

Les Lignes directrices d'interprétation visent à aider les parties à comprendre l'interprétation de la loi que fait habituellement la Commission, à guider la conduite des membres de la Commission et à favoriser la cohérence des décisions. Les membres ne sont toutefois pas tenus de suivre ces lignes directrices et peuvent prendre les décisions qu'ils jugent appropriées en se fondant sur les faits présentés.

Aux termes du paragraphe 29 (1) de la *Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation* (la « LLUH »), le locataire peut demander par requête à la Commission de rendre une ordonnance déterminant que le locateur, son concierge ou son représentant :¹

- est entré illégalement dans le logement locatif;
- a, sans donner des clés de rechange au locataire, changé les serrures des portes donnant accès au logement locatif ou à l'ensemble d'habitation;
- a interrompu ou entravé de façon délibérée la fourniture raisonnable d'un service essentiel, d'un service de soins ou de nourriture;
- a entravé de façon importante la jouissance raisonnable des lieux par le locataire;
- a harcelé, gêné, contraint, menacé ou importuné le locataire.

L'article 31 de la LLUH prescrit les mesures de redressement que la Commission peut inclure dans une ordonnance si elle émet certaines conclusions à l'égard de l'une de ces questions (désignées sous le nom d'« actes »).

Aux termes des paragraphes (1), (2) et (3), ces mesures comprennent :

- ordonner au locateur, à son concierge ou à son représentant de ne pas commettre l'un de ces actes à l'égard des locataires de l'ensemble d'habitation;
- ordonner une diminution du loyer;

¹Pour le texte complet de ces dispositions, veuillez consulter la Loi.

- ordonner que le locateur verse à la Commission une pénalité administrative pouvant atteindre 10 000 dollars;
- ordonner au locateur, à son concierge ou à son représentant de verser au locataire une somme pour l'indemniser des frais que le locataire a engagés pour réparer ou remplacer des biens qui lui appartiennent et qui ont été endommagés, détruits ou dont il a été disposé en raison des actes posés;
- ordonner au locateur, à son concierge ou à son représentant d'indemniser le locataire de tous autres frais raisonnables que le locataire a dû ou devra engager;
- ordonner au locateur, lorsque le locataire a été illégalement mis à la porte, de permettre au locataire de reprendre possession du logement et de s'abstenir de le louer à quelqu'un d'autre;
- ordonner la résiliation de la location et l'expulsion du locataire (voir l'article 32);
- rendre toute autre ordonnance qu'elle juge appropriée.

Si la conduite a poussé le locataire à quitter le logement, le paragraphe (2) permet aussi à la Commission d'ordonner au locateur de verser au locataire un montant déterminé à titre de compensation pour :

- toute augmentation de loyer que le locataire a subi sur une période de 12 mois;
- les frais raisonnables liés au déménagement.

L'article 8 du Règlement de l'Ontario 516/06 pris en application de l'article 241 de la LLUH stipule les critères que doit appliquer la Commission pour déterminer si des travaux d'entretien, de réparation ou d'amélioration des immobilisations effectués par un locateur constituent une entrave importante, les critères pour déterminer s'il y a lieu d'ordonner une diminution de loyer, ainsi que les règles de calcul de la diminution.

Le paragraphe 31 (3) autorise la Commission à ordonner que le locateur permette au locataire de reprendre possession du logement locatif. Si le locateur ne se conforme pas volontairement à l'ordonnance de la Commission en permettant au locataire de reprendre possession du logement, le locataire pourra demander au shérif de faire exécuter l'ordonnance de la Commission. Si le locataire ne reprend pas possession du logement, l'ordonnance de la Commission expirera à la fin du 15^e jour qui suit la date à laquelle elle a été rendue, si elle n'est pas déposée dans ce délai auprès du shérif. Même si l'ordonnance est déposée auprès du shérif de la manière indiquée, elle expirera à la fin du 45^e jour (voir le libellé précis aux paragraphes 3 (4) et 3 (5) de la LLUH).

Lorsque l'avis est donné de mauvaise foi

Le locateur peut donner un avis de résiliation de la location dans les circonstances suivantes :

- il veut reprendre possession du logement locatif pour l'occuper lui-même, le faire occuper par son conjoint, son enfant, son père ou sa mère, ou l'enfant, le père ou la mère du conjoint, ou par une personne qui fournira des services en matière de soins au locateur, à son conjoint ou à un enfant ou au père ou à la mère de l'un d'eux (voir l'article 48 de la LLUH);
- il veut reprendre possession du logement locatif pour qu'il soit occupé par l'acheteur, le conjoint de l'acheteur, un enfant ou le père ou la mère de l'acheteur ou de son conjoint, ou par une personne qui fournira des services en matière de soins à l'acheteur, à son conjoint ou à un enfant ou au père ou à la mère de l'un deux (voir l'article 49 de la LLUH);
- il veut reprendre possession du logement locatif pour le démolir, l'utiliser à une autre fin ou y effectuer des travaux de réparation (voir l'article 50 de la LLUH).

Aux termes du paragraphe 57 (1) de la LLUH, un ancien locataire peut demander par requête à la Commission de rendre une ordonnance déterminant que le locateur a donné de mauvaise foi un avis de résiliation en vertu des articles 48, 49 ou 50 de la LLUH. L'ancien locataire peut présenter une requête s'il a quitté le logement locatif à la suite de l'avis donné par le locateur ou à la suite d'une requête ou d'une ordonnance rendue par la Commission fondée sur cet avis. L'ancien locataire doit présenter sa requête pas plus d'un an après avoir quitté le logement locatif.

Désigner correctement les intimés

Il est essentiel que le locataire désigne correctement les intimés. Le locataire devrait désigner le locateur comme étant l'intimé dans sa requête, ainsi que toute autre personne qu'il croit responsable des questions soulevées dans sa requête. Si la personne qui devrait être tenue responsable des actes n'est pas mentionnée dans la requête et n'a pas, par conséquent l'occasion de répondre aux allégations faites contre elle et de présenter des observations sur les mesures de redressement possibles, aucune mesure de redressement ne sera ordonnée à l'égard de cette personne.

Par exemple, si un locataire désigne seulement le locateur comme étant l'intimé, mais fournit des éléments de preuve selon lesquels le concierge ou le représentant du locateur était responsable de l'acte, la Commission peut ordonner des mesures de redressement à l'égard du locateur, mais non à l'égard du concierge ou du représentant personnellement.

Si le locateur est une personne morale ou une autre entité similaire, le membre doit déterminer si la personne qui a commis les actes à l'égard du locataire a agi au nom du locateur. Une personne morale ne peut agir que par l'entremise d'êtres humains, à savoir ses agents et ses employés. La personne morale peut également conclure une entente avec un représentant afin que celui-ci agisse en son nom. Par conséquent, si la personne qui commet un acte à l'égard du locataire est un agent, un employé ou un représentant de la personne morale, cette dernière est responsable en tant que locateur et le membre peut ordonner des mesures de redressement visant à la fois le particulier et la personne morale.

Si le locataire décide tôt après le début de l'audience qu'un autre intimé aurait dû être désigné, le membre doit déterminer si le locataire aurait dû savoir que cet intimé devait être désigné dans la requête. Si le membre ajoute un autre intimé, une nouvelle audience devrait avoir lieu. Cependant, si cet autre intimé est une personne morale et que l'un de ses employés, agents ou représentants était déjà présent à l'audience, il est possible qu'il ne soit pas nécessaire de procéder à une nouvelle audience.

Ordonnances de diminution de loyer

Si la Commission détermine que le locateur, son représentant ou son concierge a violé les droits du locataire aux termes du paragraphe 29 (1), elle peut prendre une ou plusieurs des mesures prévues au paragraphe 31 (1).

Si la Commission détermine qu'une diminution de loyer serait appropriée dans les circonstances, elle peut déterminer le montant et la durée de la diminution. Dans ce cas, la Commission tiendra compte de certains facteurs, notamment :

- les intentions de l'intimé lorsqu'il a commis les actes à l'égard du locataire;
- si l'intimé a agi avec l'intention de nuire au locataire;
- la gravité du préjudice que les actes de l'intimé ont causé au locataire;
- si le locataire a contribué à la situation ou l'a aggravée;

la fréquence ou la durée des actes ou des situations et si le locateur a commis ou a permis que soit commis un acte à l'égard du locataire. Par exemple, s'il s'agit d'un acte isolé qui a privé le locataire de son logement locatif, comme empêcher le locataire d'entrer dans son logement est parmi les actes les plus graves qui peuvent être commis pour nuire à un locataire. Si les actes se sont échelonnés sur une période donnée, le membre doit tenir compte du nombre de fois que ces actes ont été commis et de la période pendant laquelle ils l'ont été. La diminution pourrait correspondre

à une partie du loyer qui exprimerait la gravité des effets escomptés des actes sur un locataire. Normalement, la diminution devrait s'appliquer aux périodes où les actes ont été commis. Par exemple, dans un cas de harcèlement grave, une diminution de 25 à 50 p. 100 du loyer serait appropriée. Dans un cas de harcèlement mineur (mais non négligeable), une diminution de 5 à 15 p. 100 serait plus appropriée.

Lorsqu'un membre découvre que l'intimé a commis des actes à l'égard du locataire, il doit ensuite déterminer les effets que ces actes peuvent avoir sur un locataire moyen. Cependant, s'il est prouvé que l'intimé savait que le requérant se trouvait dans une situation particulière qui aurait pu aggraver les effets des actes, il faut tenir compte de ce fait. Par exemple, coincer une personne dans un garage et élever la voix peut déranger la plupart des locataires; toutefois, le locateur qui agit de la sorte envers un locataire qu'il sait être vulnérable et qui vit seul commet un acte qui peut avoir des conséquences plus graves et justifier une diminution de loyer plus importante.

S'il est prouvé qu'un concierge ou un représentant a commis les actes mais pas le locateur, une ordonnance de diminution du loyer peut être ordonnée à l'égard du locateur si la personne qui a commis les actes est un employé, un représentant ou un agent du locateur, qu'elle ait ou non agi conformément aux instructions du locateur.

On ne pourrait pas ordonner au concierge ou au représentant d'accorder une diminution du loyer au locataire puisque ce dernier verse le loyer au locateur; on peut cependant leur ordonner de verser une compensation (voir ci-dessous « Autres ordonnances appropriées »).

Ordonnances interdisant de commettre des actes à l'égard des locataires

Normalement, une ordonnance exigera de l'intimé qu'il ne commette à l'égard de tous les locataires aucun des actes énumérés. Cette mesure pourrait être appropriée même si aucune preuve ne démontre que le locateur a commis des actes semblables à l'égard d'autres locataires. Cependant, dans certains cas, le membre peut rendre une ordonnance interdisant à l'intimé de commettre un acte précis à l'égard du locataire requérant ou des membres de son ménage.

La meilleure façon de savoir s'il est indiqué de rendre une telle ordonnance est de déterminer s'il est dans l'intérêt du public de dissuader l'intimé de commettre de nouveau ces actes à l'égard des locataires. Cette assertion s'applique particulièrement lorsque les actes commis à l'égard de locataires menacent leur santé ou leur sécurité ou celles d'un membre de leur ménage.

Ordonnances de résiliation de la location

On peut rendre une ordonnance de résiliation de la location dans plusieurs situations.

Lorsque le locataire est poussé à quitter son logement en raison des actes du locateur et que le membre détermine que le déménagement constituait une solution raisonnable compte tenu des circonstances, une ordonnance de résiliation de la location s'impose, normalement à compter de la date à laquelle le locataire a quitté le logement. De cette façon, le locateur ne pourra pas présenter de requête à la Commission en vue d'obtenir du locataire le paiement d'autres loyers. Le membre devrait ordonner au locateur de rembourser au locataire tous les loyers payés après la date de prise d'effet de la résiliation, y compris l'avance de loyer. Par exemple, si la date de résiliation est le 15 juin et que le loyer du mois de juin ainsi que l'avance de loyer ont été versés, le locateur devrait rembourser un mois et demi de loyer au locataire. Le pouvoir de rendre une telle ordonnance est conféré par une disposition de la Loi. Voir ci-dessous « Autres ordonnances appropriées ».

Si le locataire demande la résiliation de la location ou si les deux parties sont d'accord, la Commission peut ordonner la résiliation. Il serait préférable que les deux parties s'entendent sur les conditions et la date de résiliation afin d'éviter toute répercussion financière imprévisible pour l'une ou l'autre des parties. Si la Commission rend une ordonnance de résiliation de la location, elle peut aussi ordonner l'expulsion du locataire.

Si le locataire souhaite rester dans son logement, on devrait accéder à sa demande à moins que le danger pour les occupants du logement ne soit évident. Si la santé ou la sécurité du locataire ou d'un des membres de son ménage est menacée, on devrait mettre fin à la location.

Si les actes de l'intimé placent le locataire dans une position où sa sécurité pourrait être menacée si la location est maintenue, on devrait accepter de rendre une ordonnance de résiliation; par exemple, le locateur a interrompu le chauffage du locataire en plein hiver. Afin de ne pas mettre le locataire dans une position désavantageuse par rapport à un autre locataire qui quitterait son logement avant de déposer une requête, le membre devrait aussi ordonner à l'intimé de payer au locataire les frais de déménagement, même si ceux-ci sont approximatifs.

Ordonnances de payer une pénalité administrative

Une pénalité administrative est une mesure qu'utilise la Commission pour encourager l'observation de la Loi et pour dissuader des locateurs, des concierges ou des représentants d'entreprendre des activités semblables à l'avenir. Cette mesure convient le mieux dans les

cas où le locateur a enfreint de façon flagrante la Loi et dans les cas où d'autres mesures n'assureraient pas une dissuasion suffisante ou l'observation de la Loi.

Pour de plus amples renseignements sur les pénalités administratives, veuillez consulter la Ligne directrice d'interprétation 16.

Autres ordonnances appropriées

La législation permet à la Commission de rendre une ordonnance qui pourrait convenir et de prendre en plus les autres mesures énoncées aux articles 30 et 31 de la LLUH. Avant de rendre une telle ordonnance, le membre tiendra compte de la situation personnelle des parties et les informera de l'ordonnance qu'il prévoit rendre. La Commission donnera aux parties la possibilité de présenter des observations concernant l'ordonnance et évaluera aussi la praticabilité et l'applicabilité de l'ordonnance.

Compensation pour des dépenses liées à un loyer futur et au déménagement

Ces mesures sont limitées aux cas où les actes commis par le locateur ont poussé le locataire à quitter le logement locatif. Par exemple, lorsque la conduite de l'intimé permet de conclure qu'il y a eu entrave à la jouissance raisonnable des lieux, dans la mesure où un locataire moyen aurait été poussé à quitter son logement, on pourrait ordonner le paiement de dépenses liées à un déménagement et d'autres dépenses raisonnables. Cette mesure de compensation s'ajoute à toute diminution du loyer ou à toute autre mesure de redressement ordonnée.

Le locataire peut réclamer « la totalité ou une partie de toute augmentation de loyer que le locataire a subi ou subira pendant une période d'un an après avoir quitté le logement locatif ». Il faut d'abord déterminer si le locataire a loué un autre logement et quel est le loyer de ce logement. Si le loyer est plus élevé, le montant total du paiement qui pourrait être ordonné correspondrait à la différence entre les deux loyers sur une période de douze mois. Toutefois, si le locataire a loué un logement plus spacieux ou de meilleure qualité, le membre devrait tenir compte du loyer de logements dans le voisinage semblables au logement visé par la requête. La compensation pourrait être limitée au loyer le moins élevé.

Cependant, le locataire n'est pas tenu de procéder à une recherche exhaustive de tous les logements locatifs possibles. S'il loue un logement comparable, après une recherche raisonnable, on ne devrait pas s'attendre à ce qu'il ait trouvé le loyer le plus bas possible. De plus, on ne peut pas s'attendre à ce que le locataire loue un autre logement locatif du locateur, même si le loyer est moins élevé.

Dans certains cas, le locataire qui a été forcé de quitter son logement en raison des actes du locateur aura trouvé un logement temporaire et habitera ce logement au moment de

l'audience. Il est possible que le loyer de ce logement temporaire soit peu élevé ou gratuit. Cependant, si le locataire peut démontrer qu'il a fait des recherches raisonnables pour trouver un logement permanent qu'il entend occuper, il peut, si le loyer du futur logement est plus élevé, présenter une requête accompagnée d'éléments de preuve, par exemple une demande de location ou un bail signé. Le locataire doit toutefois présenter sa requête au plus tard douze mois après avoir quitté le logement locatif qui fait l'objet de la requête.

Le locataire peut aussi réclamer des « dépenses raisonnables liées au déménagement et à l'entreposage, et à d'autres dépenses ». Il s'agit de dépenses que le locataire a déjà engagées et que l'on peut justifier par des factures ou des reçus, ou qu'il engagera et que l'on peut justifier par des contrats ou des estimations. L'expression « autres dépenses semblables » inclut les autres dépenses engagées pour déménager dans un autre logement locatif, comme les frais de service de location d'appartements ou de services immobiliers, ou les dépenses liées à l'installation du téléphone ou du câble.

ENTRAVE RÉSULTANT DE TRAVAUX D'ENTRETIEN, DE RÉPARATION OU D'AMÉLIORATION DES IMMOBILISATIONS

Lorsque des travaux d'entretien, de réparation ou d'amélioration effectués par un locateur ont entravé de façon importante la jouissance raisonnable d'un logement ou d'un ensemble d'habitation par le locataire, la seule mesure correctrice que la Commission envisagera généralement sera une réduction de loyer. Il est peu probable que la Commission juge raisonnable d'ordonner au locateur d'arrêter ses travaux. Dans certains cas cependant, il pourra être approprié d'envisager une ordonnance de paiement des menues dépenses du locataire, une ordonnance de résiliation de la location ou, lorsque le locataire a été amené à déménager en raison des travaux, une ordonnance de paiement de l'augmentation de loyer et des frais de déménagement.

L'article 241 de la LLUH permet d'adopter des règlements établissant des normes et des critères à appliquer lorsqu'un locataire prétend qu'un locateur a entravé de façon importante la jouissance raisonnable du logement ou de l'ensemble d'habitation en effectuant des travaux d'entretien, de réparation ou d'amélioration des immobilisations dans ce logement ou ensemble d'habitation. Cet article autorise également les règlements établissant des critères à appliquer par la Commission lorsque celle-ci détermine s'il y a lieu d'ordonner une diminution de loyer dans ce genre de requête.

Ces normes et critères sont énoncés à l'article 8 du Règlement de l'Ontario 516/06. En vertu de ce règlement, la Commission doit tenir compte des répercussions des travaux sur l'utilisation du logement ou de l'ensemble d'habitation par le locataire. Le membre doit déterminer que ces répercussions étaient déraisonnables dans les circonstances avant de conclure qu'il y a eu une entrave importante à la jouissance raisonnable du logement ou de l'ensemble d'habitation par le locataire. S'il ne conclut pas que les répercussions sur le locataire étaient déraisonnables dans les circonstances, la requête sera rejetée.

Si la Commission détermine qu'il y a eu entrave importante, le règlement stipule que quelles que soient les répercussions des travaux sur le locataire, elle ne doit pas accorder une diminution de loyer si le locateur s'est conformé aux dix conditions énoncées dans le règlement.

Lorsqu'elle détermine qu'il y a eu une entrave importante et qu'une diminution de loyer n'est pas contre-indiquée, la Commission tiendra compte des cinq critères énoncés dans le règlement pour déterminer s'il convient d'ordonner une diminution de loyer et pour établir le montant de celle-ci.

Toute diminution de loyer ordonnée par la Commission ne doit pas être supérieure à 25 p. cent du loyer mensuel pour tout ou partie d'un mois pendant lequel il y a eu entrave importante, à moins que les circonstances particulières énoncées dans le règlement soient présentes. Si c'est le cas, la Commission ne doit pas ordonner une diminution de loyer supérieure à 100 p. cent du loyer mensuel pour tout ou partie d'un mois pendant lequel elle détermine que les travaux ont entravé de façon importante la jouissance raisonnable du logement locatif ou de l'ensemble d'habitation par le locataire.