



**Ordonnance rendue aux termes de l'article 31 de la
*Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation***

Numéro de dossier : LTB-T-044949-25

Dans l'affaire du 182, RUE LISGAR, APP. 27
logement : OTTAWA ON K2P 0C4

Entre : Pierre-André Smith Locataire

et

Serco Realty Group Locateur

Pierre-André Smith (le « locataire ») a demandé par requête à la Commission de rendre une ordonnance déterminant que *Serco Realty Group* (le « locateur ») l'a harcelé, gêné, contraint, menacé ou importuné.

Cette requête a été entendue par vidéoconférence le 11 février 2026.

Le locataire et la représentante du locateur, Amanda Porcari, ont assisté à l'audience.

La Commission détermine ce qui suit :

1. Comme il est expliqué plus loin, le locataire a prouvé, selon la prépondérance des probabilités, les allégations faites dans la requête. En conséquence, le locateur ne doit pas :
 - tenter d'augmenter le loyer mensuel légal en contravention de la *Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation* (Loi);
 - envoyer des correspondances au locataire dans le but de percevoir un loyer supérieur au loyer légal total.

Demande de modification de la date d'audience

2. Le 3 février 2026, le locateur a demandé la modification de la date de l'audience devant avoir lieu le 11 février 2026.
3. Aux termes de la directive du 4 février 2026, la demande de modification de la date d'audience présentée par le locateur a été rejetée.

Faits dont conviennent les parties

4. Les parties ont convenu de modifier la requête pour que *Serco Realty Group* y soit inscrit comme le locateur et unique intimé nommé. L'intitulé de la cause a été modifié en conséquence.¹
5. Les parties ont convenu que le locataire a emménagé dans le logement locatif le 1^{er} mars 2022.
6. Les parties ont convenu que le loyer légal est dû le 1^{er} jour de chaque mois.
7. Les parties ont convenu que le loyer mensuel légal était de 1200 \$ du 1^{er} mars 2022 au 31 mars 2023.
8. Les parties ont convenu que le loyer mensuel légal est passé à 1230 \$ à compter du 1^{er} avril 2023.

Éléments de preuve du locataire

9. Le locataire a déclaré que le 10 janvier 2025, il a reçu du locateur un courriel l'informant qu'il accusait un arriéré de loyer, car il n'avait pas payé au locateur le loyer plus élevé de 1260,75 \$ depuis le 1^{er} novembre 2024, comme le montre la copie du courriel envoyé par le locateur au locataire le 10 janvier 2025, à 16 h 09 (DOC-7294968, page 5 de 13; pièce 1).
10. Le locataire a affirmé que le locateur et lui communiquent principalement par courriel pour les affaires liées à la location et qu'il n'a jamais reçu un avis d'augmentation de loyer qui aurait pris effet le 1^{er} novembre 2024 et aurait fait passer le loyer à 1260,75 \$, comme le montre la copie du courriel envoyé par le locataire au locateur le 28 janvier 2025, à 14 h 37 (DOC-7294968, page 5 de 13; pièce 2).
11. Le locataire a indiqué que le locateur lui avait envoyé les 14 mai 2025 et 22 mai 2025 des courriels, auxquels était jointe une copie du registre du locateur, l'informant qu'il avait continué d'accumuler un arriéré et qu'il devait régler immédiatement la situation, comme le montre la copie des courriels envoyés par le locateur au locataire le 14 mai 2025, à 12 h 36, et le 22 mai 2025, à 12 h 26 (DOC-7294968, page 6 de 13; pièce 3, *en liasse*).
12. Le locataire a affirmé que ces courriels répétés du locateur représentaient une source de frustration et de stress, car il avait l'impression qu'on lui reprochait de façon répétée de ne pas respecter les conditions de sa location sans lui expliquer comment il aurait accumulé un arriéré alors qu'il avait continué de payer son loyer mensuel, comme le montre la copie du courriel envoyé par le locataire au locateur le 14 mai 2025, à 13 h 24 (DOC-7294968, page 6 de 13; pièce 4).
13. Le locataire a indiqué que le locateur lui avait envoyé le 25 juillet 2025 un autre courriel l'informant qu'un nouvel avis d'augmentation de loyer prenant effet le 1^{er} novembre 2025 lui avait été envoyé par la poste, comme le montre la copie du courriel envoyé par le locateur au locataire le 25 juillet 2025, à 16 h 53 (DOC-7294968, page 10 de 13; pièce 5). Le

¹ Paragraphe 187 (2) de la *Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation*.

locataire a ajouté que jusqu'à maintenant, il n'a jamais reçu un tel avis d'augmentation de loyer.

14. Le locataire a déclaré que même après le dépôt de sa requête, le locateur a continué de lui envoyer des correspondances indiquant qu'il accuse un arriéré et qu'il doit payer le solde impayé, comme le montre la copie du courriel envoyé par le locateur au locataire le 6 août 2025, à 12 h 57 (DOC-7294968, page 11 de 13; pièce 6).
15. Le locataire demande à la Commission de rendre une ordonnance déterminant que le locateur l'a gêné, contraint, menacé ou importuné et exigeant que le locateur s'abstienne de demander au locataire de payer un loyer plus élevé que le loyer mensuel légal.
16. Lors du contre-interrogatoire, le locataire a réitéré qu'il n'avait jamais reçu d'avis d'augmentation de loyer prenant effet les 1^{er} novembre 2024 et 1^{er} novembre 2025.

Éléments de preuve du locateur

17. La représentante du locateur, Amanda Porcari (A.P), a déclaré que l'ensemble comprend 40 logements enregistrés au 182, rue Lisgar, et un local commercial, enregistré au 184, rue Lisgar.
18. A.P a indiqué que l'avis d'augmentation de loyer N1 devant prendre effet le 1^{er} novembre 2024 avait été envoyé par la poste au locataire le 4 juillet 2024, comme le montre la copie de l'avis d'augmentation de loyer N1 daté du 4 juillet 2024 et le certificat de signification correspondant signé par l'agente de location du locateur, Sydney Rathbone, le 29 janvier 2026 (DOC-7257067; pièce 7, en liasse).
19. A.P a affirmé avoir personnellement rédigé et posté le 16 juillet 2025 l'avis d'augmentation de loyer N1 devant prendre effet le 1^{er} novembre 2025, avant que l'administrateur du bureau envoie un rappel au locataire le 25 juillet 2025 (pièce 5), comme le montre la copie de l'avis d'augmentation de loyer N1 daté du 16 juillet 2025 (DOC-7257112; pièce 8).
20. A.P a déclaré que le locateur a comme pratique habituelle d'envoyer par la poste aux locataires les avis d'augmentation de loyer. Elle a ajouté que tous les avis d'augmentation de loyer donnés au locataire étaient légaux et que les courriels envoyés au locataire concernant le solde impayé témoignent uniquement de la volonté du locateur de percevoir les sommes auxquelles il croyait avoir droit.
21. En conséquence, le locateur a demandé à la Commission de rejeter la requête du locataire.

Analyse

22. La Loi autorise les locateurs à augmenter le loyer légal en donnant aux locataires un avis d'augmentation de loyer conformément aux articles 116, 119 et 120 de la Loi.
23. Bien qu'il incombe au locataire d'établir et de prouver sa cause, étant donné que le locataire nie avoir reçu les avis d'augmentation de loyer prenant effet le 1^{er} novembre 2024 (pièce 7) et le 1^{er} novembre 2025 (pièce 8), le locateur a le fardeau de prouver positivement qu'il a dûment signifié ces avis au locataire (par analogie, voir *Mauti v. Gibbs* 2019 ONSC 3355).

24. En me fondant sur les éléments de preuve et les observations dont je dispose, je ne suis pas convaincu que le locataire a reçu l'avis d'augmentation de loyer N1 prenant effet le 1^{er} novembre 2024 (pièce 7). En effet, le témoignage du locataire a été cohérent et crédible et était étayé par des preuves documentaires datant du moment des faits (pièce 2), alors que le locateur s'est fondé sur des preuves par ouï-dire (pièce 7).
25. La *Loi sur l'exercice des compétences légales* (1990) autorise les tribunaux administratifs à accepter les preuves par ouï-dire. Dans la décision *Manikam v. Toronto Community Housing Corporation* 2019 ONSC 2083, la Cour divisionnaire a conclu que les tribunaux administratifs doivent d'abord déterminer si les preuves par ouï-dire sont nécessaires et fiables.
26. Le certificat de signification daté du 29 janvier 2026 qui concernait l'avis d'augmentation de loyer N1 prenant effet le 1^{er} novembre 2024 a été rempli 574 jours après la date où le locateur soutient avoir envoyé cet avis par la poste. Il n'apparaît pas clairement comment l'agente de location du locateur Sydney Rathbone avait consigné le fait qu'elle avait envoyé l'avis à cette date ou pourquoi il s'est écoulé une si longue période entre le moment où l'avis a été prétendument envoyé et le moment où le certificat de signification a été rempli (pièce 7).
27. A.P a confirmé que Sydney Rathbone travaillait toujours pour le locateur. Aucune explication raisonnable n'a été fournie pour établir pourquoi elle n'était pas présente à l'audience pour témoigner directement concernant la signification des avis d'augmentation de loyer.
28. Je conclus donc que le certificat de signification daté du 29 janvier 2026 n'est ni nécessaire ni fiable. Je conclus qu'il est vraisemblable que le certificat de signification a été concocté par le locateur aux seules fins de l'audience.
29. Par conséquent, je ne suis pas convaincu que l'avis d'augmentation de loyer N1 prenant effet le 1^{er} novembre 2024 (pièce 7) a été dûment signifié au locataire. Je conclus donc que le loyer mensuel légal est resté à 1230 \$ jusqu'au 31 octobre 2025.
30. Conformément au taux légal d'augmentation des loyers, le locateur ne pouvait augmenter le loyer que de 2,5 % à compter du 1^{er} novembre 2025. Comme le loyer a continué d'être de 1230 \$ jusqu'au 31 octobre 2025, le locateur ne pouvait seulement faire passer le loyer légal qu'à 1260,75 \$ à partir du 1^{er} novembre 2025. Or, comme l'avis d'augmentation de loyer N1 daté du 1^{er} novembre 2025 (pièce 8) indiquait que le loyer passerait à 1292,27 \$, je conclus que ce deuxième avis d'augmentation de loyer était également invalide.
31. En conséquence, à la date de l'audience, le loyer mensuel légal était toujours de 1230 \$.

32. L'article 23 de la Loi prévoit ce qui suit :

23 Le locateur ne doit pas harceler, gêner, contraindre, menacer ni importuner le locataire. [soulignement ajouté]

33. Bien que le terme « harcèlement » ne soit défini nulle part dans la Loi ou ses règlements, la Commission adopte généralement la définition qui se trouve dans le *Code des droits de la personne* (1990) : « Fait pour une personne de faire des remarques ou des gestes vexatoires lorsqu'elle sait ou devrait raisonnablement savoir que ces remarques ou ces gestes sont importuns ».²

34. Étant donné que le locateur n'a pas dûment signifié les avis d'augmentation de loyer au locataire, je conclus que les courriels répétés envoyés par le locateur au locataire concernant un prétendu arriéré de loyer étaient injustifiés (pièces 1, 3, 4, 5 et 6). Le locateur aurait dû faire preuve de plus de diligence dans sa tentative d'augmenter le loyer légal et ses communications, en particulier après que le locataire avait indiqué ne pas avoir reçu d'avis (pièce 2). Or, plutôt que de répondre aux demandes de renseignements du locataire, le locateur a ignoré les courriels du locataire et a continué de lui envoyer des communications laissant entendre qu'il accusait un arriéré et pourrait subir des conséquences s'il ne réglait pas immédiatement la situation (pièce 3).

35. Le locateur aurait dû savoir qu'une telle conduite importunait le locataire. Je suis donc convaincu, selon la prépondérance des probabilités, que le locateur a harcelé, gêné, contraint, menacé ou importuné le locataire, en contravention de l'article 23 de la Loi.

36. En conséquence, le locateur ne doit pas :

- tenter d'augmenter le loyer mensuel légal en contravention de la Loi;
- envoyer des correspondances au locataire dans le but de percevoir un loyer supérieur au loyer légal total.

37. Le locataire a payé 48 \$ pour le dépôt de la requête et a droit au remboursement de cette somme.

Observations après l'audience

38. Le 19 février 2026, le locataire a présenté des observations non sollicitées à la Commission après l'audience (DOC-7724106). Par souci d'équité procédurale, je n'en ai pas tenu compte pour rendre ma décision.

² Paragraphe 10 (1) du *Code des droits de la personne* (1990).

La Commission ordonne ce qui suit :

1. Le locateur ne doit pas :
 - tenter d'augmenter le loyer mensuel légal en contravention de la Loi;
 - envoyer des correspondances au locataire dans le but de percevoir un loyer supérieur au loyer légal total.
2. Au plus tard le 21 avril 2026, le locateur doit payer au locataire la somme de 48 \$ pour les droits de dépôt de la requête.
3. Si le locateur ne paie pas au locataire la totalité de la somme due au plus tard le 21 avril 2026, il devra des intérêts à partir du 22 avril 2026 calculés au taux simple de 4,00 % annuellement sur le solde dû.

Le 9 avril 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.