

RÉSOLUTION DE DIFFÉRENDS - RÉPARATIONS ET ENTRETIEN

IMPORTANT

Le contenu du présent bulletin d'information est présenté à titre informatif seulement et ne remplace pas les dispositions de la loi.

RÉSOLUTION DE DIFFÉRENDS

Il s'agit du processus de résolution privilégié pour les locataires qui demandent à leur propriétaire d'effectuer des travaux de réparation ou d'entretien dans leur appartement. Les locataires sont responsables de suivre les étapes 1 à 3. Si les locataires décident de déménager avant de suivre ce processus, ils sont toujours soumis aux obligations du bail.

Problèmes/étapes	Mode d'action privilégié
<p>Première étape - dialogue Travaux de réparation et d'entretien requis</p>	<p>Le locataire doit discuter avec le propriétaire des réparations à effectuer et de la question de savoir s'il s'agit de réparations d'urgence ou tout simplement de travaux normaux d'entretien et de réparation. Consulter Réparations et entretien et Responsabilités respectives.</p>
<p>Deuxième étape - plainte officielle</p> <p>Les travaux de réparation et d'entretien ne sont pas effectués</p>	<p>Le locataire doit écrire au propriétaire pour indiquer le problème et demander que les travaux de réparation soit effectués dans un délai de sept jours, s'il s'agit de travaux normaux, ou immédiatement, s'il s'agit de travaux d'urgence.</p> <p>La lettre au propriétaire doit contenir ce qui suit : la date, le nom et l'adresse du propriétaire et du locataire au complet, les détails précis au sujet des travaux de réparation demandés, le délai d'achèvement des travaux de réparation demandés, et la signature du locataire.</p> <p>Le propriétaire doit donner le préavis suivant pour les travaux de réparation et d'entretien :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sans préavis : Si le locataire y consent ou dans les deux jours ouvrables qui suivent la réception de la demande écrite de réparations faite par le locataire. • Un préavis d'au moins 24 heures : Si le délai de deux jours ouvrables après la réception de la demande écrite de réparations faite par le locataire s'est écoulé. • Un préavis d'au moins 7 jours : Pour les travaux normaux de réparation et d'entretien. <p>Le locataire peut remettre la demande écrite directement au propriétaire, par courriel (si les deux parties ont fourni leur adresse électronique dans le bail résidentiel) ou l'envoyer par la poste. Lorsqu'il l'envoie par la poste, il faut ajouter trois jours de plus au délai alloué. Conservez une preuve de l'envoi, comme un reçu pour un envoi par courrier recommandé, ou assurez-vous d'avoir un témoin avec vous lorsque vous signifiez la plainte officielle.</p>

Problèmes/étapes	Mode d'action privilégié
<p data-bbox="115 197 358 323">Troisième étape - demande d'intervention par le locataire</p> <p data-bbox="136 369 342 495">Les travaux de réparation n'ont toujours pas été effectués</p>	<p data-bbox="391 197 1461 323">Le locataire peut présenter une demande d'intervention. La demande doit être accompagnée des preuves suivantes pour décrire pleinement votre cas et assurer qu'un médiateur des loyers peut entreprendre une enquête en bonne et due forme :</p> <p data-bbox="391 359 1300 394">Éléments de preuve requis : (Le locataire a le fardeau de la preuve.)</p> <ul data-bbox="391 401 1097 468" style="list-style-type: none"> • une copie du bail; • une copie de la demande écrite à votre propriétaire. <p data-bbox="391 499 846 535">Éléments de preuve optionnels :</p> <ul data-bbox="391 541 1365 709" style="list-style-type: none"> • une copie du rapport d'inspection des locaux (si un rapport a été rempli); • la preuve que vous avez remis la demande écrite au propriétaire; • une estimation professionnelle du coût des réparations; • une photo ou une autre preuve qui donnerait du poids à vos arguments; • les déclarations de témoins, y compris leurs numéros de téléphone.
<p data-bbox="115 716 358 842">Quatrième étape - enquête du médiateur des loyers</p>	<p data-bbox="391 716 1461 814">Le Tribunal sur la location de locaux d'habitation pourrait communiquer avec votre propriétaire pour essayer de résoudre le différend portant sur les réparations et l'entretien.</p> <p data-bbox="391 852 1390 978">Le Tribunal sur la location de locaux d'habitation assignera un médiateur des loyers pour enquêter sur le différend entre le locataire et le propriétaire. Le médiateur des loyers assigné au dossier doit <u>établir les faits pertinents qui suivent</u> :</p> <ul data-bbox="391 989 1398 1087" style="list-style-type: none"> • la validité ou les motifs de l'allégation d'après les obligations du propriétaire; • la nature et l'étendue des travaux requis; • une détermination des responsabilités du propriétaire. <p data-bbox="391 1125 1461 1224">Au besoin, un médiateur des loyers enverra une lettre à votre propriétaire pour l'informer du différend. Votre propriétaire aura la possibilité de donner son point de vue.</p> <p data-bbox="391 1230 1461 1287">Votre propriétaire doit répondre dans un délai de 7 jours (+ 6 jours pour l'envoi par la poste aller-retour).</p> <p data-bbox="391 1325 1422 1423">Durant cette période d'enquête, un médiateur des loyers peut mener une inspection de votre appartement et informer d'autres intervenants au besoin, au besoin.</p>
<p data-bbox="115 1430 358 1528">Cinquième étape - résolution du différend</p> <p data-bbox="136 1566 342 1692">Les travaux de réparation n'ont toujours pas été effectués</p> <p data-bbox="120 1730 358 1896">Le propriétaire ne respecte pas l'ordonnance du médiateur des loyers</p>	<p data-bbox="391 1430 1422 1633">Le médiateur des loyers assigné au dossier peut prendre une décision qui respecte la loi et qui tient compte des preuves présentées par le locataire et le propriétaire. Il peut envoyer une ordonnance exécutoire à votre propriétaire indiquant les mesures que celui-ci doit prendre pour résoudre le différend. Vous recevrez une copie de cette ordonnance exécutoire pour votre information dans les 30 jours suivant la présentation de votre demande.</p> <p data-bbox="391 1671 1461 1797">Si le propriétaire ne respecte pas les ordres donnés dans l'ordonnance exécutoire, le médiateur des loyers peut ordonner au locataire de payer le loyer directement au Tribunal sur la location de locaux d'habitation qui pourra ainsi utiliser le loyer afin de régler le coût des réparations attribuées à contrat au nom du propriétaire.</p>

Problèmes/étapes	Mode d'action privilégié
<p data-bbox="115 218 354 352">Cinquième étape - résolution du différend</p> <p data-bbox="115 390 354 520">Les travaux de réparation n'ont toujours pas été effectués</p> <p data-bbox="115 594 354 758">Le propriétaire ne respecte pas l'ordonnance du médiateur des loyers (suite)</p>	<p data-bbox="386 218 1458 422">Dans des cas extrêmes, le médiateur des loyers peut donner au propriétaire et au locataire un avis de résiliation s'il estime que le propriétaire n'est pas disposé à s'acquitter de ses obligations ou n'est pas financièrement en mesure de le faire. Le médiateur des loyers peut ordonner au propriétaire de verser un montant au locataire pour l'indemniser des frais raisonnables, jusqu'à concurrence d'un mois de loyer ou pour rembourser le loyer.</p> <p data-bbox="386 457 1458 621">D'après la demande d'intervention du locataire, un médiateur des loyers peut donner au locataire et au propriétaire un avis de résiliation après avoir mené une enquête et d'après l'avis d'un médecin et d'une inspection sanitaire des locaux, s'il est convaincu que la continuation de la location causerait un <u>préjudice grave</u> au locataire en raison de la détérioration de sa santé.</p> <p data-bbox="386 657 1458 783">Il est possible d'interjeter appel de la décision du médiateur des loyers. Pour ce faire, il faut soumettre un avis de requête à un juge de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick dans les sept jours suivant la date de la réception de l'avis.</p>

RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez les ressources ci-dessous :

Site web: www.snb.ca/je-loue
Courriel: jeloue@snb.ca
Téléphone: 1-888-762-8600