

COMITÉ DE DISCIPLINE

ORGANISME D'AUTORÉGLEMENTATION DU COURTAGE IMMOBILIER DU QUÉBEC

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

No: 33-24-2536

DATE :

LE COMITÉ	Me Elysabeth Lessis, avocate	Vice-présidente
	Mme Denyse Marchand, courtier immobilier	Membre
	Mme Isabelle Renaud, courtier immobilier	Membre

AUDREY ROUSSEAU-CARRILLO, ès qualités de syndique adjointe de l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec

Partie plaignante
c.

NATASHA SANTOS, (H2653)

Partie intimée

DÉCISION SUR SANCTION

[1] Le 20 mai 2025, le Comité de discipline de l'OACIQ se réunissait pour procéder à l'audition sur sanction dans le présent dossier;

[2] La syndique adjointe était alors représentée par Me Anthony Battah;

[3] Quant à l'intimée, malgré le jugement du 27 janvier 2025 qui lui a été signifié et qu'elle a reçu en date du 14 février 2025 via la plateforme TODOQ ainsi que l'avis de la présente audition, l'intimée est absente à l'audition;

[4] En conséquence, le Comité conclut que l'intimée fût bel et bien informée de la tenue de l'audition sur sanction;

[5] En vertu de l'article 46 du *Règlement sur les instances disciplinaires de l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec*, le Comité procédera donc à l'audition sur sanction et ce en l'absence de l'intimée;

I. La plainte

[6] Le 27 janvier 2025, un jugement sur culpabilité fût rendu par le Comité suite à une audition par défaut, donc en l'absence de l'intimée, tenue le 6 novembre 2024.¹

[7] Le Comité déclare l'intimée coupable du chef d'accusation suivant :

1. À Montréal, entre le ou vers le 10 octobre 2023 et le ou vers le 30 avril 2024, l'Intimée a entravé le travail du Bureau du Syndic en omettant de répondre à ses diverses communications, commettant ainsi une infraction aux articles 80 et 89 de la *Loi sur le courtage immobilier* (RLRQ c C-73.2) et à l'article 105 du *Règlement sur les conditions d'exercice d'une opération de courtage, sur la déontologie des courtiers et sur la publicité* (RLRQ c C-73.2, r 1).

[8] Cette plainte fut déposée contre l'intimée le 12 juillet 2024;

II. La preuve par défaut de la partie plaignante

[9] Me Battah indique au Comité qu'il n'a pas de preuve à administrer sur sanction et qu'il s'en remet à la preuve administrée lors de l'audience sur culpabilité;

[10] Me Battah déclare sa preuve close;

III. Argumentation de la partie plaignante

[11] Me Battah rappelle au Comité que malgré qu'il n'y ait qu'un seul chef d'infraction, il est important de se rappeler qu'il s'agit de 2 infractions distinctes qui ont été jointes à une seule infraction et ce par soucis de commodité;

[12] Plus particulièrement, il s'agit de 2 signalements distincts qui ont cheminées en 2 enquêtes distinctes et qui ont été réunis pour la présente plainte dans un seul chef d'accusation;

[13] Il est donc plaidé par la partie plaignante qu'il ne s'agit pas d'infractions isolées, mais bien des infractions qui se manifestent à plusieurs reprises;

[14] Le permis de l'intimée a été révoqué en avril 2024, mais celle-ci a tout de même l'obligation de répondre puisque les infractions commises ont eu lieu lorsqu'elle était inscrite;

[15] Il est rappelé que l'intimée n'a toujours pas répondues aux différentes communications et n'a toujours pas remis les documents demandés;

¹ OACIQ c. Santos, 2025 CanLII 9652;

[16] Il s'agit d'infraction qui perdure dans le temps soit en octobre 2023 avec l'enquête de Monsieur Cayer et en décembre 2023 avec l'enquête de Madame Rousseau-Carrillo;

[17] Le seul facteur atténuant est l'absence d'antécédent disciplinaire de l'intimée;

[18] À titre de facteur aggravant, nous avons 2 enquêtes qui visent des manquements sérieux. Dans une enquête, nous avions une plainte provenant du public en lien avec des insultes, de l'intimidation et un manque de modération. Dans l'autre plainte, l'intimée avait également crié et fait des menaces à un membre du public. Nous sommes donc face à deux personnes distinctes qui ne se connaissent pas et qui a des périodes similaires ont fait une demande pour qu'il y ait une intervention sur l'intimée;

[19] De plus, un autre facteur aggravant a considéré est qu'il s'agit d'un manquement sérieux. Tout d'abord dans le savoir-être de l'intimée mais aussi dans le fait d'avoir affiché une location à un prix moindre que ce qui avait été convenu avec le client. Les enquêtes sont importantes dans le cadre de la profession et la collaboration est primordiale;

[20] Par ailleurs, il est important de se rappeler les multiples tentatives de contacts avec l'intimée fait lors des différentes enquêtes que ce soit par courriels, messages vocaux et l'utilisation de la plateforme TODOC. Sans compter qu'il est possible de constater que l'intimée utilisait la plateforme ImmoContact. Elle était donc active lorsque que le syndic tentait de la joindre;

[21] Il y a donc un manque de reconnaissance de l'autorité de l'OACIQ. Me Battah précise qu'elle avait la volonté de s'en remettre à elle-même pour se faire justice;

[22] En terminant, cette entrave n'a jamais cessé et perdure toujours à ce jour, ce qui est hautement aggravant;

[23] Dans les circonstances, Me Battah suggère d'imposer à l'intimée les sanctions suivantes :

- Suspension de permis pour une période de 60 jours, exécutoire au moment qu'elle redeviendrait titulaire d'un permis de l'OACIQ;
- Ordonner à l'intimée de transmettre au bureau du syndic de l'OACIQ tous les documents requis par les deux syndics et ce, dans les 30 jours de la demande d'un permis de courtage au nom de l'intimée soit les documents demandés aux pièces P-2, P-13 et P-14 selon l'article 98 de *Loi sur le courtage*;
- Ordonner que l'avis de la décision de la suspension soit publié dans le journal le plus susceptible d'être lu par la clientèle de l'intimée, soit le Journal de Montréal et ce au moment où elle redeviendra titulaire d'un permis, le cas échéant;

- Ordonner que tous les frais de l'instance soient à la charge de l'intimée, incluant les frais se rapportant à la publication de l'avis de suspension;

[24] Me Battah précise qu'il est important d'indiquer une nuance que la remise des documents devra être faite dans les 30 jours d'une éventuelle demande de permis de courtage. Il est primordial que l'intimée ne puisse pas avoir accès à la profession sans avoir respecté la présente ordonnance;

[25] À l'appui de ses suggestions, Me Battah nous réfère notamment aux précédents jurisprudentiels suivants :

- *Terjanian c. Lafleur*, 2019 QCCA 230;
- *Serra c. Médecins (Ordre professionnel des)*, 2021 QCTP 2;
- *Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec c. Paiement*, 2015 CanLII 92455;
- *Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec c. Cloutier*, 2021 CanLII 53046;
- *Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec c. Vandal*, 2019 CanLII 37015;
- *Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec c. Létourneau*, 2021 CanLII 108196;
- *Gardiner c. Médecins (Ordre professionnel des)*, 2019 QCTP 12.

[26] La vice-présidente du Comité intervient afin de faire part d'une préoccupation du Comité;

[27] En effet, le Comité se questionne quant à la protection du public dans une situation où le professionnel agit de manière contraire à ses obligations professionnelles et quitte simplement la profession lorsqu'il y a une enquête d'entamer à son sujet;

[28] Le Comité se questionne sur l'aspect dissuasif pour les pairs qui seraient en questionnement ou cheminement de carrière ou tout simplement en fin de carrière et qui voudraient éventuellement quitter la profession. En quoi la simple suspension serait dissuasive et protégerait le public de courtiers qui n'auraient pas l'intention d'obtenir de poursuivre leur profession;

[29] La crainte du Comité est qu'un courtier agisse de manière semblable à l'intimée et

quitte simplement la profession;

[30] Suite à une suspension de l'audience, Me Battah soumet les suggestions suivantes :

- Ordonner une amende de 4000 \$ et une suspension de permis pour une période de 60 jours, exécutoire au moment qu'elle redeviendrait titulaire d'un permis de l'OACIQ
- Ordonner à l'intimée de transmettre au bureau du syndic de l'OACIQ tous les documents requis par les deux syndics et ce dans les 30 jours de la demande d'un permis de courtage au nom de l'intimée soit les documents demandés aux pièces P-2, P-13 et P-14 selon l'article 98 de *Loi sur le courtage*;
- Ordonner que l'avis de la décision de la suspension soit publié dans le journal le plus susceptible d'être lu par la clientèle de l'intimée, soit le Journal de Montréal et ce au moment où elle redeviendra titulaire d'un permis, le cas échéant;
- Ordonner que tous les frais de l'instance soient à la charge de l'intimée, incluant les frais se rapportant à la publication de l'avis de suspension;

[31] À l'appui de ses suggestions, Me Battah dépose les jurisprudences suivantes :

- *Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec c. Dubord*, 2024 CanLII 34178;
- *Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec c. Duca*, 2025 CanLII 48046;

IV. Analyse et décision

[32] Le Comité est d'avis que les sanctions suggérées par la partie plaignante sont justes et appropriées dans les circonstances;

[33] L'objectif du Comité est de s'assurer, par l'application des sanctions et ses modalités, que ces comportements ne soient pas reproduits. Il faut protéger le public en lançant un message clair d'exemplarité et suffisamment dissuasif à l'endroit des autres courtiers ou ceux qui souhaitent le devenir. Ce genre d'infraction ne doit pas être toléré;

[34] Il est important que le fait de simplement quitter la profession ne fasse pas en sorte qu'un professionnel peut simplement se soustraire de ses obligations sans conséquence;

[35] En l'espèce, nous sommes en matière d'entrave de non-collaboration, ce sont des infractions de gravité objective très importante;

[36] L'affaire *Terjanian c. Lafleur*² explique la tendance des tribunaux à sanctionner l'entrave au travail du syndic de manière sévère en raison de son effet hautement préjudiciable et considérant qu'une sanction sévère dissuade également les membres de l'ordre professionnel;

[37] La collaboration avec le syndic est primordiale pour permettre une surveillance du syndic adéquate et efficace;

[38] Dans la décision *Paiement*³, nous sommes dans une situation relativement semblable sur certains points soit, l'intimée n'avait pas remis les documents demandés par le syndic, il y avait un manque de respect quant à l'enquête, il ne s'agit pas d'un acte isolé et l'intimée n'avait rien compris au processus judiciaire engagé contre lui. Le silence flagrant de l'intimée en l'espèce vient mettre en lumière son manque de respect et de compréhension face à la gravité de ses actes;

[39] Dans cette décision, l'intimé n'avait pas respecté son obligation de transmettre des documents et également ne s'était pas présenté à la rencontre exigée par le syndic. Une suspension de 30 jours consécutive pour chaque chef avait été ordonnée. Cela représente donc une suspension de 60 jours;

[40] Dans notre cas, nous sommes face à 2 enquêtes distinctes liées à 2 plaintes différentes. Il est donc logique que le Comité aille dans le même sens que la jurisprudence soumise par la partie plaignante en ordonnant une suspension totale de 60 jours;

[41] Le Comité souhaite envoyer un message clair à la profession pour que la sanction ait un effet dissuasif et soit exemplaire;

[42] Il est important d'éviter qu'un professionnel se dise tout bonnement qu'il peut faire à sa guise car en cas de problème, il ne renouvellera pas son permis et se retirera ainsi de la profession pour aller faire autre chose;

[43] Il est important qu'une conséquence pécuniaire puisse être ajoutée dans un cas où, comme en l'espèce, l'intimée a simplement quitter la profession sans donner de nouvelle;

[44] Le Comité décide donc que l'amende de 4 000\$ suggérée par Me Battah est juste et approprié en l'espèce et permettra ainsi une meilleure protection éventuelle pour le public. Sans compter que le public aura une meilleure perception de la profession;

2 *Terjanian c. Lafleur*, 2019 QCCA 230, par.50;

3 *Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec c. Paiement*, 2015 CanLII 92455;

PAR CES MOTIFS, LE COMITÉ DE DISCIPLINE :

IMPOSE à l'intimée Natasha Santos les sanctions suivantes :

ORDONNE le paiement d'une amende de 4 000\$;

ORDONNE la suspension du permis de courtier immobilier H2653 de l'intimée pour une période de 60 jours, à être purgée à l'expiration des délais d'appel si l'intimée est titulaire d'un permis délivré par l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec, ou, à défaut, au moment où elle en redeviendra titulaire;

ORDONNE à l'intimée de transmettre au bureau du syndic de l'OACIQ tous les documents requis par les deux syndics et ce dans les 30 jours de la demande d'un permis de courtage au nom de l'intimée, soit les documents demandés aux pièces P-2, P-13 et P-14 selon l'article 98 de *Loi sur le courtage*;

ORDONNE qu'un avis de la décision de suspension soit publié dans le Journal de Montréal, journal que le Comité juge le plus susceptible d'être lu par la clientèle de l'intimée, à l'expiration des délais d'appel si l'intimée est titulaire d'un permis délivré par l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec, ou à défaut, au moment où elle en redeviendra titulaire;

AUTORISE la notification de la présente décision à l'intimé via la plateforme TODO^C pour valoir signification;

CONDAMNE l'intimée à tous les frais de l'instance, incluant ceux se rapportant à la publication de l'avis de suspension, le cas échéant.

Me Elysabeth Lessis, avocate
Vice-présidente du Comité discipline

Mme Denyse Marchand, courtier immobilier
Membre du Comité discipline

Mme Isabelle Renaud, courtier immobilier
Membre du Comité discipline

Me Anthony Battah
Battah Lapointe, SENCRL
Procureur de la partie plaignante

Madame Natasha Santos
Absente et non représentée

Date d'audience : 20 mai 2025