

RÉGIE DU BÂTIMENT
DU QUÉBEC
PLAN DE GARANTIE
Contrat numéro 16250-1

SORECONI
(Société pour la résolution des conflits inc.)
Organisme d'arbitrage autorisé
Dossier numéro PG 050921002

Madame Amala Cherubim
Monsieur Joseph Cherubim
Bénéficiaires / Appellant

c.

Komelco Ltée
Entrepreneur

et

La Garantie Qualité Habitation
Administrateur du plan de garantie
Mis en cause

ARBITRAGE EN VERTU
DU RÈGLEMENT SUR LE PLAN DE GARANTIE
DES BÂTIMENTS RÉSIDENTIELS NEUFS
(Décret 841-98 du 17 juin 1998)

ARBITRE :
CLAUDE MÉRINEAU
SORECONI,
800 ouest, boulevard René-Lévesque, bureau 2450,
Montréal, Qc,
H3B 4V7

Téléphone : 514-395-8048
Télécopieur : 514-871-8772
Courriel : cmerineau@arbitrage.soreconi.ca

COORDONNÉES DES PARTIES

Mrs Amala Cherubim,
Mr. Joseph Cherubim,
9167, Rollin Crescent,
Brossard, Qc,
J4X 2P7
Bénéficiaires / Appelant

Komelco Ltée,
1720, Surprenant Crescent,
Brossard, Qc,
J4X 1R7
Entrepreneur

La Garantie Qualité Habitation,
#200 - 7400, boul. les Galeries d'Anjou,
Anjou, Qc,
H1M 3M2
Administrateur du plan de garantie
Mis en cause

MANDAT

L'arbitre a reçu son mandat de SORECONI le 4 octobre 2005.

HISTORIQUE DU DOSSIER

Date	Événement
18/08/03	Emménagement des bénéficiaires dans le bâtiment
08/03 à 11/04	Demandes verbales répétées des bénéficiaires à l'entrepreneur de corriger les défauts constatés depuis leur emménagement
08/03 à 11/04	Plusieurs plaintes écrites des bénéficiaires à l'entrepreneur qui n'a jamais répondu
17/11/04	Transmission à l'entrepreneur, par courrier recommandé, d'une mise en demeure d'apporter dans les 10 jours les 12 corrections demandées
29/01/05	Avis à l'administrateur du défaut de l'entrepreneur d'effectuer les corrections demandées
07/04/05	Inspection du bâtiment par l'administrateur en présence des bénéficiaires et de deux représentants de l'entrepreneur
02/05/05	1 ^{ère} décision de l'administrateur, livrée le 10 mai 2005, confirmant une entente entre les bénéficiaires et l'entrepreneur sur 7 des 11 points faisant l'objet de l'inspection et refusant la réclamation des bénéficiaires sur les 4 autres points
01/08/05	2 ^e décision de l'administrateur, livrée le 12 août 2005, suite au défaut de l'entrepreneur de donner suite aux ententes intervenues le 2 mai 2005 rejetant les 7 réclamations des bénéficiaires qui avaient fait l'objet de ces ententes
12/09/05	Demande d'arbitrage des bénéficiaires
24/11/05	Audition et visite des lieux
28/11/05	Décision de l'arbitre
28/01/06	Délai d'exécution de la décision

Valeur de la réclamation des bénéficiaires : < \$3,000.00

**LISTE DES PIÈCES FAISANT PARTIE DU DOSSIER TRANSMIS À
L'ARBITRE PAR L'ADMINISTRATEUR AUXQUELLES LES PARTIES ONT
RÉFÉRÉ PENDANT L'AUDITION**

- « Construction agreement between Mr and Mrs Cherubim and Komelco Ltée ».
- Copie de la mise en demeure des bénéficiaires à l'entrepreneur de faire les corrections demandées.
- Avis des bénéficiaires à l'administrateur du défaut de l'entrepreneur de donner suite à une mise en demeure de faire les corrections demandées.
- Décision de l'administrateur datée du 2 mai 2005.
- Décision de l'administrateur datée du 1^{er} août 2005.

**AUTRES DOCUMENTS TRANSMIS À L'ARBITRE
PAR LE PROCUREUR DE L'ADMINISTRATEUR PENDANT L'AUDITION**

- Formulaire « Contrat d'entreprise » signé par les bénéficiaires et l'entrepreneur.
- Formulaires, français et anglais, décrivant le plan de Garantie Qualité Habitation.
- Formulaire de Qualité Habitation fourni aux entrepreneurs pour la « Réception du bâtiment ».
- Le jugement *Martin Gaudreau et Diane Blais, demandeurs, c. John J. Thomson et Coleen Smith, défendeurs*, rendu par l'Honorable Louis Rémillard J.C.Q. le 18 mars 2002 (No 505-22-004026-995).

[1] L'audition fut tenue le 24 novembre 2005 en présence et au domicile des bénéficiaires. Me Avelino De Andrade représentait l'administrateur et il était accompagné de M. Michel Labelle, conciliateur. L'entrepreneur, bien que dûment convoqué, ne s'est pas présenté à l'audition.

LE LITIGE

[2] Les bénéficiaires en appellent des décisions de l'administrateur sur les réclamations rejetées aux dates suivantes :

- Décision du 2 mai 2005 sur les points suivants :

Point 8 – Portes intérieures : ajustement

Point 9 – Salle de bain de l'étage : coulis

Point 10 – Fissures de retrait

Point 11 – Refus de l'entrepreneur de signer le formulaire de remboursement des taxes

- Décision du 1^{er} août 2005 sur les points suivants :

Point 1 – Infiltration d'eau au plafond de l'étage près de la mezzanine

Point 2 – Infiltration d'eau au plafond de la chambre des maîtres

Point 3 – Humidificateur du système de chauffage central

Point 4 – Tuyau de drainage des eaux de condensation de l'unité de climatisation

Point 5 – Fosse de retenue : couvercle

Point 6 – Escalier du sous-sol : clous qui ressortent

Point 7 – Parqueterie : Chambre des maîtres.

LES FAITS

[3] Les bénéficiaires ne comprennent pas le français.

[4] Ils ont signé le « construction agreement » en langue anglaise proposé par l'entrepreneur.

[5] Ils ont ensuite signé un contrat d'entreprise avec l'entrepreneur sur le formulaire en langue française fourni par l'administrateur. L'entrepreneur n'en a pas remis copie aux bénéficiaires.

[6] Le bâtiment, selon le « construction agreement » du 24 mars 2003, devait être livré aux bénéficiaires vers le 7 juin 2005. Comme ils habitaient un motel depuis quelque temps, l'entrepreneur fit pression sur les bénéficiaires pour qu'ils emménagent dans leur maison le 18 août 2003 alors que les travaux de construction n'étaient pas terminés.

[7] L'entrepreneur n'a jamais fait l'inspection pré-réception. Il n'a pas utilisé le formulaire fourni par l'administrateur comprenant la liste préétablie, ne l'a pas complétée en présence des bénéficiaires, ne leur en n'a évidemment pas fourni copie et ne l'a pas non plus transmis à l'administrateur. Les bénéficiaires n'ont donc pas été en mesure de dénoncer par écrit les éléments à corriger qu'ils avaient constatés lors de leur emménagement.

[8] Les bénéficiaires, dès leur emménagement et à de multiples reprises par la suite, ont dénoncé verbalement à l'entrepreneur les défauts apparentes et celles qui sont apparues par la suite. Ce dernier rassurait les bénéficiaires en leur disant qu'il avait un délai d'une année pour corriger les situations dénoncées et qu'ils n'avaient pas à s'inquiéter.

[9] Réalisant que l'entrepreneur ne ferait pas les corrections relatives aux éléments dénoncés verbalement depuis leur emménagement, les bénéficiaires ont fait, par écrit, à l'entrepreneur une mise en demeure d'exécuter les travaux demandés. Cette mise en demeure fut expédiée par courrier recommandé le 17 novembre 2004. Ce courrier fut retourné aux bénéficiaires par le bureau de poste parce qu'il n'a pas été réclamé par l'entrepreneur.

[10] Le 29 janvier 2005, les bénéficiaires expédient une copie de la mise en demeure à l'administrateur.

[11] Le 7 avril 2005, M. Michel Labelle, conciliateur à l'emploi de l'administrateur, fait une inspection du bâtiment à laquelle participent les bénéficiaires et les représentants de l'entrepreneur. Ces derniers conviennent de faire les travaux nécessaires pour corriger 7 des 11 points soulevés par les bénéficiaires. Ces travaux devaient être complétés avant le 1^{er} juin 2005. Le conciliateur constate ces ententes et dispose ensuite des 4 autres réclamations des bénéficiaires.

[12] Le 1^{er} août 2005, l'entrepreneur n'ayant pas fait les travaux promis, le conciliateur procède à une nouvelle inspection en présence des personnes qui avaient participé à celle du 7 avril 2005.

PRÉTENTION DES PARTIES

[13] Tous les sujets faisant l'objet des décisions de l'administrateur ont été dénoncés à l'entrepreneur dès leur emménagement pour le point 5 (01/08) ou le Point 3 (02/05) : Couvercle de la fosse de retenue, le pont 8 (02/05) : Ajustement des portes intérieures, et le point 9 (02/05) : Coulis au pourtour du bain, puisqu'ils étaient apparents à la réception du bâtiment.

[14] Les autres sujets sont apparus au fil des mois, suivant les saisons :

Point 1 (02/05) ou Point 3 (01/08) : Humidificateur du système de chauffage Central. Ce n'est qu'à la saison des grands froids, vers le mois de décembre 2003 que les bénéficiaires ont constaté que le taux d'humidité était insuffisant. Ils en firent part à un voisin qui leur suggéra de vérifier si un humidificateur était installé sur la fournaise. C'est à ce moment qu'ils se rendirent compte qu'il n'y en avait pas.

Point 4 (02/05) ou Point 2 (01/08) : Infiltration d'eau au plafond de la chambre des maîtres. C'est en octobre 2003 que les bénéficiaires ont observé que le drain de la toilette de la salle de bain à l'étage laissait écouler l'eau après usage et causait des dommages au plafond de la chambre principale située au rez-de-chaussée.

Point 5 (02/05) ou Point 1 (01/08) : Infiltration d'eau au plafond de l'étage près de la mezzanine. Les bénéficiaires ont observé ces infiltrations d'eau en décembre 2003 .

Point 6 (02/05) ou (01/08) : Escalier du sous-sol – clous qui ressortent. C'est après usage répété dans les mois qui ont suivi l'emménagement des bénéficiaires que les clous ont commencé à ressortir des planches de bois non finies qui constituent les marches d'escalier du sous-sol.

Point 7 (02/05) ou (01/08) : Parqueterie – chambre des maîtres. Ce n'est qu'au cours de l'hiver 2004, alors que le taux d'humidité était insuffisant , que les pièces de parqueterie dans la chambre des maîtres ont commencé à se décoller.

Point 10 (02/05) : Fissures de retrait. Des fissures sont apparues à maints endroits sur les murs et sur les plafonds depuis leur emménagement.

Point 11 (02/05) : Refus de l'entrepreneur de signer le formulaire de remboursement des taxes. Contrairement à ce qui avait été convenu avec l'entrepreneur au moment de la signature du « construction agreement », ce dernier n'a pas voulu signer le formulaire permettant la récupération de la TVQ par les bénéficiaires.

[15] Ne s'étant pas présenté à l'audition, l'entrepreneur n'a pas contesté les affirmations des bénéficiaires.

[16] L'avocat de l'administrateur reprend les articles du C.c.Q. invoqués par le conciliateur pour justifier ses décisions sur les 11 points soulevés par les bénéficiaires et il dépose le jugement *Martin Gaudreau et Diane Blais, demandeurs, c. John J. Thomson et Coleen Smith, défendeurs*, rendu par l'Honorable Louis Rémillard J.C.Q. le 18 mars 2002 (No 505-22-004026-995).

ANALYSE DE LA PREUVE DES PARTIES

[17] À la demande de l'entrepreneur qui invoquait l'urgence de signer le contrat d'entreprise pour débiter les travaux le 1^{er} juin 2005, comme prévu au « construction agreement », les bénéficiaires ont signé ce document en français, langue qu'ils ne comprennent pas.

[18] L'entrepreneur ne leur en a pas remis de copie. Il n'a pas non plus fourni la version anglaise de ce type de contrat, également disponible auprès de l'administrateur, qui les aurait renseignés adéquatement sur leurs droits et obligations.

[19] Les bénéficiaires ont cru à la déclaration maintes fois répétée de l'entrepreneur à l'effet « that he has one year to come back to do the repairs ». Comme ils n'ont jamais eu en main une copie du contrat d'entreprise qu'ils ont signé, ni sa version en langue anglaise, ni la copie anglaise ou française du contrat de garantie de Qualité Habitation, comme le prévoit l'article 137 du Règlement, ni leur copie du formulaire d'inspection lors de la réception du bâtiment, ils considèrent avec raison avoir été trompés voire manipulés par l'entrepreneur.

[20] Ils ont cru un moment, lors de la première inspection du 7 avril par M. Labelle, qu'une partie de leurs réclamations allait être réglée, l'entrepreneur ayant accepté de corriger, dans un délai raisonnable, 7 des anomalies dénoncées

[21] Devant la mauvaise foi évidente de l'entrepreneur qui a fait défaut de donner suite à leur entente, les bénéficiaires ont dû se résoudre à faire appel de nouveau au plan de garantie pour obtenir justice.

[22] La deuxième décision de M. Labelle, suite à l'inspection du 1^{er} août 2005, a semé la consternation chez les bénéficiaires. Ils ne comprenaient pas que la Garantie Qualité Habitation invoque le non respect des délais pour refuser la protection de la garantie. C'est l'entrepreneur qui n'avait pas respecté « son délai d'un an ». Pas eux.

[23] Les bénéficiaires ont ensuite décidé d'avoir recours à l'arbitrage.

[24] Ils n'ont jamais eu en main un document en langue anglaise qu'ils pouvaient comprendre et qui les aurait informés de leurs droits et obligations en vertu du Plan de Garantie. Personne ne leur a fait part qu'ils étaient tenus de respecter certains délais pour dénoncer les malfaçons ou les vices cachés.

[25] Les bénéficiaires sont donc victimes du défaut de l'entrepreneur qui n'a pas respecté ses obligations en vertu de l'article 17 et de l'article 78. 3o du *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs*, et, plus particulièrement, celle du paragraphe 9o de l'Annexe II qui se lit comme suit :

« [...] à remettre à l'administrateur, sur la formule fournie par celui-ci, la liste des travaux relatifs au bâtiment dénoncés par écrit au moment de la réception du bâtiment ou de la partie privative, selon le cas, et devant faire l'objet de parachèvement. »

LE DROIT

[26] L'avocat de l'administrateur rappelle l'obligation des bénéficiaires, selon les dispositions de l'article 27 du Règlement, de dénoncer les manquements de l'entrepreneur à ses obligations légales ou contractuelles dans les délais qui y sont prévus. Pour supporter son point de vue, il dépose le jugement *Martin Gaudreau et Diane Blais, demandeurs, c. John J. Thomson et Coleen Smith, défendeurs*, rendu par l'Honorable Louis Rémillard J.C.Q. le 18 mars 2002 (No 505-22-004026-995).

[27] Ce jugement, toutefois, contient une citation de Me Jeffrey Edwards dans « La garantie de qualité du vendeur en droit québécois (W. & L. Ltée no 437) qui se lit :

« 437 – [] À moins de justifier des circonstances d'exception, l'acheteur demeure obligé de dénoncer le vice, par écrit, dans un délai raisonnable. Le régime d'exception requiert en principe la connaissance du vice par le vendeur. Lorsque le vendeur non professionnel ignore l'existence du vice au moment de la vente, l'exigence conserve son effet obligatoire. [] »

[28] L'arbitre considère que toutes les circonstances découlant de la mauvaise foi de l'entrepreneur et de ses manquements à ses obligations contractuelles et à celles prévues au Règlement constituent des circonstances d'exception qui soustraient les bénéficiaires de « l'obligation de dénoncer le vice, par écrit, dans un délai raisonnable » qui est réputé être de six mois dans les circonstances normales, d'autant plus que « la connaissance du vice par le vendeur (l'entrepreneur) » est prouvée hors de tout doute raisonnable.

DÉCISION

[29] Considérant les dispositions du Règlement, l'arbitre maintient les décisions de l'administrateur sur les points suivants :

- 8 : Ajustement des portes intérieures
- 10 : Fissures de retrait
- 11 : Refus de l'entrepreneur de signer le formulaire de remboursement des taxes

[30] Toutefois, l'arbitre réserve les droits des bénéficiaires devant un tribunal civil pour les réclamations dont ne dispose pas la présente décision arbitrale.

[31] **EN CONSÉQUENCE**, après avoir entendu les parties, analysé la preuve, examiné les dispositions du *Règlement sur le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs*, les dispositions du *Code civil*, la jurisprudence déposée et avoir délibéré, l'arbitre, dans les circonstances, faisant également appel à l'équité comme le permet l'article 116 du Règlement, ordonne à l'entrepreneur, avec une obligation de résultat :

1o d'installer sur le système de chauffage central l'humidificateur de type Honeywell décrit au « construction agreement » daté du 24 mars 2003;

2o d'installer le tuyau de drainage des eaux de condensation de l'unité de climatisation au système de chauffage central selon les règles de l'art;

3o d'installer le couvercle manquant à la fosse de retenue du sous-sol selon les règles de l'art;

4o de réparer la fuite d'eau de la toilette à l'étage et de refaire la finition du plafond de la chambre des maîtres au rez-de-chaussée selon les règles de l'art;

5o de réparer la fuite d'eau affectant le plafond de l'étage près de la mezzanine ayant causé des dommages au plafond et à un mur de la mezzanine et de refaire la finition des ces surfaces selon les règles de l'art;

6o d'enfoncer les clous qui ressortent en surface des marches de bois non finies de l'escalier du sous-sol selon les règles de l'art;

7o de fixer les carreaux de parqueterie dans la chambre des maîtres selon les règles de l'art;

8o de refaire, selon les règles de l'art, le coulis au pourtour du bain de la salle de bain à l'étage.


DÉLAI D'EXÉCUTION

[32] Les travaux devront être complétés avant le 28 janvier 2006.

COÛTS DE L'ARBITRAGE

[33] Les coûts d'arbitrage sont à la charge de l'administrateur.

Fait et daté à Montréal, le 28 novembre 2005

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Claude Mérineau', is written over a light green rectangular background.

Claude Mérineau, Arbitre.

Résumé :

Les bénéficiaires en appellent des décisions de l'administrateur portant sur 11 réclamations. Le défaut de l'entrepreneur de satisfaire à ses obligations légales et contractuelles en vertu du C.c.Q. et du *Règlement sur le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs* justifie l'arbitre d'ordonner à l'entrepreneur de faire les corrections demandées pour 8 des 11 réclamations des bénéficiaires. L'entrepreneur a fait défaut de fournir une copie du contrat d'entreprise ainsi qu'une copie du contrat de garantie et il n'a pas procédé à une inspection pré-réception du bâtiment ni remis une copie de ce formulaire contenant la liste des travaux à parachever aux bénéficiaires et à l'administrateur. L'arbitre décide, en équité, que les bénéficiaires doivent bénéficier des circonstances d'exception eu égard à leur obligation de dénoncer les vices et malfaçons dans les délais prévus au C.c.Q. et au Règlement.