

TRIBUNAL D'ARBITRAGE

(constitué en vertu du RÈGLEMENT SUR LE PLAN DE GARANTIE DES BÂTIMENTS RÉSIDENTIELS NEUFS sous l'égide de la SOCIÉTÉ POUR LA RÉOLUTION DES CONFLITS INC. (SORÉCONI), 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 VALLEYFIELD

DOSSIER N°: 070202001
(40585-1 GQH)

MONTRÉAL, le 30 avril 2008

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

GAGANDEEP MUKKAR et SUNNY SINGH AHLUWALIA

Bénéficiaires - Demandeurs

c.
CONSTRUCTION NORDI INC.

Entrepreneur

et
LA GARANTIE HABITATION DU QUÉBEC INC.

Administrateur de la garantie

SENTENCE ARBITRALE

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

[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 Qualité-Habitation» administrée par La Garantie Habitation du Québec Inc. (La Garantie).

[3] L'administrateur rend plusieurs décisions relativement aux demandes des bénéficiaires : le 15 décembre 2006 « Rapport d'inspection », le 5 mars 2007 « Addenda au rapport émis le 15 décembre 2006 » et le 5 juillet 2007 « Rapport d'inspection ».

[4] Insatisfaits de plusieurs décisions rendues dans le rapport d'inspection du 15 décembre 2006, les bénéficiaires en demandent l'arbitrage le 2 février 2007.

[5] La procédure d'arbitrage débute le 15 février suivant et une audience préliminaire est tenue par conférence téléphonique les 11 avril et 6 juillet 2007. L'audience au mérite a lieu le 26 novembre 2007, précédée par une visite des lieux le 19 novembre précédent. Cette audience est ensuite suspendue dans l'attente d'une décision supplémentaire de l'administrateur de la garantie qui doit se prononcer sur une question de l'appui de la poutre d'acier au sous-sol (voir addenda du 5 mars 2007). La décision supplémentaire est rendue le 14 décembre 2007. Les bénéficiaires ne contestent pas cette décision et le délibéré commence à compter du 15 janvier 2008.

[6] Au début de l'audience préliminaire, les parties acceptent la nomination du soussigné comme arbitre. Elles reconnaissent la compétence de l'arbitre soussigné pour entendre et pour trancher le différend qui les oppose. Elles conviennent que la décision de l'arbitre les liera et conviennent de s'y conformer. Aux termes de la Loi, la sentence arbitrale est finale et sans appel (L.R.Q., c. B-1.1, r. 0.2).

[7] À cette même occasion, l'arbitre rappelle aux parties que cet arbitrage est régi par les lois en vigueur dans la Province de Québec et par 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.

La demande d'arbitrage

[8] La demande d'arbitrage porte sur les points qui suivent de la décision de l'administrateur de la garantie datée du 15 décembre 2006, sur les points 2.02 et 3.04 de la lettre du 21 novembre 2006 des bénéficiaires et sur le point 15.01 de la lettre du 7 mai 2007 des bénéficiaires, savoir :

- § 23 : Joints de coulis dans la salle de bain ;
- § 33 : Avant toit au dessus du garage ;
- § 34 : Balcon arrière ;
- § 35 : Revêtement de vinyle et moulure ;

- § 46 : Planche d'assise du garde-corps à l'étage ;
- § 47 : Infiltration d'eau sous la porte de garage ;
- § 48 : Bruit dans le plancher de l'étage dans la chambre 2 ;
- § 50 : Appui de la poutre d'acier au sous-sol ;
- § 52 : Tablette intérieure de la fenêtre de la salle de bain ;
- § 53 : Arrêt de porte pour la porte d'entrée ;
- § 54 : Isolation de l'entre toit ;
- § 57 : Vanne d'eau extérieure ;
- § 58 : Cloison du sous-sol reposant sur la dalle de béton ;
- § 59 : Dalle de béton à l'endroit de la future salle de bain au sous-sol ;
- § 60 : Tuyauterie en conduits *PEX* ;
- § 61 : Porte intérieure d'accès au (garage) sous-sol ;
- § 63 : Porte de la chambre 2 ;
- § 64 : Portes du hall d'entrée, de la salle d'eau et de la chambre principale ;
- § 68 : Faux limon de l'escalier ;
- § 70 : Trappe d'accès à l'entre toit du garage ;
- § 74 : Mur de droite du hall d'entrée ;
- § 75 : Luminaires encastrés au plafond de la cuisine ;
- § --- : Points 2.02 et 3.04 relativement aux craquements des planchers (lettre du 21 novembre 2006 des bénéficiaires) ;
- § -- : Point 15.01 relativement au balancement de température de l'étage par rapport au rez-de-chaussée (lettre du 7 mai 2007 des bénéficiaires).

[9] Les décisions rendues les 5 mars 2007 et 5 juillet 2007 sont prises en compte, le cas échéant, à l'occasion de l'analyse des points ci-haut soumis à l'arbitrage qui traitent spécifiquement de ces questions.

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

[11] Faute de preuve, la valeur de la demande d'arbitrage est estimée par le Tribunal d'arbitrage à plus de 15,000 \$.

Les faits

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

[13] Les 23 et 24 mars 2006, les bénéficiaires et l'entrepreneur signent un CONTRAT PRÉLIMINAIRE ET DE GARANTIE OBLIGATOIRE - BÂTIMENT RÉSIDENTIEL NEUF, une ANNEXE AU CONTRAT PRÉLIMINAIRE et une ANNEX TO THE OFFER TO PURCHASE, le premier promettant d'acheter un immeuble à usage d'habitation et le second de construire selon des plans, devis, modifications au devis, croquis et clauses spéciales convenus. Le 22 septembre 2006, les parties signent la LISTE PRÉÉTABLIE D'ÉLÉMENTS À VÉRIFIER ET DÉCLARATION DE RÉCEPTION DU BÂTIMENT sous réserve des éléments à corriger ou à parachever et le

contrat de vente est conclu devant notaire le même jour.

[14] Du contrat et des annexes précités, il est utile de noter les clauses qui suivent :

Contrat préliminaire :

"...

4.3 Conformity with plans, [sketch (ajouté à la main)] : The Seller undertakes to complete the building in accordance with the plans and specification mentioned in clause 1.1 hereof. The Promiser-Buyer agrees that the Seller may make any reasonable changes that it shall deem necessary, on condition that the changes do not substantially affect the total area of the building.

4.4 Modifications : The Promisor-Buyer agrees not to request any modifications to the building during construction, without first obtaining the Seller's consent. Should the case arise, the Seller's consent and the agreed additional cost of the modification, which shall be payable to the Seller before their execution, must be evidenced in writing." (Les soulignements sont du Tribunal d'arbitrage)

Annexe au contrat :

"1 - Exchange shower in bathroom for tub/shower (ceramic to ceiling) leave hole for shower (finished) for future cupboard. Extend wall beside bath tub so that purchaser may install shower doors.

...

10 - 2 extra electrical outlets on ceiling on existing hallway switch.

...

12 - Frosted window in main bathroom.

...

14 - 4 extra kitchen overheads + 1 extra switch."

Annex to the offer :

"...

2 All modifications to structure, foundation and windows have to be done in writing at the signature of the contract... The Builder is not obligated in any way to accept the modifications.

7 You will have a meeting with the sales representative within 2 weeks of the contract signature. We ask you to be prepared with all questions and modifications (if necessary) because you will have only one meeting [*souligné*

dans le texte]. If you have modifications, the Buyer will have to confirm his choices and accept the costs of the extras within seven (7) days. After that date, no other modification will be accepted, neither on verbal agreement... The Builder is not obligated in any way to accept the modifications."
(Les soulignements sont du Tribunal d'arbitrage)

[15] Les bénéficiaires adressent une demande de réclamation à La Garantie le 28 septembre 2006.

[16] L'inspecteur inspecte le bâtiment résidentiel le 22 novembre 2006 et rédige un premier rapport d'inspection en date du 15 décembre 2006 concernant les demandes des bénéficiaires, qui sera complété par d'autres décisions énumérées plus haut.

[17] Les décisions de l'administrateur, incluses aux rapports d'inspection, seront traitées au moment de traiter chacun des points soumis à l'arbitrage.

Discussion

A) La loi des parties

[18] Le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs, mis en vigueur en vertu de la Loi sur le bâtiment, a été institué par le gouvernement du Québec afin de protéger les acheteurs et d'améliorer la qualité des constructions neuves.

[19] Le CONTRAT DE GARANTIE OBLIGATOIRE fourni par l'entrepreneur est un contrat du type contrat de cautionnement par lequel La Garantie Habitation du Québec 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.

[20] Ce contrat de cautionnement est 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.

[21] 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 «Préambule» du contrat de garantie (article 6.0).

[22] 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.

[23] À cet égard, il est utile de reproduire l'article 10 du Règlement traitant de la garantie relative aux bâtiments non détenus en copropriété divise :

"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." (Les soulignements sont du Tribunal d'arbitrage).

[24] Enfin, le Tribunal d'arbitrage est d'opinion que l'économie générale du Règlement sur le plan de Garantie des bâtiments résidentiels neufs et les buts visés par le législateur l'inscrivent au type des lois de la protection du consommateur. Il est d'ordre public et on ne peut y déroger. À preuve :

"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.

...

19.1 Le non-respect d'un délai de recours ou de mise en oeuvre de la garantie par le bénéficiaire ne peut lui être opposé lorsque l'entrepreneur ou l'administrateur manque à ses obligations... à moins que ces derniers ne démontrent que ce manquement n'a eu aucune incidence sur le non-respect du délai ou que le délai de recours ou de mise en oeuvre de la garantie ne soit échu depuis plus d'un an.

...

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

...

138 Le bénéficiaire n'est tenu à l'exécution de ses obligations prévues au contrat conclu avec l'entrepreneur qu'à compter du moment où il est en possession d'un double du contrat de garantie dûment signé.

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."

[25] 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..."

[26] 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."

[27] Pour résumer. La garantie offerte par l'entrepreneur et administrée par La Garantie Habitation du Québec 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.

[28] C'est en gardant à l'esprit toutes ces considérations et en s'appuyant sur les

textes de loi que le Tribunal d'arbitrage analyse les questions qui lui sont soumises.

B) Analyse

[29] Lors de la visite des lieux, les bénéficiaires organisent une tournée complète et méticuleuse des lieux à l'intention de l'arbitre.

[30] À cette occasion, ils informent l'arbitre soussigné que l'entrepreneur n'a pas encore entrepris de compléter ou de corriger les travaux indiqués par l'inspecteur aux points numéros 1 à 45 de son rapport d'inspection du 15 décembre 2006.

[31] L'entrepreneur indique qu'il n'a pas commencé la correction des travaux exigée car les bénéficiaires ont porté en arbitrage plusieurs des décisions de l'administrateur.

[32] Cependant, tel qu'il appert à la demande d'arbitrage, les bénéficiaires ne contestent que les points numéros 23, 33, 34 et 35 de la décision de l'administrateur qui leurs sont favorables. L'arbitre indique alors à l'entrepreneur qu'il doit immédiatement commencer les travaux de correction exigés par la décision du 15 décembre précitée à l'exception des points énumérés ci-haut qui sont contestés.

[33] Par ailleurs, lors de cette visite des lieux, les bénéficiaires indiquent à l'arbitre soussigné qu'ils retirent leurs réclamations quant au point numéro 47 et qu'ils ne contestent plus la décision de l'administrateur quant au point numéro 35. Dont acte.

[34] À cette même occasion, toutes les parties se mettent d'accord à l'effet que les bardeaux de l'avant toit au dessus du garage ne sont pas droits, comme l'indique l'inspecteur de la garantie dans une décision du 5 juillet 2007 (point numéro 6), révisant celle du 15 décembre 2006 (point numéro 33) et l'entrepreneur accepte de corriger ces travaux conformément à la décision révisée. Il accepte également de corriger les points numéros 2.02 et 3.04 relativement aux craquements des planchers dénoncés à la lettre du 21 novembre 2006 des bénéficiaires. Dont acte.

[35] Au début de l'audience, les bénéficiaires indiquent aussi qu'ils retirent les points 58 et 61 du rapport d'inspection du 15 décembre 2006. Dont acte. Ils indiquent derechef que l'entrepreneur n'a pas encore commencé à exécuter les travaux de réparation ordonnés lors de la visite des lieux.

[36] À cette même occasion, l'entrepreneur indique qu'il accepte de corriger le point numéro 48 concernant le bruit des conduits de ventilation, le point numéro 63 concernant la porte de la chambre à coucher 2, et le point numéro 64 pour la porte de la chambre principale seulement, du rapport d'inspection du 15 décembre 2006. Dont acte.

[37] En conséquence de ce qui précède, et sous réserve de ce qui y est indiqué plus particulièrement, l'entrepreneur doit exécuter les travaux de correction exigés par la

décision de l'administrateur aux points numéros 1 à 45 du rapport d'inspection du 15 décembre 2006 et au point numéro 6 de la décision du 5 juillet 2007, à l'exception, pour le moment, des points numéros 23 et 34 de la première décision précitée qui demeurent contestés par les bénéficiaires et sous réserve des décisions du Tribunal d'arbitrage qui suivent. Il doit également corriger le point numéro 48 concernant le bruit dans la chambre 2, le point numéro 63 concernant la porte de la chambre à coucher 2, et le point numéro 64 pour l'ajustement de la porte de la chambre principale seulement ; les points numéros 2.02 et 3.04 relativement aux craquements des planchers dénoncés à la lettre du 21 novembre 2006 des bénéficiaires.

[38] Concernant maintenant les points numéros 23 et 34 cités plus haut.

[39] Au point numéro 23 du rapport d'inspection du 15 décembre 2006 «JOINTS DE COULIS DANS LA SALLE DE BAIN», l'inspecteur écrit :

"Les propriétaires nous mentionnent que les joints de coulis sont inégaux et que certains sont fissurés.

Lors de notre inspection, nous avons constaté la situation. Cependant, à la jonction du podium avec le mur et le plancher, un joint flexible serait plus approprié. Pour ce qui est des joints dans son (sic) ensemble, ils nous sont apparus acceptable (sic) à l'exception de quelques endroits où ceux-ci débordent de la tuile.

Par conséquent, l'entrepreneur devra faire les vérifications nécessaires et les correctifs requis, selon les règles de l'art et l'usage courant du marché."

[40] Ce que les bénéficiaires contestent de cette décision de l'administrateur ne concerne pas la question du joint flexible mais la pose des tuiles y incluant la question des joints entre les tuiles. Lors de la visite des lieux, ils démontrent que plusieurs tuiles ne sont pas droites sur le plan perpendiculaire et que d'autres ne le sont pas sur le plan vertical. De même, les joints sont inégaux à plusieurs endroits ; ils sont mal alignés et sont fissurés à plusieurs endroits, et les coins de plusieurs tuiles ne sont pas droits. Ils démontrent également que le cadre de la fenêtre n'est pas plan avec celui des tuiles. À l'audience, ils concluent que le travail constitue une malfaçon ; qu'il est inacceptable et demandent le remplacement de toutes les tuiles mal posées et de tous les joints mal faits.

[41] Contre interrogé sur la question par le procureur de l'administrateur de la garantie, le représentant des bénéficiaires affirme que ce travail constitue une imperfection visuelle et qu'ils en subissent un préjudice. Il affirme qu'il n'aime pas ce qu'il voit et que cela lui saute aux yeux à tous les jours, à chaque fois qu'il entre dans la salle de bain. Il indique enfin que le travail dans une résidence doit être mieux fait que dans un édifice commercial.

[42] Interrogé par le procureur de l'administrateur de la garantie, Normand Hébert, un employé de l'entrepreneur, indique que le travail du sous-traitant en céramique est un

travail d'artisan. Ce n'est pas un travail exécuté par une machine. Il ajoute que l'objectif du revêtement de céramique en est un d'étanchéité et que le travail du sous-traitant n'est pas de s'appliquer à mettre de niveau et aligner les tuiles. Quant à cet aspect visuel, il indique que la qualité du travail dépend beaucoup du degré de tolérance du client.

[43] Interrogé, l'inspecteur est d'opinion que ce genre de travail doit être considéré comme un travail de maçonnerie, c'est-à-dire qu'il faut le regarder d'une distance d'environ 6 mètres pour l'évaluer. En l'espèce, il considère que le travail, bien qu'il ne soit pas la perfection même, est acceptable et qu'il n'est pas nécessaire de le refaire au complet.

[44] Avec égard, le Tribunal d'arbitrage n'est en aucun point d'accord avec les propos de l'employé de l'entrepreneur. Quant à l'opinion de l'inspecteur concernant l'aspect du travail exécuté, l'un des problèmes est que dans une résidence, on n'est à peu près jamais à une distance de 6 mètres d'un mur. Le Tribunal d'arbitrage n'est d'accord qu'avec le fait qu'il ne soit pas nécessaire de refaire le travail au complet.

[45] La description des constatations des bénéficiaires et leurs commentaires lors de l'audience au sujet de ce travail sont convaincants. Les photos 1 et 2 déposées en preuve à cette même occasion ajoutent à ces témoignages et sont très éloquentes à cet égard. La visite des lieux a aussi permis à l'arbitre de constater la pauvre qualité du travail de la pose des tuiles et de jointage.

[46] Pour toutes ces raisons, le Tribunal d'arbitrage ne partage pas la position de l'administrateur de la garantie, quant au travail de la pose des tuiles et de jointage, à l'effet que dans son ensemble le travail "*apparaît acceptable*". Le Tribunal d'arbitrage est d'opinion que le travail, non seulement de quelques joints mais d'une très grande partie de la pose des tuiles et de jointage, comme le décrivent les bénéficiaires plus haut, n'est pas acceptable et doit être repris en remplaçant toutes les tuiles mal posées et tous les joints mal faits ou fissurés. Mais il revient à l'entrepreneur de décider de la manière la plus économique de corriger la situation : défaire au complet et reprendre les travaux ou ne corriger que les sections problématiques.

[47] En conséquence, le Tribunal d'arbitrage est d'opinion que la décision de l'administrateur de la garantie à l'égard du travail de la pose des tuiles et de jointage autour du bain est mal fondée et corrige cette décision, en y incluant la question du joint flexible à la jonction du podium, pour qu'elle se lise : "L'entrepreneur doit poser un joint flexible à la jonction du podium avec le mur et le plancher et doit remplacer toutes les tuiles mal posées et tous les joints mal faits et exécuter tous les travaux d'enlèvement et de remplacement nécessaires selon les règles de l'art. L'entrepreneur doit porter une attention particulière afin de minimiser les différences de teintes et de texture quasi inévitables entre le coulis existant et celui à être appliqué et doit s'assurer de faire le moins de poussière possible tout en contenant la poussière inévitable pour ce genre de travaux."

[48] Au point numéro 34 du rapport d'inspection du 15 décembre 2006 «BALCON ARRIÈRE», l'inspecteur écrit :

"Les propriétaires nous mentionnent que de part (sic) sa conception, le balcon est supporté par des vis et non par une poutre et ensuite des poteaux. De plus, la volée d'escalier reposerait sur le sol directement.

Lors de notre inspection, nous avons constaté la situation, laquelle pourrait être corrigée par l'installation de boulons au lieu de vis, lesquelles n'ont à peu près pas de résistance au cisaillement. En ce qui a trait à la volée d'escalier qui repose sur le sol, nous tenons à mentionner que le bois traité comme c'est le cas présentement est accepté par le CNB [Code national du bâtiment] pour la situation présente.

Par conséquent, l'entrepreneur devra faire les vérifications nécessaires et les correctifs requis, en installant des boulons au lieu des vis, selon les règles de l'art et l'usage courant du marché."

[49] Les bénéficiaires ne contestent pas la décision de administrateur de la garantie relativement au remplacement des vis par des boulons. Ils font valoir que l'assise de la volée d'escalier est appuyée directement sur le sol et qu'il en résultera la pourriture accélérée du bois. Ils sont d'opinion que l'entrepreneur eut dû asseoir l'escalier sur une dalle de béton. L'entrepreneur démontre que le bois utilisé est un bois traité ; que ce type de matériau offre une très bonne résistance à la pourriture ; que le travail est bien fait ; qu'il présente une bonne aération et qu'il répond aux normes du CNB. Ce en quoi abonde l'inspecteur.

[50] Pour les motifs invoqués par l'entrepreneur et l'inspecteur, le Tribunal d'arbitrage est d'opinion que la décision de l'administrateur de la garantie est bien fondée et maintient cette décision.

[51] Nous en arrivons maintenant à traiter de la section des points numéros 46 à 75 de la décision de l'administrateur de la garantie du 15 décembre 2006, pour les points qui en demeurent contestés par les bénéficiaires.

[52] La planche d'assise dont il s'agit au point numéro 46 «PLANCHE D'ASSISE DU GARDE-CORPS À L'ÉTAGE» n'est pas à ras avec le niveau du plancher de lattes. La situation est apparue acceptable à l'inspecteur et l'administrateur de la garantie a rejeté la réclamation des bénéficiaires qui demandent que le niveau du plancher soit uni.

[53] L'inspecteur indique que la moulure en haut de la volée d'escalier menant à l'étage est une moulure de transition entre la contre marche et le plancher. Elle marque aussi la transition entre deux essences de bois différentes indique par ailleurs l'entrepreneur. Or, d'ajouter l'inspecteur, il n'existe pas de norme exigeant que la moulure soit de même niveau que les surfaces qu'elle unit. De même, il n'y a pas de norme relative à la sécurité à ce sujet.

[54] Pour les motifs invoqués par l'inspecteur, le Tribunal d'arbitrage est d'opinion que la décision de l'administrateur de la garantie est bien fondée et maintient cette décision.

[55] Le point numéro 50 «APPUI DE LA POUTRE D'ACIER AU SOUS-SOL» de la décision de l'administrateur de la garantie du 15 décembre 2006 a fait l'objet d'une nouvelle décision pour corriger, après discussion entre l'inspecteur et les bénéficiaires, une erreur de compréhension. Cette nouvelle décision apparaît d'abord au rapport du 5 mars 2007 (point numéro 1) puis du 14 décembre 2007 (point numéro 1). Dans cette décision révisée, l'administrateur de la garantie note :

"Le propriétaire nous mentionne que l'appui de la poutre d'acier au sous-sol est fait sur seulement 2 «2 x 6».

Lors de notre inspection, nous avons constaté la situation, mais tel que mentionné dans le rapport émis le 15 décembre 2006, l'entrepreneur devait nous fournir les plans d'assemblage de la structure de la propriété, afin de permettre à La Garantie Qualité Habitation de statuer sur la situation.

Hors suite à la réception des plans de structure fait (sic) par la firme TRUSTCO, nous avons vérifié avec un représentant... de cette firme le détail de l'appui nécessaire pour cette poutre d'acier. Hors, il appert après vérification de ce dernier que la méthode utilisée est conforme à leur calcul. Cependant, celui-ci nous a mentionné qu'une vérification devait être afin (sic) de s'assurer de (sic) l'ancrage des 2 «2 x 6) dans la fondation est suffisante afin d'empêcher le flambage de ceux-ci.

Par conséquent, l'entrepreneur devra faire les vérifications nécessaires et les correctifs si requis, selon les règles de l'art et l'usage courant du marché."

[56] Ni les bénéficiaires ni l'entrepreneur n'ont contesté cette nouvelle décision. elle est en conséquence en vigueur et l'entrepreneur doit s'y conformer.

[57] L'inspecteur rapporte ce qui suit au point numéro 52 «TABLETTE INTÉRIEURE DE LA FENÊTRE SE SITUANT DANS LA DOUCHE» de la décision de l'administrateur de la garantie du 15 décembre 2006 :

"Les propriétaires nous mentionnent que la tablette du bas de la fenêtre se situant dans le bain-douche aurait dû être en PVC.

Lors de notre inspection, la situation nous est apparue acceptable, seules des précautions devront être prise (sic) lors de l'utilisation de la douche. De plus, il n'est mentionné à aucun endroit que celle-ci devait être fais de PVC.

Par conséquent, la Garantie Qualité Habitation ne peut reconnaître ce point dans le cadre de son mandat."

[58] Interrogé par le procureur de l'administrateur de la garantie quant aux précautions qui devront être prises lors de l'utilisation de la douche, l'inspecteur précise

que l'installation d'un rideau pour couvrir la fenêtre est nécessaire.

[59] Au contraire répliquent les bénéficiaires. Les clauses 1 et 12 de l'annexe au contrat, pièce A-6 (voir le paragraphe [14] ci-avant), indiquent, pour l'une, que la douche est maintenant installée dans le bain et que, pour l'autre, la demande d'une vitre givrée remplace la nécessité d'un rideau à la fenêtre. Ils ajoutent que le CNB stipule que l'installation doit être étanche. Réunies, ces trois conditions obligent l'installation d'une fenêtre recouverte de PVC. Or, actuellement, la fenêtre n'est pas étanche.

[60] À cela, l'inspecteur répond que tout le cadre de la fenêtre est peint, assurant ainsi l'étanchéité de l'ouvrage. Le CNB n'en demande pas plus et, il le répète, on ne trouve nulle part au contrat ou à ses annexes, que la fenêtre doit être en PVC.

[61] Le Tribunal d'arbitrage est d'opinion de retenir l'interprétation de la situation que fait l'inspecteur, déclare la décision de l'administrateur de la garantie bien fondée et maintient la décision.

[62] L'arbitre soussigné désire maintenant relevé une malfaçon découverte à l'occasion de l'audience. En effet, au cours des témoignages, il a été mentionné qu'il manquait un joint de scellant entre la fenêtre de la salle de bain et son cadre. Cette malfaçon ne fait pas partie des réclamations soumises à l'arbitrage. Ce manquement peut néanmoins occasionné un problème d'étanchéité dont les conséquences iront en s'aggravant. L'arbitre estime qu'étant donné le faible coût de la réparation, l'entrepreneur devrait corriger cette malfaçon.

[63] Le point numéro 53 de la décision du 15 décembre 2006 de l'administrateur de la garantie concerne l'installation d'un «ARRÊT DE PORTE POUR LA PORTE D'ENTRÉE». Les bénéficiaires rapportent que lors de l'ouverture de la porte d'entrée, celle-ci frappe sur celle de la garde-robe si des précautions ne sont pas prises.

[64] La visite des lieux a permis à l'arbitre de constater la situation et que la porte de la garde-robe est une porte coulissante double en miroir.

[65] La décision précitée de l'administrateur de la garantie indique que "*rien n'oblige à ce qu'un arrêt de porte soit installé sur aucune porte.*" L'inspecteur lors de son témoignage parle également de l'usage courant du marché.

[66] Or justement, en pareille matière, l'usage courant du marché est d'installer des arrêts de porte. Et les bénéficiaires ont démontré que des arrêts de portes ont été installés à d'autres endroits dans la résidence. Par ailleurs, la particularité de la porte en question est doublement problématique en ce qu'elle constitue constamment une menace de frapper la porte miroir et de briser le miroir.

[67] Le Tribunal d'arbitrage est d'opinion que l'interprétation de la situation que fait l'inspecteur est erronée, déclare la décision de l'administrateur de la garantie mal fondée et corrige cette décision pour qu'elle se lise : "L'entrepreneur doit poser un arrêt

de porte pour la porte d'entrée."

[68] Relativement au point numéro 54 «ISOLATION DE L'ENTRE TOIT» de la décision de l'administrateur de la garantie du 15 décembre 2006, les bénéficiaires affirment que l'isolant de cellulose installé dans l'entre toit n'atteint pas 8½ pouces d'épaisseur pour rencontrer la norme de R-31 qu'exige le CNB.

[69] L'inspecteur mentionne que le vent dans l'entre toit peut avoir déplacé la cellulose. Mais, étant donné le déplacement et une plainte de gel des bénéficiaires, il lui apparaît nécessaire de revérifier la mise en place de l'isolant lorsque les températures seront propices à cet examen.

[70] En conséquence, l'arbitre décide de demeurer saisi du dossier en attendant une décision après réanalyse de la question quant au point numéro 54 «ISOLATION DE L'ENTRE TOIT» de la décision de l'administrateur de la garantie du 15 décembre 2006 et, le cas échéant, la décision des bénéficiaires ou de l'entrepreneur quant à la décision attendue.

[71] Concernant le point numéro 57 «VALVE D'EAU EXTÉRIEURE» de la décision de l'administrateur de la garantie du 15 décembre 2006, les bénéficiaires relèvent qu'elle est mal fixée et qu'elle se bouge même si elle est assujettie à une pièce de colombage.

[72] L'inspecteur affirme qu'après vérification il a constaté que la valve est installée adéquatement. Il explique que le type de revêtement mural utilisé crée un espace libre entre le mur et le revêtement qui fait en sorte que la valve peut bouger lorsqu'on la pousse vers l'intérieur du bâtiment mais qu'en traction elle demeura immobile. Le tout est normal et sans conséquence.

[73] Le Tribunal d'arbitrage est d'opinion de retenir l'interprétation de la situation que fait l'inspecteur, déclare la décision de l'administrateur de la garantie bien fondée et maintient la décision.

[74] Les bénéficiaires relèvent que la dalle de béton à l'endroit de la future salle de bain au sous-sol (point numéro 59) n'est pas parfaitement de niveau, ce qui aura pour effet de compliquer la mise à niveau du plancher lors de la construction d'une future salle de bain à l'endroit prévu à cet effet.

[75] Lors de la visite des lieux, l'inspecteur a expliqué au représentant des bénéficiaires que le niveau de la dalle de béton n'aura aucune conséquence lors de la construction du plancher d'une éventuelle salle de bain car ce plancher devra être construit en pente pour diriger les eaux vers le drain de plancher. À l'audience, il a donné les mêmes explications lorsque interrogé par le procureur de l'administrateur de la garantie.

[76] Le Tribunal d'arbitrage est d'opinion de retenir l'interprétation de la situation que fait l'inspecteur, déclare la décision de l'administrateur de la garantie bien fondée et

maintient la décision.

[77] Les bénéficiaires mentionnent que les joints flexibles de la tuyauterie (point numéro 60) sont soumis à un stress qu'ils qualifient d'anormal à cause de la courbure qui leur est imposé aux raccordements avec le chauffe-eau. Ils craignent la possibilité d'une défectuosité au cours de la durée de vie utile du chauffe-eau et demandent des garanties.

[78] Interrogé par le procureur de l'administrateur de la garantie, Normand Hébert indique que le type de tuyauterie installé est de type *PEX*, qu'il faut différencier du type *KYTEX*, et que c'est actuellement ce qui se fait de mieux en la matière.

[79] Le Tribunal d'arbitrage est d'opinion de retenir l'interprétation de la situation que fait l'entrepreneur, déclare la décision de l'administrateur de la garantie bien fondée et maintient la décision.

[80] Les bénéficiaires se plaignent des battements de la porte du hall d'entrée et de celle de la salle d'eau (point numéro 64) causé par un mauvais ajustement.

[81] L'inspecteur et l'entrepreneur représentent qu'il s'agit à la fois d'une question de tolérance des bénéficiaires et des limites de tolérance permises de l'ouvrage. Ils témoignent à l'effet que le travail est bien fait, qu'il n'y a pas de frottement des portes sur le cadrage et que l'écart entre la porte et le butoir est suffisamment petit pour entrer dans les tolérances acceptées. L'entrepreneur ajoute qu'il faut aussi prévoir que les structures de bois travaillent en hiver, d'où certains écarts lors de la construction. L'inspecteur termine en soumettant que la situation lui est apparue comme très acceptable.

[82] Le Tribunal d'arbitrage est d'opinion de retenir l'interprétation de la situation que font l'inspecteur et l'entrepreneur, déclare la décision de l'administrateur de la garantie bien fondée et maintient la décision.

[83] Le point numéro 68 du rapport d'inspection du 15 décembre 2006 concerne le «FAUX LIMON DE L'ESCALIER» qui mène à l'étage.

[84] Les propriétaires démontrent que le limon côté mur, du bas de l'escalier vers le haut, n'est pas de la même hauteur sur toute la longueur. Il y a une différence notable dans la hauteur des moulures au palier du tournant de l'escalier.

[85] À l'audience, l'entrepreneur a contesté la recevabilité de cette réclamation au motif que cette malfaçon, si malfaçon il y a, était apparente et n'a pas été relevée au moment de la réception du bâtiment.

[86] Dans une lettre datée du 4 décembre 2006 (pièce A-3), les bénéficiaires se sont plaints à l'inspecteur de la façon dont a été conduite l'inspection pré-réception du bâtiment. À l'audience, ils ont repris la narration de cet épisode. Voici comment ils

s'expriment et décrivent le déroulement de la séance d'inspection et de signature de la déclaration de réception du bâtiment :

"Nordi did not conduct the inspection in full accordance to (sic) the *Regulations respecting the Garantie Plan for New Residential Buildings*.

It is stated in the Garantie Plan :

"The pre-acceptance inspection is completed using a pre-established list of elements to verify that is furnished by the plan manager.

Using the list, you must completely inspect your home or private co-ownership unit and take note of the quality and level of completion of the work that has been done. You must verify whether or not all of the work agreed upon in writing with the contractor has been done and make a list of those things that will have to be completed or corrected. Pay particular attention to any extra work that you have requested of your contractor.

Examine every componet of your residence. Make a list of all elements to be completed or corrected, for example, a door that has not been properly adjusted, a scratch in the bathtub or shower, etc.

If you are not in agreement with your contractor about the work to be done, clearly indicate this on the inspection list.

Above all, do not hesitate to talk to or question your contractor."

Even before the pre-inspection, there were many issues pointed out to Nordi but they did not fix them. We even contacted Mrs. Marie-Ève Lauzon at Qualité Habitation regarding the poor quality issues. We were told to write everything at the pre-inspection. I asked Nordi to send me a copy of the pre-established list a few days before the actual inspection and I was faxed a copy with "Specimen" written across of it. Nordi set the pre-inspection appointment exactly 1 hour 15 min. before my appointment with the notary. The appointment with our notary was at 1:45 PM. So we started the pre-inspection appointment at 12:30 PM on September 22, 2006.

As you can see from the list, there were many points and we only had 1 hour. I asked Sylvie for the pre-established list and she said she doesn't have one. She said that a copy was sent to me. I did not understand what having a copy with the word "Specimen" crossed over it has to do with the actual inspection form to be used during the inspection. I asked them to write the points that they agree and disagree to but they were only writing a few of the points that they agreed to but on some paper that I was never given or shown. They were just discussing the points. I advised Luc that it is his right to disagree, however, the points have to be written as a part of the inspection. He said no and continued discussing the defects that I had pointed out.

Sylvie kept telling me that if I miss the appointment with the notary then Mrs, Diane Levesque is going on vacation for 2 weeks and I will not get the house until after she comes back. I called the notary to let him know that I will be late but his secretary was telling me to hurry up as the notary had to leave at 3 PM. Seing that we had no other place to live, after September 31, 2006, and the fact that my wife is pregnant, I had no choice but to accept the house and decided to write to the builder within 3 days following the acceptance, before moving onto the house according to the *Regulations respecting the Garantie Plan for New Residential Buildings*.

....

We concluded the inspection at the house due to time constraints. Sylvie insisted that we all go to the Nordi office to do the rest of the paper work. At the office, Sylvie handed me the pre-acceptance report which was pre-checked by Nordi, not us. We were upset and asked why they checked off everything themselves and why we were not given this list during the pre-inspection at the house. Luc said that this form is only to certify that we have the house and all the items in it for example a «garage door» in the garage. We were not happy with this. Luc agreed to fix a few points. I requested that he, at least, give me those points in writing. I had to remember all the points that I could and started to dictate them, however, he only wrote the points he agreed to fix, not all the points as he should have. I asked for a copy of that paper and demanded that he label it as «Annex 1» for the pre-acceptance report. I also asked him to mention «Annex 1» on the pre-acceptance report that they gave us, after the pre-inspection, to make it binding. Then we rushed to the notary as Luc told us that we only have 15 min. to get there. We asked Luc for the key but he did not give it to us. He wanted us to go to the notary and then come back to the Nordi office for the key even though all payments were going to be made at the notary's office.

Mr. Pitre, we are advising you of all of the above so that you are aware of what Nordi is doing during an inspection and to explain why all points were not in writing. This inspection was not conducted in accordance to the guide lines of the *Regulations respecting the Garantie Plan for New Residential Buildings*. There was no list provided during the inspection and the list that was signed by us was pre-checked by Nordi themselves and given to us at the Nordi office, after the inspection.

STATEMENT 2

Points not mentioned in the Annex 1 of the pre-acceptance should be considered as part of the pre-acceptance inspection.

During your visit, you had mentioned that certain things will be difficult to assess if they are not in writing during the inspection. For example, Point 7.01 where I mention that there were dents and scratches on the wood stairs. You said that if the dents are not mentioned in writing then it will be dissicult to make a ruling.

This point, along with others, were faxed to Nordi and Qualité Habitation around 11:32 AM on Sept. 25, 2006, before moving in and within 3 days of the pre-acceptance inspection. These dents and scratches were shown to Mr. Luc and Mrs. Sylvie during the pre-inspection, however, they did not give each detail writing. As mentioned earlier, Mr. Luc only wrote the points to which he agreed to fix from whatever we could remember at their office.

The pre-inspection was conducted on September 22, 2006. We did not move our belongings into the house until after faxing you and Nordi the list of issues we found... Basically, we feel that all the points faxed on September 25, 2006 should be considered as part of the pre-inspection.

... My wife and I tried to do the best we could under the unforeseen circumstances, by notifying all parties of the issues within 3 days of the inspection, before moving into the house.

...

If the builder cannot follow the guide lines, set by the guarantee then what use is the guarantee to anyone who purchases a new home.
(Les soulignements sont du Tribunal d'arbitrage).

[87] Ce témoignage des bénéficiaires n'a pas été contredit. À l'audience, Diane Lévesque, la présidente de l'entrepreneur a, pour tout témoignage, commenté que cette visite d'inspection a duré 3 fois plus longtemps que normalement.

[88] Le Tribunal d'arbitrage est d'opinion que le temps d'une inspection pré-réception ne doit pas être limité ni fixé.

[89] Plusieurs articles de loi traitent de la réception du bâtiment. Et, dans le cas particulier qui nous occupe, il faut retenir l'article 2110 du Code civil du Québec et l'article 17 du Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs.

[90] L'article 2110 du Code civil du Québec énonce :

"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."

[91] L'article 17 du Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs édicte :

"17. 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 bâtiments. Le bénéficiaire peut être assisté par une personne de son choix.

L'inspection doit être différée lorsque la réception du bâtiment intervient après la fin des travaux."

(Le soulignement est du Tribunal d'arbitrage).

[92] 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.

[93] Le témoignage de monsieur Ahluwalia soulève deux questions. Celle du consentement libre et éclairé 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.

[94] 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*". (Article 263).

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

[96] 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).

[97] 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).

[98] 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."

[99] 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).

[100] L'article 17 du Règlement édicte que "chaque bâtiment visé par la garantie doit être inspecté avant la réception ; non plus qu'elle ne peut être faite que par l'entrepreneur accompagné du bénéficiaire pour la forme. 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..."

[101] 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 préreception 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°)).

[102] Or, «agir conjointement avec le bénéficiaire» c'est constater par écrit les remarques du bénéficiaire. 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 ou une partie de bras de fer.

[103] 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).

[104] 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."

[105] 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.)

[106] 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."

[107] Les soulignements dans la narration ci-haut de l'épisode de l'inspection préreception par les bénéficiaires sont du soussigné pour éviter d'avoir à les répéter ci-après.

[108] Le Tribunal d'arbitrage est d'opinion qu'en agissant lors de la visite d'inspection comme l'a décrit monsieur Ahluwalia, 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. Non plus qu'il n'a pas respecté les buts et obligations de l'inspection en ne remplissant pas adéquatement la liste préétablie d'éléments à vérifier qui constate l'exercice.

[109] 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.

[110] Le Tribunal d'arbitrage est d'avis que de refuser de considérer le point numéro 68 de la décision du 15 décembre 2006 de l'administrateur de la garantie au motif que la malfaçon était apparente et qu'elle n'a pas été dénoncée par écrit au moment de la réception du bâtiment serait contraire au droit. La situation dénoncée par les bénéficiaires doit être considérée.

[111] L'inspecteur signale que cette réclamation n'a pas été retenue car il n'y a pas de norme à cet égard. Par ailleurs, ajoute-t-il, l'acceptabilité ou non de la différence de hauteur est une question de perception et d'esthétique ; et les questions d'esthétique ne sont pas couvertes par la garantie.

[112] Avec égard pour l'opinion contraire, le Tribunal d'arbitrage estime qu'il ne s'agit pas principalement d'une question d'esthétique mais, à tout le moins, d'un travail douteux. Lors de la visite des lieux, l'arbitre a pu constaté la différence de hauteur du limon le long de son parcours, au palier du tournant de l'escalier, au bas de cet escalier. Cette différence de hauteur est de plus de 1 pouce à chaque extrémité du palier. Il apparaît que l'installateur y a fait une distinction entre le limon de l'escalier et ce qu'on pourrait qualifier de «la plinthe du palier». Or le Tribunal d'arbitrage estime que la volée

d'escalier et le palier ne font qu'un et, de même, la limon ne devrait faire qu'un.

[113] Il peut arriver que lorsqu'une malfaçon concerne un travail de finition, elle engendre une considération d'esthétisme. Mais alors cette question n'est pas la considération principale à laquelle il faut s'arrêter. En l'instance, c'est de la malfaçon dont il faut se préoccuper car il s'agit, de l'opinion du Tribunal d'arbitrage, d'une malfaçon.

[114] Pour ces motifs, le Tribunal d'arbitrage est d'opinion que l'interprétation de la situation que fait l'inspecteur concernant le point numéro 68 du rapport d'inspection du 15 décembre 2006 concernant le «FAUX LIMON DE L'ESCALIER» est erronée, déclare la décision de l'administrateur de la garantie mal fondée et corrige cette décision pour qu'elle se lise : "L'entrepreneur doit poser une moulure au palier de l'escalier menant à l'étage qui soit de la même hauteur que le limon de la volée d'escalier existant et assure une continuité."

[115] La bénéficiaires dénoncent l'absence de trappe d'accès à l'entre toit du garage (point numéro 70). Ils font valoir que toutes les maisons de la rue, construites par le même entrepreneur après la leur, ont une telle trappe d'accès. Ils estiment cette situation injuste car ils ne peuvent ainsi avoir accès à l'entre toit pour quelque raison que ce puisse être.

[116] L'entrepreneur explique qu'il s'agit en l'occurrence d'une question de méthode de travail. Alors que les autres maisons sont isolées avec des panneaux de fibre de verre, la trappe permettait aux poseurs d'avoir accès à l'entre toit. Celle des bénéficiaires est isolée avec de la cellulose projetée en vrac qui ne nécessite pas d'avoir à accéder à l'entre toit. L'entrepreneur ajoute finalement que les bénéficiaires ont acheté ce bâtiment résidentiel tel qu'il est construit et qu'ils n'ont pas acheté comme la construction des autres modèles.

[117] Le témoignage de l'inspecteur est à l'effet qu'il n'existe aucune norme relativement à une trappe d'accès au comble.

[118] Le Tribunal d'arbitrage est d'opinion de retenir l'interprétation de la situation que font l'inspecteur et l'entrepreneur, déclare la décision de l'administrateur de la garantie bien fondée et maintient la décision.

[119] L'inspecteur rapporte ce qui suit au point numéro 74 «MUR DE DROITE DANS LE HALL D'ENTRÉE» de la décision de l'administrateur de la garantie du 15 décembre 2006 :

" Les propriétaires nous mentionnent que le mur de droite dans le hall d'entrée est croche.

Lors de notre inspection, la situation nous est apparue acceptable, puisque la légère courbure ne peut être observée qu'au niveau de la plinthe au bas du mur."

[120] L'inspecteur relate que le mur en question est très court, d'une longueur d'environ 36 à 48 pouces. Sur cette courte distance, les joints de plâtre aux deux extrémités provoquent une courbure, laquelle, dans le cas en l'instance, apparaît exagérée dans la luminosité du hall d'entrée. L'entrepreneur allègue que le travail est fait selon les règles de l'art.

[121] Lors de la visite d'inspection, le soussigné a eu l'occasion de constater que le mur est concave de façon très prononcée. D'où l'arbitre se trouvait, l'effet était dévastateur. Avec égard pour l'opinion contraire, la luminosité n'amplifie pas le problème. Elle en facilite le constat tout au plus. Et il est de la connaissance judiciaire de ce tribunal spécialisé qu'un tel ouvrage peut être exécuté pour que le mur non seulement apparaisse droit mais qu'il le soit réellement.

[122] Le Tribunal d'arbitrage est d'opinion que l'interprétation de la situation que fait l'inspecteur est erronée, déclare la décision de l'administrateur de la garantie mal fondée et corrige cette décision pour qu'elle se lise : "L'entrepreneur doit reprendre ou compléter le travail de plâtrage du mur de droite dans le hall d'entrée pour qu'il soit effectivement et apparaisse droit."

[123] L'inspecteur rapporte ce qui suit au point numéro 75 «LUMINAIRES ENCASTRÉS AU PLAFOND DE LA CUISINE» de la décision de l'administrateur de la garantie du 15 décembre 2006 :

"Les propriétaires nous mentionnent que les luminaires encastrés au plafond de la cuisine sont mal distribués, voir (sic) mal centrés. Pour corriger la situation, les propriétaires proposent qu'un autre luminaire soit installé, ce qui donnerait l'impression d'une distribution égal (sic).

Lors de notre inspection, nous avons constaté la situation. Toutefois, celle-ci nous est apparue acceptable."

[124] Normand Hébert allègue que l'entrepreneur a fait du bon travail. C'est qu'il n'y avait pas de cote (indications de mesures) sur les plans soumis pour les électriciens par les bénéficiaires. En plus, monsieur Ahluwalia a inspecté souvent les travaux et il n'a pas dénoncé la mauvaise installation.

[125] Pour l'inspecteur, l'ensemble des luminaires est bien positionné même s'il est centré au dessus du carré de cuisine plutôt qu'au dessus de l'aire libre comme le demandent les bénéficiaires.

[126] Pour les bénéficiaires, la perception n'est pas la même. En réponse aux objections rapportées plus haut, le représentant des bénéficiaires affirme que l'ajout a été demandé par une modification au contrat et que la disposition des luminaires est partie intégrante du contrat.

[127] La disposition actuelle, disent-ils, laisse un espace très sombre en face du réfrigérateur que le représentant des bénéficiaires affirme avoir dénoncé dès que le placoplâtre a été posé et les trous des luminaires percés. En réaction aux témoignages du représentant de l'entrepreneur et de l'inspecteur, il affirme qu'une modification semblable a été demandée relativement à 2 luminaires additionnels dans le passage. L'entrepreneur se questionnait relativement à l'installation et il n'a pas hésité à demander aux bénéficiaires les explications voulues. En cas de doute, l'entrepreneur aurait dû avoir la même attitude quant aux luminaires de la cuisine. L'ensemble de son témoignage n'a pas été contredit.

[128] Le procureur de l'administrateur de la garantie plaide pour sa part que l'inspecteur est chargé d'évaluer l'exécution des travaux quant au respect technique de l'exécution des travaux et non selon les humeurs de tous et chacun des bénéficiaires dont les perceptions peuvent souvent être subjectives.

[129] En l'espèce, le Tribunal d'arbitrage est d'opinion qu'il s'agit non pas d'une malfaçon mais plutôt d'un manquement à une clause contractuelle. Dans les circonstances, le travail devrait être repris pour répondre aux exigences du contrat.

[130] À cet égard, les parties ont représenté au Tribunal d'arbitrage que si le travail devait être repris, l'entrepreneur préfère que soit ajouté un cinquième luminaire devant le réfrigérateur comme le suggèrent les bénéficiaires plutôt que d'avoir à reprendre tout le travail pour positionner les luminaires selon les exigences de la modification au contrat. Et, comme le prévoit le contrat, les bénéficiaires devront fournir le luminaire. Les bénéficiaires demandent qu'en dédommagement pour les troubles et inconvénients le luminaire soit fourni par l'entrepreneur. Le Tribunal d'arbitrage ne peut accéder à cette demande exorbitante des exigences du contrat.

[131] Pour les motifs exprimés plus haut, le Tribunal d'arbitrage est d'opinion que l'interprétation de la situation que font l'inspecteur et l'entrepreneur est erronée, déclare la décision de l'administrateur de la garantie mal fondée et, selon l'entente intervenue entre les parties dans cette éventualité, corrige cette décision pour qu'elle se lise : "L'entrepreneur doit ajouter un cinquième luminaire au plafond de la cuisine devant le réfrigérateur, lequel luminaire doit être fourni par les bénéficiaires selon les exigences du contrat."

[132] Au point 15.01 de leur lettre du 7 mai relativement au balancement de température de l'étage par rapport au rez-de-chaussée, les bénéficiaires indiquent : "*2nd floor is very cold compared to the 1st floor*". Cet item réfère au point numéro 49 «ISOLATION ET CHAUFFAGE DE L'ÉTAGE» de la décision de l'administrateur de la garantie du 15 décembre 2006. L'inspecteur y écrit :

"Les propriétaires nous mentionnent que le 1^{er} étage est beaucoup plus froid que le rez-de-chaussée.

Lors de notre inspection, nous n'avons pas pu constater la situation.

Cependant, nous émettons des réserves à cette demande puisque les gens occupent la propriété depuis septembre 2006 et non (sic) jamais vécu dans celle-ci en période hivernale. Toutefois, si la situation en période hivernale reflète les dires des propriétaires, ceux-ci devront aviser l'entrepreneur et La garantie Qualité Habitation afin que cette dernière procède à une inspection supplémentaire."

[133] Dans la lettre précitée, les bénéficiaires y réitèrent que pendant l'hiver qu'ils viennent de passer, la température était de l'ordre de 65 °C à l'étage comparé à 71 °C au rez-de-chaussée. L'inspecteur devait révéifier la situation, mais des événements ont fait en sorte que cette vérification n'ait pas eu lieu.

[134] Dans une lettre du 22 mai 2007 aux bénéficiaires, le procureur de l'administrateur de la garantie écrit :

"Suite à la vôtre du 7 mai dernier, soyez informé que monsieur Pitre prendra rendez-vous avec vous pour procéder à une inspection des points qui selon vous avaient été omis... lors des rapports de conciliation précédents, ce qui devrait permettre de compléter le dossier à l'exception du point 49, soit : Isolation et chauffage de l'étage." (Le soulignement est du Tribunal d'arbitrage).

[135] La réclamation en question n'a pas encore fait l'objet d'une décision de l'administrateur de la garantie. En conséquence, le Tribunal d'arbitrage décide de demeurer saisi du dossier en attendant une décision après analyse de la question quant au point numéro 49 «ISOLATION ET CHAUFFAGE DE L'ÉTAGE» de la décision de l'administrateur de la garantie du 15 décembre 2006 et des échanges subséquents de correspondance à cet égard et, le cas échéant, la décision des bénéficiaires ou de l'entrepreneur quant à la décision attendue.

[136] Compte tenu de ce qui précède, l'entrepreneur doit exécuter tous les travaux de correction des malfaçons décrites plus haut. L'entrepreneur doit porter une attention particulière afin de s'assurer de faire le moins de poussière possible tout en contenant la poussière inévitable lors de l'exécution des travaux.

[137] Les travaux doivent être exécutés au plus tard le 20 juin 2008 et, à défaut par l'entrepreneur d'agir, l'administrateur de la garantie doit faire ou faire faire les dits travaux conformément au paragraphe 6 de l'article 18 du Règlement.

[138] Toutefois, si l'entrepreneur croit qu'il soit impossible d'exécuter les travaux ordonnés dans le délai imparti, il devra prendre entente conjointement avec le bénéficiaire et l'administrateur de la garantie pour convenir d'un délai qui convienne à tous.

[139] 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.

b) Frais d'arbitrage

[140] Quant aux frais d'arbitrage, l'article 123 du Règlement édicte que :

“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.”

[141] Les bénéficiaires ayant obtenu gain de cause sur plusieurs points de leur réclamation, les frais de l'arbitrage doivent être supportés par l'administrateur.

PAR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL D'ARBITRAGE :

[142] **ACCUEILLE** en partie la réclamation des bénéficiaires.

[143] **DONNE ACTE** aux parties de l'abandon par les bénéficiaires de la contestation du point suivant du rapport d'inspection du 15 décembre 2006, savoir :

§ 35 - Revêtement de vinyle et moulure.

[144] **DONNE ACTE** aux parties du retrait par les bénéficiaires de leurs réclamations concernant les points suivants du rapport d'inspection du 15 décembre 2006, savoir :

§ 47 - Infiltration d'eau sous la porte de garage ;

§ 58 - Cloison du sous-sol reposant sur la dalle de béton ;

§ 61 - Porte intérieure d'accès au (garage) sous-sol.

[145] **DONNE ACTE** aux parties de l'acceptation de l'entrepreneur de corriger à la satisfaction des bénéficiaires les réclamations concernant les points suivants du rapport d'inspection du 15 décembre 2006, de la décision révisée du 5 juillet 2007, et de la lettre du 21 novembre 2006, savoir :

- § 33 - Bardeaux d'avant toit au dessus du garage ;
- § 48 - Bruit dans le plancher de l'étage dans la chambre 2 ;
- § 63 - Ajustements à la porte de la chambre à coucher 2 ;
- § 64 - Ajustements à la porte de la chambre à coucher principale seulement ;
- § 2.03 et 3.04 - Craquements des planchers ;

[146] **FAIT SIENNE** la décision de l'entrepreneur de corriger les points énumérés au paragraphe qui précède et,

[147] **ORDONNE** à l'entrepreneur de s'y conformer.

[148] **DÉCLARE** que la décision de l'administrateur de la garantie à l'égard du point numéro 23 du rapport d'inspection du 15 décembre 2006 est erronée, savoir :

- § 23 - Joints de coulis dans la salle de bain.

[149] **MODIFIE** la décision de l'administrateur de la garantie relativement au point numéro 23 du rapport d'inspection du 15 décembre 2006 «Joints de coulis dans la salle de bain» pour qu'elle se lise : "L'entrepreneur doit poser un joint flexible à la jonction du podium avec le mur et le plancher et doit remplacer toutes les tuiles mal posées et tous les joints mal faits et exécuter tous les travaux d'enlèvement et de remplacement nécessaires selon les règles de l'art. L'entrepreneur doit porter une attention particulière afin de minimiser les différences de teintes et de texture quasi inévitables entre le coulis existant et celui à être appliqué et doit s'assurer de faire le moins de poussière possible tout en contenant la poussière inévitable pour ce genre de travaux."

[150] **DÉCLARE** que la décision de l'administrateur de la garantie à l'égard du point numéro 34 du rapport d'inspection du 15 décembre 2006 est bien fondée, savoir :

- § 34 - Balcon arrière.

[151] **MAINTIENT** la décision de l'administrateur de la garantie relativement au point numéro 34 du rapport d'inspection du 15 décembre 2006 «Balcon arrière».

[152] **ORDONNE** à l'entrepreneur d'exécuter les travaux de correction exigés par les décisions de l'administrateur de la garantie aux points numéros 1 à 45 du rapport d'inspection du 15 décembre 2006, en prenant également en compte les décisions en l'instance concernant les points numéros 23 et 34 ci-avant et en considérant son acceptation de corriger les travaux concernant le point numéro 33 conformément à la décision révisée du 5 juillet 2007 (point numéro 6).

[153] **DÉCLARE** bien fondées les décisions du 15 décembre 2006 de l'administrateur de la garantie relativement aux points suivants :

- § 46 - Planche d'assise du garde-corps à l'étage ;
- § 52 - Tablette intérieure de la fenêtre se situant dans la douche ;

- § 57 - Valve d'eau extérieure ;
- § 59 - Dalle de béton à l'endroit de la future salle de bain au sous-sol ;
- § 60 - Joints flexibles de la tuyauterie *PEX* ;
- § 64 - Battement des portes du hall d'entrée et de la salle d'eau ;
- § 70 - Trappe d'accès à l'entre toit du garage.

[154] **MAINTIENT** les décisions du 15 décembre 2006 de l'administrateur de la garantie énumérées au paragraphe précédent.

[155] **DÉCLARE** bien fondée la révision du 14 décembre 2007 (point numéro 1) de la décision du 15 décembre 2006 de l'administrateur de la garantie relativement au point suivant :

- § 50 - Appui de la poutre d'acier au sous-sol.

[156] **DÉCLARE** que la dite décision indiquée au paragraphe précédent n'ayant fait l'objet d'aucune contestation de la part des bénéficiaires ni de l'entrepreneur est en conséquence en vigueur et l'entrepreneur doit s'y conformer.

[157] **DÉCLARE** mal fondée la décision du 15 décembre 2006 de l'administrateur de la garantie relativement au point suivant :

- § 53 - Arrêt de porte pour la porte d'entrée.

[158] **MODIFIE** la décision de l'administrateur de la garantie relative au paragraphe précédent pour qu'elle se lise : "L'entrepreneur doit poser un arrêt de porte pour la porte d'entrée."

[159] **DÉCLARE** mal fondée la décision du 15 décembre 2006 de l'administrateur de la garantie relativement au point suivant :

- § 68 - Faux limon de l'escalier.

[160] **MODIFIE** la décision de l'administrateur de la garantie relative au paragraphe précédent pour qu'elle se lise : "L'entrepreneur doit poser une moulure au palier de l'escalier menant à l'étage qui soit de la même hauteur que le limon de la volée d'escalier existant et assure une continuité."

[161] **DÉCLARE** mal fondée la décision du 15 décembre 2006 de l'administrateur de la garantie relativement au point suivant :

- § 70 - Mur de droite dans le hall d'entrée.

[162] **MODIFIE** la décision de l'administrateur de la garantie relative au paragraphe précédent pour qu'elle se lise : "L'entrepreneur doit reprendre ou compléter le travail de plâtrage du mur de droite dans le hall d'entrée pour qu'il soit effectivement et

apparaisse droit."

[163] **DÉCLARE** mal fondée la décision du 15 décembre 2006 de l'administrateur de la garantie relativement au point suivant :

§ 75 - Luminaires encastrés au plafond de la cuisine.

[164] **MODIFIE** la décision de l'administrateur de la garantie relative au paragraphe précédent pour qu'elle se lise : "L'entrepreneur doit ajouter un cinquième luminaire au plafond de la cuisine devant le réfrigérateur, lequel luminaire doit être fourni par les bénéficiaires."

[165] **ORDONNE** que les travaux soient exécutés au plus tard le 20 juin 2008 et à l'entrepreneur de porter une attention particulière afin de s'assurer de faire le moins de poussière possible tout en contenant la poussière inévitable lors de l'exécution des travaux.

[166] **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 conformément au Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs,

[167] **ORDONNE** à l'administrateur de la garantie de faire ou de faire faire les dits travaux conformément aux termes et conditions du paragraphe 6 de l'article 18 du Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs.

[168] **DEMEURE** saisi du dossier en attendant une décision après réanalyse de la question quant au point numéro 54 «ISOLATION DE L'ENTRE TOIT» de la décision de l'administrateur de la garantie du 15 décembre 2006 et, le cas échéant, la décision des bénéficiaires ou de l'entrepreneur quant à la décision attendue.

[169] **DEMEURE** saisi du dossier en attendant une décision après analyse de la question quant au point numéro 49 «ISOLATION ET CHAUFFAGE DE L'ÉTAGE» de la décision de l'administrateur de la garantie du 15 décembre 2006 et, le cas échéant, la décision des bénéficiaires ou de l'entrepreneur quant à la décision attendue.

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

(S) *Robert Masson*

Me ROBERT MASSON, ing., arb.

Date d'audience : 26 novembre 2007

Début du délibéré : 15 janvier 2008

Pour les bénéficiaires :

Sunny Singh Ahluwalia, représentant des bénéficiaires.

Pour l'entrepreneur :

Diane Lévesque, représentante de l'entrepreneur, son président.

Pour l'administrateur de la garantie :

Me Avelino de Andrade, procureur de l'administrateur de la garantie