

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 de différends privilégié pour les propriétaires lorsque les locataires ne s'acquittent pas de leurs obligations de maintenir la propreté de l'appartement ou de réparer les dommages qu'ils ont causés ou que leurs invités ont causés. Le processus de résolution des différends comporte cinq étapes :

Problèmes/étapes	Mode d'action privilégié
<p>Première étape - dialogue Travaux de réparation ou de nettoyage requis</p>	<p>Le propriétaire doit parler au locataire des travaux de réparation ou de nettoyage qui doivent être effectués. Consulter les Responsabilités du propriétaire et du locataire : réparations et entretien.</p>
<p>Deuxième étape - plainte écrite Travaux de réparation ou de nettoyage non effectués</p>	<p>Le propriétaire doit <u>écrire</u> au locataire pour indiquer le problème et demander que les travaux de réparation ou de nettoyage soient effectués dans un délai de sept jours.</p> <p>La lettre au locataire 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 ou de nettoyage demandés, le délai d'achèvement des travaux de réparation ou de nettoyage demandés, et la signature du propriétaire.</p> <p>Le propriétaire peut remettre la demande écrite directement au locataire, 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 remettez la demande écrite.</p>
<p>Troisième étape - demande d'intervention par le propriétaire au Tribunal sur la location de locaux d'habitation Les travaux de réparation ou le nettoyage n'ont toujours pas été effectués</p>	<p>Le propriétaire peut présenter une demande d'intervention. Le Tribunal sur la location de locaux d'habitation assignera un médiateur des loyers pour faire enquête. 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>Éléments de preuve requis : (Le propriétaire a le fardeau de la preuve.)</p> <ul style="list-style-type: none"> • une copie du bail; • une copie de la plainte écrite à votre locataire (deuxième étape). <p>Éléments de preuve optionnels :</p> <ul 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 à votre locataire; • une estimation professionnelle (si elle est disponible); • une photo ou une autre preuve qui donnerait du poids à vos arguments; • les déclarations de témoins, y compris leurs numéros de téléphone.

Problèmes/étapes	Mode d'action privilégié
<p>Quatrième étape - enquête</p>	<p>Le Tribunal sur la location de locaux d'habitation communiquera avec votre locataire et essaiera de résoudre le différend portant sur les réparations et la propreté.</p> <p>Le médiateur des loyers assigné au dossier enquêtera sur le différend entre propriétaire et locataire et doit <u>établir les faits pertinents qui suivent</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la validité ou les motifs de l'allégation d'après les obligations du locataire; • la nature et l'étendue des travaux requis; • une détermination des responsabilités du locataire dans le différend. <p>Au besoin, un médiateur des loyers enverra une lettre au locataire au sujet du différend. Le locataire aura la possibilité de donner son point de vue sur les faits. Il a jusqu'à 7 jours pour répondre (+ 6 jours pour l'envoi par la poste aller-retour).</p> <p>Durant cette période d'enquête, un médiateur des loyers peut mener une inspection des locaux et informer d'autres intervenants, au besoin.</p>
<p>Cinquième étape - résolution du différend</p> <p>Le locataire ne respecte pas l'ordonnance du médiateur des loyers</p> <p>Le locataire ne respecte pas l'avis de congé donné par le médiateur des loyers</p>	<p>Le médiateur des loyers assigné au dossier prendra une décision qui respecte la loi et tient compte des preuves présentées par le propriétaire et le locataire.</p> <p>Le médiateur des loyers peut délivrer une ordonnance exécutoire au locataire indiquant les mesures que celui-ci doit prendre pour résoudre le différend. Le propriétaire recevra une copie de l'ordonnance exécutoire à titre d'information dans les 30 jours suivant la présentation de la demande d'intervention.</p> <p>Si le locataire ne respecte pas l'ordonnance exécutoire du médiateur des loyers, le propriétaire peut présenter une autre demande d'intervention. Après une autre enquête, le médiateur des loyers peut donner au locataire un avis de congé, qui précisera la date à laquelle le locataire doit évacuer les locaux. Un avis de congé ne libère <u>pas</u> le locataire de ses obligations en vertu du bail.</p> <p>Si le locataire ne respecte pas l'avis de congé du médiateur des loyers, le propriétaire peut présenter une demande d'expulsion au médiateur des loyers. Après enquête, le médiateur des loyers peut signifier un ordre d'expulsion au locataire. Voir le bulletin d'information Expulsion.</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