

## IMPORTANT

Le contenu de ce bulletin n'est offert qu'à titre d'information et ne remplace pas la loi.

## RÈGLEMENT DE CONFLITS

Le processus de règlement des conflits qui opposent locataires et propriétaires devrait, de préférence, suivre les étapes ci-dessous. Selon le type de demande, soit le locataire soit le propriétaire doit amorcer les étapes 1, 2 et 3.

Problème/Étape	Démarche privilégiée
<p><b>1<sup>re</sup> étape :</b> <b>Dialogue</b></p> <p>Le propriétaire et le locataire inspectent les locaux loués.</p>	<p>Le <b>locataire</b> doit demander un remboursement ou un transfert du dépôt de garantie : <a href="#">Demande de remboursement du dépôt de garantie</a> ou <a href="#">Demande de transfert du dépôt de garantie</a>.</p> <p>Quand la location prend fin, il est recommandé que <b>le locataire et le propriétaire</b> remplissent un <a href="#">Rapport d'inspection de locaux</a> et discutent de toute question relative au dépôt de garantie.</p>
<p><b>2<sup>e</sup> étape :</b> <b>Libération du dépôt de garantie</b></p> <p>Accord Demande non contestée</p>	<p>Si le <b>propriétaire et le locataire</b> s'entendent sur l'attribution et le versement du dépôt de garantie, on dit que la demande est non contestée.</p> <p>Le processus de remboursement ou de transfert du dépôt de garantie peut être accéléré si :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>le propriétaire accepte de signer une libération du dépôt de garantie, ou</li> <li>le locataire indique par sa signature qu'il accepte qu'une portion du dépôt de garantie serve à dédommager le propriétaire pour des dommages causés aux locaux, un loyer non payé, des frais de services publics non payés ou des frais payés en retard.</li> </ul> <p>Si le propriétaire et le locataire n'arrivent pas à s'entendre sur l'attribution et le versement du dépôt de garantie, ce dernier fait alors l'objet d'une demande contestée.</p>
<p><b>3<sup>e</sup> étape :</b> <b>Demande du propriétaire à l'égard du dépôt de garantie</b></p> <p>Pas d'accord Demande contestée</p>	<p>Le <b>propriétaire</b> peut déposer, <u>dans les sept jours suivant la fin de la location</u>, une <a href="#">Réclamation relative au dépôt de garantie</a> auprès du Bureau du médiateur des loyers pour une partie ou la totalité du montant du dépôt de garantie auquel il estime avoir droit.</p> <p>Avant que le médiateur des loyers puisse entamer son enquête, les preuves suivantes doivent être présentées :</p> <p><b>Preuves obligatoires :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Une copie du bail</li> <li>Une copie de l'Avis de déménagement</li> </ul> <p><b>Preuves facultatives :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Une copie de tout autre avis donné au locataire</li> <li>Toute autre preuve, notamment des photos, pouvant appuyer la réclamation</li> <li>Une copie des Rapports d'inspection de locaux</li> <li>Des déclarations de témoins, y compris leur numéro de téléphone</li> <li>Tout rapport d'expert ou toute évaluation professionnelle</li> </ul> <p>Veuillez noter que le fardeau de la preuve appartient au propriétaire.</p>

Problème/Étape	Démarche privilégiée
<p align="center"><b>4<sup>e</sup> étape :</b> <b>Enquête du médiateur des loyers</b></p>	<p>Le Bureau du médiateur des loyers demandera à un médiateur d'enquêter sur la demande contestée. Le médiateur des loyers doit établir les faits pertinents suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• le bien-fondé ou les motifs de la demande en fonction des obligations du locataire;</li> <li>• le niveau et la nature de la perte financière subie par le propriétaire;</li> <li>• l'évaluation des responsabilités du locataire par rapport à la réclamation.</li> </ul> <p>Au besoin, le <b>médiateur des loyers</b> enverra au locataire une lettre concernant la réclamation relative au dépôt de garantie. Le locataire aura l'occasion de présenter sa version des faits. Il doit toutefois répondre dans un délai de sept jours (auquel s'ajoutent six jours pour l'expédition et la réception des lettres).</p> <p><b>Si le locataire souhaite contester la réclamation</b>, il doit présenter sa défense par écrit au plus tard à la date indiquée dans la lettre. Il ne lui suffit pas de dire qu'il n'est pas d'accord avec la réclamation : il doit expliquer clairement la raison pour laquelle il conteste la réclamation et inclure toute preuve pertinente pour appuyer son cas.</p> <p><b>Si le locataire est d'accord avec la réclamation, mais conteste le montant réclamé</b>, il est important qu'il l'indique dans sa défense et qu'il présente des preuves pour appuyer son désaccord. Le locataire peut appuyer son cas en incluant des estimations fournies par des entrepreneurs ou des fournisseurs.</p> <p>Durant cette période, le médiateur des loyers peut faire une inspection des locaux et mettre d'autres parties intéressées au courant de la situation. Il peut également faire appel à des experts afin d'obtenir une description exacte des dangers pour la santé ou la sécurité, le cas échéant. Selon la nature et la complexité des problèmes, on peut s'attendre à des retards.</p>
<p align="center"><b>5<sup>e</sup> étape :</b> <b>Règlement du conflit</b></p>	<p>Le <b>médiateur des loyers</b> parviendra à une décision par rapport à la réclamation du propriétaire relativement au dépôt de garantie en se basant sur la loi et sur les preuves fournies par le propriétaire et le locataire. Le Bureau du médiateur des loyers se donne comme objectif de fournir une copie de la décision au propriétaire et au locataire dans les 30 jours suivant la demande du propriétaire.</p> <p>Le propriétaire et le locataire peuvent en appeler de la décision du médiateur des loyers en remplissant un Avis de requête et en le présentant à un juge de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick. L'appel doit être déposé dans les sept jours suivant la communication de la décision.</p> <p>Service Nouveau-Brunswick enverra des chèques en fonction de la décision rendue <b>après expiration de la période d'appel</b>.</p>

### RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les dépôts de garantie, consultez le site Web du Bureau du médiateur des loyers au [www.snb.ca/je-loue](http://www.snb.ca/je-loue) ou téléphonez à l'un des bureaux ci-dessous.

## BUREAUX DU MÉDIATEUR DES LOYERS

Centre-ville  
Case postale 1998  
432, rue Queen  
Fredericton (N.-B.)  
E3B 5G4  
Tél. : 506-453-2557  
Télééc. : 506-457-7289

King's Square Nord  
Case postale 5001  
15, carré King's Nord  
Saint John (N.-B.)  
E2L 4Y9  
Tél. : 506-658-2512  
Télééc. : 506-658-3096

Place de  
l'Assomption  
C.P. 5001  
770, rue Main  
Moncton (N.-B.)  
E1C 8R3  
Tél. : 506-856-2330  
Télééc. : 506-856-3177

Édifice Executive  
Tower  
Case postale 5001  
161, rue Main  
Bathurst (N.-B.)  
E2A 3Z9  
Tél. : 506-547-2522  
Télééc. : 506-547-2106

Mall Centre-ville  
Case postale 5001  
157, rue Water  
Campbellton (NB)  
E3N 3H5  
Tél. : 506-789-2210  
Télééc. : 506-789-4866

Carrefour  
Assomption  
Case postale 5001  
121, rue de l'Église  
Edmundston (N.-B.)  
E3V 3L3  
Tél. : 506-735-2000  
Télééc. : 506-735-2382

**TÉLÉSERVICES - 1-888-762-8600 (SANS FRAIS)**