



**Ordonnance rendue aux termes de l'article 30 de la
*Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation***

Numéro de dossier: LTB-T-098103-24

Dans l'affaire du 1802, 19, RUE BATHURST
logement : TORONTO ON M5V 0N2

Entre : Mathieu Victor Jean Faugeras Locataires
Aude Mathilde Anne Métivier

et

Condowong Real Estate Inc., Brokerage Locateur

Mathieu Victor Jean Faugeras et Aude Mathilde Anne Métivier (« locataires ») ont demandé par requête à la Commission de rendre une ordonnance déterminant que *Condowong Real Estate Inc., Brokerage* (« locateur ») a manqué à ses obligations en matière d'entretien aux termes de la *Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation* (Loi) ou ne s'est pas conformé aux normes de salubrité, de sécurité et d'entretien ainsi qu'aux normes relatives à l'habitation (requête T6).

Cette requête T6 a été entendue par vidéoconférence le 25 novembre 2025.

Les locataires et la mandataire du locateur, Christine Lau, ont assisté à l'audience.

La Commission détermine ce qui suit :

1. Comme il est expliqué plus loin, les locataires ont prouvé en partie, selon la prépondérance des probabilités, les allégations faites dans la requête T6. En conséquence, le locateur doit payer aux locataires la somme de 398 \$ au plus tard le 28 février 2026.

Question préliminaire : Partie Défenderesse

2. Au début de l'audience, la représentante du locateur, Christine Lau (C.L.), a soulevé une question préliminaire, indiquant que *Condowong Real Estate Inc., Brokerage* n'est pas un locateur, mais plutôt une entreprise de gestion immobilière embauchée par le propriétaire du logement locatif pour gérer le logement pour son compte.
3. C.L. a indiqué que *Condowong Real Estate Inc., Brokerage* s'occupait notamment d'annoncer le logement locatif à louer, de percevoir le loyer auprès des locataires et d'assurer la coordination avec les locataires concernant les problèmes ou demandes de renseignements liés au logement locatif.
4. Les locataires soutiennent que tout au cours de leur location, ils n'ont fait affaire qu'avec des employés de *Condowong Real Estate Inc., Brokerage* et que tous les paiements de

loyer, questions et demandes de renseignements étaient envoyés à *Condowong Real Estate Inc., Brokerage*.

5. L'article 2 de la Loi définit un locateur comme suit :

a) le propriétaire d'un logement locatif ou **l'autre personne qui en permet l'occupation**, autre que le locataire qui occupe un logement locatif d'un ensemble d'habitation et **qui permet à une autre personne d'occuper également le logement ou une partie de celui-ci**;

b) les héritiers d'une personne mentionnée à l'alinéa a), ses ayants droit, ses représentants personnels et ses successeurs en titre;

c) **la personne**, autre qu'un locataire qui occupe un logement locatif d'un ensemble d'habitation, **qui a droit à la possession de l'ensemble d'habitation et qui tente de faire respecter les droits du locateur prévus par une convention de location ou par la présente loi, y compris le droit de percevoir les loyers**; [gras ajouté]

6. Ainsi, le terme « locateur » ne se limite pas exclusivement au propriétaire du bien, car l'article 2 de la Loi prévoit que le propriétaire peut embaucher et nommer d'autres personnes pour faire respecter ses droits pour son compte.

7. Par conséquent, en me fondant sur les éléments de preuve et les observations dont je dispose, je conclus que bien que l'entreprise *Condowong Real Estate Inc., Brokerage* ne soit pas le propriétaire du logement locatif, elle satisfait à la définition de locateur au sens de la Loi. Elle est donc dûment nommée comme partie défenderesse dans cette requête T6.

Requête T6 : problème de climatisation

a) Éléments de preuve des locataires

8. Dans leur témoignage, les locataires ont indiqué qu'aux termes de leur convention de location, le locateur était tenu de leur fournir la climatisation dans le logement locatif, tel qu'il appert de la copie de la convention de location signée le 12 août 2022 (DOC-4656169, pages 8 à 21; pièce 1).

9. Les locataires ont affirmé que le 15 août 2024, leur loyer mensuel était de 2 500 \$. Ils ont décrit le logement locatif comme un condominium d'une chambre à coucher.

10. Les locataires ont déclaré avoir commencé à avoir des problèmes avec la climatisation à partir du 17 mai 2024, tel qu'il appert de la copie du courriel envoyé par l'association condominiale aux locataires le 17 mai 2024 (DOC-4656225, page 4 de 30; pièce 2).

11. Les locataires ont indiqué avoir contacté le locateur le 18 juin 2024 concernant le problème de climatisation persistant, car la température dans le logement locatif commençait à être très élevée et inconfortable, tel qu'il appert de la copie du courriel envoyé par les locataires au locateur le 18 juin 2024 (DOC-4656225, page 5 de 30; pièce 3).

12. Les locataires ont indiqué que le locateur avait reconnu le problème de climatisation et qu'il leur avait dit travailler avec l'entreprise de gestion de l'immeuble (*FirstService Residential*)

pour régler le problème, tel qu'il appert de la copie du courriel envoyé par le locateur aux locataires le 19 juin 2024 (DOC-4656225, page 6 de 30; pièce 4).

13. Les locataires ont affirmé que la température dans le logement locatif avait atteint 31,5 °C, tel qu'il appert de la photo du thermostat Nest prise par la locataire Aude Mathilde Anne Métivier (A.M) le 19 juin 2024 (DOC-4656225, page 7 de 30; pièce 4).
14. Les locataires ont déposé une plainte auprès du service des enquêtes relatives aux normes et permis municipaux de la Ville de Toronto concernant le problème de climatisation persistant, tel qu'il appert de la copie des courriels échangés entre les locataires et l'agente des normes municipales Stephanie Hull entre le 16 juin 2024 et le 28 juin 2024 (DOC-4656225, pages 8 à 10 de 30; pièce 5, *en liasse*).
15. Les locataires ont indiqué que peu de temps après que Stephanie Hull avait contacté le locateur, ce dernier leur avait fait parvenir un ventilateur, tel qu'il appert de la copie des courriels échangés entre le locateur, les locataires et Stephanie Hull entre le 28 juin 2024 et le 4 juillet 2024 (DOC-4656225, pages 11 à 14 de 30; pièce 6, *en liasse*).
16. Les locataires ont déclaré que malgré le ventilateur fourni par le locateur, la température dans le logement locatif est restée trop élevée. Ils ont donc décidé de résilier la location le 14 septembre 2024, tel qu'il appert de la copie des courriels échangés entre les locataires et le locateur entre le 11 juillet 2024 et le 17 juillet 2024 (DOC-4656225, pages 15 à 18 de 30; pièce 7, *en liasse*).
17. Les locataires ont indiqué que le problème de climatisation avait été réglé le 13 septembre 2024, un jour avant la date de leur départ du logement locatif.
18. Les locataires soutiennent donc que le locateur était au courant du problème de climatisation entre le 17 mai 2024 et le 13 septembre 2024 et que la seule mesure qu'il a prise pour atténuer leur inconfort a été de leur faire parvenir un petit ventilateur (pièces 3 et 6) qui ne répondait pas à leurs besoins.
19. Les locataires ont indiqué que l'association condominiale avait offert au locateur 400 \$ pour l'achat d'appareils de climatisation portatifs pendant la durée des travaux de réparation du refroidisseur, tel qu'il appert de la copie du courriel de *FirstService Residential* daté du 12 juillet 2024 (DOC-4656225, page 12 de 30; pièce 8).
20. Par suite de leurs discussions avec le locateur, les locataires ont acheté un appareil de climatisation portatif de 303,18 \$ entre le 29 juillet 2024 et le 4 août 2024, que le locateur leur a remboursé le 3 septembre 2024.
21. Les locataires demandent donc à la Commission de leur accorder une diminution de loyer mensuelle de 20 % pendant quatre mois parce que le locateur n'a pas pris de mesures proactives pour régler le problème de climatisation ou atténuer les répercussions sur les locataires dans le logement locatif.
22. Les locataires ont ajouté que la température élevée avait eu une incidence sur leur santé, car ils avaient eu des maux de tête et des difficultés à dormir dans le logement locatif. En outre, leur travail avait été touché, car ils travaillaient à distance et ont éprouvé des difficultés à le faire dans le logement locatif lorsque la température a atteint et même dépassé 30 °C.

23. Le locateur n'a pas souhaité contre-interroger les locataires.

b) Éléments de preuve du locateur

24. C.L a déclaré que le problème de climatisation auquel avaient fait face les locataires était en fait un problème touchant l'ensemble de l'immeuble et près de 400 logements. Le locateur n'avait appris l'existence de ce problème que le 18 juin 2024, lorsque les locataires l'avaient contacté.

25. C.L a expliqué que selon ses échanges avec *FirstService Residential*, qui gère l'immeuble pour le compte de l'association condominiale, les pièces nécessaires pour réparer le refroidisseur étaient en rupture de stock, ce qui avait retardé le moment où le problème de climatisation avait pu être réglé.

26. C.L a affirmé que le locateur était essentiellement à la merci de l'association condominiale, car il ne pouvait prendre lui-même aucune mesure pour régler le problème touchant le refroidisseur. Elle soutient que le locateur a pris des mesures raisonnables pour répondre au problème en communiquant avec les locataires et l'association condominiale. En outre, le ventilateur initialement fourni aux locataires était le seul que l'association condominiale avait initialement approuvé en fonction des installations électriques du logement locatif.

27. Le locateur affirme avoir pris des mesures raisonnables pour remédier au problème et que par conséquent les locataires n'ont pas droit à une diminution de loyer.

c) Analyse

28. Le paragraphe 20 (1) de la Loi prévoit ce qui suit :

20 (1) Le locateur garde l'ensemble d'habitation, y compris les logements locatifs qui s'y trouvent, en bon état, propre à l'habitation et conforme aux normes de salubrité, de sécurité et d'entretien, ainsi qu'aux normes relatives à l'habitation.

29. Pour être plus précis, dans la décision *Onyskiw v. CJM Property Management Ltd.* 2016 ONCA 477, la Cour d'appel de l'Ontario a rejeté l'assertion selon laquelle un locateur manque automatiquement à son obligation de maintenir en bon état le logement, aux termes du paragraphe 20 (1), dès qu'une interruption de service se produit ou que le logement nécessite des réparations. La Cour a conclu que le caractère raisonnable de la réponse et de la conduite du locateur concernant les problèmes d'entretien est un facteur dont il faut tenir compte pour décider s'il existe un manquement ou déterminer la mesure de redressement à accorder aux locataires.¹

30. Bien que le logement locatif soit situé dans un immeuble de condominiums, les obligations du locateur ne changent pas. Il continue de devoir garder le logement locatif « en bon état, propre à l'habitation et conforme aux normes de salubrité, de sécurité et d'entretien, ainsi qu'aux normes relatives à l'habitation. »²

¹ Ligne directrice 5 : Manquement aux obligations d'entretien.

² Paragraphe 20 (1) de la *Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation*.

31. Même si les locataires ont été informés le 17 mai 2024 du problème touchant le refroidisseur de l'immeuble (pièce 2), ils étaient tenus d'informer le locateur de tout problème persistant auquel ils voulaient qu'il remédie dans le logement locatif. Le courriel fourni par les locataires (pièce 2) montre seulement qu'ils en ont été les destinataires. Par conséquent, j'accepte que le locateur n'a été mis au courant du problème de climatisation que le 18 juin 2024 (pièce 3).
32. En omettant d'aviser le locateur du problème de climatisation, les locataires ont, de façon déraisonnable, empêché le locateur d'entrer dans le logement pour évaluer le problème en vue de prendre les mesures raisonnables pour y remédier ou en atténuer l'impact. Je conclus donc que les locataires n'ont pas droit à une diminution de loyer pour la période du 17 mai 2024 au 17 juin 2024.
33. La question que je dois par conséquent trancher est celle de savoir si le locateur a pris des mesures raisonnables pour régler le problème une fois qu'il en a été informé le 18 juin 2024.
34. Je suis d'accord avec les locataires lorsqu'ils affirment que le locateur n'a pas agi de manière proactive une fois qu'il a été informé du problème le 18 juin 2024. Bien sûr, il ne serait pas raisonnable, dans les circonstances, de s'attendre à ce que le locateur répare ou remplace le refroidisseur de tout l'immeuble, dont il ne possède et n'exploite qu'un seul logement. Toutefois, le locateur aurait dû prendre des mesures pour atténuer l'impact de l'absence de climatisation dans le logement locatif plutôt que de simplement s'en remettre aux actions ou à l'inaction de l'association condominiale comme causes du problème persistant.
35. En fait, indépendamment du fait que le logement locatif est situé dans un immeuble de condominiums, les obligations du locateur envers les locataires continuent. Par ailleurs, j'estime qu'il n'est pas raisonnable de s'attendre à ce que le petit ventilateur fourni aux locataires le 3 juillet 2024 suffise à abaisser de façon considérable la température dans le logement locatif (pièce 4), décrit comme un appartement d'une chambre, ni d'attendre avant de déléguer aux locataires l'achat d'un appareil de climatisation portatif.
36. Ainsi, en me fondant sur les éléments de preuve et les observations dont je dispose, je suis convaincu que le locateur a manqué à ses obligations en matière d'entretien prévues dans la Loi ou ne s'est pas conformé aux normes de salubrité, de sécurité et d'entretien ainsi qu'aux normes relatives à l'habitation en ce qui concerne le problème de climatisation entre le 18 juin 2024 et le 28 juillet 2024, soit pendant 42 jours.
37. Le problème touchant le refroidisseur a persisté jusqu'au 13 septembre 2024, mais je conclus que l'installation d'un appareil de climatisation portatif était raisonnable dans les circonstances. En outre, comme le locateur a déjà remboursé aux locataires le coût de cet appareil, je conclus que les locataires n'ont droit à une diminution de loyer que pour la période du 18 juin 2024 au 28 juillet 2024.
38. Les locataires ont déclaré que le problème de climatisation persistant avait eu une incidence sur leur état de santé, mais ils n'ont soumis à la Commission aucune note médicale ni non plus fourni une description adéquate du diagnostic à ce sujet ni précisé l'effet de ce

diagnostic sur leur capacité d'occuper le logement locatif.³ Je n'ai donc pas jugé pertinentes leurs observations à ce sujet.

39. Je conclus donc, en me fondant sur les observations des parties et mon expérience de cas semblables, que les locataires ont droit à une diminution de loyer de 350 \$ concernant le problème de climatisation. Cette somme a été calculée comme suit :

- 250 \$ pour la période du 18 juin 2024 au 18 juillet 2024 (équivalant à 10 % du loyer mensuel légal pendant un mois);
- 100 \$ du 18 juillet 2024 au 28 juillet 2024.

40. Les locataires ont payé 48 \$ pour le dépôt de la requête T6 et ont droit au remboursement de cette somme.

La Commission ordonne ce qui suit :

1. Le locateur doit payer aux locataires la somme de 398 \$, soit :
 - 350 \$ à titre de diminution de loyer pour le problème de climatisation;
 - 48 \$ pour les droits de dépôt de la requête.
2. Le locateur doit payer aux locataires la totalité de la somme due au plus tard le 28 février 2026.
3. Si le locateur ne paie pas aux locataires la totalité de la somme due au plus tard le 28 février 2026, il devra des intérêts à partir du 1^{er} mars 2026 calculés au taux simple de 4,00 % annuellement sur le solde dû.

Le 9 février 2026
Date de l'ordonnance

Alexandre Traboulsi
Membre, Commission de la location immobilière

15, rue Grosvenor, rez-de-chaussée
Toronto ON M7A 2G6

Pour toute question au sujet de la présente ordonnance, composer le 416 645-8080 ou, sans frais, le 1 888 332-3234.

³ *Wang v. Oloo*, 2023 ONSC 1028.