

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

Organisme d'arbitrage autorisé par la Régie du bâtiment :  
Le Groupe d'arbitrage et de médiation sur mesure (GAMM)

---

ENTRE :

**Michel Lapalme et Linda Richard**

(ci-après les « bénéficiaires »)

ET :

**9139-8354 Québec inc.**

(ci-après l'« entrepreneur »)

ET :

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

(ci-après l'« administrateur »)

N° dossier APCHQ : 143148-1  
N° dossier GAMM : 2009-11-006

---

**SENTENCE ARBITRALE**

---

Arbitre :	M. Claude Dupuis, ing.
Pour les bénéficiaires :	M. Michel Lapalme
Pour l'entrepreneur :	M <sup>e</sup> Pierre Cliche
Pour l'administrateur :	M <sup>e</sup> Elie Sawaya
Date d'audience :	14 septembre 2009
Lieu d'audience :	Boisbriand
Date de la sentence :	7 octobre 2009

## **I: INTRODUCTION**

[1] À la demande de l'arbitre, l'audience s'est tenue à la résidence des bénéficiaires.

[2] À la suite d'une réclamation des bénéficiaires adressée à l'administrateur en date du 14 octobre 2008, ce dernier émettait un rapport de décision daté du 1<sup>er</sup> mai 2009, de même qu'un rapport de décision complémentaire daté du 15 mai 2009.

[3] Insatisfaits des conclusions de l'administrateur, les bénéficiaires, en date du 28 mai 2009, s'adressaient au GAMM (Groupe d'Arbitrage et de Médiation sur Mesure) et demandaient l'arbitrage relativement aux éléments suivants :

- Guide de la porte coulissante installé à l'envers
- Fenêtres à manivelle au sous-sol
- Poignée de porte manquante à la garde-robe du garage
- Craquements au plancher de la douche
- Plancher de bois franc endommagé
- Ménage
- Capacité du chauffe-eau
- Armoires de la salle de bain et de la buanderie non incluses dans l'allocation des armoires de cuisine
- Allocation pour le revêtement de céramique
- Plancher de bois franc 5,50 \$
- Purificateur d'air de la fournaise
- 5 000 \$

- Hall d'entrée avant

[4] Le document *Contrat préliminaire et contrat de garantie* a été signé le 17 novembre 2007, la réception du bâtiment a eu lieu le 27 mai 2008, tandis que la réclamation auprès de l'administrateur est datée du 14 octobre 2008.

[5] En cours d'enquête, les personnes suivantes ont témoigné :

- M<sup>me</sup> Linda Richard, bénéficiaire
- M. Robert Périnet, architecte, inspecteur-conciliateur pour l'APCHQ
- M. Gilles Bélanger, entrepreneur
- M. Jean-Marc Ouellet, entrepreneur général
- M. Jean-François Boivin, sous-traitant (plancher)
- M. Bernard Leduc, ing., conseiller technique chez Gaz Métro

[6] À l'appui de son argumentation, le procureur de l'administrateur a soumis la jurisprudence suivante :

- *Monsieur Richard Métellus, Madame Nadège Gustave et Monsieur Georges Junior Gustave et Les constructions Brache-Côté inc. et La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ inc., T.A., M<sup>e</sup> Albert Zoltowski, arbitre (CCAC), 2009-04-30.*
- *Waldemar Baczkowski et Helena Baczkowska et Développement Les Terrasses de l'Île inc. et La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ inc., T.A., Claude Dupuis, arbitre (GAMM), 2004-06-09.*
- *Louise Bourret et Dominique Chédeville et Les Constructions Robin inc. et La garantie Qualité Habitation, T.A., Claude Dupuis, arbitre (GAMM), 2005-12-09.*

- *Guy Gauthier et Claudette Gagnon et Goyette Duchesne Lemieux Inc. et La garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ Inc.*, T.A., M<sup>e</sup> Jeffrey Edwards, arbitre (SORECONI), 2006-11-03 (date de la décision rectifiée).

[7] À l'appui de son argumentation, le procureur de l'entrepreneur a soumis la jurisprudence suivante :

- *Edmonde Kéno! Mondé et Loubert Mondé et 2739-1051 Québec inc. (Les entreprises Hébert-Tremblay) et La Garantie Qualité Habitation du Québec*, T.A., Jacques E. Ouellet, arbitre (SORECONI), 2007-04-17, SOQUIJ AZ-50445855.
- *Madame Maria Goretti Ferreira et Monsieur John Pimentel c. Goyette, Duchesne & Lemieux Inc. et La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ Inc.*, T.A., Alcide Fournier, arbitre (SORECONI), 2005-05-26.

## **II : DÉCISION ET MOTIFS**

### **Guide de la porte coulissante installé à l'envers**

[8] Cet élément de réclamation a été reconnu par l'administrateur dans son rapport de décision du 1<sup>er</sup> mai 2009.

[9] Les bénéficiaires sont insatisfaits des interventions de l'entrepreneur relativement aux correctifs apportés.

[10] Vu que cet élément a été reconnu par l'administrateur, le soussigné n'a pas juridiction.

[11] Si les bénéficiaires sont insatisfaits des travaux exécutés par l'entrepreneur, ils doivent tout d'abord s'adresser à l'administrateur et, le cas échéant, présenter une nouvelle réclamation auprès de celui-ci.

[12] Le tribunal DÉCLINE donc juridiction.

**Fenêtres à manivelle au sous-sol**

[13] Les deux fenêtres avant au sous-sol sont à manivelle.

[14] Les deux fenêtres arrière au sous-sol ne sont pas à manivelle, mais plutôt coulissantes.

[15] Les bénéficiaires prétendent que toutes les fenêtres du sous-sol devaient être à manivelle.

[16] Le devis technique indique ce qui suit : « Fenêtres à manivelle au sous-sol 30 po de hauteur thermos ».

[17] L'entrepreneur soumet qu'ultérieurement au devis technique, soit le 4 décembre 2007, une copie modifiée du plan de la façade arrière a été convenue et que cette copie indique la présence de fenêtres fixes à la façade arrière du sous-sol; par la suite, cette même copie modifiée a été corrigée à la main pour représenter plutôt des fenêtres coulissantes à cette même façade arrière du sous-sol.

[18] Interrogés par le soussigné, les bénéficiaires ont admis que les fenêtres actuellement en place fonctionnent très bien et ne présentent aucune malfaçon.

[19] Il s'agit donc en l'occurrence d'une mésentente contractuelle pour laquelle le tribunal n'a pas juridiction.

[20] De plus, comme l'a à juste titre souligné l'administrateur, cette situation était clairement apparente au moment de la réception; or, les bénéficiaires ne l'ont point dénoncée, contrevenant ainsi à l'article 10.1° du *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs* :

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

1° le parachèvement des travaux relatifs au bâtiment et dénoncés, par écrit, au moment de la réception ou, tant que le bénéficiaire n'a pas emménagé, dans les 3 jours qui suivent la réception;

[21] Pour ces motifs, la réclamation ayant trait à cet élément est REJETÉE.

**Poignée de porte manquante à la garde-robe du garage**

**Craquements au plancher de la douche**

[22] En cours d'enquête, les bénéficiaires ont retiré ces deux éléments de leur demande d'arbitrage.

[23] Le tribunal PREND ACTE de cet abandon.

**Plancher de bois franc endommagé**

[24] Selon l'entrepreneur, il avait été convenu avec les bénéficiaires qu'une section de 40 pieds carrés au plancher de bois franc situé au rez-de-chaussée était à réparer; cette réparation a été effectuée vers le 23 janvier 2008, et c'est plutôt une section de 60 pieds carrés qui a été touchée.

[25] Lors de l'audience, les bénéficiaires indiquent que ce plancher comporte maintenant plusieurs marques à la grandeur et qu'il y a de nombreux craquements intolérables à de multiples endroits sur le plancher; selon eux, ce plancher aurait été installé trop tôt lors de la construction et il aurait été abîmé par les sous-traitants. Les bénéficiaires réclament donc le remplacement intégral du plancher de bois franc au rez-de-chaussée.

[26] L'administrateur souligne que sa décision ne porte que sur la réparation de la section du plancher et non pas sur les craquements rapportés par les bénéficiaires lors de la visite des lieux au cours de l'audition de la présente affaire; le procureur soumet que le tribunal n'a donc pas juridiction en ce qui a trait à ces craquements.

[27] Le soussigné a longuement arpenté et examiné le plancher de bois franc au rez-de-chaussée.

[28] Tel que mentionné par l'administrateur, la méthode d'observation courante est en position debout, le corps légèrement penché, à une hauteur normale et dans des conditions d'éclairage normales.

[29] Contrairement à la prétention des bénéficiaires, le soussigné n'a observé aucune marque, aucune égratignure ni aucune trace sur ce plancher; ce dernier ne comporte aucune malfaçon et il est totalement conforme aux règles de l'art.

[30] La réparation déjà effectuée par l'entrepreneur sur une section de 60 pieds carrés est tout à fait réussie et ne laisse aucune trace.

[31] Certes, il subsiste à certains endroits des craquements qui me sont apparus tout à fait conformes au comportement normal d'un plancher de bois; en l'absence d'une expertise valable, le tribunal ne peut certainement pas conclure à un problème structural.

[32] Pour ces motifs, la réclamation ayant trait à cet élément est REJETÉE.

**Ménage**

**Armoires de la salle de bain et de la buanderie non incluses dans l'allocation des armoires de cuisine**

**Allocation pour le revêtement de céramique**

**Plancher de bois franc 5,50 \$**

**5 000 \$**

[33] Pour tous les éléments ci-devant mentionnés, les bénéficiaires réclament soit un remboursement, soit une allocation, soit une diminution du prix.

[34] Aucun de ces éléments installés ne constitue une malfaçon

[35] Dans la majorité des cas, la situation découle d'une mésentente contractuelle.

[36] L'article 10 du *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs* ne prévoit pas de remboursement ou de compensation; il prévoit uniquement le parachèvement des travaux ainsi que la réparation des malfaçons et des vices.

[37] Les seules circonstances pour lesquelles le plan de garantie prévoit des remboursements sont les suivantes : retard de livraison ainsi que réparations conservatoires, nécessaires et urgentes.

[38] Pour ces motifs, les réclamations ayant trait à ces éléments sont REJETÉES.

### **Capacité du chauffe-eau**

[39] Le chauffe-eau installé par l'entrepreneur au sous-sol de la résidence des bénéficiaires en est un au gaz naturel de 50 gallons US.

[40] Le devis technique indiquait originalement : « Réservoir à eau chaude 60 gal au gaz »; par la suite, manuellement, on a apporté des changements et on peut lire : « Réservoir à eau chaude 60 gal au (gaz) ou équivalent ».

[41] Les bénéficiaires exhibent un document non signé, portant l'identification de l'entrepreneur, où il est inscrit à la section « Plomberie » : « Chauffe eau Réservoir de 60 gallons »; le mot « gaz » a été ajouté à la main après les mots « Chauffe eau ».

[42] Les bénéficiaires prétendent qu'ils ont acheté un chauffe-eau de 60 gallons au gaz et que le chauffe-eau présentement installé ne suffit pas à la tâche.

[43] Les bénéficiaires admettent que la réception de leur propriété a eu lieu le 27 mai 2008 et qu'ils ont dénoncé la situation du chauffe-eau à l'administrateur le 12 mars 2009, alors que dès juillet 2008, ils étaient conscients du manque d'eau chaude.

[44] M. Bernard Leduc, ing., conseiller technique chez Gaz Métro, a démontré clairement qu'un chauffe-eau au gaz naturel de 50 gallons US (tel que présentement installé) possède plus de capacité qu'un chauffe-eau électrique de 60 gallons impériaux.

[45] L'entrepreneur prétend que le document modifié ci-avant mentionné signifiait l'équivalent d'un chauffe-eau électrique de 60 gallons impériaux.

[46] Le chauffe-eau actuellement installé ne présente aucune malfaçon.

[47] Encore une fois, nous sommes en présence d'une mésentente contractuelle; cependant, sur la seule foi du devis original (non amendé), le soussigné serait d'avis qu'il s'agirait plutôt d'une obligation contractuelle pour l'entrepreneur d'installer un chauffe-eau au gaz naturel de 60 gallons US.

[48] Toutefois, cette situation n'a pas été dénoncée par les bénéficiaires lors de la réception, bien que facilement décelable pour un non-initié.

[49] Lors de la visite des lieux, le soussigné, en se penchant légèrement, a pu lire facilement sur l'étiquette, au bas du réservoir, la capacité actuelle de 50 gallons US; comme les bénéficiaires prétendent avoir insisté et négocié pour l'acquisition d'un réservoir non standard de 60 gallons US, il me semble qu'instinctivement, ils auraient dû prendre, lors de la réception, la précaution de vérifier la capacité du réservoir installé.

[50] Le soussigné cite à nouveau l'article 10.1° du *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs* :

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

1° le parachèvement des travaux relatifs au bâtiment et dénoncés, par écrit, au moment de la réception ou, tant que le bénéficiaire n'a pas emménagé, dans les 3 jours qui suivent la réception;

[51] Même en supposant que cette situation n'était pas décelable lors de la réception, il a été prouvé que les bénéficiaires l'ont dénoncée à l'administrateur plus de six mois après la découverte.

[52] En effet, lors de leur témoignage, les bénéficiaires admettent qu'ils ont constaté la situation en juillet 2008, alors qu'il l'ont dénoncée à l'administrateur le 12 mars 2009; il s'est donc écoulé environ huit mois entre la découverte et la dénonciation.

[53] Le soussigné reproduit ci-après l'article 10.3° du *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs* :

**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:

[...]

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;

[54] Ce délai de six mois est considéré par la jurisprudence comme un délai de rigueur et de déchéance.

[55] Pour ces motifs, la réclamation ayant trait à cet élément est REJETÉE.

#### **Purificateur d'air de la fournaise**

[56] La preuve est prépondérante à l'effet qu'il n'existe pas dans l'habitation des bénéficiaires un purificateur d'air indépendant du système de chauffage.

[57] Or, au devis technique, on peut lire : « Purificateur d'air – oui ».

[58] Certes, il existe un échangeur d'air incorporé au système de chauffage, lequel, selon la preuve recueillie, ne fonctionne que lorsque la fournaise est en opération, ce qui ne semble pas conforme au devis technique; il ne s'agit donc pas d'une mésentente contractuelle, mais plutôt d'une obligation contractuelle.

[59] L'administrateur argumente à l'effet que cette situation n'a pas été dénoncée lors de la réception et que nul ne peut ignorer la loi.

[60] Il ne s'agit pas ici d'une égratignure ou d'une fissure que toute personne non initiée peut facilement constater. Il s'agit plutôt, suite à des techniques en évolution, de système électronique complexe intégré ou non intégré; on ne peut demander à un non-initié d'être à jour relativement à ces innovations.

[61] La présente situation ayant été dénoncée par les bénéficiaires dans la première année suivant la réception, la garantie s'applique.

[62] Pour ces motifs, la réclamation ayant trait à cet élément est favorablement ACCUEILLIE.

[63] Le tribunal ORDONNE à l'entrepreneur de se conformer au devis et d'installer, dans les soixante (60) jours de la présente, un purificateur d'air.

[64] À défaut par l'entrepreneur de se conformer à l'ordonnance précédente, le tribunal ORDONNE à l'administrateur de procéder aux travaux correctifs requis, et ce, selon les règles de l'art.

### **Hall d'entrée avant**

[65] L'article 19 du *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs* se présente comme suit :

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

[66] Cet article rend obligatoire une décision de l'administrateur avant que l'arbitre puisse statuer sur un élément en réclamation.

[67] Or, à la date de l'audience, l'élément « hall d'entrée avant » n'avait pas encore fait l'objet d'une réclamation de la part des bénéficiaires auprès de l'administrateur.

[68] Le soussigné n'a donc pas juridiction et la réclamation ayant trait à cet élément est REJETÉE.

### **Résumé**

[69] Des treize éléments en réclamation, seul le point « purificateur d'air de la fournaise » est favorablement accueilli par l'arbitre.

[70] Conformément au deuxième alinéa de l'article 21 du *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs*, les coûts du présent arbitrage sont totalement à la charge de l'administrateur.

BELOEIL, le 7 octobre 2009.

---

Claude Dupuis, ing., arbitre