

# TRIBUNAL D'ARBITRAGE

(constitué en vertu du RÈGLEMENT SUR LE PLAN DE GARANTIE DES BÂTIMENTS RÉSIDEN-  
TIELS NEUFS sous l'égide de la SOCIÉTÉ POUR LA RÉOLUTION DES CONFLITS INC. (SORECONI),  
organisme d'arbitrage agréé par la RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC chargée d'administrer  
la Loi sur le bâtiment (L.R.Q. c. B-1.1))

CANADA  
PROVINCE DE QUÉBEC  
DISTRICT DE MONTRÉAL

DOSSIER N°: 060305001  
(090474 (GMN))

MONTRÉAL, le 29 juin 2006

---

ARBITRE : **Me ROBERT MASSON, ing., arb.**

---

**Anne-Marie Cordeiro et Jose Carlos Cabral**

Bénéficiaires - Demandeurs

c.  
**Construction Simon Cousineau Inc.**

Entrepreneur

et  
**La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ Inc.**

Administrateur de la garantie

---

**SENTENCE ARBITRALE**

---

[1] Les bénéficiaires ont passé contrat avec l'entrepreneur pour la construction d'une  
résidence à Terrebonne.

[2] Alléguant que la construction comporte des malfaçons, et devant le refus de l'entrepreneur de les corriger, les bénéficiaires mettent en oeuvre le programme de garantie contractuelle fournie par l'entrepreneur : la «Garantie maisons neuves» administrée par La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ Inc. (La Garantie).

[3] La procédure d'arbitrage débute par une audience préliminaire tenue par conférence téléphonique le 19 mai 2006. L'audience a lieu le 15 juin 2006, précédée par une visite des lieux le même jour.

[4] Au début de l'audience, l'arbitre rappelle aux parties que cet arbitrage est régi par les lois en vigueur dans la Province de Québec, dont le Règlement sur le plan de Garantie des bâtiments résidentiels neufs (Règlement). Les règles de preuve et les règles de procédure sont celles du Code civil du Québec et du Code de procédure civile, assouplies pour favoriser la meilleure et toute l'administration de la preuve.

[5] La valeur de cette demande d'arbitrage se situe dans la tranche de 7,000 \$ à 15,000 \$.

[6] Les personnes suivantes sont présentes lors de l'audience et de la visite des lieux :

Anne-Marie Cordeiro et Jose Carlos Cabral, bénéficiaires ;  
Simon Cousineau, représentant de l'entrepreneur ;  
Me Chantal Labelle, procureur de l'administrateur de la garantie ;  
Michel Hamel, T. P., inspecteur.

### **La demande d'arbitrage**

[7] La demande d'arbitrage, datée du 5 mars 2006 porte sur les points 2 à 9 du rapport d'inspection daté du 13 février 2006.

[8] Les bénéficiaires réclament la correction des malfaçons et le parachèvement des travaux non exécutés.

### **Les faits**

[9] La chronologie des événements tel que nous la révèle la preuve testimoniale et documentaire non contestée soumise lors de l'audience est la suivante.

[10] Le 30 mars 2006, les bénéficiaires signent avec l'entrepreneur un contrat préliminaire incluant une annexe (Annexe «D») intitulée «Modifications postérieures» promettant d'acheter un immeuble à usage d'habitation à construire conformément "*aux normes de l'unité témoin désignée comme suit Sauvignon + garage ... séjour fermé ...*"

[11] L'annexe «D» apporte les modifications suivantes au contrat préliminaire :

- "- Au lieu de la porte de garage, mettre deux portes d'extérieur vitrées comme porte principale.*
- Porte patio à l'arrière du garage au lieu de la porte de service."*

[12] Le 1<sup>er</sup> août 2005, les bénéficiaires et l'entrepreneur signent la LISTE PRÉÉTABLIE D'ÉLÉMENTS À VÉRIFIER ET DÉCLARATION DE RÉCEPTION DU BÂTIMENT (étape 5) avec la mention "*sans réserve*".

[13] À l'audience, madame Cordeiro a indiqué comment s'est déroulée cette visite d'inspection-réception du bâtiment. *"La visite s'est faite en 5 minutes. Il fallait se presser car l'entrepreneur avait un autre rendez-vous et il a indiqué être pressé. Comme nous étions en confiance, nous avons fait le tour rapidement, il nous a indiqué où signer le document et il est parti immédiatement après. À part avoir fait le tour avec nous, il [l'entrepreneur] n'a fait aucun commentaire et ne nous a rien fait remarqué."* Son témoignage n'a pas été contredit.

[14] Ce n'est qu'au moment de l'aménagement que les bénéficiaires constatent les manquements et les défauts. C'est pourquoi le 23 septembre 2005 les bénéficiaires adressent à l'entrepreneur une liste de situations à corriger.

[15] La preuve démontre que l'entrepreneur a effectué certains travaux de correction concernant les réclamations des bénéficiaires. Certains travaux de correction ont été faits à la satisfaction des bénéficiaires ; d'autres non. Bénéficiaires et entrepreneur n'ont par ailleurs pas réussi à s'entendre quant à certaines autres réclamations.

[16] Les bénéficiaires adressent une demande de réclamation à La Garantie le 4 novembre 2005.

[17] L'inspecteur fait une inspection du bâtiment résidentiel le 7 février 2006 et rend une décision concernant les demandes des bénéficiaires dans un rapport daté du 13 février 2006.

[18] Non satisfait de certaines décisions de l'inspecteur contenues à son rapport d'inspection, les bénéficiaires demandent l'arbitrage le 5 mars 2006. Les décisions de l'inspecteur dont les bénéficiaires demandent la révision sont :

- # 2 : Mur de cuisine légèrement bombé derrière le comptoir.
- # 3 : Dénivellation au plancher d'une chambre.
- # 4 : Joints de finition de gypse apparent aux plafonds de la cuisine et du salon.
- # 5 : Arrêt de porte encavé à la porte de la salle de bain de l'étage.
- # 6 : Armoire de la cuisine non parallèle au plancher de céramique.
- # 7 : Porte de douche non au niveau
- # 8 : Mur de salle de bain légèrement bombé
- # 9 : Absence de puisard et drain dans la salle familiale.

[19] L'entrepreneur et l'administrateur de la garantie contestent les réclamations des bénéficiaires.

## **Discussion**

### A) La loi des parties

[20] Le CONTRAT DE GARANTIE fourni par l'entrepreneur est un contrat du type contrat de cautionnement par lequel La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ Inc. garantit l'exécution des travaux convenus par un entrepreneur en construction. Ce contrat est à la fois un cautionnement d'exécution, garantissant la complète exécution des travaux, et un cautionnement contre les malfaçons, garantissant la qualité des travaux exécutés.

[21] Ce contrat de cautionnement est aussi un contrat intervenu en marge d'un autre contrat, le contrat d'entreprise (le contrat de construction), et au bénéfice d'une tierce partie, le propriétaire, qui n'y intervient pas.

[22] C'est un contrat conditionnel et limitatif en ce que la caution indique explicitement dans quelles conditions s'ouvriront les garanties qu'elle offre et quelles sont ces garanties. On retrouve ces conditions à la section «B» du contrat de garantie :

“En cas de manquement de l'entrepreneur à ses obligations légales et contractuelles, La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ Inc., dans les limites et aux conditions décrites dans le présent contrat garantit au bénéficiaire l'exécution de ces obligations qui résultent d'un contrat conclu pour la vente ou la construction...” (Le soulignement est du Tribunal d'arbitrage).

[23] Mais c'est aussi un contrat de cautionnement réglementé car toutes les clauses du contrat sont la reproduction intégrale, en faisant les adaptations nécessaires, d'extraits du Règlement sur le plan de Garantie des bâtiments résidentiels neufs qui impose cette intégralité.

[24] À cet égard, il est utile de reproduire 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 :

1° le parachèvement des travaux relatifs au bâtiment et dénoncés, par écrit, au moment de 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...;

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, lequel ne peut excéder 6 mois 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, lequel ne peut excéder 6 mois 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 ans suivant la fin des travaux et dénoncés, par écrit, à l'entrepreneur et à l'administrateur dans un délai raisonnable, lequel ne peut excéder 6 mois de la découverte ou survenance du vice ou, en cas de vices ou de pertes graduelles, de leur première manifestation.

Le défaut de se conformer aux règles de l'art ou à une norme en vigueur applicable au bâtiment, notamment celles contenues au Code national du bâtiment du Canada, au Code canadien de l'électricité et au Code de plomberie, constitue une malfaçon sauf s'il ne porte pas atteinte ou n'est pas de nature à porter atteinte à la qualité, à la sécurité ou à l'utilisation du bâtiment." (Les soulèvements sont du Tribunal d'arbitrage).

[25] Enfin, le Tribunal d'arbitrage est d'opinion, à la lecture du Règlement sur le plan de Garantie des bâtiments résidentiels neufs, que plusieurs articles l'inscrivent au type des lois de la protection du consommateur. Il est d'ordre public et on ne peut y déroger. Ces articles sont :

"3 Tout plan de garantie auquel s'applique le présent règlement doit être conforme aux normes et critères qui sont établis et être approuvé par la Régie [du bâtiment du Québec].

4 Aucune modification ne peut être apportée à un plan approuvé à moins qu'elle ne soit conforme aux normes et critères établis par le présent règlement.

5 Toute disposition d'un plan de garantie qui est incompatible avec le présent règlement est nulle.

...

105 Une entente [suivant la médiation] ne peut déroger aux prescriptions du présent règlement.

...

139 Toute clause d'un contrat de garantie qui est inconciliable avec le présent règlement est nulle.

140 Un bénéficiaire ne peut, par convention particulière, renoncer aux droits que lui confère le présent règlement."

[26] L'article 6.1 de la Loi sur la protection du consommateur (L.R.Q., c. P-40.1) confirme cette classification :

"6.1 Le présent titre, le titre II relatif aux pratiques de commerce, les articles 264 à 267 et 277 à 290 du titre IV, le chapitre I du titre V et les paragraphes *c*, *k* et *r* de l'article 350 s'appliquent également à la vente, à la location ou à la construction d'un immeuble..."

[27] Et l'article 1384 du Code civil du Québec en fait, à certaines conditions, un contrat de consommation :

"1384. Le contrat de consommation est le contrat dont le champ d'application est délimité par les lois relatives à la protection du consommateur, par lequel l'une des parties, étant une personne physique, le consommateur, acquiert, loue, emprunte ou se procure de toute autre manière, à des fins personnelles, familiales ou domestiques, des biens ou des services auprès de l'autre partie, laquelle offre de tels biens ou services dans le cadre d'une entreprise qu'elle exploite."

[28] Pour résumer. La garantie offerte par l'entrepreneur et administrée par La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ Inc. dans le cadre du Règlement sur le plan de Garantie des bâtiments résidentiels neufs est un contrat de cautionnement réglementé. C'est aussi un contrat s'inscrivant au titre des lois de la protection du consommateur et, à certaines conditions, un contrat de consommation. Enfin, c'est un contrat d'ordre public.

## B) Analyse

[29] Les points 2 à 9 de la décision de l'inspecteur ont ceci en commun que l'inspecteur a refusé de les considérer, d'abord, au motif que "*nous sommes en présence de situations apparentes qui contrairement aux exigences de l'article 3.2 du contrat de garantie, n'ont pas été dénoncées par écrit au moment de la réception du bâtiment*" où l'article 3.2 du contrat de garantie est issu de l'alinéa 2° de l'article 10 du Règlement.

[30] Nous avons vu plus haut, comment madame Cordeiro décrit le déroulement de la séance d'inspection et de signature de la déclaration de réception du bâtiment.

[31] C'est l'article 2110 du Code civil du Québec qui traite de la réception du bâtiment :

"2110 Le client est tenu de recevoir l'ouvrage à la fin des travaux ; celle-ci a lieu lorsque l'ouvrage est exécuté et en état de servir conformément à l'usage auquel on le destine.

La réception de l'ouvrage est l'acte par lequel le client déclare l'accepter, avec ou sans réserve."

[32] L'acte de réception d'un bâtiment est un acte juridique, un contrat, entre un entrepreneur, constructeur du bâtiment, et son client, nouveau propriétaire, par lequel l'entrepreneur délivre le bâtiment et le client accepte d'en prendre possession. Il accepte sans réserve ou avec la réserve de travaux à compléter ou à corriger.

[33] Le témoignage de madame Cordeiro soulève deux questions. Celle du consentement libre et éclairé, propre à tout contrat, donné lors de la signature de la déclaration de réception du bâtiment mais d'abord celle de la recevabilité du témoignage qui vient contredire la déclaration signée.

[34] L'article 263 de la Loi sur la protection du consommateur prévoit que, lorsque le consommateur veut prouver que la Loi n'a pas été respectée, il peut, malgré l'article 2863 du Code civil du Québec, "*administrer une preuve testimoniale, même pour contredire ou changer les termes d'un écrit*".

[35] La question est de savoir en quoi la Loi n'aurait pas été respectée.

[36] La Loi sur la protection du consommateur édicte, aux articles 219 et 228 du titre des PRATIQUES INTERDITES, [qu]"*aucun commerçant, fabricant, ou publicitaire ne peut, par quelque moyen que ce soit, faire une représentation fausse ou trompeuse à un consommateur*" et [qu]"*aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, dans une représentation qu'il fait à un consommateur, passer sous silence un fait important*." (Le soulignement est du Tribunal d'arbitrage).

[37] Pour déterminer si une représentation, qui comprend aussi une affirmation, un comportement ou une omission, constitue une pratique interdite, il faut tenir compte de l'impression générale qu'elle donne. (Articles 216 et 218).

[38] Une fois ces pratiques interdites établies, l'article 270 de la Loi sur la protection du consommateur ajoute que "*les dispositions de la présente loi s'ajoutent à toute disposition d'une autre loi qui accorde un droit ou un recours au consommateur*."

[39] Traitant du consentement des parties à un contrat, le Code civil du Québec prévoit que :

1399. Le consentement doit être libre et éclairé. Il peut être vicié par l'erreur, la crainte ou la lésion.

1400. L'erreur vicie le consentement des parties ou de l'une d'elles lorsqu'elle porte sur la nature du contrat, sur l'objet de la prestation ou, encore, sur tout élément essentiel qui a déterminé le consentement.

1401. L'erreur d'une partie, provoquée par le dol de l'autre partie ou à la connaissance de celle-ci, vicie le consentement dans tous les cas où, sans cela, la partie n'aurait pas contracté ou aurait contracté à des conditions différentes. Le dol peut résulter du silence ou d'une réticence. (Les soulignements sont du Tribunal d'arbitrage).

[40] L'article 17 du Règlement édicte que "*chaque bâtiment visé par la garantie doit être inspecté avant la réception. Cette inspection doit être effectuée conjointement par l'entrepreneur et le bénéficiaire à partir d'une liste préétablie d'éléments à vérifier fournie par l'administrateur et adaptée à chaque catégorie de bâtiment...*"

[41] L'inspection ne doit pas être faite par le bénéficiaire accompagné de l'entrepreneur. Elle doit être faite par l'entrepreneur et le bénéficiaire. Et, pour l'entrepreneur, cette inspection ne doit pas être qu'un exercice banal. En signant sa demande d'adhésion pour adhérer à un plan de garantie et pour obtenir un certificat d'accréditation, l'entrepreneur a pris l'engagement "[d']*effectuer une inspection pré-réception conjointement avec le bénéficiaire et ce, à l'aide de la liste préétablie d'éléments à vérifier fournie par l'administrateur.*" (Article 78 (3°) et Annexe II (13°)).

[42] Or, «agir conjointement avec le bénéficiaire» ne signifie pas de se contenter d'être passif et d'attendre quelque réaction du bénéficiaire pour la constater par écrit. Agir conjointement c'est être proactif et, en l'occurrence, être proactif c'est prendre la direction de la visite d'inspection et indiquer au bénéficiaire les vices et malfaçons que l'entrepreneur rencontre et découvre en même temps que le bénéficiaire ou qu'il connaît ou doit connaître. Car, après tout, c'est lui le constructeur. En aucun cas cet exercice ne doit être une partie de cachette.

[43] Cela peut sembler contradictoire pour un entrepreneur de devoir agir ainsi. C'est que l'on oublie les prescriptions du Code civil du Québec qui stipule, entre autres, que lorsque le constructeur vend un immeuble qu'il a construit, il est alors assimilé à un vendeur (art. 1794) qui "*ne peut exclure ni limiter sa responsabilité s'il n'a pas révélé les vices qu'il connaissait ou ne pouvait ignorer et qui affectent ... la qualité du bien.*" (art 1733).

[44] Et, l'article 2100 du Code civil du Québec révèle que l'entrepreneur est toujours tenu "*d'agir au mieux des intérêts de [son] client, avec prudence et diligence. [Il est] aussi tenu, suivant la nature de l'ouvrage à réaliser, ... d'agir conformément aux usages et règles de [son] art, et de s'assurer, le cas échéant, que l'ouvrage réalisé... est conforme au contrat.*"

[45] Cette obligation de renseignement imposée à l'entrepreneur origine du précepte même qui doit gouverner le comportement de tout individu dans une société :

"Toute personne est tenue d'exercer ses droits civils selon les exigences de la bonne foi." (Art. 6 C.c.Q.)

[46] Obligation qui est renforcée plus loin, à l'article 1375 traitant des obligations:

"La bonne foi doit gouverner la conduite des parties, tant au moment de la naissance de l'obligation qu'à celui de son exécution ou de son extinction."

[47] Le Tribunal d'arbitrage est d'opinion qu'en agissant lors de la visite d'inspection comme l'a décrit madame Cordeiro, l'entrepreneur ne s'est pas acquitté de son obligation d'effectuer cette visite conjointement avec le bénéficiaire tel qu'il s'y est engagé en signant sa demande d'accréditation. Il n'a pas non plus respecté son obligation de renseignement que lui imposent le Code civil du Québec et la Loi sur la protection du consommateur.

[48] En conséquence de ces gestes, réticences ou omissions, les bénéficiaires ne pouvaient consentir à signer la déclaration de réception du bâtiment de manière libre et éclairée.

[49] Le Tribunal d'arbitrage est d'opinion que, compte tenu de l'attitude de l'entrepreneur, la décision de l'inspecteur de refuser de considérer les points 2 à 9 des réclamations des bénéficiaires au motif que les malfaçons étaient apparentes et n'ont pas été dénoncées par écrit au moment de la réception du bâtiment est erronée. Les situations dénoncées par les bénéficiaires dans la lettre du 23 septembre 2005 doivent être considérées.

[50] Mais si elles doivent être considérées, cela ne rend pas pour autant les situations dénoncées automatiquement recevables.

[51] Dans son rapport, l'inspecteur a traité chacune des réclamations précitées et les a aussi rejetées pour d'autres motifs.

[52] Les points 3 à 8 n'ont pas été considérés pour l'autre motif que "*la situation observée ne peut être considérée comme une malfaçon pouvant être de nature à porter atteinte à la qualité, la sécurité ou l'utilisation du bâtiment.*"

[53] Aussi y a-t-il lieu de traiter, en relation avec le Règlement, de la recevabilité de ces points à l'égard de la question des malfaçons ne pouvant être de nature à porter atteinte à la qualité, à la sécurité ou à l'utilisation du bâtiment.

[54] Les décisions de l'inspecteur relativement aux points 3 à 8 précités tirent leur origine du dernier paragraphe de l'article 10 du Règlement :

Le défaut de se conformer aux règles de l'art ou à une norme en vigueur applicable au bâtiment, notamment celles contenues au Code national du bâtiment du Canada, au Code canadien de l'électricité et au Code de plomberie, constitue une malfaçon sauf s'il ne porte pas atteinte ou n'est pas de nature à porter atteinte à la qualité, à la sécurité ou à l'utilisation du bâtiment."

[55] S'il définit «malfaçon» comme étant *le défaut de se conformer aux règles de l'art ou à une norme en vigueur applicable au bâtiment*, le Règlement ne définit pas ce qu'on entend par «règle de l'art».

[56] De même, les articles 2111, 2113 et 2120 cités à l'article 10 du Règlement, s'ils mentionnent le mot «malfaçon», ne le définissent pas ; et il n'existe pas de définition de «malfaçon» ailleurs dans le Code civil du Québec.

[57] Le CONTRAT PRÉLIMINAIRE ET CONTRAT DE GARANTIE, par ailleurs, ne définit pas ce qu'est une «règle de l'art». Il définit cependant «malfaçon» en référant aussi au Code civil du Québec :

“Défectuosité ou défaut de construction tel que visé par les articles 2113 et 2120 du Code civil du Québec.”

[58] La jurisprudence est tout aussi silencieuse à l'égard d'une telle définition.

[59] La doctrine non plus n'a pas défini la «malfaçon».

[60] Du Règlement et du contrat préliminaire on tire donc qu'une «malfaçon» est une défectuosité ou un défaut de construction occasionné par le défaut de se conformer aux règles de l'art ou à une norme en vigueur applicable au bâtiment.

[61] En revanche, la doctrine traite de la «règle de l'art».

[62] Dans son ouvrage intitulé Les contrats de construction en droit public & privé<sup>1</sup>, madame la Juge de la Cour d'appel Thérèse Rousseau-Houle, alors qu'elle était professeur à l'Université Laval, s'exprimait ainsi à propos des règles de l'art :

“L'entrepreneur est tenu non seulement au respect de son marché, mais au respect des règles de son art car l'inobservance de ces règles révèle un manquement à son obligation essentielle de livrer un ouvrage de bonne qualité. Les règles de l'art sont définies par M. A. Flamme comme : «l'ensemble des enseignements mis à la disposition des professionnels par le truchement de cours spécialisés, des cahiers des charges les plus utilisés, des normes, des règlements communaux de bâtisse, des publications des organisations professionnelles ou des centres de recherche scientifique.»

...  
Les règles de l'art sont tout d'abord et principalement constituées par «l'ensemble des techniques et des pratiques de construction approuvées» qui assurent que les ouvrages de construction seront faits avec soin, prudence et diligence et conviendront à leur destination finale.

...  
L'obligation de respecter les règles de l'art implique encore le respect des normes et règlements applicables à l'exécution des travaux de construction.

---

<sup>1</sup> Rousseau-Houle, Thérèse, Les contrats de construction en droit public & privé, Coéditions Wilson & Lafleur - SOREJ, Montréal, 1982, p. 236 et ss.

...  
Certaines normes présentent la nature juridique d'un règlement administratif. Tel est le Code national du bâtiment lorsqu'il est adopté comme règlement... Le défaut de s'y conformer constitue automatiquement l'entrepreneur en faute...

...  
Si les règles de l'art sont celles qui assurent la perfection de l'ouvrage, elles visent aussi à assurer au propriétaire une exécution complète et totale de l'ouvrage." (Les soulignements sont du Tribunal d'arbitrage).

[63] Le dictionnaire Larousse définit ainsi «malfaçon» :

"Défaut dans un ouvrage imputable à l'ignorance, à la négligence ou à la malveillance."

[64] À la lumière de ce qui précède, on peut avancer la définition suivante :

«MALFAÇON» : défectuosité ou défaut dans un ouvrage de construction imputable à l'ignorance, à la négligence ou à la malveillance, occasionné par un manquement à l'ensemble des enseignements qui régissent un métier ou aux normes applicables à un ouvrage, auxquelles l'entrepreneur est tenu, et qui assurent la perfection de l'ouvrage et une exécution complète et totale de l'ouvrage pour qu'il convienne à l'usage auquel il est destiné.

[65] On le constate, une malfaçon porte toujours atteinte à la qualité d'un bâtiment. Elle pourra aussi porter atteinte à la sécurité ou à la destination finale de ce bâtiment. Ainsi, le rajout au dernier paragraphe de l'article 4 du contrat précité : "*en autant que cette malfaçon était de nature à porter atteinte à la qualité, à la sécurité ou à l'utilisation du bâtiment*" ou au dernier paragraphe de l'article 10 du Règlement : "*sauf s'il ne porte pas atteinte ou n'est pas de nature à porter atteinte à la qualité, à la sécurité ou à l'utilisation du bâtiment*" est un rajout redondant et superfétatoire.

[66] Les malfaçons ont souvent un point en commun : la qualité de la finition. Ce que l'on doit alors retenir, c'est l'impression générale qui se dégage après une visite des lieux et une inspection qui n'a pas besoin d'être attentive ou approfondie pour apprécier la qualité de la finition du bâtiment dans son ensemble.

[67] Lors de la visite des lieux, les bénéficiaires se sont appliqués à attirer l'attention de l'arbitre sur certaines situations dont :

- # 3 : Dénivellation au plancher d'une chambre.
- # 4 : Joints de finition de gypse apparent aux plafonds de la cuisine et du salon
- # 5 : Arrêt de porte encavé à la porte de la salle de bain de l'étage.
- # 7 : Porte de douche non au niveau

[68] Ces situations sont uniques. Prises séparément ou lorsqu'il y en a peu ou à peine comme en l'instance, ces situations apparaissent comme la conséquence du comportement normal des matériaux, comme une question d'esthétique ou encore comme une malfaçon mineure sans grande conséquence.

[69] C'est l'impression que l'arbitre a retenue lors de la visite des lieux pour ces situations.

[70] La dénivellation du plancher de chambre est à peine perceptible. Les encavures dans l'arrêt de porte sont à peine perceptibles à l'œil qui ne les cherche pas. Sans parler de la porte de douche.

[71] Quant aux « Joints de finition de gypse apparent aux plafonds de la cuisine et du salon » du point numéro 4, une couche de peinture de bonne qualité les fera disparaître.

[72] Le Tribunal d'arbitrage est donc d'opinion de maintenir les décisions de l'inspecteur quant à ces situations.

[73] Il en va cependant autrement des 3 autres points qui sont :

- # 2 : Mur de cuisine légèrement bombé derrière le comptoir.
- # 6 : Armoire de la cuisine non parallèle au plancher de céramique.
- # 8 : Mur de salle de bain légèrement bombé

[74] Tous trois ont trait à l'installation des systèmes intérieurs ; à l'installation du gypse. Si cela apparaît évident des points numéros 2 et 8, c'est l'appellation du point numéro 6 qui est trompeuse. Les points 2 et 6 signalent des dépressions dans les murs de gypse. Des dépressions inacceptables. Des dépressions telles qu'en voulant appuyer contre le mur le comptoir de cuisine et une armoire, il a fallu les forcer. Résultat ? On a l'impression que le plancher de cuisine en carreaux de céramique est posé maladroitement et qu'il n'est pas d'équerre. Mais le désalignement du comptoir de cuisine et de l'armoire au droit du plancher de céramique n'est que la manifestation apparente de défauts plus graves qu'on a voulu amenuiser.

[75] L'entrepreneur a réparé l'écart causé par la dépression dans le mur de gypse entre le mur et le comptoir de cuisine, noté au point numéro 2 du rapport de l'inspecteur, en comblant l'écart. L'inspecteur a noté la correction et s'en est déclaré satisfait. Les bénéficiaires ne sont pas satisfaits de la correction exécutée. Le Tribunal d'arbitrage est d'opinion qu'une réparation comme celle faite demeure inacceptable pour un endroit aussi passant et en vue que celui-ci et est d'opinion que ce n'est pas l'écart qui doit être bouché. C'est le mur qui doit être réparé.

[76] Quant à la dépression derrière l'armoire, elle passe inaperçue alors qu'on a forcé l'armoire à suivre la courbure du mur de gypse à un point tel que le dos de cette armoire est complètement ouvert. Le Tribunal d'arbitrage est d'opinion que ce n'est pas uniquement l'armoire qui doit être réparé. Le mur aussi doit l'être.

[77] Enfin, le mur derrière la porte de la salle de bain présente un bombement qui rejoint l'angle que fait ce mur avec celui adjacent à la douche. L'effet visuel d'une telle malfaçon est dévastateur. Non seulement le bombement y est-il plus visible mais le chevauchement du bombement et du joint est tel que le joint est affreux à regarder et dépare toute la pièce. Le Tribunal d'arbitrage est d'opinion que cette situation est inacceptable et que le mur bombé doit être complètement réparé.

[78] Le Tribunal d'arbitrage est d'opinion que les décisions de l'inspecteur de ne pas considérer les points 2, 6 et 8 de son rapport d'inspection daté du 13 février 2006 sont erronées.

[79] En conséquence, le Tribunal d'arbitrage modifie ces trois décisions de l'inspecteur, en les regroupant, pour qu'elles se lisent : "L'entrepreneur doit défaire les parties des murs de gypse défectueux derrière le comptoir de cuisine, derrière l'armoire de cuisine et derrière la porte de la salle de bain, après avoir enlevé l'ameublement de cuisine afin d'assurer que les parties défectueuses soient complètement dégagées ; il doit réparer ou remplacer les colombages défectueux occasionnant les dépressions ou bombements aux murs, refaire les parties de murs détruits et refaire au complet les joints de plâtre là où les réparations ont été effectuées en prenant soin de ne pas bomber les murs lors de ces travaux de correction. L'entrepreneur doit appliquer une couche de peinture d'apprêt et 2 couches de peinture sur ces murs en prenant soin d'apparier la couleur de la peinture à celle déjà posée à défaut de quoi, il doit repeindre la pièce au complet. L'entrepreneur doit aussi réparer l'armoire endommagée. L'entrepreneur doit exécuter tous les travaux nécessaires selon les règles de l'art et s'assurer de faire le moins de poussière possible tout en contenant la poussière inévitable pour ce genre de travaux."

[80] Reste maintenant à traiter du point numéro 9 du rapport d'inspection : «Absence de puisard et drain dans la salle familiale».

[81] L'absence de puisard et de drain est un fait admis par toutes les parties.

[82] Dans son rapport, l'inspecteur est d'opinion qu'il ne s'agit pas d'une malfaçon mais plutôt d'une situation résultant d'une mésentente contractuelle entre les bénéficiaires et l'entrepreneur et que La Garantie n'intervient pas dans ces cas.

[83] Le Tribunal d'arbitrage abonde dans le sens de l'inspecteur à l'effet que l'absence de puisard et drain dans la salle familiale n'est pas une malfaçon. Cela tombe sous le sens. Cependant, avec respect pour l'opinion contraire, le Tribunal d'arbitrage ne peut partager l'opinion de l'inspecteur à l'effet qu'il s'agisse d'une mésentente contractuelle à laquelle La Garantie n'a pas à intervenir.

[84] Simon Cousineau témoigne qu'au moment de contracter avec l'entrepreneur, les bénéficiaires lui ont fait valoir qu'ils voulaient transformer le garage en un espace de garderie. Il en a donc déduit que mieux valait ne pas installer de puisard et ne pas

déniveler le plancher de façon que le recouvrement de sol soit plus facile à poser et que le coup d'œil soit plus esthétique.

[85] Les bénéficiaires représentent qu'au moment de la signature du contrat, ils ont demandé au vendeur d'apporter certaines modifications au contrat. Ces modifications ont été inscrites à l'annexe «D».

[86] Les bénéficiaires témoignent qu'ils n'ont jamais discuté avec le représentant de l'entrepreneur avant ou au moment de passer contrat. Ils ont toujours et uniquement traité avec le vendeur. Ils ne nient pas avoir informé le vendeur, au moment de l'ajout des modifications, de leur projet de transformer le garage en une salle familiale. Leur témoignage n'est pas contredit.

[87] Ils ajoutent que malgré leurs demandes de modifications au garage, ils n'ont jamais indiqué qu'ils voulaient que les autres caractéristiques d'un garage soient modifiées. Ils n'ont pas demandé que le puisard soit enlevé. D'ailleurs, le robinet du garage montré aux plans a bien été installé et le permis de construire émis par la ville indique aussi que la pièce en question est un garage. Ils font enfin valoir que s'ils désirent vendre leur propriété, l'absence de puisard causera un problème qu'on leur reprochera pour quiconque voudra utiliser le garage... comme un garage.

[88] On l'a également vu plus avant, le bâtiment à construire devait l'être conformément "*aux normes de l'unité témoin désignée comme suit Sauvignon + garage...*

[89] On reproche souvent à des consommateurs de conclure des ententes verbales avec leur cocontractant pour apporter des modifications à un contrat et de ne pas les y avoir inscrites. On leur reproche aussi souvent d'avoir été sous l'impression que certains aménagements sont inclus au contrat ou encore que l'interprétation qu'ils en font est erronée alors qu'ils n'ont pas lu les documents contractuels.

[90] La situation que l'on retrouve dans le cas qui nous occupe est l'inverse. C'est l'entrepreneur qui a pensé que... Nul doute qu'il a pensé bien faire. Mais avant d'agir, il n'a pas consulté ses clients. Et il a agi contrairement aux stipulations du contrat.

[91] Lorsque la situation qui nous occupe touche le consommateur, il est, sauf exception, débouté. Il existe en droit contractuel un grand principe qui veut que "*tout ce qui est bon pour l'un l'est aussi pour l'autre*" et ce, pour garantir l'équité entre les cocontractants. En l'occurrence, c'est à l'entrepreneur qu'il faut reprocher de ne pas avoir respecté toutes les obligations prévues au contrat.

[92] Le Tribunal est d'opinion que la situation présentée au point numéro 9 du rapport de l'inspecteur est en conséquence une question de parachèvement des travaux relatifs au bâtiment qui sont prévus au contrat et que la décision de l'inspecteur de ne pas considérer le point numéro 9 «Absence de puisard et drain dans la salle familiale » de son rapport d'inspection daté du 13 février 2006 est erronée.

[93] En conséquence, le Tribunal d'arbitrage modifie la décision de l'inspecteur pour qu'elle se lise : "L'entrepreneur doit parachever les travaux relatifs au bâtiment qui sont prévus au contrat en posant dans le garage un puisard et un drain relié à la plomberie du bâtiment et en aménageant les pentes nécessaires à la dalle de béton de manière à donner au puisard toute son utilité. L'entrepreneur doit exécuter tous les travaux nécessaires selon les règles de l'art et s'assurer de faire le moins de poussière possible tout en contenant la poussière inévitable pour ce genre de travaux."

[94] Il y a cependant lieu de noter que depuis qu'ils ont emménagé, les bénéficiaires ont recouvert le plancher du garage d'un plancher de bois flottant et ont terminé l'emplacement du garage comme une salle familiale bien qu'ils connaissaient le manquement de l'entrepreneur. Ce dernier ne sera pas tenu d'assumer les coûts d'enlèvement du recouvrement de sol et de tout ce qui doit être enlevé dans le garage, comme les bases murales, pour lui permettre de bien exécuter son travail.

[95] Compte tenu de ce qui précède, l'entrepreneur doit exécuter tous les travaux de correction des malfaçons décrites plus haut.

[96] Les travaux doivent être exécutés au plus tard le 31 août 2006 et, à défaut par l'entrepreneur d'agir, l'administrateur de la garantie doit faire ou faire faire les dits travaux conformément au paragraphe 7 de l'article 18 du Règlement.

[97] Quant à l'exécution des travaux de correction des malfaçons, le Tribunal d'arbitrage est d'opinion que dans la mesure où des travaux ont fait l'objet d'une inspection par un inspecteur et que des travaux doivent être corrigés ou parachevés, que la correction des travaux déficients soit demandée par l'inspecteur dans son rapport d'inspection ou qu'elle soit ordonnée par le Tribunal d'arbitrage, c'est à l'inspecteur qu'incombe la responsabilité de voir à la bonne et parfaite exécution des travaux soit en exigeant qu'ils soient repris et exécutés selon les règles de l'art soit, si plusieurs méthodes sont offertes et qu'il faille en utiliser une plutôt qu'une autre dans le contexte des travaux à reprendre, en exigeant qu'une telle méthode soit employée plutôt qu'une autre.

### C) Les frais de l'arbitrage

[98] Traitant des frais de l'arbitrage, l'article 123 du Règlement édicte que :

"(...)

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."

[99] Le bénéficiaire ayant obtenu gain de cause sur plusieurs points de sa réclamation, les frais de l'arbitrage doivent être supportés par l'administrateur.

**PAR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL D'ARBITRAGE :**

[100] **ACCUEILLE** en partie la réclamation du bénéficiaire.

[101] **DÉCLARE** que la décision de l'inspecteur de refuser de considérer les points 2 à 9 des réclamations des bénéficiaires dans son rapport d'inspection daté du 13 février 2006 au motif que les malfaçons étaient apparentes et n'ont pas été dénoncées par écrit au moment de la réception du bâtiment est erronée.

[102] **PROCÈDE** à analyser ces réclamations et les décisions particulières de l'inspecteur à l'égard de chacune d'elles.

[103] **MAINTIENT** les décisions particulières de l'inspecteur à l'égard des points numéros 3, 4, 5 et 7 de son rapport d'inspection daté du 13 février 2006, savoir :

- # 3 : Dénivellation au plancher d'une chambre.
- # 4 : Joints de finition de gypse apparent aux plafonds de la cuisine et du salon
- # 5 : Arrêt de porte encavé à la porte de la salle de bain de l'étage.
- # 7 : Porte de douche non au niveau

[104] **DÉCLARE** les décisions particulières de l'inspecteur à l'égard des points numéros 2, 6 et 8 de son rapport d'inspection daté du 13 février 2006 mal fondées, savoir :

- # 2 : Mur de cuisine légèrement bombé derrière le comptoir.
- # 6 : Armoire de la cuisine non parallèle au plancher de céramique.
- # 8 : Mur de salle de bain légèrement bombé

[105] **MODIFIE** les décisions de l'inspecteur à l'égard des points numéros 2, 6 et 8 et les regroupe pour qu'elles se lisent : " L'entrepreneur doit défaire les parties des murs de gypse défectueux derrière le comptoir de cuisine, derrière l'armoire de cuisine et derrière la porte de la salle de bain, après avoir enlevé l'ameublement de cuisine afin d'assurer que les parties défectueuses soient complètement dégagées ; il doit réparer ou remplacer les colombages défectueux occasionnant les dépressions ou bombements aux murs, refaire les parties de murs détruits et refaire au complet les joints de plâtre là où les réparations ont été effectuées en prenant soin de ne pas bomber les murs lors de ces travaux de correction. L'entrepreneur doit appliquer une couche de peinture d'apprêt et 2 couches de peinture sur ces murs en prenant soin d'apparier la couleur de la peinture à celle déjà posée à défaut de quoi, il doit repeindre la pièce au complet. L'entrepreneur doit aussi réparer l'armoire endommagée. L'entrepreneur doit exécuter tous les travaux nécessaires selon les règles de l'art et s'assurer de faire le moins de poussière possible tout en contenant la poussière inévitable pour ce genre de travaux. "

[106] **DÉCLARE** que la décision particulière de l'inspecteur de ne pas considérer le point numéro 9 «Absence de puisard et drain dans la salle familiale » de son rapport d'inspection daté du 13 février 2006 est erronée.

[107] **MODIFIE** la décision de l'inspecteur pour qu'elle se lise : " L'entrepreneur doit parachever les travaux relatifs au bâtiment qui sont prévus au contrat en posant dans le garage un puisard et un drain relié à la plomberie du bâtiment et en aménageant les pentes nécessaires à la dalle de béton de manière à donner au puisard toute son utilité. L'entrepreneur doit exécuter tous les travaux nécessaires selon les règles de l'art et s'assurer de faire le moins de poussière possible tout en contenant la poussière inévitable pour ce genre de travaux."

[108] **DÉCLARE** que l'entrepreneur ne sera pas tenu d'assumer les coûts d'enlèvement du recouvrement de sol et de tout ce qui doit être enlevé dans le garage pour lui permettre de bien exécuter son travail.

[109] **ORDONNE** à l'entrepreneur d'exécuter tous les travaux décrits plus haut.

[110] **ORDONNE** que les travaux soient exécutés au plus tard le 31 août 2006.

[111] **ORDONNE** à l'administrateur de la garantie d'assurer la surveillance des travaux de correction des malfaçons et, à défaut par l'entrepreneur d'agir,

[112] **ORDONNE** à l'administrateur de la garantie de faire ou de faire faire les dits travaux conformément aux termes et conditions du paragraphe 7 de l'article 18 du Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs.

[113] **LE TOUT** avec les frais de l'arbitrage à la charge de La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ Inc. conformément au Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs.

(s) Robert Masson  
Me Robert MASSON, ing., arb.