
**ARBITRAGE EN VERTU DU RÈGLEMENT SUR LE PLAN DE GARANTIE
DES BÂTIMENTS RÉSIDENTIELS NEUFS**

**Organisme d'arbitrage autorisé par la Régie du bâtiment:
CENTRE CANADIEN D'ARBITRAGE COMMERCIAL**

ENTRE: MADAME ANGÈLE GOSSELIN

(ci-après « la Bénéficiaire »)

CONSTRUCTION G. CARRIER INC.

(ci-après « l'Entrepreneur »)

LA GARANTIE QUALITÉ HABITATION DE QUÉBEC INC.

(ci-après « l'Administrateur »)

N° dossier CCAC: S08-151201-NP

DÉCISION ARBITRALE

Arbitre: M^e Reynald Poulin

Pour la Bénéficiaire: Madame Angèle Gosselin

Pour l'Entrepreneur: Monsieur Ghislain Carrier

Pour l'Administrateur: M^e Avelino De Andrade

Date d'audience: Le 14 juillet 2009

Date de la décision: Le 23 décembre 2009

Identification complète des parties

Arbitre: Me Reynald Poulin
79, boul. René-Lévesque Est
Bureau 200
C.P. 1000, Haute-Ville
Québec (Québec) G1R 4T4

Bénéficiaire: Madame Angèle Gosselin
8544, de Buffalo
Québec (Québec) G2C 0E7

Entrepreneur: Construction G. Carrier inc.
1751, avenue Lapierre
Québec (Québec) G3E 1N5
À l'attention de Monsieur Ghislain Carrier

Administrateur: La Garantie Qualité Habitation de Québec inc.
375, rue Verdun, 2^e étage
Québec (Québec) G1N 3N8
Et son procureur
Me Avelino De Andrade

Décision

Mandat:

L'arbitre a reçu son mandat du Centre canadien d'arbitrage commercial le **19 janvier 2009**.

Historique du dossier: (tel que constitué)

- 6 mars 2008:** Signature du contrat préliminaire de vente et contrat de garantie obligatoire de condominium par la Bénéficiaire (8544, de Buffalo, Québec (Québec) G2C 0E7)
- 8 mars 2008:** Acceptation du contrat préliminaire de vente et contrat de garantie obligatoire de condominium par l'Entrepreneur;
- 13 mars 2008:** Accusé de réception du contrat préliminaire de vente et contrat de garantie obligatoire de condominium par la Bénéficiaire;
- 29 mai 2008:** Constat par la Bénéficiaire d'anomalies apparentes;
- 30 mai 2008:** Lettre de la Bénéficiaire dénonçant la présence d'une série d'anomalies à l'immeuble;
- 31 mai 2008:** Signature d'une déclaration de réception du bâtiment sans mention, «sans réserve» ou «avec réserve»;
- 16 septembre 2008:** Réclamation écrite de la Bénéficiaire à l'Administrateur;
- 3 novembre 2008:** Inspection par l'Administrateur;
- 17 novembre 2008:** Décision de l'Administrateur sur dix (10) réclamations de la Bénéficiaire;
- 15 décembre 2008:** Transmission d'une demande d'arbitrage au Centre canadien d'arbitrage commercial par la Bénéficiaire;
- 16 décembre 2008:** Précisions apportées à la demande d'arbitrage à l'égard des décisions de l'Administrateur contestée par la Bénéficiaire, soit la réclamation 1 «réparation du bain» et la réclamation 5 «moules de transition»;
- 17 décembre 2008:** Notification de la demande d'arbitrage conformément à l'article 12 du Règlement d'arbitrage sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs (ci-après désigné «RAPG») du Centre canadien d'arbitrage commercial;

- 15 janvier 2009:** Nomination de Me Reynald Poulin à titre d'arbitre dans le cadre de la demande d'arbitrage;
- 19 janvier 2009:** Transmission à l'arbitre des pièces reçues de l'Administrateur par le Centre canadien d'arbitrage commercial;
- 11 mars 2009:** Lettre de l'Administrateur à l'arbitre avisant du report de l'arbitrage considérant la réception d'une nouvelle liste de réclamation par la Bénéficiaire;
- 17 mars 2009:** Lettre de l'arbitre à l'Administrateur et à la Bénéficiaire confirmant la suspension, à leur demande, de l'arbitrage;
- 24 avril 2009:** Confirmation par la Bénéficiaire qu'il n'y a aucun nouveau point à traiter à l'arbitrage sauf ceux déjà identifiés;
- 26 mai 2009:** Visite des lieux par l'arbitre afin de visualiser les éléments visés par la réclamation de la Bénéficiaire au sujet desquels l'arbitrage a été requis;
- 14 juillet 2009:** Audience.

Introduction

Les parties n'ont pas contesté la désignation du soussigné à titre d'arbitre dans la présente affaire. L'arbitre a donc constaté qu'il avait juridiction dans ce dossier d'arbitrage et que le RAPG du Centre canadien d'arbitrage commercial trouvait application et liait les parties.

Considérant la nature des questions soulevées et suite à la demande de la Bénéficiaire, une visite des lieux par l'arbitre a été tenue le 26 mai 2009 à 9h00. Une inspection visuelle de la réparation du bain et des moulures de transition, visées par les décisions numéros 1 et 5 de l'Administrateur, a été effectuée par le soussigné.

APRÈS AVOIR PRIS CONNAISSANCE DES PROCÉDURES, ENTENDU LA PREUVE ET LES ARGUMENTS DES PARTIES, LE TRIBUNAL D'ARBITRAGE REND LA DÉCISION SUIVANTE:

Points en litige

La demande d'arbitrage vise deux (2) des dix (10) décisions de l'Administrateur rendue le **17 novembre 2008**, soit:

1. Réparation du bain (point 1 à la décision de l'Administrateur);
2. Moulures de transition (point 5 à la décision de l'Administrateur).

La preuve

La visite des lieux par le soussigné a permis de bien visualiser les problématiques soulevées par la Bénéficiaire dans le présent dossier.

L'audience s'est poursuivie le **14 juillet 2009** à 9h30 au Palais de justice de Québec, en la salle 5.02B (Cour fédérale). Plusieurs témoins ont été entendus dans le cadre de cette audience. Le soussigné traitera des passages pertinents de la preuve administrée et ce, pour chacun des deux (2) points soulevés en arbitrage, tels que décrits précédemment. L'ensemble des témoignages ne seront pas résumés mais les extraits pertinents de ceux-ci, utiles pour trancher les questions soulevées dans le cadre du présent arbitrage, seront considérés.

1. Réparation du bain (Point 1 à la décision de l'Administrateur)

La Bénéficiaire, dans le cadre de sa lettre du **16 décembre 2008**, qui apportait des précisions à sa demande d'arbitrage, fait état de ses motifs de contestation quant à ce point précis:

«L'aspect visuel du bain comporte des signes de bris et de réparation et n'a donc pas l'apparence d'un bain neuf. De plus, au toucher, on perçoit

même certaines réparations. Comme le spécialiste de MAAX confirme que les réparations effectuées sont le mieux qui peut être fait, je demande à obtenir un bain neuf.»

Dans sa décision du **17 novembre 2008**, l'Administrateur décide comme suit concernant cette réclamation de la Bénéficiaire:

«La propriétaire nous mentionne que le bain doit être remplacé, parce qu'après quatre tentatives de réparation, le bain n'est toujours pas comme neuf.

Suite à une inspection visuelle du bain, les réparations effectuées sont très acceptables.

Par conséquent, **La Garantie Qualité Habitation** ne peut reconnaître ce point dans le cadre de son mandat.»

À l'audience, la Bénéficiaire dépose un document intitulé «Liste chronologique des événements reliés au bain» comme pièce B-1. Sans constituer un témoignage écrit, ce document, rédigé par la Bénéficiaire peu de temps avant l'arbitrage, est en fait un résumé des différents événements, comportant beaucoup de détails, entourant la problématique soulevée concernant les altérations alléguées au bain.

Selon la Bénéficiaire, il appert qu'il y avait présence d'égratignures au bain lors de la livraison du bâtiment en date du **31 mai 2008**.

La Bénéficiaire, après vérification du bain en date du **1^{er} juin 2008**, témoigne qu'à cette époque, le fond de celui-ci était «rude» et qu'il manquait un peu d'émail. Après une communication à l'Entrepreneur, une première tentative de réparation aurait été effectuée par celui-ci en date du **4 juin 2008**. Selon la Bénéficiaire, il semble que la problématique au fond du bain était encore plus apparente après le départ de l'employé désigné par l'Entrepreneur.

Le **13 juin 2008**, la Bénéficiaire adresse une lettre à l'Entrepreneur et fait notamment état de ce qui suit: «Je n'ai pas encore pu prendre de bain, le silicone n'a pas été refait, encore égratignures et émail manquant et je ne sais pas si cela peut causer un problème.»

Une deuxième tentative de réparation du bain aurait été effectuée par M. Steve Laliberté de la firme Plomberie Ste-Croix, mandaté par l'Entrepreneur, et ce, en date du **23 juin 2008**.

Encore insatisfaite du résultat, la Bénéficiaire adresse une lettre datée du **28 juin 2008** à l'Entrepreneur, cette lettre ayant été déposée comme pièce B-7 à l'audience. Dans cette lettre, la Bénéficiaire fait notamment état de son désir qu'il soit procédé au remplacement du bain. De même, elle se plaint de l'absence de fini lustré à un certain endroit dans le fond du bain et se dit d'avis que ce dernier ne pourra jamais «revenir comme neuf».

Témoignant sur les résultats de la deuxième tentative de réparation, la Bénéficiaire confirme que cette intervention a apporté une bonne différence mais que l'on voyait encore des égratignures.

Appelé à témoigner sur sa visite du **23 juin 2008**, M. Steve Laliberté, de l'entreprise Plomberie Ste-Croix, confirme avoir utilisé une pâte mais ne pas avoir eu le résultat qu'il escomptait. Il affirme cependant que «tous les bains se réparent». Il a donc dû faire appel à un spécialiste recommandé par le fabriquant MAAX, soit M. Mario Poulin.

À la **mi-juillet**, une troisième visite visant la réparation du fond du bain de la Bénéficiaire intervient. Une fois de plus, les résultats sont insatisfaisants pour la Bénéficiaire et des difficultés au niveau de la réparation surviennent notamment en raison de l'emplacement du problème et la présence des robinets installés.

Une quatrième visite est effectuée le **21 août 2009**. À ce moment, un plombier retire les robinets afin que l'expert en réparation de bain, également sur place, puisse mieux exécuter son travail. Selon la Bénéficiaire, malgré l'important travail pour améliorer l'apparence du fond du bain, elle était toujours insatisfaite du résultat en plus de craindre que les réparations ne puissent conserver leur aspect esthétique à moyen terme compte tenu d'une durée de vie normale d'un bain. Pour ces motifs, elle demande une fois de plus le remplacement du bain par un neuf. Témoignant concernant cette réparation, M. Steve Laliberté de Plomberie Ste-Croix affirme que le bain était «correct» et que la Bénéficiaire lui aurait dit qu'elle allait le «prendre de même». Il prétend, lorsqu'interrogé par le procureur de l'Administrateur, que la réparation avait été correctement exécutée. M. Laliberté affirme même que la réparation exécutée serait semblable à d'autres réparations déjà effectuées dans le passé.

Interrogée par le procureur de l'Administrateur, M. Ghislain Carrier, représentant de l'Entrepreneur, témoigne avoir construit plus de deux cents (200) unités d'habitation et fait procéder à plus de trente (30) réparations dans des contextes similaires. Il témoigne également que depuis les dix (10) dernières années, il n'a jamais eu de remplacement de bain sauf une fois où il y avait eu un défaut de fabrication.

Le **3 novembre 2009**, une inspection a été exécutée par M. Denis Jean, représentant de l'Administrateur, accompagné d'un représentant de l'Entrepreneur et d'un plombier. M. Denis Jean témoigne que lors de cette visite, il a dû s'agenouiller et visualiser la problématique soulevée par la Bénéficiaire à l'aide d'une lampe de poche. Ayant une formation comme technicien en architecture travaillant dans le domaine depuis de nombreuses années et ayant à son actif plus de deux cents (200) visites de salle de bain, M. Jean était d'avis, à cette époque et toujours lors de l'audience, que le bain était très acceptable et conforme à ce qui se fait, comme réparation, dans le marché. Appelé à témoigner également concernant cette visite du **3 novembre 2009**, M. Ghislain Carrier affirme que ni lui, ni le plombier n'ont vu le problème dont se plaint la Bénéficiaire.

Invité à parfaire ses représentations à l'audience, la Bénéficiaire confirme qu'elle a accepté les réparations mais dit craindre que le bain ne jouisse pas de la qualité requise eu égard à sa durée de vie.

Tel que mentionné au préambule de la présente décision, l'arbitre soussigné s'est déplacé à la résidence de la Bénéficiaire située au 8544, de Buffalo, Québec. Tout comme l'a réitéré M. Denis Jean, représentant de l'Administrateur, lors de l'audience, la problématique dénoncée par la Bénéficiaire apparaissait au soussigné très peu perceptible et ce, après une attention particulière à l'endroit précis désigné par la Bénéficiaire.

Décision concernant la réparation du bain

La Bénéficiaire, demanderesse en arbitrage dans le présent dossier, désire se prévaloir de l'article 6.4.2 du contrat préliminaire de vente et contrat de garantie obligatoire de condominium intervenu avec l'Entrepreneur en **mars 2008**. Plus particulièrement, l'article 6.4.2.2 qui concerne la réparation des vices et malfaçons apparents visés à l'article 2111 du Code civil du Québec et dénoncés par écrit au moment de la réception du bâtiment, apparaît être celle pertinente à la réclamation de la Bénéficiaire. En effet et de toute évidence, la problématique de réparation du bain n'est pas visée par la garantie des vices cachés ni non plus des vices de conception, de construction, de réalisation et des vices de sol au sens du Code civil du Québec.

Or, la Bénéficiaire ne s'est pas déchargée de son fardeau de démontrer que la décision de l'Administrateur est mal fondée puisque la situation dénoncée constituerait un vice ou une malfaçon, tel que décrit au contrat de garantie.

Il apparaît au soussigné que la problématique du bain, dont les altérations ont été corrigées lors des quelques visites des différents intervenants, telle que démontrée en preuve, est minime et relève davantage de l'esthétisme, s'il en est, que de la garantie pour malfaçon. Les visites et les réparations du bain installé à la résidence de la Bénéficiaire ont fait en sorte, selon le soussigné, de reléguer la problématique soulevée initialement à une question d'apparence, laquelle soulève une notion de subjectivité. Évidemment, ce constat ne tranche que la question soulevée en litige, soit celle de la présence ou non de vices ou de malfaçons apparents visés à l'article 2111 du Code civil du Québec.

2. Moulures de transition (Point 5 à la décision de l'Administrateur)

À la correspondance de la Bénéficiaire datée du **16 décembre 2008**, les motifs invoqués au sujet des moulures de transition sont décrits comme suit:

«C'est un plancher flottant - érable de toundras qui est partout alors que ce sont des moulures de transition qui en plus d'être en bois au lieu d'être en stratifié comme le reste, sont d'une essence de bois totalement différente de l'érable. Je demande donc le remplacement de celles-ci et ce, non pas seulement au niveau de la salle à manger mais partout dans le condo.»

Or, M. Denis Jean, représentant de l'Administrateur, traite de cette réclamation comme suit, dans sa décision du **17 novembre 2008**:

«La propriétaire nous mentionne que la moulure de transition entre le plancher de la cuisine et de la salle à manger n'a pas la même essence de bois que le plancher de la salle à manger.

Lors de notre inspection, nous avons constaté la situation et suite à la vérification auprès de son fournisseur, l'entrepreneur lui a confirmé que le produit installé était celui fourni avec ce type de produit.

Par conséquent, **La Garantie Qualité Habitation** ne peut reconnaître ce point dans le cadre de son mandat.»

La Bénéficiaire a produit un document intitulé «Liste chronologique des événements reliés aux moulures de plancher» qui a été produit comme pièce B-2 à l'audience.

La Bénéficiaire a également témoigné au sujet du contenu de cette liste B-2, qu'elle a préparée personnellement peu avant l'audition.

Avant la réception du bâtiment, la Bénéficiaire a transmis à l'Entrepreneur une lettre en date du **23 mai 2008**, produite à l'audience comme pièce B-5, avisant que les moulures de plancher installées la veille à son condominium ne semblaient pas celles qui devaient l'être initialement et demandant, par conséquent, qu'il soit remédié au problème.

Par une lettre transmise à l'Entrepreneur en date du **30 mai 2008** et produite à l'audience comme pièce B-3, la Bénéficiaire a réitéré que les moulures de plancher n'étaient pas celles qui devaient être posées et requérait leur remplacement complet.

Au moment de la réception du bâtiment le **31 mai 2008**, le représentant de l'Entrepreneur aurait mentionné que des vérifications allaient être effectuées à ce sujet et aurait même pris possession, à cette fin, d'un échantillon du plancher flottant installé à la résidence de la Bénéficiaire.

Après vérification par l'Entrepreneur, celui-ci aurait indiqué à la Bénéficiaire que le fournisseur lui a confirmé que le type de moulures installées était celui approprié pour le plancher sélectionné et qu'il n'y avait pas d'autre choix alternatif. Tant la Bénéficiaire que le représentant de l'Entrepreneur, M. Ghislain Carrier, ont confirmé, à l'audience, ce qui précède.

Insatisfaite de l'information transmise par l'Entrepreneur, la Bénéficiaire aurait vérifié auprès d'autres fournisseurs de plancher et ceux-ci lui auraient mentionné qu'il existait, au contraire, un choix de moulures de différents types. Aucun de ces fournisseurs n'a été entendu ni aucun document produit à ce sujet lors de l'audience.

Tel qu'il appert à la lettre de la Bénéficiaire produite comme pièce B-4, les moulures de plancher n'étaient toujours pas remplacées en date du **13 juin 2008**. Il semble également que des discussions entourant le remplacement des moulures auraient eu

lieu en **juillet 2008** entre la Bénéficiaire et l'Entrepreneur sans qu'une solution puisse être trouvée entre les parties.

Appelé à témoigner au sujet de cette réclamation, M. Ghislain Carrier dit qu'il aurait remis à son fournisseur l'échantillon de plancher installé chez la Bénéficiaire et demandé qu'on lui confirme le type de moulures y étant associé. Selon son témoignage, le fournisseur lui aurait indiqué que la moulure installée était celle correspondante au plancher de bois flottant posé à la résidence de la Bénéficiaire.

La Bénéficiaire prétend qu'elle aurait dû être avisée de la différence de matériaux et d'essence entre les moulures de transition et le plancher flottant. Elle ajoute que même si le fournisseur prétend qu'il s'agit de produits compatibles, elle aurait dû en être avisée avant la pose.

Décision concernant les moulures de transition

Une fois de plus, les dispositions applicables à cette réclamation de la Bénéficiaire se retrouvent à l'article 6.4.2.2 du contrat préliminaire de vente et contrat de garantie obligatoire de condominium. Or, pour avoir gain de cause, la Bénéficiaire doit démontrer un vice ou une malfaçon apparente aux travaux exécutés par l'Entrepreneur. Concernant les moulures de transition, aucun vice ou malfaçon ne les affectent mais un débat existe concernant leur aspect esthétique. Il semble y avoir une mésentente contractuelle concernant ce qui devait ou non être livré et installé au condominium de la Bénéficiaire. Aucune preuve technique quelle qu'elle soit ne fut apportée à l'audience pour démontrer que les moulures étaient affectées d'un vice ou d'une malfaçon visée par le plan de garantie. De toute évidence, des mésententes contractuelles de cette nature ne sont pas couvertes par le plan de garantie.

Pour les motifs décrits précédemment, les décisions de l'Administrateur concernant les points en litige sont maintenues et la demande de la Bénéficiaire rejetée, le tout sans préjudice et sous toutes réserves des droits qu'elle pourrait faire valoir devant les tribunaux civils, si les règles du droit commun sont évidemment respectées.

Conformément à l'article 123 du Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs (L.R.Q. c.B-11.1, r.0.2) et considérant que la Bénéficiaire n'a pas obtenu gain de cause sur aucun des aspects de sa réclamation, le soussigné doit départager les coûts de l'arbitrage entre l'Administrateur du plan et la Bénéficiaire.

En conséquence et statuant notamment en équité selon l'article 116 du règlement précité, les frais d'arbitrage seront partagés entre la Bénéficiaire (pour la somme de 50,00 \$) et l'Administrateur (pour le solde du coût du présent arbitrage).

POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL D'ARBITRAGE:

REJETTE la demande d'arbitrage de la Bénéficiaire;

MAINTIENT les décisions numéros 1 et 5 de la décision de l'Administrateur rendue le **17 novembre 2008**;

LE TOUT, avec frais départagés entre la Bénéficiaire (pour la somme de 50,00 \$) et l'Administrateur (pour le solde du coût de l'arbitrage).

Québec, le 23 décembre 2009

Me REYNALD POULIN
Arbitre / Centre canadien d'arbitrage
commercial (CCAC)