GUIDE DE PRÉVENTION

La prévention, votre meilleure solution



FARCIQ

« La prévention est l'ensemble des actions, des attitudes et des comportements qui tendent à éviter la survenance d'une faute, d'une erreur ou d'une omission de nature à engager la responsabilité. »

Ce guide est un outil d'information et de prévention et son contenu ne saurait être interprété comme une étude exhaustive des sujets qui y sont traités ni comme un avis juridique. Il comporte certaines indications visant à réduire les risques de poursuite en responsabilité professionnelle.

Version du 16 avril 2024

Pour valider que vous ayez en main la plus récente version du guide, rendez-vous à l'adresse suivante : farciq.com/espace-titulaires-permis/outils/

TABLE DES MATIÈRES

Introduction 5

MODULE 1 | MIEUX CONNAÎTRE LE FARCIQ, VOS OBLIGATIONS ET COMMENT RÉDUIRE LES RISQUES 7

Pourquoi le FARCIQ 8

Structure du FARCIQ 8

FARCIQ, FICI, SYNDIC : trois mécanismes de protection à ne pas confondre 10

Les devoirs et les obligations du courtier immobilier dans le cadre de ses activités professionnelles 12

Les réclamations 13

Comment réduire les risques de réclamations 17

MODULE 2 | RÉCLAMATIONS LES PLUS FRÉQUENTES TRAITÉES PAR LE FARCIQ 31

1 – Vente d'une copropriété divise 32

2 – Installations sanitaires 35

3 – Superficie 36

4 – Taxes, charges ou autres dépenses de l'immeuble 38

5 – Vente sans garantie légale 39

6 – Vices cachés 40

7 – Zonage et autres contraintes et limitations 41

8 – Manquement au devoir de conseil 42

9 – Manquement au devoir de vérification 44

10 – Commercial 45

11 – Certificat de localisation 46



INTRODUCTION

Le Fonds d'assurance responsabilité professionnelle du courtage immobilier du Québec (FARCIQ) assure la responsabilité professionnelle des agences et des courtiers immobiliers du Québec. Cette assurance, obligatoire pour tous les titulaires de permis de l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec (OACIQ), offre une protection en cas de fautes, d'erreurs ou d'omissions commises dans le cadre de leurs activités professionnelles. Bien que les poursuites en matière de responsabilité fassent partie de la réalité de la profession, il n'en demeure pas moins que plusieurs erreurs peuvent être évitées.

Le FARCIQ est fier de vous présenter une toute nouvelle version du *Guide de prévention*. Celui-ci est conçu dans le but de vous partager de judicieux conseils à appliquer au quotidien dans le cadre de votre pratique. Les informations contenues dans ce guide vous seront utiles afin de réduire les risques de réclamation. Adopter une approche préventive est votre meilleure solution pour limiter les risques de faire l'objet d'un reproche ou d'une poursuite.

Sans oublier que la prévention profite à tous puisque la prime payée par les courtiers est établie en fonction de la santé financière du FARCIQ, laquelle dépend notamment des coûts liés à la sinistralité.

Bonne lecture !

Consultez en tout temps l'*Espace titulaires de permis* de notre site Internet au farciq.com afin d'accéder à d'autres outils de prévention en lien avec votre pratique.

Pour toutes questions, communiquer avec nous :

assurance@farciq.com
450 656-5959 ou 1 866 956-5959



MODULE 1

Mieux connaître le FARCIQ, vos obligations et comment réduire les risques

Pourquoi le FARCIQ

En 2005, l'adoption du projet de loi 172 modifiant la *Loi sur le courtage immobilier* a permis la création d'un fonds d'assurance responsabilité professionnelle distinct et adapté à la profession. Le FARCIQ a ainsi vu le jour le 21 juillet 2006 afin d'offrir une police d'assurance qui répondait au besoin du courtage immobilier.

Ceci permettait également d'offrir aux consommateurs la garantie que les courtiers immobiliers seraient financièrement solvables advenant que leur responsabilité soit engagée.

Ainsi, le FARCIQ aide à protéger le patrimoine personnel du courtier contre d'éventuelles poursuites par ses clients.

Structure du FARCIQ

Le FARCIQ est responsable de gérer et d'analyser les réclamations fondées sur la responsabilité professionnelle des courtiers. C'est à la suite de la révision des lois dans le secteur financier en 2019, notamment la *Loi sur les assureurs*, que le comité de décision en matière d'assurance de la responsabilité professionnelle (CDARP) a été créé.

Les membres de ce comité sont nommés par le conseil d'administration de l'OACIQ. Bien que le conseil d'administration de l'OACIQ exerce dorénavant l'ensemble des fonctions et des pouvoirs relatifs aux affaires d'assurance, ceux en lien avec le traitement des dossiers de sinistres sont délégués exclusivement au CDARP. L'OACIQ demeure néanmoins titulaire du permis d'assureur et est assujetti à toutes les règles prévues à la *Loi sur les assureurs*.

Valeur ajoutée du FARCIQ comme mécanisme de protection

Le Fonds d'assurance traite les demandes de réclamations du public et informe les titulaires de permis sur le processus de gestion de ces dernières. Une équipe spécialisée répond aux diverses questions des courtiers et du public au sujet de l'assurance responsabilité professionnelle et apporte un appui professionnel en cas de réclamation.

Le FARCIQ représente également un acteur essentiel au niveau de l'encadrement de la profession de courtier immobilier et de la formation continue à l'OACIQ. Les experts de son équipe s'investissent en matière de prévention afin de soutenir les meilleures pratiques au moyen de communications ciblées visant à réduire les risques de réclamation auprès des titulaires de permis.

Que les réclamations soient acheminées au FARCIQ par l'assuré, le réclamant ou son avocat, ou encore par l'OACIQ à la suite d'une demande d'assistance, celles-ci seront analysées avec précision pour déterminer leurs fondements. **Il faut savoir que le personnel dédié au traitement des réclamations est constitué de professionnels ayant développé une expertise précise en lien avec la responsabilité professionnelle** dans un contexte de courtage immobilier.

Approche proactive en gestion des réclamations

Toujours soucieux de l'image de la profession, **le FARCIQ prône une approche proactive dans sa gestion des réclamations afin de trouver des solutions justes et raisonnables**, tout en offrant un traitement équitable aux diverses parties impliquées dans un dossier.

FARCIQ, FICI, SYNDIC : trois mécanismes de protection à ne pas confondre

Les courtiers immobiliers, tout comme les agences immobilières, sont tenus de respecter la réglementation ainsi que leurs devoirs et obligations dans le cadre de leurs activités de courtage.

Personne n'est à l'abri d'une réclamation, d'une plainte d'un client ou d'un membre du public et les causes de ces plaintes et de ces réclamations sont variées. Elles surviennent parfois en raison d'une méconnaissance des règles, d'une erreur professionnelle ou d'une omission. Les impératifs de la pratique et le rythme effréné des transactions peuvent mener à des comportements imprudents, augmentant ainsi le risque de réclamation ou de plainte en lien avec vos activités professionnelles.

Ainsi, il est primordial que tous les courtiers comprennent bien le rôle et le mandat des différents mécanismes de protection offert par l'OACIQ afin de transmettre cette information à leurs clients.

FARCIQ

Le Fonds d'assurance responsabilité du courtage immobilier du Québec a, notamment, la responsabilité de verser une indemnité pour la perte résultant d'une faute, d'une erreur ou d'une omission d'un courtier immobilier ou d'une agence immobilière lorsque leur responsabilité professionnelle est démontrée.

Pour ce faire, le réclamant devra être en mesure de prouver l'existence d'une faute, mais également d'un dommage découlant de cette faute (lien causal). Le FARCIQ prendra aussi en compte les moyens de défense de son assuré, lesquels pourraient influencer l'évaluation de la réclamation.

Le Fonds d'indemnisation du courtage immobilier offre une protection financière aux consommateurs victimes de fraude, d'opération malhonnête ou de détournement de fonds dans le cadre d'une transaction immobilière avec un courtier. Le comité d'indemnisation a la responsabilité de statuer sur l'admissibilité des réclamations et de décider du montant des indemnités à verser, conformément aux règles prévues par règlement à la *Loi sur le courtage immobilier*. Ce comité est indépendant. Il n'est donc lié à aucune décision judiciaire et il ne vise pas à garantir la responsabilité civile ou professionnelle que peut encourir un titulaire de permis en raison de fautes civiles ou déontologiques.

Le rôle du syndic de l'OACIQ est d'enquêter sur toute allégation d'un manquement de nature déontologique à la *Loi sur le courtage immobilier* par un courtier ou une agence, y compris son administrateur ou son dirigeant.

Toute personne qui croit qu'un courtier ou une agence a commis une infraction à la *Loi* peut déposer une demande au Service d'assistance au public qui acheminera le dossier au syndic lorsque nécessaire.

Pour en connaître davantage sur l'étendue des rôles spécifiques, consultez le site web de l'OACIQ ou celui du FARCIQ.

Les devoirs et les obligations du courtier immobilier dans le cadre de ses activités professionnelles

Le professionnel en courtage immobilier doit respecter certaines pratiques, règles et obligations en vertu de la *Loi sur le courtage immobilier* et des règlements s'y rattachant.

Voici quelques devoirs et obligations dont le manquement est souvent l'objet de reproche.

Obligation de vérification[1] : Le courtier doit toujours être en mesure de démontrer l'exactitude des renseignements obtenus. Toutes les informations fournies devraient être appuyées par une preuve écrite présente au dossier. Consultez cet article publié sur synbad.com à cet effet[2].

Obligation de recommander de consulter un expert[3] : Le courtier doit respecter son champ d'expertise et recommander à son client de retenir les services d'un spécialiste approprié lorsqu'une situation ne relève pas de sa compétence.

Obligation d'information et de conseil[4] : Le courtier a le devoir de divulguer tous les faits qui pourraient influencer la décision et la conduite d'une partie dans le cadre d'une transaction immobilière. Il doit également conseiller et informer avec objectivité toutes les parties reliées à

1. Art. 5 et 84 du *Règlement sur les conditions d'exercice d'une opération de courtage, sur la déontologie des courtiers et sur la publicité*, RRQ, c C-73.2, r 1.
2. *Documentation des dossiers : C'est l'affaire de tous les courtiers*, article 119068, 27 octobre 2021, OACIQ.
3. Art. 80 et 81 du *Règlement sur les conditions d'exercice d'une opération de courtage, sur la déontologie des courtiers et sur la publicité*, RRQ, c C-73.2, r 1.
4. *Ibid.*, art. 78, 82, 83 et 85.

la transaction en plus de fournir toutes les explications nécessaires à la compréhension et à l'évaluation des services qu'il procure.

Lors de l'évaluation de la responsabilité professionnelle à la suite d'une réclamation, le comportement du courtier visé sera comparé à celui d'un courtier normalement prudent et diligent placé dans les mêmes circonstances. Le courtier devra alors démontrer qu'il a utilisé tous les moyens raisonnables mis à sa disposition pour remplir ses obligations[5].

Les réclamations

Le titulaire de permis a l'obligation d'aviser son assureur[6], sans délai et au meilleur de sa connaissance, de toute situation, allégation ou demande verbale ou écrite, pouvant potentiellement mener à une réclamation. Ainsi, même si le titulaire n'a pas encore reçu de mise en demeure ou de procédure judiciaire, s'il a été informé verbalement d'une intention de poursuite ou d'une demande de compensation financière de la part d'un client, il doit, à titre préventif, en informer le FARCIQ.

Pour plus de détails sur les devoirs et les obligations du courtier, consultez le site **www.oaciq.com**.

5. RICHARD, Henri. *Le courtage immobilier au Québec*, 3e édition, Éditions Yvon Blais, 2010, p. 101.
6. Art. 5.10 de la Police d'assurance responsabilité professionnelle du FARCIQ.

Les étapes à suivre en cas de réclamation

1 Avis à l'assureur

L'assuré doit communiquer avec le FARCIQ le plus rapidement possible pour l'informer de toute réclamation potentielle ou réelle.

2 Analyse de la recevabilité

Une fois l'avis donné à l'assureur et le dossier ouvert, l'analyste déterminera si les reproches allégués sont couverts par la police d'assurance.

3 Analyse du dossier

Dans le cas où le dossier est recevable, l'analyste ou l'expert en sinistres du FARCIQ contactera l'assuré afin d'effectuer le suivi requis et obtenir une copie de son dossier, sa version écrite des faits ainsi que tout autre document qu'il pourrait juger utile à l'analyse.

4 Décision

À la suite de l'enquête et de l'analyse du dossier, l'analyste ou l'expert en sinistre responsable communiquera avec l'assuré pour lui faire part de l'évaluation du dossier et de convenir de la position à adopter.

Si l'analyste ou l'expert en sinistre juge qu'un règlement est nécessaire, il informera l'assuré des raisons sous-jacentes, indiquera le montant estimé et juste du règlement et tentera de négocier le dossier en son nom. À cette étape, il avisera l'assuré qu'il devra payer sa franchise advenant un règlement.

Les étapes à suivre en cas de poursuite judiciaire

1 Avis à l'assureur

L'assuré doit communiquer avec le FARCIQ le plus rapidement possible pour l'informer de la procédure reçue ou de toute possibilité à ce niveau.

2 Analyse de la recevabilité

Une fois l'avis donné à l'assureur et le dossier ouvert, l'analyste déterminera si les reproches allégués sont couverts par la police d'assurance.

3 Mandat à un avocat externe ou assistance à la rédaction de la contestation

Dans la mesure où les reproches allégués sont couverts par la police d'assurance et que la procédure est prise devant un tribunal où la représentation par avocat est permise, le FARCIQ mandatera un avocat externe afin de veiller à la défense de vos intérêts. Il est à noter que le choix de l'avocat appartient au FARCIQ et que c'est l'assureur qui assumera le paiement des honoraires de celui-ci.

À la Division des petites créances de la Cour du Québec, la représentation par avocat est interdite. Cela étant dit, l'assuré doit tout de même aviser le FARCIQ du litige. Le FARCIQ accompagnera et assistera l'assuré à la rédaction de la contestation et la préparation de l'audition.

Pour plus de détail sur le processus entourant une réclamation à la Cour des petites créances, nous vous invitons à consulter le guide pratique qui se trouve dans l'*Espace titulaires de permis* du site web à l'onglet « Outils de prévention ».

4 Négociation

Il se peut qu'en prenant connaissance du dossier, ou pendant l'évolution de celui-ci, la négociation d'un règlement soit à envisager. Dans une telle situation, l'analyste chargé de la rédaction de la contestation ou l'avocat mandaté à la défense de l'assuré fera part des raisons sous-jacentes, exposera les risques et tentera de conclure une entente à l'amiable avec les réclamants ou les demandeurs. Il devra obtenir le consentement **écrit** de l'assuré et son accord relativement à cette option et au paiement de sa franchise.

5 Procès

S'il a été décidé de ne pas négocier un règlement ou si les négociations n'ont pas été concluantes, le dossier sera fixé à procès pour qu'il soit entendu par un juge. Advenant que le jugement à prononcer soutienne que la responsabilité de l'assuré est engagée et qu'on le condamne a verser une somme, la police d'assurance prévoit que le FARCIQ paiera cette indemnité sous réserves des conditions et limites de la police d'assurance applicable.

Notez que l'assuré devra payer sa franchise.

Dans tous les cas, mieux vaut prévenir que guérir. Ceci permettra d'éviter une réclamation ou une poursuite ainsi que les conséquences fâcheuses encourues, comme :

- ✓ le paiement de votre franchise advenant le paiement d'une indemnité ;
- ✓ les répercussions d'une procédure sur votre dossier de crédit, tant que le litige perdure ;
- ✓ les pertes de temps, le stress, etc.

COMMENT RÉDUIRE LES RISQUES DE RÉCLAMATIONS

1. Respectez votre déontologie

En étant titulaire d'un permis de courtage, les courtiers immobiliers sont soumis aux obligations déontologiques de la profession, lesquelles se retrouvent, entre autres, au *Règlement sur les conditions d'exercice d'une opération de courtage, sur la déontologie des courtiers et sur la publicité*[7] et au *Règlement sur les contrats et formulaires*[8]. Pour plus d'information concernant vos obligations, consultez la section sur Les mécanismes de protection du site web de l'OACIQ.

2. Respectez votre champ d'expertise[9]

Les clients font confiance aux titulaires de permis pour leur expertise. C'est pour cette raison qu'il ne leur viendrait probablement pas à l'esprit de mettre en doute leurs commentaires et recommandations. Toutefois, les paroles peuvent être lourdes de conséquences. Par conséquent, il est essentiel de mentionner clairement aux clients les limites de votre champ d'expertise.

Lorsque requis, recommandez aux clients de consulter un conseiller juridique ou tout autre professionnel ou expert reconnu si les questions et les explications requises sortent de votre

7. *Règlement sur les conditions d'exercice d'une opération de courtage, sur la déontologie des courtiers et sur la publicité*, RRQ, c C-73.2, r 1.
8. *Règlement sur les contrats et formulaires*, RRQ, c C-73.2, r 2.1.
9. Art. 73 du *Règlement sur les conditions d'exercice d'une opération de courtage, sur la déontologie des courtiers et sur la publicité*, RRQ, c C-73.2, r 1.

champ d'expertise, de votre compétence ou de votre connaissance. En cas de litige ou de poursuite judiciaire, n'hésitez pas à orienter les clients vers des ressources juridiques adéquates.

Le courtier est un professionnel en immobilier et non un entrepreneur général, un spécialiste en rénovation ou un inspecteur en bâtiment. Ainsi, à titre d'exemple, même si la résidence a été fraîchement rénovée, le courtier ne devrait jamais s'aventurer à commenter l'état de la propriété aux acheteurs potentiels sans avoir en sa possession les factures qui appuient les rénovations effectuées. Rappelez-leur plutôt l'importance de **faire inspecter la propriété** par une personne qui détient une assurance responsabilité professionnelle, utilise une convention de service d'inspection reconnue, effectue ses inspections conformément à une norme de pratique de l'inspection en bâtiment reconnue et remet un rapport écrit au client[10].

Si les clients refusent l'inspection, expliquez-leur clairement les conséquences et les impacts possibles d'une telle décision. Consignez cette renonciation par écrit, peu importe le formulaire utilisé.

3. Vérifiez l'information

Les clients vendeurs auront tendance à faire l'éloge de leur résidence pour obtenir un meilleur prix. C'est le devoir du courtier immobilier de valider leur propos en obtenant notamment les documents afférents avant de divulguer l'information aux acheteurs potentiels. Ainsi, il est primordial d'obtenir, de valider et de conserver toute la documentation

10. *Ibid.*, art. 81. Lire également : *Guide de l'inspection en bâtiments : les responsabilités du courtier*, article 119995, 10 juin 2022, OACIQ.

pertinente appuyant les déclarations des vendeurs. Il ne faut jamais tenir pour acquis la véracité des informations transmises.

Quelques exemples :

- Le stationnement du condo est-il réellement inclus dans la vente ou est-ce qu'il est accessible à tous les copropriétaires ?
- Y a-t-il des factures ou autres documents démontrant l'étendue des travaux de la toiture ?
- Le client est-il réellement le seul propriétaire ?
- Le conjoint devra-t-il intervenir à l'acte ?

Soyez très vigilant et validez toujours l'information reçue avant de l'utiliser dans la fiche descriptive et lors de négociation avec un collègue ou une partie non représentée. Conservez les pièces justificatives à votre dossier.

Par ailleurs, il peut arriver qu'une information soit difficile à obtenir comme l'âge de certains éléments ou la nécessité de faire des réparations aux installations sanitaires. Si des démarches auprès de la municipalité (urbanisme, permis, etc.) ont été faites et que l'information s'avère incomplète ou divergente, il importe de le divulguer par écrit à l'acheteur. L'honnêteté et la rigueur professionnelle seront appréciées, tout en évitant des risques d'erreurs professionnelles.

Effectuez toujours des vérifications diligentes en utilisant des documents officiels (ex. : acte de vente, déclaration de copropriété, etc.) **et des sources fiables et reconnues**

(ex. : Registre foncier, département d'urbanisme des villes pour les questions de zonage, cartes gouvernementales pour, entre autres, les zones inondables et le répertoire des terrains contaminés, etc.).

Voici quelques autres ressources pratiques :

- Registre foncier en ligne : www.registrefoncier.gouv.qc.ca
- Informations publiques relatives à l'identité d'une entreprise ou d'une association immatriculée au Québec : www.registreentreprises.gouv.qc.ca
- Corporations Canada : www.ic.gc.ca/eic/site/cd-dgc.nsf/fra/accueil
- Évaluation et taxes municipales, règlements municipaux de zonage : www.mamh.gouv.qc.ca
- Taxe scolaire : www.fcsq.qc.ca
- Commission de protection du territoire agricole du Québec : www.cptaq.gouv.qc.ca
- Cartographie des zones inondables : https ://www.cehq.gouv.qc.ca/zones-inond/rapports-carto.htm
- Répertoire du patrimoine culturel du Québec : www.patrimoine-culturel.gouv.qc.ca

4. Détectez les signaux d'alarme

Lorsque le courtier représente le client vendeur, il doit prendre le temps de faire une visite approfondie du domicile avant d'accepter l'inscription. Soyez attentifs ! Y a-t-il des taches au plafond ? Les planchers sont-ils de niveau ? Y a-t-il des odeurs étranges ? Y a-t-il des fissures dans les fondations, des taches de moisissures sur les murs ou les fenêtres, ou bien des traces d'infiltration d'eau ? Y a-t-il des indices portant à croire que cet immeuble a servi pour la culture de cannabis ? Tous ces petits problèmes en cachent peut-être de plus gros.

Assurez-vous que votre client remplisse avec détail le formulaire *Déclarations du vendeur sur l'immeuble*. Demeurez objectif dans vos propos et n'évaluez jamais vous-même la condition de la propriété ou la valeur des travaux potentiels. Un courtier doit conseiller à son client vendeur d'inscrire le plus d'informations et de détails possible avant de lui faire signer sa déclaration. Il peut être bénéfique de lui faire comprendre les avantages d'en divulguer le plus possible.

Recommandez également aux acheteurs potentiels une inspection préachat et, en cas de refus de leur part, consignez le tout par écrit à l'endroit prévu au formulaire afin d'éviter de fausses allégations futures.

Advenant qu'un client vendeur potentiel refuse de remplir le formulaire obligatoire *Déclarations du vendeur sur l'immeuble*, le courtier doit refuser le contrat de courtage. Pour plus de renseignements sur le contexte d'utilisation de ce formulaire, consultez cet article sur le site web de l'OACIQ[11].

11. *Contexte d'utilisation du formulaire obligatoire* Déclarations du vendeur sur l'immeuble, article 121838, 2 août 2022, OACIQ.

Rappellez-vous que le formulaire *Déclarations du vendeur sur l'immeuble* est un excellent outil pour aider les courtiers à répondre à leur obligation de vérification et ainsi leur permettre de découvrir, conformément aux usages et aux règles de l'art, les facteurs pouvant avoir un impact défavorable sur l'une ou l'autre des parties. Cependant, ce formulaire ne doit pas être considéré comme le seul moyen pour remplir cette obligation. Le courtier devra quand même effectuer des recherches et des vérifications supplémentaires afin de toujours être en mesure de démontrer l'exactitude des renseignements qu'il fournit au public et aux autres courtiers[12].

Le formulaire *Demande de renseignements au syndicat des copropriétaires* (DRCOP) permet d'effectuer une demande de renseignements auprès du syndicat des copropriétaires dans le cadre de la vente d'une unité de copropriété divise. Il vous sera utile pour détecter certaines problématiques, valider bon nombre d'informations, informer vos clients et bien documenter le dossier de transaction.

5. Demandez au lieu de présumer

Personne ne peut prétendre tout savoir sur tous les sujets. Rappelez-vous : mieux vaut prendre le temps de s'informer ou de référer à un expert selon l'information requise.

Par exemple, si un client demande s'il sera possible d'ériger une construction ou d'exploiter un commerce sur le terrain acquis, mais que vous ne possédez pas les documents pour justifier votre réponse, vous devrez alors vérifier auprès de la municipalité afin de fournir l'information exacte, et ce, en fonction de votre devoir de vérification.

12. Art. 5 du *Règlement sur les conditions d'exercice d'une opération de courtage, sur la déontologie des courtiers et sur la publicité*, RRQ, c C-73.2, r 1.

6. Communiquez l'information

Ce qui est évident pour une personne ne l'est pas forcément pour une autre. En tant que titulaire de permis, vous possédez une expertise et des compétences précises. C'est pourquoi il ne faut jamais présumer que les clients comprennent vos propos ou connaissent une information.

- Soyez très clair en tout temps. Mieux vaut répéter et vérifier à nouveau afin de s'assurer que le client a bel et bien compris.
- Divulguez tous les éléments pertinents, même ceux qui pourraient être défavorables ou paraître anodins, et ce, sans présumer que l'acheteur les connaît. Soyez transparent tout en respectant vos obligations déontologiques.

Par exemple, si un chalet est situé au bord de l'eau et comporte un risque (même mineur) d'inondation, vous devez le dénoncer au client et vous assurer qu'il comprend bien la situation et l'impact potentiel.

Si un client achète un chalet à côté d'un joli boisé, mais que le secteur est en développement, vous devez bien lui expliquer le risque de voir le boisé disparaître pour faire place éventuellement à de nouveaux voisins.

- Conservez par écrit les conseils prodigués ainsi que toutes les communications avec les clients.

La langue peut également être un obstacle de communication important. Si vous éprouvez des difficultés à vous faire comprendre dans la langue du client, il est recommandé d'avoir un témoin ou un représentant du client qui comprend bien sa langue, ou encore un interprète qualifié.

Rappelez-vous, ce qui n'est pas écrit ne fait pas partie du contrat. Assurez-vous de tout mettre sur papier lors de la rédaction de la promesse d'achat ou du contrat, incluant les divulgations.

Afin d'éviter la confusion et de fausses allégations de la part des nouveaux propriétaires, conservez la preuve écrite des conseils que vous avez prodigués et des informations fournies. Il est important d'avoir des preuves écrites des éléments importants discutés avec les parties afin d'avoir un dossier bien documenté en cas de réclamation et d'éviter les risques d'interprétation erronée. Une bonne communication permet de mieux contrôler les risques de réclamations pour erreur ou omission. Pour plus d'information, consultez cet article[13] portant sur les facteurs pouvant affecter les décisions d'un acheteur.

7. Évitez l'exagération

Être capable de stimuler l'intérêt d'un client potentiel est fondamental. Toutefois, prenez garde à ne pas trop embellir la situation pour en mettre plein la vue. Un professionnel en courtage immobilier se doit de transmettre des faits et des données justes et vérifiées. Soyez donc très objectif[14] et évitez les superlatifs qui pourraient mettre à risque votre responsabilité

13. *Facteurs pouvant affecter la décision d'un acheteur*, article 120630, 30 août 2019, OACIQ.
14. Art. 83 du *Règlement sur les conditions d'exercice d'une opération de courtage, sur la déontologie des courtiers et sur la publicité*, RRQ, c C-73.2, r 1.

professionnelle ou mettre en doute votre sens de l'éthique auprès de vos clients. Vous éviterez ainsi des reproches pour fausses représentations. N'oubliez pas que vos paroles, et même vos écrits, peuvent être lourdes de conséquences.

8. Gérez adéquatement vos dossiers

Un dossier en règle et complet peut vous éviter beaucoup de désagréments en cas de réclamation. Soyez donc prudent et dotez-vous d'une structure uniforme pour tous vos dossiers.

À titre d'exemple, prenez l'habitude :

- **d'inscrire la date** de la réception des documents ;
- **de remplir et de tenir à jour tous vos documents, registres et dossiers** sur une base quotidienne, de remettre les informations et documents sans délai à votre agence et de les garder soigneusement dans vos dossiers. Cela vous évitera d'oublier de l'information ou d'égarer un document. Assurez-vous également d'avoir toutes les signatures requises ;
- **de résumer vos discussions téléphoniques.** Confirmez vos discussions téléphoniques par texto ou par courriel afin de conserver une preuve écrite des informations obtenues, de leur provenance, des conseils prodigués ou des instructions qui vous ont été données ;
- **de joindre tous vos documents dans un ordre préétabli**. En plus de gagner du temps, vous éviterez de perdre un document. Vos dossiers doivent comprendre tous les documents ayant servi à vérifier les informations sur la propriété ainsi que les formulaires, contrats, télécopies, notes diverses, échanges de courriels, résumés des conversations

téléphoniques, historique des vérifications faites, ententes diverses, etc. N'oubliez pas que votre dossier doit être documenté avec de l'information juste et vérifiée. Il pourrait également s'avérer pertinent de conserver une preuve que l'information a bel et bien été transmise aux parties concernées.

Soyez méticuleux et attentif. Dans le cas contraire, un juge pourrait vous le reprocher. Que votre gestion de dossiers soit papier ou numérique, il existe de nombreuses règles touchant la tenue des dossiers. Pour plus de détails, consultez cet article[15].

La conservation de vos dossiers

Les articles 2925 et 2926 du *Code civil du Québec* prévoient un délai de trois (3) ans pour intenter une poursuite en responsabilité professionnelle. Ce délai débute à compter du jour où le client prend connaissance de tous les éléments essentiels à sa poursuite : le dommage, la faute et le lien entre eux. Le délai commence au jour où le préjudice se manifeste pour la première fois. Vous devez conserver vos dossiers **au moins six (6) ans**[16] suivant leur fermeture définitive. Si vous travaillez au sein d'une agence, vos documents devront être transmis à cette dernière, qui en assurera la conservation[17]. En cas de litige, il est évidemment judicieux de conserver votre dossier au-delà du délai de six (6) ans.

---

15. *Documentation des dossiers : c'est l'affaire de tous les courtiers*, article 119068, 27 octobre 2021, OACIQ.
16. Art. 17 du *Règlement sur les dossiers, livres et registres, la comptabilité en fidéicommis et l'inspection des courtiers et des agences*, RRQ, c C-73.2 r. 4.
17. *Ibid.*, art. 1.

En plus du dossier, prenez l'habitude de conserver vos agendas, vos historiques d'appel incluant les notes et les courriers électroniques. En cas de litige, les preuves sont très importantes, alors mettez les chances de votre côté en conservant le plus d'information possible.

9. Soyez vigilant dans vos communications[18]

De nos jours, le professionnel en courtage immobilier utilise en permanence une multitude de technologies pour interagir avec ses clients. Que ce soit le courrier électronique, les téléphones cellulaires, les tablettes électroniques, la messagerie instantanée, les appels via l'utilisation d'Internet, tous ces outils sont incontournables et font partie intégrante de leur travail depuis des années. Bien qu'ils facilitent souvent le travail, une mauvaise utilisation de ces technologies ou la divulgation d'informations confidentielles peuvent être une source de plainte ou de réclamation potentielle. Il faut donc faire preuve de vigilance et de prudence dans vos échanges.

18. Portez attention à ce que vos communications verbales ou écrites demeurent professionnelles et ne soient pas diffamatoires ou perçues comme portant atteinte à la réputation.

10. Maintenez vos connaissances à jour

Le courtage immobilier est un secteur en constante évolution. Il est donc nécessaire de maintenir à jour vos connaissances ainsi que vos compétences professionnelles. La formation continue représente un élément essentiel à la prévention en matière de responsabilité professionnelle. C'est pourquoi le FARCIQ propose régulièrement des formations gratuites, offertes en autoformation, qui ont pour but d'outiller et de prévenir les risques de voir votre responsabilité professionnelle engagée. Pour tous les détails, connectez-vous à l'Espace titulaires de permis sur le site du FARCIQ ou visitez le Portail de développement professionnel.

Choisissez des formations qui vous aideront à développer vos compétences, à acquérir de nouvelles expertises et à maintenir vos acquis à jour.

N'oubliez pas que l'équipe du FARCIQ demeure à votre disposition pour répondre à vos questions en matière de responsabilité professionnelle.

11. Connaissez les limites de votre police d'assurance

Prenez connaissance de votre police d'assurance responsabilité professionnelle chaque année dans le cadre du renouvellement de votre permis afin d'en comprendre les garanties et les principales exclusions. Lisez également les communications du FARCIQ publiées dans le PRO@CTIF.

En tout temps, évitez d'admettre votre responsabilité ou d'engager des frais sans avoir préalablement obtenu l'autorisation de votre assureur. Il est important de savoir qu'une faute commise n'engage pas nécessairement votre responsabilité professionnelle. Avisez immédiatement le FARCIQ afin qu'il soit en mesure de bien vous conseiller.

Rappellez-vous aussi qu'à titre de courtier immobilier ou de dirigeant d'agence, il est interdit, dans l'exercice de vos fonctions, d'éluder ou de tenter d'éluder votre responsabilité professionnelle. Par exemple, il est interdit d'insérer dans un contrat de service une clause excluant directement ou indirectement, en totalité ou en partie, votre responsabilité professionnelle. À titre de professionnels, vous vous devez de respecter vos devoirs et vos obligations. Pour ce faire, demeurez informés, bonifiez votre formation et agissez de manière préventive puisque la prévention demeure votre meilleure solution.



MODULE 2

Réclamations les plus fréquentes traitées par le FARCIQ

1 VENTE D'UNE COPROPRIÉTÉ DIVISE

La détention d'un immeuble en copropriété amène son lot de particularités. Le courtier est assurément une valeur ajoutée dans une telle transaction considérant la multitude d'informations que doivent divulguer ou obtenir les parties. Ainsi, les **devoirs de vérification, d'information et de conseil** auxquels est tenu le courtier seront mis à profit.

Le courtier doit, en plus de remettre une copie des documents de copropriété à son client, en conserver des copies dans son dossier. Conservez au dossier une preuve de leur remise représente une bonne pratique à adopter.

Afin de bien exécuter son devoir de vérification, d'information et de conseil, le courtier doit connaître la portée de ces documents. Il doit aussi pouvoir informer les parties de tout fait et facteurs pouvant influencer la décision et la conduite d'un acheteur dans le processus d'acquisition d'une copropriété. Parmi les sujets que le courtier doit aborder et pouvoir expliquer à ses clients dans le cadre d'une transaction immobilière en copropriété, se trouvent, entre autres :

- Obtenir une description des parties privatives et des améliorations qui y ont été apportées. Sans une telle description, ce sont les assurances du syndicat qui devront assumer les améliorations ce qui pourrait amener une insuffisance financière et donc un empiétement sur le fonds de prévoyance ou encore l'imposition d'une cotisation spéciale.
- Être en mesure de voir si les budgets prévisionnels sont raisonnables. Le courtier pourra ainsi aiguiller l'acheteur sur les questions à poser afin de pouvoir se positionner face à la santé financière de la copropriété.

- S'informer du nombre de sinistres ayant touché l'immeuble. Si plusieurs réclamations d'assurance ont été soumises, il se pourrait que la facture d'assurance augmente drastiquement ou pire qu'il soit difficile d'assurer l'immeuble.
- Faire comprendre à l'acheteur potentiel que ce n'est pas nécessairement l'immeuble ayant le fonds de prévoyance le plus garni qui est le plus intéressant, mais celui qui en a suffisamment pour combler les travaux à venir. Des documents bien détaillés peuvent également être un indicateur d'un bon niveau de gestion de la copropriété.
- Savoir qui sera responsable des frais associés aux parties communes à usage restreint. Il peut même être intéressant de faire la distinction entre « charge commune » et « charge commune à usage restreint » à la fiche descriptive.
- Connaître les éléments privatifs et communs. Valider si la toiture d'une unité de condo se trouvant dans un immeuble de type « maison de ville » est privative ou commune.
- Vérifier que les frais de condos sont généralement bien payés par l'ensemble des copropriétaires et non seulement en ce qui concerne l'unité vendue.
- S'assurer d'obtenir l'ensemble des règlements y compris ceux ne se trouvant pas dans la déclaration de copropriété. Ce niveau de détails permettra de confirmer à l'acheteur qu'il pourra utiliser l'unité en fonction de ses besoins (animaux, location court terme, etc.).
- Vérifier que les déclarations du vendeur quant aux stationnements et aux espaces de rangement sont véridiques. En cas de doute, vérifiez auprès du syndicat.

Dans une transaction immobilière en copropriété, l'acheteur doit également prendre connaissance de nombreux documents. Le formulaire *Promesse d'achat – Copropriété divise* prévoit d'ailleurs, à la clause 9.1, que la promesse d'achat est « conditionnelle à ce que l'acheteur examine et vérifie la déclaration de copropriété et le règlement de l'immeuble ainsi que toutes leurs modifications, les renseignements fournis par le syndicat des copropriétaires s'ils sont disponibles, les procès-verbaux des assemblées des copropriétaires et du conseil d'administration des dernières années, les états financiers de la copropriété, incluant l'état des sommes déposées au fonds de prévoyance [...] ». Il est important de s'assurer que l'acheteur a bien consulté ces documents avant de lui faire lever cette condition.

Finalement, il est fortement recommandé d'utiliser le formulaire *Demande de renseignements au syndicat des copropriétaires* de l'OACIQ. En effet, les réponses fournies par le syndicat brosseront un portrait global de l'état de la situation à l'acheteur potentiel. Si des réponses demeurent ambiguës, le courtier serait avisé de questionner davantage afin de permettre au client de prendre une décision éclairée, ce qui aura l'avantage de réduire les risques d'une réclamation future.

Parmi les informations supplémentaires utiles à considérer, mentionnons, entre autres : les arrérages de charges communes, les cotisations futures à prévoir (ex. : pour des travaux majeurs à l'immeuble), le solde du fonds de prévoyance et les procédures judiciaires en cours contre le syndicat. D'ailleurs, avec l'entrée en vigueur de nouvelles dispositions touchant les copropriétés divises, chaque vendeur doit fournir à tout acheteur potentiel une attestation sur l'état des finances du syndicat et sur l'état actuel de l'immeuble.

2 INSTALLATIONS SANITAIRES

L'agence ou le courtier immobilier risque de voir sa responsabilité engagée s'il transmet aux parties liées à une transaction immobilière des informations qui se révèlent fausses en raison d'un manque de vérification.

De façon générale, l'information la plus souvent demandée par un acheteur concernant les installations septiques est de savoir si elles sont conformes. Toutefois, les municipalités et les villes confirment rarement, voire jamais, cette information. Au mieux, elles pourront vous renseigner relativement à l'existence ou à l'absence d'un constat d'infraction ou d'une plainte au dossier concernant la résidence visée. Le cas échéant, cette information doit être communiquée à l'acheteur. **La fiche ne devrait pas indiquer « installations septiques conformes » à moins de pouvoir produire un document non équivoque à cet effet.**

Portez également une attention particulière aux immeubles ayant fait l'objet de travaux, notamment lors de l'ajout de chambres. Il faut éviter de dépasser le nombre maximal de chambres permis par les installations sanitaires puisque ceci peut s'avérer problématique selon le type de fosse installée. Les factures de vidange, le contrat ou le permis en lien avec l'installation s'avèrent des sources à vérifier.

Prenez toujours soin de noter les dates et le nom des personnes qui ont fourni des renseignements. Dans le cadre d'un litige, ces informations pourraient s'avérer très précieuses. Si possible, demandez ces informations par écrit afin d'en conserver une preuve.

En terminant, si le vendeur ne possède aucun document relatif aux installations septiques, mentionnez-le sur la fiche descriptive et faites toujours remplir le formulaire *Déclarations du vendeur sur l'immeuble* en le précisant. Il importe aussi de connaitre et de comprendre les particularités des différents types d'installation et leurs impacts (vétusté, vie utile, etc.).

Pour tous les détails concernant les devoirs et les obligations du courtier en matière d'approvisionnement en eau ainsi que sur les fosses septiques, consultez cet article sur le site de l'OACIQ[1].

3 SUPERFICIE

La plupart des litiges liés à la superficie sont attribuables à :

- une mauvaise conversion des unités de mesure (mètres carrés et pieds carrés) ;
- une lecture erronée du certificat de localisation ;
- un défaut de valider l'information avec une source reconnue ;
- une mauvaise compréhension de la superficie nette et de la superficie brute, cette dernière incluant les espaces communs, tels que les couloirs ;
- l'ajout de la superficie du garage dans l'espace habitable.

1. *Approvisionnement en eau ainsi que puits et fosses septiques : devoirs et obligations du courtier*, article 119257, 13 juillet 2021, OACIQ.

Faites preuve de vigilance. Assurez-vous de vérifier et de bien comprendre les données au certificat de localisation avant de les inscrire à la fiche descriptive.

Consultez le plan cadastral afin d'avoir la superficie du terrain, mais également de l'unité de copropriété. En ce qui concerne les unités de copropriété divise, assurez-vous d'inscrire la superficie apparaissant sur le plan cadastral (accessible par le Registre foncier) puisque la promesse d'achat spécifique aux unités de copropriété divise prévoit que c'est la superficie apparaissant sur le plan cadastral qui doit être utilisée. **Ne vous fiez pas uniquement au plan de construction.**

Joignez toujours au dossier le document sur lequel vous vous êtes basé pour inscrire la superficie à votre fiche descriptive. En terminant, bien que vous puissiez consulter la fiche descriptive antérieure, vous devez éviter de vous y fier aveuglément. Au préalable, vérifiez les informations contenues à celle-ci avant de rédiger votre propre fiche.

En cas de besoin, référez-vous aux nombreux outils de conversion se trouvant sur Internet.

4 TAXES, CHARGES OU AUTRES DÉPENSES DE L'IMMEUBLE

Plusieurs réclamations reçues au FARCIQ portent sur le montant des taxes. Demandez d'obtenir une copie des comptes de taxes et assurez-vous de bien comprendre les particularités suivantes :

- Ne confondez pas le solde de l'état de compte et le total des taxes annuelles ;
- Vérifiez si une taxe spéciale est prévue, par exemple : « taxes d'infrastructures à venir » ;
- Récupérez un compte de taxes complet et non partiel ;
- Conservez toujours une copie de ces documents au dossier.

Si des travaux d'infrastructures ont été réalisés, il est fréquent de voir le montant des taxes augmenter et ceci pourrait même se prolonger sur plusieurs années, sur 20 ans par exemple. Si vous avez été informé par le vendeur de la réalisation de tels travaux, prenez le temps de communiquer avec la municipalité afin de connaître l'état réel des coûts pour les années à venir et demandez une confirmation écrite. Communiquez immédiatement le tout à l'acheteur potentiel.

Si les coûts demeurent inconnus, prenez soin de faire part de cette information **verbalement et par écrit** à l'acheteur potentiel. Précisez que ces éléments pourraient fort possiblement apporter une augmentation des taxes ou des cotisations au cours des prochaines années, mais que le montant est encore indéterminé. Communiquez aussi, si possible, les documents officiels traitant du sujet ou les pourparlers à cet égard (ex. consultations citoyennes,

procès-verbaux, lettre, etc.) Cette transparence, permettra aux clients de prendre une décision éclairée et diminuera les risques de poursuite éventuelle.

5 VENTE SANS GARANTIE LÉGALE

La vente d'un immeuble est habituellement assortie de la garantie légale de propriété et de qualité. Il est cependant possible de l'exclure[2] du contrat. Cette situation est fréquente lors d'une vente par une succession, ou encore lors d'une reprise de finance puisque le vendeur n'a pas habité la propriété.

Pour exclure la garantie légale d'une transaction, la mention « La présente vente est faite sans garantie légale de qualité, aux risques et périls de l'acheteur. » doit être clairement indiquée dans :

- le contrat de courtage immobilier ;
- la fiche descriptive ;
- la promesse d'achat.

Assurez-vous de bien comprendre et de bien expliquer aux parties (vendeur et acheteur) la portée de cette mention. Recommandez toujours à l'acheteur une inspection préachat plus approfondie que lors d'une vente avec la garantie légale. Les impacts que pourrait avoir une renonciation à

2. Art. 1732 du *Code civil du Québec* (C.c.Q.).

l'inspection dans le cadre d'une vente sans garantie légale de qualité sont non négligeables pour vos clients et les chances d'un recours juridique pour vices cachés sont augmentées.

Pour plus de renseignements sur la garantie légale de propriété et de qualité, consultez cet article sur le site web de l'OACIQ[3].

6 VICES CACHÉS

Un vice est « caché » lorsqu'il :

- n'est pas apparent et qu'un simple examen ne permet pas de le découvrir ;
- est inconnu de l'acheteur ;
- existait au moment de l'achat.

Il doit également être à ce point grave que, s'il l'avait connu, l'acheteur aurait renoncé à l'achat de la propriété ou aurait demandé une diminution de prix.

Le vendeur est responsable du vice caché même s'il en ignorait l'existence au moment de la vente. Un tel recours peut également être intenté contre un précédent propriétaire.

Lorsqu'on parle de vices cachés, on peut penser à un comble (*entretoit*) pourri, des fondations qui s'effritent, la présence de moisissures derrière les murs, un câblage électrique défectueux, etc.

3. *La garantie légale de propriété et de qualité*, article 122929, 10 juin 2020, OACIQ.

Un acheteur a trois (3) ans suivant la découverte du vice caché pour intenter son recours[4]. Pour prouver que vous avez respecté vos devoirs et vos obligations professionnels. Bien documenter votre dossier transactionnel pourrait s'avérer fort utile advenant ce type de litige.

7 ZONAGE ET AUTRES CONTRAINTES ET LIMITATIONS

La vérification du zonage ainsi que des contraintes et limitations affectant un immeuble est primordiale lors d'une transaction immobilière. Le courtier doit s'assurer de la vocation de la propriété et des restrictions s'il y a lieu.

Il est recommandé que le courtier communique avec le service d'urbanisme de la ville ou de la municipalité concernée afin d'obtenir la liste des usages permis. Assurez-vous de recevoir l'information par écrit. Vous pourrez ensuite remettre une copie de cette information à l'acheteur potentiel. Par ailleurs, si vous n'êtes pas certain que l'usage projeté par l'acheteur soit permis, précisez-le et recommandez-lui d'effectuer des vérifications auprès des autorités concernées. Il serait alors une bonne pratique d'inscrire à la promesse d'achat que celle-ci est conditionnelle aux résultats satisfaisants des vérifications à être effectuées.

Rappellez-vous que plusieurs règlements et normes peuvent varier selon le type de projet et d'usages envisagés. Selon votre champ de compétence et vos connaissances, il peut s'avérer requis de s'adjoindre les services d'autres professionnels.

4. Art. 2925 et 2926, *Code civil du Québec* (C.c.Q.).

Voici quelques exemples de vérifications reliées au zonage et aux limitations : zonage d'un terrain agricole, possibilité d'exploiter une garderie, construction d'un agrandissement, restrictions en raison du bord de l'eau, etc.

8 MANQUEMENT AU DEVOIR DE CONSEIL

Dans le cadre d'une transaction immobilière, les sources potentielles de litiges sont multiples. Le courtier pourrait se retrouver au centre d'un litige, entre autres, pour avoir mal conseillé ou ne pas avoir divulgué l'ensemble des informations dont il disposait. Ce genre de litige peut amener des doutes quant à la crédibilité des propos du réclamant, mais aussi du courtier. Seul un dossier bien documenté et complet pourra démontrer que l'information a été transmise et, par conséquent, que le travail a été adéquatement exécuté.

Voici quelques conseils à intégrer facilement à votre pratique. N'oubliez pas, les trois mots d'ordre en prévention : « Noter, Documenter, Conserver ».

1. Conservez par écrit toutes vos communications

Textos, courriels, correspondance ou tout autre document écrit doivent être classés afin de documenter vos conseils ou vos recommandations. Il est judicieux de valider par courriel vos conversations verbales ou les suivis effectués auprès de différents intervenants.

2. Obligation d'information un jour, obligation d'information toujours

Votre obligation d'information perdure durant toute la transaction, des visites de propriétés à la signature de l'acte de vente. Ainsi, il vous faut transmettre toute l'information que vous détenez ainsi que toute information que vous obtiendrez en cours de mandat.

3. À chacun son expertise

N'outrepassez pas votre champ de compétences et vos connaissances. Lorsque requis, orientez vos clients vers des experts en la matière et évitez d'émettre des commentaires qui pourraient être perçus par vos clients comme rassurants. Laissez parler l'expert à votre place.

4. Usez d'objectivité

Informez vos clients avec objectivité en présentant chacun des scénarios possibles et en leur procurant des conseils sur chacune des options. Advenant que les options nécessitent un avis juridique complexe, n'hésitez pas à orienter vos clients vers des ressources spécialisées (ex. : notaires et avocats) qui pourront les éclairer.

9 MANQUEMENT AU DEVOIR DE VÉRIFICATION

La vérification est une obligation légale et vous devez démontrer l'exactitude des informations fournies au moyen d'une documentation pertinente. Vous devez prendre tous les moyens raisonnables afin de vérifier ces informations. Si vos clients indiquent qu'ils désirent eux-mêmes procéder à des vérifications, conservez une preuve écrite de leur demande, de leur démarche et effectuez un suivi afin d'obtenir les résultats.

- Il est essentiel de vérifier les informations manquantes ou contradictoires ainsi que toute la documentation que vous recevez, y compris celle reçue de vos collègues.
- N'oubliez pas que ces vérifications doivent être faites auprès de sources fiables. Exemple : une facture datée et détaillée appuyant la déclaration de votre vendeur à l'effet qu'il a refait sa toiture il y a 5 ans est plus fiable et risque moins d'être contestée, advenant un litige pour vices cachés, que la simple affirmation du vendeur sans document à l'appui.
- Documentez et conservez à votre dossier toutes les vérifications effectuées et les résultats obtenus.
- Faites appel aux municipalités et aux différents départements pour vous appuyer dans vos recherches. Important : en ce qui concerne le zonage et les usages permis, adressez-vous au Service de l'urbanisme et non pas à la taxation.

- Assurez-vous d'avoir validé l'ensemble des informations concernant un terrain vacant avant d'en faire la promotion :
  - Taxable ou non ?
  - Raccordé ou desservi ?
  - Quel en sera l'usage ? Quel est le zonage ? Quelles sont les distances minimales pour l'installation d'une fosse septique et d'un champ d'épuration ?
  - Est-il contaminé ?
  - Etc.

10 COMMERCIAL

Considérant que le courtage immobilier commercial est un champ de pratique faisant appel à plusieurs notions et connaissances spécifiques, il est important de respecter ses limites, et ce, même si vous détenez un permis de plein exercice. Vos obligations de vérifications, d'information et de conseil demeurent les mêmes, il faut veiller en tout temps à bien les respecter.

Par exemple :

- Cette transaction est-elle taxable ?
- Connaissez-vous toutes les vérifications spéciales à faire pour une terre agricole, une ancienne station-service ou un multilogements ?

- Connaissez-vous toutes les méthodes de calcul de la superficie d'un espace commercial loué ?
- Êtes-vous en mesure de vérifier, d'expliquer et de conseiller votre client sur certaines clauses du bail commercial ?
- Avez-vous vérifié le taux d'occupation, les clauses d'exclusivité, etc. ?

La méconnaissance d'une règle ne sera pas un moyen de défense suffisamment solide en cas de réclamation. Bien que ces transactions impliquent souvent des fiscalistes, des ingénieurs, des spécialistes de l'environnement ou des juristes, vous avez des devoirs et des obligations en tant que courtier et vous vous devez de les respecter en tout temps.

11 CERTIFICAT DE LOCALISATION

Les réclamations en lien avec le remboursement des certificats de localisation sont nombreuses. L'article 1719 du *Code civil du Québec* prévoit que « Le vendeur est tenu de remettre à l'acheteur les titres de propriété qu'il possède, ainsi que, s'il s'agit d'une vente immobilière, une copie de l'acte d'acquisition de l'immeuble, de même qu'une copie des titres antérieurs et du certificat de localisation qu'il possède ». Ceci est également prévu à la promesse d'achat.

Il est recommandé de consulter, dès la prise du contrat de courtage, l'ancien certificat de localisation et de vérifier si des modifications ont été apportées à l'immeuble, telles que : l'ajout

d'une piscine, d'une annexe, d'un cabanon ou d'une clôture. Si tel est le cas, le vendeur devra en obtenir un nouveau à jour, puisque le certificat actuel relève les irrégularités.

Advenant qu'il y ait eu des modifications ou encore que le certificat de localisation date de plus de 10 ans, informez immédiatement le vendeur de la nécessité de mandater un arpenteur-géomètre afin d'en préparer un nouveau. Il est recommandé de procéder à cette vérification dès la signature du contrat de courtage afin d'éviter des délais supplémentaires. Un certificat de localisation à jour permet à la fois d'éviter des surprises lors des transactions et, surtout, d'éviter des litiges pouvant porter sur une nouvelle information contredisant les représentations préalablement faites. Assurez-vous de considérer les délais de production dudit certificat afin que le notaire puisse l'obtenir rapidement avant la signature de l'acte de vente.



En conclusion, le FARCIQ demeure à votre disposition pour vous outiller et vous soutenir dans la prévention des fautes, des erreurs ou des omissions pouvant engager votre responsabilité professionnelle dans le cadre d'une transaction immobilière.

www.farciq.com

Consultez le

GUIDE DES PETITES CRÉANCES

Consultez la section

OUTILS DE PRÉVENTION

FARCIQ

N'HÉSITEZ PAS À COMMUNIQUER AVEC NOUS POUR DE PLUS AMPLES RENSEIGNEMENTS.

4905, boul. Lapinière, bureau 2800, Brossard (Québec) J4Z 0G2
Téléphone : **450 656-5959 | 1 866 956-5959**
farciq.com | assurance@farciq.com