

TRIBUNAL D'ARBITRAGE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

GAJD : 20210503

DEVANT L'ARBITRE : : **Robert Néron**, LL.B, LL.M., Arb.A.

Dominic Caron et Silda Carolina Rivas Roa

Bénéficiaires

- Et -

9286-7423 Québec Inc. / Concept Tribeca

Entrepreneur

- Et -

La Garantie Construction Résidentielle (GCR)

Administrateur

SENTENCE ARBITRALE

[1] Le 5 mars 2021, le soussigné était nommé arbitre dans le dossier identifié en rubrique.

[2] Après avoir reçu divers documents traitant dudit dossier et ceux du Groupe d'Arbitrage Juste Décision (GAJD), le soussigné a entrepris de contacter les parties et/ou leur procureur afin de commencer l'arbitrage.

[3] Le 7 juin 2021, une conférence préparatoire à l'arbitrage a eu lieu entre les parties et la date du 9 juillet 2021 a été retenue pour procéder à l'arbitrage.

Valeur du litige

[4] La valeur du litige est de \$ 6,000.00.

Historique

[5] Le 12 décembre 2017, un contrat préliminaire ainsi qu'un contrat de garantie ont été signés entre les parties. La date de livraison de l'unité située au 2299, rue Hogan, App. # 101, à Montréal, était prévue pour le 1^{er} juin 2018. À ce jour, l'immeuble n'a toujours pas été complété ni livré.

[6] Le 30 septembre 2020, les bénéficiaires ont mis l'entrepreneur en demeure de leur rembourser leur dépôt de \$ 50,000, la somme de \$ 27,000 en frais de logement et de retard de livraison ainsi qu'une perte de la valeur due au bâtiment non livré dans les délais.

[7] N'ayant pas reçu de réponse de l'Entrepreneur, les bénéficiaires ont fait une réclamation auprès de l'Administrateur pour le remboursement de leur dépôt de \$ 50,000 ainsi que le remboursement de leurs frais de relogement pour la somme de \$ 6,000, soit le maximum prévu par le Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs (Règlement).

[8] Le 5 février 2021, GRC a accepté la demande de remboursement du dépôt de \$ 50,000 mais a refusé la demande de remboursement pour les frais de relogement.

[9] Le 5 mars 2021, les bénéficiaires ont déposé une demande d'arbitrage en vertu de l'article 108 du Règlement.

[10] Après une conférence préparatoire à l'arbitrage tenue le 7 juin 2021, l'audience arbitrage a eu lieu le 9 juillet 2021 et était présidée par le soussigné.

[11] Trois témoins ont témoigné lors de l'audience, à savoir : le conciliateur, M. Serge Fortin, le Vice-Président principal de GCR, M. Jean-Pascal Labrosse et l'un des Bénéficiaires, M. Dominic Caron.

Question en litige

[12] Un seul point est en litige dans cette affaire, soit le remboursement ou non des frais de relocation des Bénéficiaires, dûs au retard et à la non-livraison de leur unité condominiale.

[13] Le conciliateur affirme dans sa décision du 5 février 2021, ce qui suit :

Remboursement des frais de retard et de livraison

Ayant pour même contexte que pour le point 1, les bénéficiaires demandent le remboursement de la somme de 6000 \$ pour les frais de logement et de retard de livraison.

Ici, on doit se rapporter à l'article 9 du Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs dont voici l'extrait :

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

1° dans le cas d'un contrat de vente :

- a) soit les acomptes versés par le bénéficiaire ;*
- b) soit le parachèvement des travaux si le bénéficiaire est détenteur des titres de propriété, à la condition qu'il n'y ait pas d'enrichissement injustifié de ce dernier ;*

2° dans le cas d'un contrat d'entreprise :

- a) soit les acomptes versés par le bénéficiaire à la condition qu'il n'y ait pas d'enrichissement injustifié de ce dernier ;*
- b) soit le parachèvement des travaux à la condition qu'il n'y ait pas d'enrichissement injustifié de ce dernier ;*

3° le relogement, le déménagement et l'entreposage des biens du bénéficiaire dans les cas suivants :

- a) le bénéficiaire ne peut prendre réception du bâtiment à la date convenue avec l'entrepreneur à moins que les acomptes ne soient remboursés ;*
- b) il ne peut prendre réception du bâtiment à la date convenue avec l'entrepreneur afin de permettre à l'administrateur de parachever le bâtiment.*

Considérant que nous sommes devant un contrat de vente ;

Considérant que nous sommes avant la réception du bâtiment ;

Nous ne pouvons considérer cette demande de remboursement pour le relogement.

Analyse et décision

Par conséquent, l'administrateur rejette la réclamation des bénéficiaires.

Témoignages

Serge Fortin

[14] M. Fortin est enquêteur aux enregistrements pour GCR et il est la personne qui a rendu une décision à titre de conciliateur dans la présente dénonciation. M. Fortin confirme qu'il y avait une demande de remboursement de l'acompte pour la somme de \$ 50,000 et pour des frais de déménagement, de logement et d'entreposage des biens des Bénéficiaires. M. Fortin confirme que ceux-ci devaient avoir réceptionné le condo depuis plusieurs années.

[15] M. Fortin ajoute que les Bénéficiaires avaient les reçus nécessaires afin de prouver leur réclamation pour la relocation. Cependant, selon lui, le plan de garantie ne prévoit pas le remboursement de ces frais lorsqu'il y a eu remboursement

d'acompte, car les Bénéficiaires ne prendront jamais possession de leur unité condominiale. Par conséquent, M. Fortin a dû refuser leur réclamation.

[16] En réponse aux questions du tribunal arbitral, M. Fortin dit qu'il a refusé la réclamation des demandeurs en vertu de l'article 9 du Règlement. Il affirme que c'est l'article 26 du Règlement qui s'applique pour les copropriétés alors que l'article 9 s'adresse aux propriétés unifamiliales.

[17] M. Fortin fait aussi référence à l'article 26.1 du contrat de vente. M. Fortin ajoute qu'étant donné que les Bénéficiaires n'étaient pas propriétaires de la partie privative de leur condo, il ne pouvait rembourser en vertu de l'article 26.1 que les acomptes versés.

[18] En contre-interrogatoire, M. Fortin confirme qu'il n'y a pas de mesures spéciales ou extraordinaires dans le dossier des Bénéficiaires. Il a ajouté qu'il a dû prendre du temps dans cette réclamation afin de s'assurer que l'Entrepreneur n'avait pas fait d'entente hors coûts avec les Bénéficiaires, excluant GCR, et dont certains montants auraient été remboursés.

Dominic Caron

[19] M. Caron confirme qu'après un an d'inactivité sur le chantier, il a commencé à poser des questions. Il a contacté GCR et il voulait savoir les impacts s'il voulait se retirer du projet. Il voulait aussi savoir si GCR avait des moyens coercitifs pour forcer un entrepreneur à reprendre les travaux sur le chantier. En somme, son objectif a toujours été de prendre possession du condo pour pouvoir y habiter.

[20] Lors de cette conversation avec une agente à la clientèle de GCR tenue le 7 juillet 2020, il a également soulevé la question du remboursement des frais de relocalisation et de déménagement. Après avoir consulté le site de GRC, il était clair pour lui que GCR couvrait les frais de relogement, si après avoir reçu le remboursement des acomptes, ils continuaient de souffrir de dommages.

[21] Ayant une différence entre le site web de GCR et l'information qui lui était fournie, M. Caron a demandé à parler à un superviseur. Il a donc laissé un message dans la boîte vocale de M. Labrosse qui l'a rappelé 30 minutes plus tard. C'est à ce moment-là que M. Caron a appris que M. Labrosse était entré en contact avec le vice-président des communications et qu'il avait un rendez-vous dans l'après-midi pour revoir la situation.

[22] Se rendant compte qu'il y avait une dispute entre la position de GCR et ce qui était alors écrit sur leur site web, M. Caron a fait des captures d'écran. Or, le 7 juillet 2020 à 2 :26 pm, nous retrouvons ce qui suit sur le site de GCR :

*Protections : Le remboursement des frais de relogement,
de déménagement et d'entreposage, liés au retard de livraison
ou lorsque la maison n'est pas habitable lors des travaux correctifs.*

[23] Le même jour, à 8 :36 pm, nous retrouvons le changement suivant :

Pendant : Remboursement des frais de relogement de déménagement et d'entreposage, liés au retard de livraison pour un montant maximal de 6 000 \$ (ce montant ne peut être réclamé s'il y a un remboursement d'acompte).

[24] En conclusion, M. Caron dit que GCR devait lui donner l'information juridique nécessaire de ce à quoi il avait droit. En l'espèce, les Bénéficiaires ont eu des frais d'hébergement, ces derniers étant repoussés de deux mois à chaque deux mois, et ce pendant deux ans. Les Bénéficiaires ont dû payer des frais totaux d'environ \$ 30,000 compte tenu des retards subis.

Jean-Pascal Labrosse

[25] M. Labrosse confirme qu'il a parlé avec M. Caron. Le service à la clientèle l'avait informé qu'il y avait un consommateur qui posait des questions relatives au remboursement d'acompte ainsi qu'aux frais de relogement, de déménagement et d'entreposage des biens.

[26] M. Labrosse ajoute qu'il y avait alors un élément sur leur site web qui portait à confusion, soit le remboursement des frais de relogement quand les acomptes étaient remboursés. M. Labrosse dit qu'il a informé, M. Caron, que le Règlement primait et prévoyait que si l'acompte était remboursé, les faits de relogement n'étaient pas remboursés.

[27] Par la suite, M. Labrosse a demandé au service des communications de GCR de modifier le contenu afin qu'il reflète les conditions prévues à l'alinéa 26 (3) du Règlement portant sur le remboursement des frais de relogement.

[28] En conclusion, M. Labrosse affirme que c'est dans un souci d'amélioration continue et de transparence au niveau de l'information pour les consommateurs qu'il fut ajouté sur le site web de GCR entre parenthèses : « ce montant ne peut être réclamé s'il y a un remboursement d'acompte, comme stipulé par l'article 26 du Règlement. »

[29] En réponse aux questions du tribunal arbitral, M. Labrosse confirme qu'il lui arrive parfois de prendre des appels des consommateurs et qu'il avait retourné l'appel à M. Caron dans un souci d'un service à la clientèle efficace.

[30] M. Labrosse confirme qu'il a dit à M. Caron que s'il déposait sa réclamation pour le remboursement de l'acompte et pour les frais de relogement, GCR allait rejeter sa demande pour les frais de relogement.

[31] En contre-interrogatoire, M. Labrosse affirme que le site web de GCR est modifié annuellement. Le site web contient plusieurs pages et il faut périodiquement le modifier, si ce n'est pour ajuster les primes d'enregistrement.

[32] M. Labrosse confirme qu'il n'avait pas l'intention de modifier le site web de GCR avant de parler à M. Caron et les modifications qui précèdent ont été effectuées après lui avoir parlé.

Prétentions des parties

Bénéficiaires

[33] En résumé, les Bénéficiaires prétendent que, étant donné que la livraison de leur unité condomaniale, qui était prévue pour le 1^{er} juin 2018, n'a jamais été faite, ils ont subi des dommages avant le remboursement des acomptes. Or, le site web de GCR constitue une source fondamentale d'informations qui permet de vulgariser pour le consommateur l'information qui leur est soumise. Ils font remarquer que la première version du site web de GCR en date du 7 juillet 2020 ne faisait aucune distinction entre le remboursement ou non des acomptes et le remboursement des frais de relogement.

[34] En somme, les Bénéficiaires ont subi des dommages pendant deux ans, soit entre la date prévue de la livraison du condo et le moment où ils ont dû se retirer du projet pour inertie de la part de l'Entrepreneur. C'est pourquoi ils réclament des frais de relogement pour cette période. En outre, les Bénéficiaires affirment que le remboursement des frais de relogement est inclus, en vertu du Plan de garantie qu'ils ont dûment payé à GCR. Enfin, GCR doit être tenu responsable pour l'information erronée diffusée sur leur site web.

Administrateur

[35] En revanche, l'Administrateur affirme qu'en vertu de l'article 26 du Règlement, il n'y a pas de possibilité de remboursement des frais de relogement s'il y a eu le remboursement d'acompte. En outre, l'article 116 du Règlement ne permet pas à l'arbitre d'utiliser le pouvoir d'équité, car le Règlement n'est pas silencieux sur ce qui peut ou non être remboursé par le Plan de garantie.

Analyse

[36] Il est important de revoir, dans un premier temps, le libellé du Règlement ainsi que du contrat de vente, en ce qui concerne le remboursement des frais de relogement.

A) Règlement

26. *La garantie d'un plan dans le cas de manquement de l'entrepreneur à ses obligations légales ou contractuelles avant la réception de la partie privative ou des parties communes doit couvrir :*

1° dans le cas d'un contrat de vente :

- a) soit les acomptes versés par le bénéficiaire ;*
- b) soit le parachèvement des travaux si le bénéficiaire est détenteur des titres de propriété, à la condition qu'il n'y ait pas d'enrichissement injustifié de ce dernier ;*

(...)

3° le relogement, le déménagement et l'entreposage des biens du bénéficiaire dans les cas suivants :

- a) le bénéficiaire ne peut prendre réception du bâtiment à la date convenue avec l'entrepreneur à moins que les acomptes ne soient remboursés ;*

b) il ne peut prendre réception du bâtiment à la date convenue avec l'entrepreneur afin de permettre à l'administrateur de parachever le bâtiment.

[Nous soulignons]

B) Contrat de garantie

Article 13. GARANTIE DE RELOGEMENT, DÉMÉNAGEMENT ET ENTREPOSAGE

13.1 Sous réserve des limites et exclusions contenues aux présentes, l'Administrateur s'engage en faveur du Bénéficiaire, en cas de manquement de l'Entrepreneur à ses obligations contractuelles et légales, à rembourser au Bénéficiaire les frais raisonnables de relogement, de déménagement et d'entreposage de ses biens dans la mesure dans l'un ou l'autre des cas suivants :

13.1.1 soit (i) le Bénéficiaire ne peut, autrement que par force majeure ou par son fait ou son inaction, prendre Réception du bâtiment à la date convenue au Contrat couvert avec l'Entrepreneur à moins que les Acomptes ne soient remboursés ou (ii) le Bénéficiaire ne peut prendre Réception du bâtiment à la date convenue avec l'Entrepreneur afin de permettre à l'Administrateur de parachever le Bâtiment.

[37] Force est de constater que le Règlement est sans équivoque. Quand le remboursement des acomptes a eu lieu, le remboursement des frais de relogement ne peut être remboursé. C'est l'un ou l'autre. En outre, le Contrat de garantie qui est intervenu entre l'Entrepreneur et les Bénéficiaires le confirme.

[38] En ce qui concerne le site web de GCR, ce n'est qu'un outil de vulgarisation afin que le consommateur puisse comprendre le contenu du Plan de garantie. Il ne peut pas, selon moi, remplacer de quelque manière que ce soit les dispositions législatives qu'il vulgarise.

[39] Je comprends que les Bénéficiaires aient pensé, après avoir lu le site web de GCR avant sa modification, qu'ils avaient le droit au remboursement de leurs frais de relogement en plus du remboursement de leurs acomptes. Cependant, cette information était erronée et après s'en être aperçu, GCR a fait les modifications nécessaires à leur site web, tel qu'il devait le faire.

[40] En autres mots, c'est le Règlement qui a préséance en matière du Plan de garantie et l'article 26, qui porte sur les unités condominiales, ne prévoit pas de remboursement des frais de relogement quand il y a eu remboursement des acomptes, comme en l'espèce.

[41] Il est à souligner que le fait que le conciliateur dans cette affaire se soit basé erronément sur l'article 9 du Règlement afin de refuser la demande des Bénéficiaires n'est pas vital dans cette affaire. Il est clair qu'il voulait parler de l'article 26 du Règlement qui porte sur les unités condominiales et non de l'article 9 qui est la même disposition, mais qui est uniquement applicable pour les unifamiliales.

[42] Dans l'arrêt jurisprudentiel, *La Garantie Habitation du Québec Inc, c. Robert Masson*¹, l'honorable juge Paquette, nous rappelle que le Règlement prévoit que les

¹ 2016 QCCS 5593

frais de relogement et d'entreposage ne sont pas couverts si les acomptes sont remboursés. Or, comme en l'espèce les acomptes ont été remboursés, il ne peut y avoir de remboursement des frais de relogement. C'est l'un ou l'autre.

[43] Enfin, les Bénéficiaires me demandent d'appliquer les dispositions de l'article 116 du Règlement qui prévoit qu'un arbitre statue conformément aux règles de droit, mais fait aussi appel à l'équité lorsque les circonstances le justifient.

[44] Selon moi, un arbitre doit utiliser les dispositions prévues à l'article 116 du Règlement prudemment et avec parcimonie. En effet, lorsque le Règlement n'est pas ambigu et que le contrat de garantie intervenu entre les parties est sans équivoque, il n'est pas approprié d'utiliser cette disposition, car cela irait à l'encontre du Règlement.

[45] Pour ces motifs, je ne vais pas appliquer les dispositions de l'article 116 comme me le demandent les Bénéficiaires, car l'article 26 ainsi que l'article 13 du Contrat de garantie prévoient explicitement qu'ils n'ont pas droit aux frais de relogement quand les acomptes sont remboursés.

[46] Il n'en demeure pas moins que je suis sensible aux difficultés vécues par les Bénéficiaires dans cet achat d'un condo avec un Entrepreneur qui n'a pas respecté son engagement à le livrer comme prévu. En revanche, je suis lié par le Règlement ainsi que la décision précitée de la Cour supérieure.

[47] Enfin, en vertu de l'article 123 du Règlement puisque les Bénéficiaires n'ont pas obtenu gain de cause, je me dois de répartir les coûts du présent arbitrage entre l'Administrateur et les Bénéficiaires.

[48] Or, compte tenu de l'information erronée fournie initialement par l'Administrateur dans son site web aux Bénéficiaires, je conclus que les frais d'arbitrage doivent être à la charge de l'Administrateur.

[49] En terminant, je dois dire que j'ai beaucoup apprécié le professionnalisme ainsi que le respect entre les parties. Ce fut un plaisir pour moi de présider cet arbitrage.

DÉCISION

POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL D'ARBITRAGE :

REJETTE la demande d'arbitrage des Bénéficiaires ;

LE TOUT, avec les frais de l'arbitrage à la charge de l'Administrateur.

EN FOI DE QUOI, j'ai signé le 14 juillet 2021.



Robert Néron, Arbitre