



Ordonnance rendue en vertu de l'article 30 de la Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation

Référence : *Goita c 10544108 Canada Inc.*, 2026 ONLTB 90

Date : 2026-03-23

Numéro de dossier : LTB-T-106090-24

Dans l'affaire du logement : 303, 55 EARLTON PVT
KANATA (ONTARIO) K2T 0K2

Entre : Serge Goita locataires
Sawera Khan

et

10544108 Canada Inc. (« Brigil ») locatrice

Serge Goita et Sawera Khan (les « locataires ») ont demandé une ordonnance déterminant que 10544108 Canada Inc. (la « locatrice ») a manqué à ses obligations d'entretien prévues par la *Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation* (la « Loi ») ou ne s'est pas conformée aux normes de salubrité, de sécurité et d'entretien, ainsi qu'aux normes relatives à l'habitation.

La requête a été entendue par vidéoconférence le 9 décembre 2025.

La locatrice et les locataires étaient présents à l'audience. Les locataires étaient représentés par Ahmad Alzameli. Celine Leger a comparu en tant que représentante de la locatrice.

Une interprète agréée par la Commission, Suzanne Boland, a fourni une interprétation française et anglaise de l'instance.

Décisions :

1. Comme je l'explique ci-dessous, les locataires ont prouvé selon la prépondérance des probabilités que Serge Goita souffrait de graves allergies aux poils et squames d'animaux de compagnie dans l'ensemble d'habitation. La locatrice n'a pas pris de mesures d'adaptation à son égard et a manqué à ses obligations d'entretien prévues à l'art. 20 de la Loi.
2. Par conséquent, j'ordonne à la locatrice de verser une indemnité aux locataires.
3. Comme le manquement de la locatrice à son obligation était flagrant, elle devra donc aussi payer une amende.

Contexte factuel

4. Le 18 juin 2021, les locataires ont conclu une convention de location avec la locatrice.
5. Ils ont emménagé dans le logement locatif le 1^{er} août 2021.
6. Le 19 mai 2022, les symptômes d'allergie du locataire – éternuements, écoulements nasaux et larmoiments, difficulté à respirer – l'ont amené à porter plainte auprès de la locatrice et à demander que les filtres à air de son logement soient changés. La locatrice n'a pas répondu.
7. Le locataire a déclaré qu'il souffrait d'allergies depuis l'âge de quatre ans. Il a reçu des vaccins anti-allergiques jusqu'à l'âge de 18 ans. Maintenant dans la trentaine, il prend des médicaments oraux pour gérer sa condition. Comme la locatrice n'a pas répondu, le locataire a acheté ses propres filtres à air, purificateurs d'air et médicaments pour gérer ses symptômes.
8. Les allergies se sont poursuivies, et le 8 octobre 2022, le 6 décembre 2022 et le 11 mai 2023, le locataire a contacté la locatrice par courriel et par téléphone, mais à chaque occasion, il n'a reçu aucune réponse.
9. Le 23 décembre 2023, le locataire a téléphoné à la locatrice qui l'a renvoyé à M^{me} Joyce de l'immeuble voisin, mais elle n'a pas répondu non plus.
10. Le 7 janvier 2024, les allergies du locataire ont atteint leur paroxysme. Il a déclaré que ses yeux et son nez étaient enflés, il avait des écoulements nasaux et des larmoiments constants, il ne pouvait pas respirer et il était forcé de dormir dans sa voiture en plein cœur de l'hiver pour diminuer son inconfort.
11. Le 8 janvier 2024, il a appelé à la ligne d'aide de la locatrice à 5 h 44 parce qu'il était en détresse. Il a laissé un message et envoyé un courriel à la locatrice pour lui dire que le logement locatif le rendait malade et qu'il ne pouvait plus y vivre. La locatrice a répondu le 9 janvier 2024 en ces termes : [TRADUCTION] « la haute direction accepterait un préavis de deux mois, accompagné d'un rapport médical précisant que le logement était la cause de votre condition, ou encore, vous pouvez céder votre bail ».
12. Le 9 janvier 2024, il a de nouveau dormi dans sa voiture et appelé la ligne d'aide. Il a parlé à une personne à 8 h 27 qui lui a dit que quelqu'un le rappellerait, mais personne ne l'a fait.
13. Le 15 janvier 2024, il a obtenu une note médicale du D^r Antony Ham Pong qui confirmait ses allergies aux squames d'animaux dans l'immeuble.
14. Le locataire a déclaré, dans son témoignage, qu'il a manqué 11 jours de travail à un moment crucial alors qu'il travaillait à un projet d'importance nationale pendant la pandémie. Il a aussi déclaré qu'il avait un bébé à la maison et qu'il ne pouvait aider son épouse, car ses allergies étaient invalidantes. Il a passé de nombreuses nuits sans dormir.
15. Le locataire a témoigné de ses efforts pour régler le problème : il a acheté des purificateurs d'air et des filtres, lesquels n'ont pas été utiles. Il a aussi tenté de traiter ses allergies, mais sans succès non plus.

16. Une annexe au bail, intitulée [TRADUCTION] « Règles et règlements », indiquait un certain nombre de responsabilités des locataires de l'immeuble. La clause 4 indiquait ce qui suit :

[TRADUCTION]

- Les chiens sont admis dans l'immeuble, sur le terrain et dans le logement uniquement dans les cas suivants :

[...]

e. Le propriétaire d'un chien est responsable des dommages causés par son chien même s'il n'en a pas le contrôle au moment des dommages. Cette responsabilité vise les dommages causés à l'intérieur du logement et ailleurs sur la propriété.

La locatrice devra vous demander de vous départir de votre chien dans un délai de sept jours dans les cas suivants :

- Le chien dérange le voisinage en aboyant constamment (jour ou nuit).
- **Il nuit à la jouissance paisible des autres locataires.**
- Vous ne ramassez pas les excréments de votre chien dans le logement, dans l'immeuble ou sur le sol.
- Il est reconnu comme un chien potentiellement dangereux après avoir mordu ou attaqué une personne ou un animal domestique et infligé des blessures.

17. Les locataires ont témoigné avoir signé les Règles et règlements le 18 juin 2021 et compris que les règles visaient tous les résidents.

18. La locatrice n'a pas contre-interrogé le locataire.

19. La locatrice n'a pas témoigné.

Obligations de la locatrice d'effectuer l'entretien et les réparations

20. Dans l'affaire *Onyskiw v. CJM Property Management Ltd*, [2016 ONCA 477](#), la Cour d'appel a jugé que la CLI devrait adopter une approche contextuelle et examiner la situation de fait dans son ensemble pour déterminer s'il y a eu manquement aux obligations d'entretien du locateur et, notamment, si le locateur a réagi de façon raisonnable au problème d'entretien dans les circonstances de l'espèce. Le tribunal a rejeté l'observation selon laquelle le locateur manque automatiquement à son obligation d'entretien dès que survient une interruption de service.

21. Selon le paragraphe 20 (1) de la Loi, le locateur doit garder 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.

22. En l'espèce, il ressort de la preuve non contestée que la locatrice n'a pris aucune mesure pour améliorer la qualité de l'air ou offrir une autre solution pour aider le locataire, malgré les multiples demandes faites sur une période de 20 mois.
23. En l'absence de preuve, la Commission conclut que la locatrice n'a pas répondu à la demande d'entretien.
24. La Commission conclut que la locatrice a manqué à ses obligations prévues au paragraphe 20 (1) de la Loi d'effectuer les réparations ou l'entretien du logement locatif ou de l'ensemble d'habitation.

Obligation du locatrice de remédier l'ingérence substantielle

25. L'obligation pour une locatrice de remédier à toute atteinte substantielle à la jouissance raisonnable du logement a été confirmée par la Cour divisionnaire dans l'affaire *Hassan c. Niagara Housing Authority*, [2000] O.J. n° 5650 (ci-après « *Hassan* »).
26. En l'espèce, la locatrice avait l'obligation de répondre aux plaintes du locataire et de prendre des mesures raisonnables pour y remédier.
27. Son inaction a constitué un manquement à cette obligation.

Devoir d'adaptation

28. Le *Code des droits de la personne*, L.R.O 1990 chap. H.19 (le « Code »), interdit la discrimination fondée sur la race, l'origine ethnique, la religion, l'état matrimonial, le sexe, le handicap, l'ascendance, la citoyenneté, l'âge, l'orientation sexuelle, l'identité sexuelle, l'expression de l'identité, l'état familial et l'état d'assisté social¹. Cela signifie que dans le contexte de la location résidentielle, les locataires et les locataires éventuels doivent être à l'abri de toute discrimination.
29. À l'article 10, le Code définit le terme « handicap » ainsi :

« tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, et, notamment, le diabète sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une amputation, l'incoordination motrice, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole, ou la nécessité de recourir à un chien-guide ou à un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif;
b) un état d'affaiblissement mental ou une déficience intellectuelle [...] »
30. Les locateurs ont l'obligation de prendre des mesures d'adaptation à l'égard de locataires conformément au Code sans subir de contraintes excessivesⁱ et tous les locataires ont

¹ *Code des droits de la personne*, L.R.O 1990, chap. H.19, art. 2.

droit à un traitement égal sans discrimination (*Central Okanagan School District No. 23 c. Renaud*, [1992 CanLII 81 \(CSC\)](#), [1992] 2 R.C.S. 970, au par. [43](#)).

31. Pour déclencher l'obligation de prendre des mesures d'adaptation, le locataire n'a pas à informer le locateur de tous les détails de son handicap, mais il devrait l'informer qu'il a des besoins liés à son handicap et s'efforcer de donner autant de renseignements que possible afin de faciliter la recherche d'une mesure d'adaptation. Voir *Simpson v. Commissionaires (Great Lakes)*, [2009 HRTO 1382](#), au par. [35](#). Le locataire a tenté à plusieurs reprises d'en informer le propriétaire.
32. Dès que l'obligation de prendre des mesures d'adaptation est déclenchée, le locateur doit s'acquitter de son obligation. L'obligation de prendre des mesures d'adaptation exige du locateur qu'il démontre qu'il ne pouvait pas prendre de mesures d'adaptation à l'égard des besoins du locataire liés à son handicap sans subir de contraintes excessives. L'« adaptation » s'entend de ce qui est nécessaire dans les circonstances pour éviter la discrimination. Un intimé n'est pas tenu de prendre des mesures d'adaptation au point de subir des contraintes excessives, et il est parfois possible de prendre peu de mesures d'adaptation ou de ne pas en prendre du tout. Voir *McDonald v. Mid-Huron Roofing*, [2009 HRTO 1306](#), au par. [29](#). Le locateur doit présenter une preuve convaincante à l'appui de son point de vue qu'il ne peut pas composer avec le handicap du locataire parce qu'il en subirait une contrainte excessive. Voir *Colombie-Britannique (Public Service Employee Relations Commission) c. BCGSEU*, [1999 CanLII 652 \(CSC\)](#), [1999] 3 R.C.S. 3, aux par. [78 et 79](#).
33. L'obligation de prendre des mesures d'adaptation ne garantit pas ni n'exclut la prise d'une mesure précise par le locateur; ce dernier doit simplement prendre des mesures pour répondre aux besoins des locataires sans subir de contraintes excessives.
34. La locatrice avait l'obligation de prendre des mesures d'adaptation à l'égard de la condition médicale du locataire lorsqu'elle a été mise au courant des effets néfastes subis dans le logement locatif et l'ensemble d'habitation. Il n'est pas contesté que le locataire souffrait d'allergies qui avaient un effet néfaste sur lui. La locatrice avait donc le fardeau de démontrer qu'elle a satisfait à son obligation de prendre des mesures d'adaptation sans subir de contraintes excessives.
35. La Commission constate que la locatrice a appris le 18 mai 2022 que le locataire souffrait de graves allergies environnementales causées par les poils et les squames d'animaux de compagnie dans le logement locatif et l'ensemble d'habitation.
36. La Commission constate que la locatrice n'a pas répondu aux sept demandes que lui a fait parvenir le locataire entre le 18 mai 2022 et le 8 janvier 2024.
37. Le 9 janvier 2024, la locatrice a dit aux locataires qu'ils pouvaient quitter le logement après avoir remis une note médicale et un avis de 60 jours.
38. La Commission estime qu'il ne s'agit pas d'une mesure d'adaptation, puisque la Loi prévoit déjà qu'un locataire peut résilier la location après avoir remis un avis de 60 jours.

39. La Commission n'impose pas à la locatrice un type de mesure d'adaptation, mais ne fait qu'indiquer qu'elle doit répondre à la demande d'aide du locataire, en l'espèce, l'entretien de la qualité de l'air, sans subir de contraintes excessives. La Commission conclut que la locatrice n'a répondu à aucune des demandes et qu'elle ne s'est donc pas acquittée de son obligation prévue par le *Code des droits de la personne* de prendre des mesures d'adaptation à l'égard du locataire.

40. Par conséquent, la Commission conclut que la locatrice n'a pas pris de mesures d'adaptation à l'égard des besoins médicaux du locataire et qu'elle l'a discriminé en raison de sa condition médicale.

Mesures de redressement

Diminution accordée

41. Les locataires demandent une diminution de loyer de 20 % pour la période de décembre 2023 à janvier 2024. Compte tenu de l'omission de la locatrice de maintenir le logement locatif habitable, je conclus qu'une diminution de loyer de 914 \$ convient dans les circonstances. C'est le montant que j'accorde.

Frais accordés

42. Le locataire a aussi demandé le remboursement des coûts et des frais suivants :

- Purificateurs d'air : 119,76 \$
- Humidificateur et purificateur : 922,22 \$
- Frais de déménagement : 1 181,73 \$
- Coûts des médicaments : 667,60 \$
- Total : 2 891,31 \$

43. Il s'agit de coûts raisonnables dans les circonstances, car ils démontrent les efforts croissants du locataire pour gérer sa situation compte tenu de l'absence de réponse de la locatrice. Les reçus ont été déposés en preuve. Le locataire a commencé par les purificateurs et les filtres à air puis est passé aux antiallergiques, qui n'ont été d'aucune utilité. En fin de compte, il ne pouvait plus vivre dans l'appartement et il a été forcé de déménager. Il a donc engagé des dépenses de déménagement tout en continuant de contacter la locatrice pour obtenir son aide.

44. Le locataire a payé le loyer à temps et en totalité pendant toute cette période, alors qu'il n'a cessé de tenter de communiquer avec la locatrice. La locatrice doit donc payer au locateur le montant de 2 891,31 \$ pour ces frais.

Domages-intérêts généraux accordés

45. Le locataire a aussi demandé des dommages-intérêts généraux de 3 000 \$.

46. L'octroi de dommages-intérêts généraux vise à indemniser le locataire des répercussions de la conduite illégale du locateur sur sa santé mentale : *Yusuf v. Patel*, 2025 ONLTB 19346, au par. 74.
47. Je reconnais que l'absence de réponse de la locatrice tout au long de la location a causé aux locataires une souffrance morale importante, qui les a amenés à résilier leur location.
48. J'accepte la note du médecin du 15 janvier 2024 selon laquelle le locataire souffre de graves allergies aux squames d'animaux de compagnie.
49. Le locataire a témoigné avoir manqué 11 jours de travail à un moment crucial alors qu'il travaillait sur un projet d'importance nationale pendant la pandémie. Il a aussi déclaré qu'il avait un bébé à la maison et qu'il ne pouvait aider son épouse, car ses allergies étaient invalidantes. Il a passé de nombreuses nuits sans dormir et souffrait tellement qu'il a dormi dans sa voiture en janvier pour diminuer ses symptômes.
50. La Commission a conclu que le témoignage du locataire était convaincant et elle est d'avis que le montant de 3 000 \$ de dommages-intérêts généraux est raisonnable dans les circonstances. La locatrice doit verser aux locataires le montant de 3 000 \$ pour la souffrance que ces problèmes de location ont causée et la façon dont ils ont exacerbé la condition du locataire ainsi que les problèmes liés à la location.
51. Le locataire a demandé que la locatrice soit tenue de payer une amende parce que son comportement était particulièrement grave. La Ligne directrice 16, *Pénalités administratives*, de la Commission indique qu'une amende devrait être envisagée pour dissuader le locateur et d'autres personnes d'adopter un comportement semblable :

Une pénalité administrative est une mesure qu'utilise la Commission pour favoriser la conformité à la Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation (la « LLUH ») et pour dissuader les locateurs de se livrer à des activités semblables à l'avenir. Elle n'y a pas recours normalement sauf si le locateur a enfreint de façon flagrante la LLUH et si d'autres mesures n'assureraient pas une dissuasion suffisante ou l'observation de la LLUH. L'objet des pénalités administratives et des diminutions de loyer diffèrent [sic]. Par opposition à une pénalité, une diminution de loyer vise à indemniser le locataire qui a subi une violation de ses droits ou dont le locateur a manqué à ses responsabilités.

52. Il n'est pas contesté que la locatrice n'a pris aucune mesure et n'a fait aucun effort pour prendre des mesures d'adaptation visant les locataires ou leur permettre de résilier la location plus tôt. La locatrice avait l'obligation de faire enquête sur la question, de respecter les normes de salubrité et de sécurité et de trouver une mesure d'adaptation sans subir de contraintes excessives. Elle a complètement fait fi de la *Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation* et du *Code des droits de la personne* de l'Ontario. Son inaction correspondait à une violation flagrante de ses obligations à l'égard du locataire et, comme la Commission a un intérêt à dissuader ce type de manquement à la Loi, une pénalité administrative de 3 000 \$ convient donc dans les circonstances.

La Commission ordonne ce qui suit :

1. La location entre les locataires et la locatrice est résiliée à compter du 24 janvier 2024.
2. La locatrice doit verser au locataire un montant de 6 853,31 \$, représentant ce qui suit :
 - 914 \$ pour la diminution de loyer pour la période de décembre 2023 à janvier 2024.
 - 2 891,31 \$ pour les frais raisonnables que le locataire a engagés.
 - 3 000 \$ pour les dommages-intérêts généraux.
 - 48 \$ pour les droits de dépôt de la requête.
3. La locatrice doit payer une pénalité administrative de 3 000 \$ d'ici le 1^{er} avril 2026.
4. La locatrice doit verser au locataire le montant total dû d'ici le 1^{er} avril 2026.
5. Si la locatrice ne verse pas au locataire le montant total dû au plus tard le 1^{er} avril 2026, elle devra payer des intérêts. Il s'agira d'intérêts simples calculés à compter du 2 avril 2026 au taux de 4 % annuellement sur le solde impayé.
6. Le locataire a le droit, à tout moment, de percevoir l'intégralité du montant dû ou tout solde impayé en vertu de la présente ordonnance.

23 mars 2026
Date de l'ordonnance

Vanessa Davies
Membre, Commission de la location immobilière

15 rue Grosvenor, rez-de-chaussée
Toronto (Ontario) M7A 2G6

Si vous avez des questions au sujet de la présente ordonnance, veuillez composer le 416-645-8080 ou, sans frais, le 1-888-332-3234.

ⁱ Fleming, J. « Policy on Human Rights and Rental Housing », *Ontario Landlord & Tenant Practice*, 2024, chap. 2.8 « Disability », p. 1641.