

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 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="110 197 363 323">Troisième étape - demande d'intervention par le locataire</p> <p data-bbox="131 365 342 491">Les travaux de réparation n'ont toujours pas été effectués</p>	<p data-bbox="391 197 1458 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 464" 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="110 716 363 842">Quatrième étape - enquête du médiateur des loyers</p>	<p data-bbox="391 716 1442 779">Le Bureau du médiateur des loyers pourrait communiquer avec votre propriétaire pour essayer de résoudre le différend portant sur les réparations et l'entretien.</p> <p data-bbox="391 821 1398 915">Le Bureau du médiateur des loyers 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="391 921 1398 1026" 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 1062 1458 1146">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 1157 1458 1220">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 1255 1425 1350">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="110 1367 363 1461">Cinquième étape - résolution du différend</p> <p data-bbox="131 1503 342 1629">Les travaux de réparation n'ont toujours pas été effectués</p> <p data-bbox="120 1671 354 1829">Le propriétaire ne respecte pas l'ordonnance du médiateur des loyers</p>	<p data-bbox="391 1367 1458 1566">Le médiateur des loyers assigné au dossier 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 1598 1458 1734">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 Bureau du médiateur des loyers 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>Cinquième étape - résolution du différend</p> <p>Les travaux de réparation n'ont toujours pas été effectués</p> <p>Le propriétaire ne respecte pas l'ordonnance du médiateur des loyers (suite)</p>	<p>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>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>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 d'autres renseignements, consultez le site Web du médiateur des loyers au www.snb.ca/je-loue ou communiquez avec un des bureaux ci-dessous.

BUREAUX DU MÉDIATEUR DES LOYERS

Centre-ville C.P. 1998 432, rue Queen Fredericton (N.-B.) E3B 5G4 Tél. : 506-453-2557 Télé. : 506-457-7289	King's Square Nord C.P. 5001 15, King's Square Nord Saint John (N.-B.) E2L 4Y9 Tél. : 506-658-2512 Télé. : 506-658-3096	Place de l'Assomption C.P. 5001 770, rue Main Moncton (N.-B.) E1C 8R3 Tél. : 506-856-2330 Télé. : 506-856-3177	Édifice Executive Tower C.P. 5001 161, rue Main Bathurst (N.-B.) E2A 3Z9 Tél. : 506-547-2522 Télé. : 506-547-2106	Mall Centre Ville C.P. 5001 157, rue Water Campbellton (N.-B.) E3N 3H5 Tél. : 506-789-2210 Télé. : 506-789-4866	Carrefour Assomption C.P. 5001 121, rue de l'Église Edmundston (N.-B.) E3V 3L3 Tél. : 506-735-2000 Télé. : 506-735-2382
--	--	---	--	---	--

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