 693 rue Gilles Carle, Terrebonne, Québec

SENTENCE ARBITRALE

Arbitre : Me Pierre Brossoit
Pour les Bénéficiaires : Benoit Jacquin et Josette Tcheumaleu
Pour l'Entrepreneur : Lyzian Bertrand
Pour l'Administrateur : Me Pierre-Marc Boyer et Jocelyn Dubuc
Date d'audience : 12 décembre 2016
Lieu : 693 rue Gille Carle, Terrebonne, Québec et
à la maison modèle du projet résidentiel Urbanova
Date de la décision : Le 6 janvier 2017

LES PIÈCES

[1] Les pièces produites par les Bénéficiaires :

B-1: Rapport d'expert de l'ingénieur Ken R. Williot de la firme BEB-Experts;

B-2: Curriculum vitae de l'expert Ken R. Williot, ing.;

[2] Les pièces produites par l'Administrateur :

A-1: Contrat de garantie signé par les Bénéficiaires le 6 septembre 2015;

A-2: Contrat préliminaire signé par les Bénéficiaires et l'Entrepreneur le 6 septembre 2015;

A-3: Formulaire d'inspection pré-réception signé par les Bénéficiaires et l'Entrepreneur le 18 décembre 2015;

A-4: Acte de vente entre l'Entrepreneur et les Bénéficiaires daté du 18 décembre 2015;

A-5: Plan préliminaire du projet de construction des Bénéficiaires;

A-6: *En liasse* – Courriels entre les Bénéficiaires datés des 7 et 8 mars 2016;

A-7: Formulaire de réclamation transmis par les Bénéficiaires à l'Administrateur daté du 22 mars 2016;

A-8: *En liasse* - Courriel de l'Administrateur à l'Entrepreneur daté du 6 avril 2016, l'avis de 15 jours et courriel de dénonciation des Bénéficiaires;

A-9: *En liasse* - Courriels entre l'Entrepreneur, les Bénéficiaires et l'Administrateur datés du 15 mars 2016, tableau nommé « service après vente », la feuille de route du parachèvement des travaux et deux (2) photos;

A-10: *En liasse* – Courriels entre l'Entrepreneur et les Bénéficiaires datés des 15 et 16 mars 2016;

A-11: *En liasse* - Courriel de l'Entrepreneur à l'Administrateur daté du 15 avril 2016, courriel du 16 mars 2016 et tableau nommé « service après vente »;

A-12: *En liasse* – Courriels entre les Bénéficiaires, l'Entrepreneur et l'Administrateur datés des 4 avril et 5 mai et document PowerPoint;

A-13: *En liasse* – Courriels entre les Bénéficiaires et l'Administrateur datés des 31 mai, 1^{er} et 2 juin 2016;

- A-14: **En liasse** – Courriels entre l'Administrateur, l'Entrepreneur et les Bénéficiaires datés du 17 juin 2016;
- A-15: Courriel de l'Administrateur à l'Entrepreneur daté du 20 juin 2016;
- A-16: **En liasse** – Courriels entre les Bénéficiaires, l'Administrateur et l'Entrepreneur datés des 17 et 20 juin 2016;
- A-17: Courriel de l'Entrepreneur à l'Administrateur daté du 23 juin 2016;
- A-18: **En liasse** – Courriels entre l'Administrateur, les Bénéficiaires et l'Entrepreneur datés des 23 et 26 juin 2016;
- A-19: **En liasse** – Courriels entre les Bénéficiaires, l'Entrepreneur et l'Administrateur datés des 15-16(2), 23 et 27(2) juin 2016;
- A-20: **En liasse** – Courriels entre les Bénéficiaires, l'Entrepreneur et l'Administrateur datés des 15-16(2), 23,27(2) juin et 4(2) juillet 2016;
- A-21: **En liasse** – Courriels entre l'Entrepreneur et les Bénéficiaires datés du 16 juillet 2016;
- A-22: **En liasse** – Courriels entre l'Entrepreneur, les Bénéficiaires et l'Administrateur datés des 8 et 11(3) juillet 2016;
- A-23: Courriel entre l'Administrateur et l'Entrepreneur daté du 14 juillet 2016;
- A-24: **En liasse** – Courriels entre l'Entrepreneur, les Bénéficiaires et l'Administrateur datés des 10 et 12(2) août 2016;
- A-25: **En liasse** – Courriels entre l'Entrepreneur, l'Administrateur et les Bénéficiaires datés des 23 et 24 août 2016;
- A-26: Confirmation de remise de courriel datée du 24 août 2016;
- A-27: **En liasse** – Courriels entre l'Entrepreneur, l'Administrateur et les Bénéficiaires datés des 23, 24, 25 et 26 août 2016;
- A-28: **En liasse** - Courriel du Bénéficiaire Benoit Jacquin à l'Administrateur daté du 6 septembre 2016 et document PowerPoint;
- A-29: Courriel de l'Administrateur aux Bénéficiaires daté du 6 septembre 2016;
- A-30: **En liasse** – Chaîne de courriels entre l'Administrateur, l'Entrepreneur et les Bénéficiaires datés des 12, 13 et 14 septembre 2016;

- A-31:** État des renseignements d'une personne morale au Registraire des entreprises de Maison Clé d'Or inc. daté du 20 septembre 2016;
- A-32:** *En liasse* – Décision de l'Entrepreneur datée du 16 mai 2016 et accusé réception de Postes Canada des Bénéficiaires daté du 18 mai 2016;
- A-33:** *En liasse* – Décision supplémentaire de l'Administrateur datée du 12 septembre et accusé réception de Postes Canada des Bénéficiaires daté du 14 septembre 2016;
- A-34:** *En liasse* - Notification par courriel de l'organisme d'arbitrage GAJD et formulaire de demande d'arbitrage des Bénéficiaires;
- A-35:** Courriel des Bénéficiaires à l'Administrateur daté du 27 septembre 2016;
- A-36:** Courriel des Bénéficiaires à l'Administrateur daté du 28 septembre 2016;
- A-37:** Curriculum vitae de l'expert Jocelyn Dubuc.

[3] La pièce produite par l'Entrepreneur :

- E-1:** *En liasse* – trois plans de la cuisine du Bénéficiaire.

LA LOI

Le Tribunal fera référence à la présente sentence arbitrale à l'article 10 du Règlement sur le plan de garantie de bâtiment résidentiel neuf (ci-après le « **Règlement** »), lequel se lit en partie comme suit :

« 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:

1° le parachèvement des travaux relatifs au bâtiment 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 ;

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;

... »

LES FAITS

- [4] Le 8 septembre 2015, intervient un contrat préliminaire, pièce A-2, par lequel les Bénéficiaires promettent d'acheter de l'Entrepreneur une résidence unifamiliale à construire (ci-après « l'**Immeuble** »), qui fait partie du projet immobilier Urbanova à Terrebonne.
- [5] Le 18 décembre 2015, les Bénéficiaires prennent réception de l'Immeuble, sous réserve de certains travaux à compléter au plus tard le 20 décembre 2015, le tout tel qu'il appert au formulaire d'inspection pré-réception, pièce A-3.
- [6] Le 7 mars 2016, les Bénéficiaires dénoncent, pièce A-6, à l'Entrepreneur plusieurs vices de construction à l'Immeuble.
- [7] Le 16 mai 2016, l'Administrateur, sous la plume du conciliateur Jocelyn Dubuc, rend une décision (ci-après la « **Décision 1** »), pièce A-32, sur 26 points.
- [8] Le 24 août 2016, les Bénéficiaires informent l'Administrateur que l'Entrepreneur n'a pas terminé ou encore exécuté correctement certains (15 points) des travaux correctifs dont l'obligeait la Décision 1.
- [9] Le 30 août 2016, M. Dubuc fait une nouvelle visite de l'Immeuble pour constater de la situation.
- [10] Le 12 septembre 2016, M. Dubuc rend une décision supplémentaire (ci-après la « **Décision 2** »), pièce A-33, sur ces 15 points.
- [11] Le Tribunal procède maintenant à l'analyse des points qui font l'objet du présent arbitrage et concernés par la Décision 1 et/ou la Décision 2.

POINT 15 : TOIT DU GARAGE

- [12] Les Bénéficiaires se plaignent que la configuration du toit du garage de l'Immeuble n'est pas conforme à ce qui est prévu aux plans originaux.
- [13] À la Décision 1, pièce A-32, M. Dubuc accueille ce point et ordonne à l'Entrepreneur d' « *apporter les correctifs nécessaires pour faire en sorte que la bordure métallique soit de même hauteur que celle que l'on retrouve en façade principale de la maison* ».
- [14] Des travaux correctifs ont été exécutés par l'Entrepreneur, mais les Bénéficiaires en sont insatisfaits.
- [15] À la Décision 2, pièce A-33, M. Dubuc mentionne avoir constaté de l'exécution, selon les règles de l'art, des travaux correctifs de l'Entrepreneur et il en conclut que ce point est réglé.

- [16] Lors de la visite de l'Immeuble, le Tribunal a constaté de l'exécution par l'Entrepreneur des travaux correctifs selon ce qui est exigé à la Décision 1, pièce A-32.
- [17] En fait, les Bénéficiaires se plaignent de la présence d'une mince bordure qui était auparavant cachée, mais maintenant visible suite aux travaux correctifs de l'Entrepreneur.
- [18] Cette bordure est visible que si on se place à un endroit précis dans la rue, face à l'Immeuble, ou encore à l'arrière de l'Immeuble, et encore une fois à un endroit précis, avec l'intention délibérée de chercher par la vue cette mince bordure.
- [19] Le Tribunal est satisfait que les travaux exigés sur ce point à la Décision 1, pièce A-32, ont été exécutés selon les règles de l'art.
- [20] Il s'agit d'une question esthétique non couverte par le plan de garantie de l'Administrateur. Ce point est donc rejeté.

POINT 17 : CARRELAGES DE CÉRAMIQUE SUR LE PLANCHER DE LA CUISINE

- [21] Le 7 mars 2016, les Bénéficiaires ont dénoncé, pièce A-8, à l'Administrateur que dans la cuisine « *il y a plusieurs carreaux (environ 10) de céramique qui ont un écart en hauteur de plus de 2 millimètres* ».
- [22] Lors de la visite de l'Immeuble, les Bénéficiaires n'ont fait cependant référence qu'à deux (2) céramiques.
- [23] Sur ce point, M. Dubuc soumet à l'audience, tout comme il en a conclu à la Décision 2, pièce A-33, que cette différence de niveau est non visible à l'œil nu et trop petite pour constituer une malfaçon, pareille situation n'excédant pas les tolérances permises dans l'industrie de la construction résidentielle.
- [24] Il juge d'autre part la réclamation des Bénéficiaires tardive, telle malfaçon apparente n'ayant pas été dénoncée dans les trois (3) jours de la réception de l'Immeuble le 18 décembre 2015, tel qu'exigé à l'article 10(2) du Règlement.
- [25] Le Tribunal n'a pas été en mesure de constater de différence visible entre ces deux (2) céramiques et le niveau utilisé n'a pas dénoté une telle incongruité.
- [26] À tout événement, si prouvé, ce qui n'est pas le cas aux yeux du Tribunal, cette malfaçon n'a pas été dénoncée en temps utile par les Bénéficiaires (article 10(2) du Règlement). Sur ce seul motif de tardiveté, ce point est rejeté.

POINT 21 : PAREMENT DE MAÇONNERIE SUR LE CÔTÉ DU GARAGE

- [27] Les Bénéficiaires soumettent que sur le côté droit du garage, le mur de maçonnerie est supporté par une cornière d'acier boulonnée à la fondation, ce qui ne serait pas conforme aux règles de l'art, selon un extrait d'un article de la Société canadienne d'hypothèque et de logement.
- [28] M. Dubuc, à la Décision 1, pièce A-32, conclut au contraire que « *ce genre d'installation est tout à fait conforme aux règles de l'art* ».
- [29] À l'audition, l'Administrateur soumet que la construction est conforme à l'article 9.20.5 du *Code national du bâtiment*, Version 2005.
- [30] M. Dubuc souligne qu'il n'y a aucune fissure à la maçonnerie et que si la situation n'est pas conforme aux règles de l'art, l'Immeuble en montrerait aujourd'hui des signes non équivoques.
- [31] Le Tribunal rejette ce point, les Bénéficiaires n'ayant pas présenté une preuve concluante au soutien de leur prétention.
- [32] Le Tribunal ne se prononce ainsi pas sur la conformité ou non des travaux sur ce point, mais le rejette faute de preuve concluante des Bénéficiaires et l'absence, au jour de la visite par le Tribunal de l'Immeuble, d'anomalie au mur de côté du garage.

POINT 22 : FENÊTRE DE LA SALLE À MANGER/VINYLE ENDOMMAGÉ

- [33] M. Dubuc a rejeté ce point à la Décision 1, pièce A-32, concluant à une malfaçon apparente, non dénoncée par les Bénéficiaires lors de la réception de l'Immeuble le 18 décembre 2015, ni dans les trois (3) jours qui en ont suivi la réception.
- [34] Les Bénéficiaires soumettent au contraire que ce point a été dénoncé à l'article 3.3 du formulaire d'inspection pré-réception, pièce A-3, où il est mentionné « *1. Fenêtre à réinstaller* ».
- [35] L'Entrepreneur répond à cet argument, que la fenêtre concernée à l'article 3.3 a bel et bien été réinstallée (fenêtre située dans la cuisine) et qu'il s'agit ainsi d'une autre fenêtre dont les Bénéficiaires demandent réparation.
- [36] On voit bien de la photo à la page 22 de la Décision 1, pièce A-32, et comme le Tribunal l'a aussi constaté lors de la visite de l'Immeuble, que le correctif à apporter à la fenêtre est une réparation et non pas une « *réinstallation* » de fenêtre.
- [37] Devant ces deux versions contradictoires, le Tribunal juge plus probable celle de l'Entrepreneur.

[38] Le Tribunal conclut que la fenêtre visée à l'article 3.3 n'est pas celle dont les Bénéficiaires demandent réparation et qu'ainsi la malfaçon apparente concernant la fenêtre de la salle à manger n'a pas été faite dans le délai prescrit à l'article 10(2) du Règlement.

[39] Conséquemment, le Tribunal rejette ce point.

POINT 23 : PLANCHER DU SALON ÉGRATIGNÉ

[40] Le Tribunal a constaté lors de la visite de l'Immeuble que le plancher du salon est à un endroit égratigné.

[41] M. Dubuc ne pouvant départager à qui la faute entre les Bénéficiaires et l'Entrepreneur, il a rejeté ce point à la Décision 1, pièce A-32.

[42] Selon les Bénéficiaires, ces égratignures ont été causées par les peintres de l'Entrepreneur au moment de déplacer les meubles du salon.

[43] Selon l'Entrepreneur, la faute revient plutôt aux Bénéficiaires qui n'ont pas mis de coussins sous les pattes des meubles et que d'autre part, les peintres ont toujours nié à l'Entrepreneur être responsables de ces égratignures.

[44] L'Entrepreneur n'a cependant pas fait témoigner les peintres concernés, ce qui aurait pu corroborer sa version.

[45] Le Tribunal n'a aucune raison de discréditer la version des Bénéficiaires et il est satisfait de la preuve présentée par eux lors de l'audience.

[46] Le Tribunal accueille ce point des Bénéficiaires et exige ainsi le remplacement des lattes de bois franc égratignées au salon.

POINT 25 : DIMENSION DE L'ESPACE FRIGO

[47] Les Bénéficiaires se plaignent que le frigidaire qu'ils ont acheté ne permet pas d'être inséré complètement à la limite du comptoir de cuisine.

[48] La photo à la page 22 de la Décision 1, pièce A-32, illustre bien la situation dénoncée.

[49] Les Bénéficiaires soumettent qu'ils ont acheté leur frigidaire en se fiant aux dimensions des comptoirs et armoires de la maison modèle du projet immobilier.

[50] Les Bénéficiaires soumettent ne pas avoir été avisés que la profondeur de leur comptoir de cuisine serait inférieure à celle de la maison modèle.

[51] Les Bénéficiaires reconnaissent cependant que la profondeur de leur comptoir est conforme à ce qu'ils ont acheté sur plan.

- [52] D'ailleurs, l'Entrepreneur a déposé des plans, en liasse, pièce E-1, qui démontrent que les Bénéficiaires avaient connaissance de la profondeur du comptoir.
- [53] En fait, les Bénéficiaires précisent que leur réclamation est pour le coût de remplacement du frigidaire et pour des dommages occasionnés par cette situation.
- [54] Le Tribunal en conclut que la réclamation en dommages des Bénéficiaires n'est pas couverte par le plan de garantie et rejette ce point, aucune malfaçon n'étant reprochée à l'Entrepreneur.

POINT 24 : PLANCHER DE BOIS FRANC DU SALON

- [55] Les Bénéficiaires dénoncent une dénivellation près du haut de l'escalier de l'entrée du salon.
- [56] M. Dubuc, à la Décision 1, pièce A-32, a rejeté ce point, des dénivellations étant « *négligeables et n'excédant pas les tolérances permises dans l'industrie de la construction résidentielle* ».
- [57] Lors de la visite de l'Immeuble, l'Entrepreneur a démontré, à l'aide d'un laser autonivelant, que la dénivellation est en effet très minime et confirmé également par l'utilisation d'un niveau où la « *bulle d'air* » est presque à son centre.
- [58] L'utilisation d'une planche par l'expert des Bénéficiaires, M. Ken R. Williot, n'a pas convaincu le Tribunal de la fiabilité de ce processus.
- [59] Le Tribunal rejette ce point, les Bénéficiaires n'ayant pas réussi à prouver le bien-fondé de leur prétention.

FRAIS

- [60] Conformément à l'article 123 du Règlement, les frais du présent arbitrage sont à la charge de l'administrateur.

POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL D'ARBITRAGE :

ACCUEILLE en partie la demande d'arbitrage des Bénéficiaires;

ORDONNE à l'Entrepreneur de remplacer les lattes de bois franc égratignées au salon des Bénéficiaires, dans un délai de trente (30) jours de la réception de la présente décision;

À défaut par l'Entrepreneur de réaliser les travaux dans le délai stipulé, **ORDONNE** à l'Administrateur de les réaliser dans les trente (30) jours suivants;

REJETTE la demande des Bénéficiaires quant aux autres points de leur réclamation et qui font l'objet de la présente sentence arbitrale;

ORDONNE que les frais du présent arbitrage soient payés en totalité par l'Administrateur, conformément à l'article 123 du Règlement.

À Montréal, le 6 janvier 2017

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Pierre Brossoit', written in a cursive style. The signature is positioned above a horizontal line.

Me Pierre Brossoit, arbitre