

COMITÉ DE DISCIPLINE

ORGANISME D'AUTORÉGLIMENTATION DU COURTAGE IMMOBILIER DU QUÉBEC

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

No: 33-23-2505

DATE :

LE COMITÉ : Me Sylvie Poirier, avocate	Vice-présidente
Mme Isabelle Renaud, courtier immobilier	Membre
Mme Marie-Claude Cyr, courtier immobilier	Membre

BRIGITTE POIRIER, ès qualités de syndique de l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec

Partie plaignante

c.

JACINTHE DUBÉ, (C1742)

Partie intimée

DÉCISION SUR CULPABILITÉ

ORDONNANCE DE NON-DIVULGATION, DE NON-PUBLICATION ET DE NON-DIFFUSION DES NOMS ET PRÉNOMS DES CONSOMMATEURS IMPLIQUÉS DANS LA PLAINTÉ DISCIPLINAIRE, DE TOUTE INFORMATION PERSONNELLE SE TROUVANT DANS LA PREUVE AINSI QUE TOUT AUTRE DOCUMENT OU INFORMATION PERMETTANT DE LES IDENTIFIER, LE TOUT SUIVANT L'ARTICLE 95 DE LA LOI SUR LE COURTAGE IMMOBILIER

[1] Le 11 juillet 2024, le Comité de discipline de l'OACIQ se réunissait pour procéder à l'audition de la plainte numéro 33-23-2505;

[2] La syndique est absente et représentée par Me Audrey Rousseau-Carrillo. L'Intimée est présente par visioconférence et non représentée;

I. La plainte

[3] À la demande de Me Rousseau-Carrillo, la plainte est amendée pour y corriger le numéro d'un formulaire mentionné au chef d'infraction;

[4] La plainte disciplinaire amendée dont fait l'objet l'intimée comporte le chef d'infraction suivant :

1. Le ou vers le 19 décembre 2020, dans le cadre de l'exécution du contrat de courtage 67696, l'intimée s'est placée en situation de conflit d'intérêts en privilégiant les intérêts d'un acheteur avec lequel elle était liée par contrat de courtage vente CCV 98751, en utilisant l'information d'une promesse d'achat présentée par un courtier collaborateur dans le cadre de la rédaction de la BO 28904, commettant ainsi une infraction aux articles 2 et 15 du Règlement sur les conditions d'exercice d'une opération de courtage, sur la déontologie des courtiers et sur la publicité.

[5] Les dispositions sur lesquelles la plainte est fondée prévoient ce qui suit :

2. Le titulaire de permis doit éviter de se placer en situation de conflit d'intérêts et, s'il ne peut l'éviter, il doit le dénoncer sans délai et par écrit aux intéressés.¹

15. Le titulaire de permis doit protéger et promouvoir les intérêts de la partie qu'il représente tout en accordant un traitement équitable à toutes les parties à une transaction.

Il ne peut faire aucune représentation allant à l'encontre de la partie qu'il représente. Il ne peut divulguer d'information confidentielle ou stratégique concernant cette partie ou la transaction envisagée, sauf autorisation écrite de cette dernière.²

II. L'intimée

[6] L'intimée a été titulaire d'un certificat d'agent immobilier agréé de juin 1994 à mai 2010 et elle détient un permis de courtier agréé depuis le 1^{er} mai 2010;³

[7] Au moment de l'infraction reprochée à la plainte disciplinaire, en décembre 2020, l'intimée exerçait pour GROUPE IMMOBILIER JACINTHE DUBÉ INC., agence immobilière (A2332) faisant notamment affaire sous le nom de ROYAL LEPAGE JACINTHE DUBÉ, dont elle était la dirigeante d'agence;⁴

[8] Le 24 juillet 2023, son permis de courtier agréé a fait l'objet d'une ordonnance de suspension intérimaire à la suite d'une décision disciplinaire dans le dossier 33-23-2456;⁵

[9] Son permis de courtier agréé était toujours suspendu au moment de l'audition sur culpabilité dans le présent dossier;

1 RLRQ, c. C-73.2, r. 1, article 2;

2 Idem, article 15;

3 Pièce P-1;

4 Idem;

5 Idem;

III. La preuve sur culpabilité

A. Preuve de la partie plaignante

[10] L'avocate de la plaignante produit d'emblée les pièces suivantes, avec le consentement de l'intimée :

Pièce P-1 : Attestation de titulaire de permis de Jacinthe Dubé (C1742);

Pièce P-2 : Index des immeubles – Lot 1 049 663 Cadastre du Québec (« Immeuble de la rue Toulouse »);

Pièce P-3 : Contrat de courtage exclusif – Vente CC 01533 signé par les vendeurs (« M.M. et H.V. ») et l'intimée le 22 août 2007 portant sur l'immeuble de la rue Toulouse;

Pièce P-4 : Modifications MO 20163 signées par les vendeurs M.M. et H.V. et l'intimée le 29 octobre 2007;

Pièce P-5 : Index des immeubles – Lot 2 444 556 Cadastre du Québec;

Pièce P-9 : Contrat de courtage exclusif – CCV 67696 signé par les vendeurs M.M. et H.V. et l'intimée le 9 novembre 2020 portant sur l'immeuble de la rue Toulouse, déclarations du vendeur DV 62925 signés par les vendeurs M.M. et H.V., le 16 décembre 2020, *en liasse*

Pièce P-10 : Modifications MO 04157 signées par les Vendeurs M.M. et H.V. et l'intimée le 16 décembre 2020;

Pièce P-11 : Échanges de messages textes entre les Vendeurs M.M. et H.V. et l'intimée les 17 et 18 décembre 2020;

Pièce P-12 : Fiche descriptive *Centris* no 16438168;

Pièce P-13 : *ImmoContacts* visant l'immeuble de la rue Toulouse pour la période du 18 au 21 décembre 2020;

Pièce P-14 : Promesse d'achat PA 53952 signée par le promettant acheteur (« L.C. ») le 18 décembre 2020;

Pièce P-15 : Promesse d'achat PA 54242 signée par les promettants acheteurs (« M.V. et B.M. ») le 18 décembre 2020 et lettre de préautorisation de financement hypothécaire émise par la Caisse Desjardins le 2 septembre 2020, *en liasse*;

Pièce P-16 : Courriel du courtier collaborateur (« M.O. ») à l'intimée le 19 décembre 2020 et courriel des vendeurs M.M. et V.H. à l'intimée le 20 décembre 2020, *en liasse*;

Pièce P-17 : Bonifications avant acceptation BO 28904 signées par le Promettant acheteur L.C. le 19 décembre 2020;

Pièce P-18 : Contre-proposition CP 02959 signés par les vendeurs M.M. et V.H. et acceptée par le Promettant acheteur L.C. le 19 décembre 2020;

Pièce P-19 : Courriel des vendeurs M.M. et V.H. à l'Intimée le 20 décembre 2020, ainsi que des échanges par messages textes entre les mêmes parties, *en liasse*;

Pièce P-20 : Contre-proposition CP 02871 non signée;

Pièce P-21 : Contre-proposition CP 03173 signée par les vendeurs M.M. et V.H. le 20 décembre 2020 et refusée par les promettants acheteurs M.V. et B.M. le 21 décembre 2020;

Pièce P-22 : Modifications MO 38751 signées par le promettant acheteur L.C. et les vendeurs M.M. et V.H. le 22 janvier 2021;

Pièce P-23 : Modifications MO 48828 et MO 49533 signées par le promettant acheteur L.C. et les vendeurs M.M. et V.H. le 29 janvier 2021;

Pièce P-24 : Demande d'assistance à l'OACIQ par les vendeurs M.M. et V.H. datée du 1^{er} février 2021;

Pièce P-25 : Lettre d'acceptation de financement hypothécaire émise par la Banque Scotia adressée au promettant acheteur L.C., le 5 février 2021;

Pièce P-26 : Avis et suivi de réalisation des conditions AS 11332 signé par le promettant acheteur L.C. et les vendeurs M.M. et V.H., le 5 février 2021;

Pièce P-27 : Acte de vente intervenu entre les vendeurs M.M. et V.H. et le promettant acheteur L.C. le 15 juin 2021;

Pièce P-28 : Chèque de rétribution émis par le notaire instrumentant à Groupe Immobilier Jacinthe Dubé Inc. le 17 juin 2021;

Pièce P-29 : Rapport de transaction généré le 17 juin 2021;

[11] Les pièces suivantes sont ensuite produites lors du témoignage de L.C. :

Pièce P-6 : Contrat de courtage exclusif – Vente CCV 98751 signé par les vendeurs de l'immeuble du Chemin Riverview (« L.C. et C.P. ») et l'Intimée le 6 août 2020;

Pièce P-7 : Promesse d'achat PA 12448 signée par le promettant acheteur de l'immeuble du Chemin Riverview (« C.B. ») le 6 novembre 2020 et acceptée par les vendeurs L.C. et C.P., les 9 et 10 novembre 2020;

Pièce P-8 : Acte de vente intervenu entre les vendeurs L.C. et le promettant acheteur C.B. le 30 avril 2021;

[12] La partie plaignante fait d'abord entendre M.M., le vendeur représenté par l'intimée. Témoignent ensuite M.O., la courtière collaboratrice ayant représenté les promettants acheteurs M.B. et V.M., et enfin l'acheteur L.C., alors représenté par l'intimée;

Témoignage du vendeur M.M.

[13] M.M. témoigne par visioconférence;

[14] Voici, pour l'essentiel, la teneur de son témoignage;

[15] Il est technicien en génie civil;

[16] Ça faisait environ 15 ans qu'il habitait la résidence de la rue Toulouse, dont il était copropriétaire avec sa conjointe;

[17] Ils avaient acheté une autre maison à Magog, en vue de la retraite, qu'ils louaient entretemps;

[18] Ils avaient prévu attendre jusqu'en 2025 pour y déménager, mais le locataire a eu des difficultés financières durant la pandémie et ils ont donc décidé de devancer leur projet de déménager à Magog dans cette maison;

[19] Ils ont donc décidé de vendre leur maison de la rue Toulouse en 2020;

[20] Lui et sa conjointe avaient décidé une première fois de la vendre, un an après l'achat, en 2007, envisageant alors une séparation, et avaient décidé de faire affaire avec un courtier;

[21] Ils avaient retenu les services de l'intimée à ce moment-là⁶ parce qu'elle était connue à Sherbrooke;

[22] Mais ils avaient ensuite changé d'idée et décidé de ne pas vendre la maison, car ils s'étaient réconciliés et n'allaient plus se séparer;

[23] Ils avaient alors convenu avec l'intimée que, s'ils décidaient plus tard de vendre la maison, ils allaient retenir ses services à elle parce qu'elle avait eu des frais en lien avec le premier mandat;

[24] Elle leur avait fait signer un formulaire à cet effet;⁷

[25] Donc, en 2020, ils ont signé un nouveau contrat de courtage exclusif vente avec l'intimée;⁸

[26] Lorsqu'il fut question de déterminer le prix de vente, celle-ci leur a initialement suggéré le prix de 400 000 \$ alors qu'eux s'attendaient à un prix d'au moins 450 000 \$ compte tenu du marché. Elle leur a alors suggéré 454 000 \$, et eux lui ont demandé pourquoi pas 500 000 \$, ce qu'elle a refusé. Pour elle, il n'était pas question d'aller plus haut;

[27] La rétribution de l'intimée prévue au contrat de courtage était de 6%. Il était de 5% lors du premier contrat de courtage;

6 Pièce P-3;

7 Pièce P-4;

8 Pièce P-9;

[28] L'intimée leur a proposé de faire du *home staging*, en fait, cela n'était pas vraiment négociable;

[29] Le *home staging* fut une expérience très pénible. L'intimée a recommandé de faire du ménage, a fait venir un conteneur pour remplir ce qui était en trop et l'envoyer en consigne, pour « épurer » la maison;

[30] Elle a recommandé un peintre pour repeindre toute la maison de la couleur qu'elle avait choisie;

[31] Elle devait avoir du personnel pour l'aider, mais n'en a eu qu'un seul finalement et seulement pour quelques fois, pour des livraisons. Ils ont dû fournir eux-mêmes beaucoup de temps et d'efforts;

[32] L'intimée n'arrivait jamais à l'heure à ses rendez-vous à la maison, mais avec des heures de retard. Ils avaient de la difficulté à la joindre, n'ayant jamais de réponse;

[33] Ils l'attendaient, ne soupaient pas, sa conjointe l'aidait pour le *home staging*, lui pour des petites réparations, parfois jusqu'à 23h00 ou minuit;

[34] Il est même arrivé qu'elle sonne à la porte après qu'ils soient couchés, parce que son auto ne démarrait pas et il a dû utiliser son propre service CAA pour la dépanner;

[35] Ils ont dû faire une réunion avant une séance de *home staging*, car il fallait régler cela, il y avait du retard, bref, ce ne fut vraiment pas une belle expérience;

[36] Les 17 et 18 décembre 2020, il y a eu un échange de messages textes entre lui et l'intimée. Elle voulait faire visiter la maison à son client à elle, un médecin, et aussi à un couple;⁹

[37] La mise en vente de la maison était censée être annoncée sur Centris le lendemain, après ces deux visites. La pancarte est arrivée sur le terrain vers midi ce jour-là;

[38] Dès le premier jour du mandat de l'intimée, celle-ci leur avait beaucoup parlé de son client, le médecin L.C., dont elle venait de vendre la maison, comme acheteur potentiel. Elle en parlait très souvent durant le *home staging*;

[39] La première visite, celle du médecin L.C., a eu lieu le 18 décembre en matinée;

[40] Un couple, accompagné de son courtier, M.O., a aussi visité la maison dans la matinée du 18 décembre 2020;

[41] Le 18 décembre 2020, l'intimée a appelé les vendeurs en après-midi pour les informer qu'elle avait reçu une promesse d'achat du médecin;¹⁰

9 Pièce P-11;

10 Pièce P-14;

[42] Les vendeurs ont reçu cette offre par la suite. Il offrait exactement le prix demandé de 454 000 \$. Les vendeurs avaient jusqu'à 17h00 le lendemain pour l'accepter;

[43] Trois autres visites étaient prévues le lendemain matin, durant la période d'acceptation de l'offre du médecin;

[44] Toujours le 18 décembre 2020, en fin d'après-midi, les vendeurs ont appris que le couple qui avait visité avec la courtière M.O. voulait aussi faire une promesse d'achat pour la maison;

[45] L'intimée les a appelés. Elle voulait faire verbalement la présentation par appel conférence avec l'autre courtière;

[46] Le couple offrait 502 500 \$ et leur promesse d'achat était accompagnée d'une lettre de préapprobation de financement hypothécaire;¹¹

[47] Les vendeurs étaient contents, car ils s'attendaient à de la surenchère comme cela se passait partout;

[48] Il y avait l'autre offre du médecin, valide jusqu'à 19h00, qui avait été prolongée jusqu'à 20h30;

[49] Avant même l'expiration de celle-ci, les vendeurs sont informés d'une bonification du montant de l'offre du médecin, augmenté à 502 500 \$;¹²

[50] Il était clair pour eux que l'intimée avait communiqué avec le médecin L.C. et l'avait informé du montant de l'offre reçue des autres promettants acheteurs, les clients de la courtière M.O.;

[51] L'intimée les a convaincus que l'offre du médecin au même prix était plus sûre que celle du couple qui n'avait peut-être pas les moyens financiers pour faire cet achat;

[52] L'intimée a alors fait signer aux vendeurs M.M. et H.V. un formulaire de contre-offre au médecin L.C., au montant de 502 500 \$.¹³ Le formulaire de bonification de l'offre du médecin n'a pas été signé par les vendeurs ni utilisé par la suite;¹⁴

[53] M.M. et H.V. se sont demandé pourquoi ils signaient une contre-offre à 502 500 \$¹⁵ alors que c'est le promettant acheteur qui voulait bonifier son offre à ce montant et si cette façon de faire était dans les règles de l'art;

[54] Le 20 décembre 2020, le couple de promettants acheteurs M.V. et B.M., a communiqué avec les vendeurs M.M. et H.V. directement sur leur compte *Messenger*, car

11 Pièce P-15;

12 Pièce P-17;

13 Pièce P-18;

14 Pièce P-17;

15 Pièce P-18;

l'intimée ne donnait pas de suite à leur offre et ils avaient l'impression qu'elle favorisait ses propres clients acheteurs;

[55] Ils étaient vraiment très intéressés par la maison et, dans un ultime espoir, ils ont donc écrit une « lettre d'amour de la maison » aux vendeurs;¹⁶

[56] Pour les fins du présent dossier, il nous apparaît utile de la citer intégralement :

« Bonjour Madame [nom], (j'ai transmis le même message à votre conjoint ne sachant pas si vous le recevrez.)

Mon nom est [...], et avec ma conjointe, nous avons déposé hier en après-midi une offre à 502 500 \$. Je prends quelques instants pour vous écrire, comme nous attendons des nouvelles de votre courtière depuis le blocage d'hier ... je suis désolé de court-circuiter le processus de cette façon, de ne pas respecter les règles, et de m'introduire sur vos réseaux sociaux (je n'ai pas été en mesure de trouver une autre voie!), mais je regretterais de ne pas avoir tout essayé... d'autant plus que j'ai l'impression que nous n'avons pas les mêmes chances que les clients de votre courtière!

Il y a plus de 6 mois que nous magasinons des maisons pour notre famille qui s'agrandira encore une fois en février, et notre visite d'hier nous a convaincus que nous souhaitons nous établir à Sherbrooke... dans ce quartier, et plus particulièrement dans cette maison de rêve qu'est la vôtre. Nous vous avons offert ce prix à la lumière du marché extrêmement difficile et pour vous démontrer que nous sommes prêts à investir notre budget maximal pour ne pas perdre cette opportunité – votre maison a été un réel coup de cœur et nous sommes confiants que nous pourrions la remplir de bonheur, comme vous semblez l'avoir fait jusqu'à aujourd'hui.

Concernant les modalités financières, la Caisse appuie nos démarches depuis le début et nous a confirmé à nouveau aujourd'hui que nos profils nous permettront d'obtenir le soutien nécessaire à cette transaction – nous entendons votre inquiétude face à l'évaluation professionnelle, mais bien que nous soyons d'avis que votre maison vaut son pesant d'or, nous croyons aussi que nous serons en mesure d'ajuster notre prix le moment venu, si cela s'avère nécessaire... Nous étions par ailleurs prêts aujourd'hui à vous proposer 490 000 \$, mais en garantissant toute mise de fonds qui s'avèrerait nécessaire pour une évaluation supérieure à 450 000 \$, mais inférieure au montant proposé. Malheureusement, contrairement aux autres acheteurs intéressés, nous n'avons pas l'avantage de connaître tous les montants qui vous ont été offerts... donc nous naviguons dans l'inconnu. Certes, il existe un faible risque que l'évaluation soit tellement basse que nous ne pourrions combler la différence, mais considérant votre statut de vendeur, dans ce marché où tous s'arrachent les maisons, c'est un risque que nous vous demandions humblement de prendre... en contrepartie de notre offre vraisemblablement généreuse.

16 Pièce P-19;

Nous sommes extrêmement sérieux dans cette démarche, il y a plus de 12 heures que notre cœur palpite; nous espérons que nous aurons su vous convaincre de nous attendre (si attende il y a) et de nous choisir. »

[57] Le vendeur M.M. alors apprit que ceux-ci avaient fait une offre, mais qu'ils n'avaient eu aucune nouvelle de l'intimée par la suite;

[58] Le même jour, les vendeurs M.M. et H.V. ont retransmis cet échange à l'intimée;¹⁷

[59] Suivant leurs échanges avec l'intimée et ce qu'elle leur a dit, l'inquiétude qu'ils ont eu concernant l'offre des promettants acheteurs M.V. et B.M., c'est qu'avec l'évaluation qui était demandée par leur institution financière, il risquait d'y avoir un écart qui ne soit pas financé, alors que l'autre promettant acheteur, L.C., leur offrait le même prix, était médecin et donc financièrement solide;

[60] Or, ils ont quand même eu une inquiétude quant à la situation du médecin L.C., car le père du vendeur avait découvert, en effectuant une recherche sur internet, que celui-ci avait été radié de son ordre et qu'il n'était donc plus autorisé à exercer la médecine;

[61] Mais l'intimée les a rassurés sur la situation financière de celui-ci, disant être bien au courant, car elle agissait aussi comme courtière hypothécaire de ce dernier;

[62] Suivant les représentations de l'intimée, ils ont finalement opté pour accepter l'offre du médecin L.C.;

[63] À la suggestion de l'intimée, le 20 décembre 2020, les vendeurs ont aussi fait une contre-proposition conditionnelle aux autres promettants acheteurs, M.V. et B.M., d'être considérés en deuxième lieu, si la transaction ne fonctionnait pas avec le premier acheteur, le médecin;¹⁸

[64] Ceux-ci ont refusé;

[65] Lors de son témoignage, le vendeur a tenu à souligner que la rédaction des déclarations du vendeur fut un autre élément qui fut difficile avec l'intimée;

[66] Selon lui, elle avait eu beaucoup de difficulté à rédiger des choses qui étaient facilement compréhensibles et elle avait dû recommencer cinq ou six versions avant d'y arriver;

[67] Pour l'inspection, il y avait beaucoup de demandes en cette période effervescente du marché, mais l'intimée avait trouvé un inspecteur pour l'acheteur, qui y est allé juste avant Noël;

[68] Lors de l'inspection, l'inspecteur disait trouver plein de choses problématiques. L'acheteur était abasourdi et le vendeur en rédigeait une liste au fur et à mesure pendant

17 Pièce P-19;

18 Pièce P-21;

l'inspection;

[69] Le vendeur craignait que la transaction ne tombe. Bien qu'il soit d'avis que l'inspecteur exagérait, il a rassuré l'acheteur que toutes les réparations allaient être faites et il a préparé un tableau avec tous les engagements;¹⁹

[70] L'intimée voulait refaire les déclarations des vendeurs à la suite de l'inspection, mais eux ne voyaient pas pourquoi ils auraient à le faire tant qu'ils demeuraient avec le même acheteur;

[71] Ils ont eu un conflit avec l'intimée sur ce sujet;

[72] Vu leur désaccord, l'intimée les avait référés à l'OACIQ pour confirmer qu'ils y étaient tenus;

[73] Le vendeur dit avoir alors vérifié et que son interprétation était correcte à savoir que les déclarations n'avaient pas à être modifiées tant que c'était le même acheteur;

[74] L'impact de l'inspection a finalement été pour eux une réduction du prix de 10 000 \$ en plus de beaucoup d'engagements;

[75] Le prix a donc été réduit à 492 500 \$;²⁰

[76] L'intimée était nouvellement courtier hypothécaire et elle s'occupait aussi du financement de l'acheteur, une situation qui a trainé en longueur selon le vendeur et qui a requis des prolongations;²¹

[77] Alors que tous les engagements des vendeurs avaient été respectés, l'intimée disait qu'elle s'en occupait et le temps passait, mais presque rien n'avait été fait comme démarches pour un financement;

[78] Selon le vendeur, l'intimée leur envoyait des courriels de reproches, alors qu'ils l'appelaient et elle ne leur répondait pas;

[79] Vu les longs délais, ils ont finalement appelé directement l'acheteur pour savoir ce qui se passait et celui-ci se serait déclaré insatisfait de l'intimée;

[80] Ils auraient préféré ne pas contacter directement le médecin, mais il y avait un bris de confiance envers l'intimée;

[81] Les relations étaient rendues acrimonieuses avec l'intimée qui ne leur répondait plus;

[82] Les vendeurs se sentaient comme dans un film de James Bond, comme si quelque chose allait exploser;

19 Pièce P-22;

20 Pièce P-23;

21 Pièces P-22 et P-23;

[83] Il indique, que rendu à ce point, ils étaient un peu en détresse et découragés;

[84] Ils ont consulté le site de l'OACIQ pour chercher de l'aide et ont décidé de faire une demande d'assistance (1^{er} février 2021);²²

[85] Ils se demandaient encore pourquoi ils avaient dû faire une contre-offre à l'acheteur L.C. alors que celui-ci avait déjà bonifié son offre au même montant;

[86] La condition de financement pour la conclusion de la vente fut finalement rencontrée par l'acheteur à la toute dernière minute;²³

[87] Il restait peut-être une heure avant la fin du dernier délai prévu, le 5 février 2021, lorsque l'acheteur a finalement obtenu une lettre d'engagement de la banque;²⁴

[88] Il y avait eu des modifications dans le financement concernant le montant que l'acheteur devait verser au comptant;

[89] Le vendeur dit que sa conjointe et lui savaient depuis le départ que le client de l'intimée, le médecin L.C., était dans le collimateur de l'intimée pour acheter leur maison;

[90] Le vendeur M.M. fut ensuite contre-interrogé par l'intimée, ce qui n'a pas réellement apporté d'éclairage additionnel sur les faits pertinents, sauf les précisions qui suivent;

[91] Le client de l'intimée, L.C., était clairement l'acheteur pressenti depuis le début;

[92] M.M. avait l'impression que l'intimée essayait de garder le prix au plus bas pour son client acheteur. Elle a beaucoup forcé pour que ce soit lui qui achète;

[93] Ce dernier a revendu la maison dernièrement au prix de 650 000 \$;

Témoignage de la courtière collaboratrice M.O.

[94] Voici, pour l'essentiel, la teneur de son témoignage;

[95] Elle est courtier immobilier depuis environ 25 ans;

[96] Ses clients lui ont été référés par une connaissance. Ils avaient déjà fait une offre sur un autre immeuble, qui n'avait pas fonctionné;

[97] Leur budget était de 585 000 \$ avec une préautorisation bancaire;

[98] Ils voulaient acheter dans ce secteur;

[99] Elle a visité 3 ou 4 immeubles avec eux;

22 Pièce P-24;

23 Pièce P-26;

[100] Le 18 décembre 2020, il y a eu l'alerte de la mise en vente de la maison de la rue Toulouse, qui venait de sortir. Ses clients l'ont vu en premier. C'était exactement leur genre de maison;

[101] Elle a fait immédiatement une demande de visite par *ImmoContact* pour avoir une visite le lendemain, car ses clients venaient de Montréal;

[102] Sa demande de visite a été acceptée;²⁵

[103] Le lendemain matin, le 19 décembre 2020, la visite s'est bien déroulée, ses clients ont fait une offre d'achat;

[104] Ils en ont parlé dehors après la visite, ont discuté du prix, ça s'est fait très vite. Elle a préparé la promesse d'achat et ils lui sont revenus avec leur prix après en avoir discuté entre eux;

[105] Leur promesse d'achat était au montant de 502 500 \$;

[106] Ils étaient stressés, car on leur a annoncé la veille qu'une autre offre avait déjà été déposée;²⁶

[107] Selon M.O., en décembre 2020, ce n'était pas encore la folie des mois suivants. Cette offre était généreuse. Elle leur a suggéré de mettre un délai assez court. Ils ont donné jusqu'à 20h00 le soir même;

[108] Dès que la promesse d'achat fut signée, M.O. a communiqué avec l'intimée par *ImmoContact* l'informant que ses clients allaient présenter une offre d'achat;²⁷

[109] Cela a un peu traîné après, avant qu'elle puisse présenter l'offre;

[110] Ce fut présenté par visioconférence en présence de l'intimée. Le vendeur était présent. L'intimée a alors dit que les acheteurs allaient devoir prouver qu'ils détenaient bien les fonds nécessaires;

[111] Le lendemain matin, le 20 décembre 2020, M.O. informe l'intimée par *ImmoContact* que ses clients étaient toujours en attente d'une réponse des vendeurs par rapport à leur offre présentée le jour précédent;²⁸

[112] Elle a relancé à nouveau l'intimée à 13h34, car elle était toujours sans nouvelle;²⁹

24 Pièce P-25;

25 Pièce P-13, *ImmoContact*, à la page 1 de 7;

26 Idem, à la page 2 de 7;

27 Idem, à la page 6 de 7 (19 décembre 2020 à 15h10);

28 Idem, à la page 6 de 7 (20 décembre 2020 à 10h43);

29 Idem, à la page 6 et 7 de 7 (20 décembre 2020 à 13h34);

[113] Le 20 décembre à 14h39, l'intimée lui répond ceci par *ImmoContact* :

Allô Manuella

Mes clients avaient fait une CO AU PREMIER CLIENT à 502 500\$ Bonne jusqu'à 22 :00 HRES et j'avais aussi préparé une contre-offre pour tes clients à 502000\$ conditionnelle à ce que la première devienne nulle. Ils ne l'ont pas signée car ils ont décidé de demander 502500\$!!

Donc j'ai retourné une cp à signer à 502500\$

Dès qu'ils signent je te l'envoie

Jacinthe

[114] La contre-proposition reçue de l'intimée par M.O. pour ses clients³⁰ plaçait ceux-ci en 2^e rang;

[115] Les clients de M.O. ont été extrêmement déçus;

[116] De plus, dans cette contre-proposition³¹, la condition suivante avait été ajoutée :

P2.3.4.1

L'ACHETEUR DEVRA FOURNIR LA PREUVE QU'IL DÉTIENT LES FONDS NÉCESSAIRES POUR COUVRIR LA DIFFÉRENCE ENTRE LE PRIX D'ACHAT ET LE MONTANT DE L'ÉVALUATION DE LA COMPAGNIE PRÊTEUSE ET CE DANS LES 5 JOURS DE L'ACCEPTATION.

[117] Or, les clients de M.O. n'avaient vraiment aucun problème avec le financement;

[118] D'ailleurs, la lettre de préapprobation de ceux-ci par Desjardins était pour un montant de 585 000 \$³² et avait déjà été envoyée à l'intimée par M.O. en même temps que la promesse d'achat de ses clients;

[119] Ensuite contre-interrogée par l'intimée, M.O. précise que ses clients ne comprenaient pas les inquiétudes des vendeurs sur leur financement. Ils ne manquaient pas de comptant;

[120] Ses clients étaient tous deux avocats et avaient une bonne situation. Ils lui avaient été référés par quelqu'un de sérieux;

[121] Le secteur était privilégié et chéri par ses clients, la maison était en bon état, avait une belle architecture et était située dans un cul-de-sac;

[122] Elle a perdu ses clients et n'a plus eu de nouvelles d'eux;

Témoignage de l'acheteur L.C.

[123] Voici, pour l'essentiel, la teneur de son témoignage;

30 Pièce P-21;

31 Pièce P-21;

32 Pièce P-15;

[124] M.C. vivait dans sa maison sur le Chemin Riviera depuis l'année 2000;

[125] En 2020, à la suite d'une séparation, il a dû mettre sa maison en vente;

[126] Pour vendre sa maison en 2020, il a décidé de faire affaire avec l'intimée, avec qui il avait déjà fait affaire pour l'achat de cette maison en 2000;

[127] Il a signé un contrat de courtage exclusif vente avec elle le 6 août 2020;³³

[128] Il dit avoir fait affaire avec un courtier, car il aime faire les choses en règle avec quelqu'un qui connaît les lois;

[129] Il n'a reçu qu'une seule promesse d'achat, le 6 novembre 2020³⁴, qu'il a accepté le 9 novembre 2020;

[130] La signature de l'acte de vente devait survenir au plus tard le 28 juin 2021;

[131] Après ça, il s'est tourné pour trouver une autre propriété;

[132] Il était un peu inquiet, car il fallait qu'il se trouve une nouvelle propriété;

[133] Il savait ce qu'il voulait : un garage, un foyer, l'air climatisé, une cour et être situé dans le nord de la ville (proche de chez sa mère). Il était complètement à l'Est;

[134] À la suite de sa séparation, il avait plein de meubles, il était pris avec ça;

[135] Il était sous le choc, il devait quitter cette maison, il pensait aux enfants, à leurs meubles;

[136] Il devait se relocaliser dans une plus petite maison, plus proche de sa mère. Elle avait environ 89 ans;

[137] Il voulait le moins de montagnes russes possibles pour tout le monde et que ce soit le plus « soft » possible;

[138] Il a dit à l'intimée : « vous savez ce que je cherche, vous connaissez mes goûts » et elle a dit je vais regarder ça;

[139] L'intimée lui a présenté la maison de la rue Toulouse et lui a dit « vous êtes le premier à qui je montre ça »;

[140] Sa mère résidait à 10 minutes à pied de cette maison;

[141] Quant au prix, on l'a informé du prix, il fallait qu'il ait une hypothèque;

33 Pièce P-6;

34 Pièce P-7;

[142] Il dit qu'il était en pleine crise à ce moment-là, en raison de plein d'événements;

[143] L.C. dit qu'il n'avait pas ce prix-là en tête, qu'il pensait à quelque chose à moins de 400 000 – 450 000 \$ parce qu'il avait une hypothèque de « 300 quelque chose » et qu'à son âge ... en mode divorce!;

[144] Elle l'a assuré qu'elle allait lui avoir pour quelque chose de très bas;

[145] Il dit : « effectivement, elle m'a eu quelque chose de très bas! »;

[146] Ce qui l'intéressait de cette maison? Elle était très belle, il avait passé son enfance dans ce quartier, c'était très tranquille, un bon voisinage, le terrain, il avait son garage, un foyer, une nouvelle cuisine;

[147] Mais il y avait certains irritants : moisissure au premier; la maison était sur un cap de roche; il y avait une immense balayeuse pour retirer les émanations de radon. Ils avaient changé toutes les fenêtres;

[148] Lorsqu'il a visité la maison, le propriétaire et l'intimée étaient là. Le propriétaire lui a expliqué plein de trucs;

[149] Suivant la visite, il a aimé ça, mais était un peu inquiet pour les moisissures;

[150] Il avait l'impression qu'il perdait, car cette maison était plus chère que celle qu'il avait vendue, plus petite, plus vieille;

[151] Il a donc fait une offre d'achat à 454 000 \$³⁵ le 18 décembre 2020;

[152] Le prix de l'offre fut déterminé à partir du prix du vendeur, par son agent d'immeuble, l'intimée, celle qui s'occupait de lui;

[153] Lorsqu'elle lui avait parlé de cette maison, il était allé sur Centris et avait dit à l'intimée que c'était ça qu'il voulait;

[154] L'intimée le rassurait pour l'hypothèque, qu'elle pourrait lui obtenir à un taux très bas, elle ne voyait aucun problème;

[155] Elle lui a dit de ne pas s'inquiéter pour l'air climatisé, il pourrait la faire installer et ce serait déduit du prix;

[156] Il a donc fait une promesse d'achat;

[157] Puis, l'intimée l'a informé qu'il y avait eu une autre offre pour cette maison : un couple qui était intéressé à un demi-million de dollars. Il n'en revenait pas. L'intimée lui a dit « vous avez juste à miser un petit plus et vous allez l'avoir »;

35 Pièce P-14;

[158] Alors il a bonifié le montant à 502 500 \$³⁶. C'est l'intimée qui a décidé du montant. Elle lui a dit « si vous mettez ce montant-là, ça va être accepté »;

[159] Pour lui, tout se passait avec l'intimée, lui n'avait pas de contact avec le propriétaire, sauf plus tard pour s'entendre sur des travaux;

[160] L'acte de vente de la maison qu'il avait lui-même vendue ne fut signé chez le notaire que le 30 avril 2021;³⁷

[161] Il est alors devenu locataire de la maison qu'il avait vendue, car il ne pouvait pas entrer tout de suite dans sa nouvelle maison;

[162] Interrogé à savoir comment ça s'est déroulé pour le financement, il a répondu « *j'ai passé une commande et elle a dit : moi, en plus, je peux vous trouver une hypothèque sur mesure à taux concurrentiel pour que vous puissiez acquérir cet immeuble* »;

[163] Il dit s'être posé des questions sur l'inspecteur qui a inspecté la maison. Celui-ci l'avait fait venir dans son auto pour lui dire qu'il n'achèterait jamais cette maison-là. Il le mettait en garde, mais il n'a jamais su les raisons. Il ne comprenait pas;

[164] Il a quand même acheté, car il avait confiance en l'intimée, il avait déjà fait affaire avec elle pour l'autre maison. Il devait choisir entre la croire elle ou l'inspecteur;

[165] Il fallait qu'il se fie à quelqu'un et elle lui disait que c'était une bonne affaire. Il dit qu'il était alors en pleine crise, que son monde basculait et l'intimée l'a rassuré;

[166] Les vraies raisons de l'inspecteur pour lui avoir dit ça, il se doute maintenant de ce que c'est;

[167] Interrogé à savoir pourquoi il y a eu plusieurs prolongations du délai pour obtenir son financement, il dit qu'il ne pourrait pas répondre, c'est l'intimée qui s'occupait de ça;

[168] Elle lui disait qu'il ne serait pas déçu, qu'elle pouvait lui promettre un bon taux, ce qui le rassurait, car il avait confiance en elle. Lorsqu'il l'appelait, elle le rassurait;

[169] Il pense qu'il a finalement obtenu une hypothèque pour 325 000 \$ ou 350 000 \$;

[170] Interrogé à savoir c'est quand la dernière fois qu'il a parlé avec l'intimée, il répond que c'est au cours de la semaine dernière, avant l'audition;

[171] Ensuite, lors de son contre-interrogatoire par l'intimée, L.C. rappelle qu'il était parti pour acheter une maison à 450 000 \$ et que là, il y a eu une autre offre et qu'il a dû faire une contre-offre à un prix qui était quand même 50 000 \$ de plus;

[172] Il dit qu'elle a eu accès à un taux plus bas que celui qu'il avait auparavant;

36 Pièce P-17;

37 Pièce P-8;

[173] C'est l'intimée qui le lui a obtenu, elle avait carte blanche. Il dit que le taux était un peu élevé, mais quand même bien. Elle avait toute sa confiance;

[174] Sur le coup, il n'avait cependant pas réalisé que les taux d'intérêt variables allaient remonter, rappelant qu'il était alors en contexte de vulnérabilité;

[175] Interrogé par le Comité, il confirme que la dernière fois qu'il a parlé avec l'intimée, c'était la fin de semaine dernière;

[176] Il dit que c'est elle qui l'a appelé parce qu'elle savait qu'il serait ici pour témoigner;

[177] Il lui a dit qu'elle n'avait pas à s'inquiéter et que ce n'était pas lui qui avait porté plainte contre elle;

[178] Puis ils ont parlé longuement;

[179] Il a compris lors de cette conversation téléphonique que ce n'était pas vrai que la copropriétaire de la maison qu'il avait achetée était courtier immobilier, comme l'intimée le lui avait dit;

B.Preuve de l'intimée

Témoignage de l'intimée

[180] L'intimée se réfère à la *Pièce P-19*, soit la lettre que les clients de la courtière M.O. avaient fait parvenir directement aux vendeurs, dans leur *Messenger*, et que ces derniers lui avaient ensuite fait suivre à 16h33 le 20 décembre 2020;³⁸

[181] Elle dit qu'elle avait demandé à la courtière de lui faire parvenir les preuves de la situation financière de ses clients et qu'elle croyait que cette dernière ne comprenait pas les normes de la SCHL;

[182] S'exprimant de façon un peu décousue et difficile à suivre, l'intimée témoigne en disant : « nous avons priorisé mon vendeur parce que lorsqu'on a reçu l'offre des clients de M.O., le vendeur était inquiet que le médecin ait perdu son droit de pratique. Elle dit qu'elle le savait, mais que c'était confidentiel. Selon elle, il n'a pas été radié parce qu'il travaillait mal. Elle dit que le vendeur était heureux d'avoir une offre plus élevée de quelqu'un d'autre;

[183] Elle dit que cela a fait un froid ensuite avec le vendeur après la présentation de l'offre d'achat de son acheteur;

[184] Elle dit que le vendeur aurait été content de vendre à quelqu'un d'autre s'il avait su à ce moment-là que c'était possible pour les clients de M.O. de mettre cet argent-là;

38 Pièce P-19;

[185] Elle dit qu'elle aurait aimé que M.O. lui confirme le soir même que ses clients avaient les moyens d'acheter cette maison;

[186] Ensuite, il y a eu l'inspection et son acheteur était inquiet à la suite de celle-ci, le vendeur aussi;

[187] Elle a fait des démarches pour rassurer son acheteur. Elle a communiqué avec une compagnie de décontamination. Elle a pris rendez-vous avec un plombier pour voir s'il était possible d'installer une thermopompe, mais le vendeur ne voulait pas ce rendez-vous;

[188] Elle dit qu'ils ont eu beaucoup de plaisir à faire le *home staging* de la maison. Elle réalise qu'ils l'ont trouvé dure, mais elle répétait souvent les mêmes choses;

[189] En terminant, elle dit que la raison pour laquelle elle a communiqué avec le témoin L.C. (le médecin) quelques jours avant l'audition, c'est parce qu'en consultant les 21 000 courriels qu'elle venait de récupérer après les avoir perdus, elle a vu un courriel de ce dernier et ainsi appris qu'il avait publié un livre;

[190] Elle conclut en disant qu'honnêtement, elle aurait préféré que L.C. n'achète pas cette maison, qu'il a payé trop cher selon elle;

[191] L'intimée est ensuite brièvement contre-interrogée par Me Rousseau-Carrillo, mais cela n'ajoute pas vraiment d'éléments pertinents sauf pour dire, concernant la double représentation, qu'elle trouvait ça plus simple de vendre ses propres inscriptions et qu'elle a souvent vendu ses propres inscriptions, mais qu'elle a toujours collaboré avec les autres courtiers;

[192] La preuve étant close de part et d'autre, les parties procèdent à leurs représentations respectives;

[193] Me Rousseau-Carrillo s'adresse au Comité pour lui demander d'émettre une ordonnance de non-divulgence, non-publication et non-diffusion des noms et prénoms des consommateurs impliqués dans la plainte disciplinaire, de toute information personnelle se trouvant dans la preuve ainsi que tout autre document ou information permettant de les identifier;

[194] Le Comité accueille la demande de la partie plaignante et prononce l'ordonnance demandée en vertu de l'article 95 de la *Loi sur le courtage immobilier*³⁹;

IV. Les faits

[195] Suivant l'ensemble de la preuve, les faits essentiels peuvent être résumés comme suit :

39 RLRQ, c. C-73.2;

- En 2007, M.M. et sa conjointe H.V. avaient retenu les services de l'intimée pour la vente de leur maison de la rue Toulouse, puis avaient changé d'idée et décidé de ne pas la vendre;
- Ils s'étaient alors engagés à faire affaire avec elle lorsqu'ils décideraient de la remettre en vente;⁴⁰
- Le 6 août 2020, L.C., un autre client de l'intimée L.C., signe avec celle-ci un contrat de courtage exclusif - vente pour sa propriété;⁴¹
- Ce contrat sera valide jusqu'au 31 août 2021;
- Une promesse d'achat est reçue par L.C. le 6 novembre 2020, laquelle sera acceptée les 9 et 10 novembre 2020. ⁴² L'acte de vente n'interviendra cependant que plusieurs mois plus tard, le 30 avril 2021;⁴³
- Entretemps, M.M. et H.V. décident de mettre en vente leur maison de la rue Toulouse;
- Le 9 novembre 2020, ils signent un contrat de courtage exclusif – vente avec l'intimée, conformément à l'engagement pris envers elle en 2007;⁴⁴
- Lors de la signature du contrat de courtage, l'intimée leur a mentionné avoir un acheteur potentiel;
- Ce contrat était irrévocable⁴⁵ et demeurerait valide jusqu'au 6 août 2021;⁴⁶
- Suivant ce qui était prévu au contrat de courtage préparé par l'intimée :
 - Le prix de vente était de 454 000 \$; ⁴⁷
 - Le vendeur renonçait à un service de diffusion;⁴⁸
 - Le courtier allait procéder au *home staging*;⁴⁹

40 Pièce P-4.

41 Pièce P-6.

42 Pièce P-7.

43 Pièce P-8.

44 Pièce P-9.

45 Idem, clause 11.1.1.

46 Idem, clause 2.1.

47 Idem, clause 4.1.

48 Idem, clause 6.1.

49 Idem, clause 11.1.2.

- La publication de la vente n'allait être faite que lorsque le *home staging* sera terminé;⁵⁰
- La rétribution sera de 6% (pour inclure le *home staging*);⁵¹
- La rétribution du courtier collaborateur sera de 2,25%;⁵²
- Le *home staging* fut très pénible et difficile pour les vendeurs et ils ont dû eux-mêmes participer activement à l'exécution des travaux;
- Tout au long du processus de *home staging*, l'intimée faisait à M.M. et HV des commentaires sur son client L.C.;
- Le 16 décembre 2020, l'intimée a fait signer aux vendeurs un formulaire de modification, notamment pour l'autoriser à diffuser les informations concernant l'immeuble;⁵³
- Le 18 décembre 2020, la première visite par l'acheteur L.C. a eu lieu avant la mise en marché de l'immeuble;
- Ce jour-là, les vendeurs ont un échange par messages textes avec l'intimée;⁵⁴
 - 09 :46 (les vendeurs) « *La maison est libre Jacinthe. Bonnes visites!* »
 - Dans l'heure suivante, l'intimée répond : « *Ça va bien* »;
 - 12 :18 (l'intimée) « *Je viens de terminer* »
 - 13 :37 (les vendeurs) « *Alors, est-ce qu'on a un client potentiel?* »
- L'immeuble est inscrit sur Centris par l'intimée le 18 décembre à 10h10;⁵⁵
- À 11h10, les photos sont ajoutées à la fiche descriptive sur Centris;⁵⁶
- Le 18 décembre 2020 à 13h32, la courtière collaboratrice M.O., transmet à l'intimée par *ImmoContact*, une demande de visite pour le lendemain 19 décembre 2020 de 10h30 à 11h30;⁵⁷

50 Idem, clause 11.1.3;

51 Idem, clause 7.1;

52 Idem, clause 7.4;

53 Pièce P-10;

54 Pièce P-11;

55 Pièce P-12 (*Liste d'activités* en annexe, à la page 8 de 9 (page 62 du PDF));

56 Idem, à la page 7 de 9 (page 61 du PDF);

57 Pièce P-13 (page 67 du PDF);

- Le même jour, le 18 décembre 2020, le client de l'intimée, L.C., signe une promesse d'achat à 16h24, dont les vendeurs accusent réception à 20h48;⁵⁸
- L'offre de cette promesse d'achat est au prix demandé par les vendeurs, soit 454 000 \$, et est valide jusqu'au lendemain, 19 décembre 2020, à 19h00;⁵⁹
- Sur la promesse d'achat, l'acheteur déclare ne pas être lié à l'intimée ou à son agence par contrat de courtage-achat;⁶⁰
- Le 19 décembre 2020, la courtière collaboratrice M.O. visite l'immeuble de la rue Toulouse avec ses clients;
- À 13h07, la courtière M.O. informe l'intimée par *ImmoContact* que ses clients vont faire une offre d'achat;⁶¹
- Le même jour, à 15h10, la courtière M.O. écrit à l'intimée qu'elle a une promesse d'achat signée et précise que le délai de réponse est le soir même à 20h. Elle lui demande de la contacter pour présenter l'offre;⁶²
- La courtière M.O. a témoigné que l'intimée était difficile à joindre et qu'il y a eu un délai avant qu'elle puisse présenter l'offre de ses clients;
- L'offre est envoyée à l'intimée à 18h49 au moment de la présentation; ⁶³
- Elle présente l'offre de ses clients à 502 500 \$; ⁶⁴
- Elle dit que ses clients sont généreux et y sont allés le tout pour le tout, car ils veulent cette maison;
- Moins d'une heure plus tard, à 19h40, l'intimée prépare un formulaire de bonification MO pour augmenter le prix offert par son client L.C. à 502 500 \$, qu'elle lui fait signer à 19h44; ⁶⁵
- Le formulaire prévoit que cette offre est valable jusqu'à 20h30 le soir même, soit le 19 décembre 2020; ⁶⁶
- L.C. a témoigné que c'est l'intimée qui lui a recommandé de bonifier le montant de son offre d'achat et que c'est elle qui a déterminé le prix qu'il devait maintenant offrir pour que son offre soit acceptée;

58 Pièce P-14.

59 Idem, clause 4.1.

60 Idem, clause 7.2.

61 Pièce P-13 (page 69 du PDF).

62 Pièce P-13, page 6 de 7 (page 69 du PDF)

63 Pièce P-16, à la 2^e page.

64 Pièce P-15.

65 Pièce P-17.

66 Idem, clause B2.2.

- Ce formulaire de bonification signé par L.C. n'a pas été signé par les vendeurs;
- L'intimée a plutôt préparé une contre-proposition des vendeurs à son client L.C. au montant de 502 500 \$;⁶⁷
- Tel qu'indiqué en marge, ce document a été généré par l'intimée à 20h17, finalisé à 20h19 et imprimé à 20h20;
- Le formulaire prévoit que cette offre est valable jusqu'à 22h00 le même jour;⁶⁸
- Toujours le 19 décembre 2020, l'intimée fera signer ce formulaire de contre-proposition par les vendeurs à 20h28, lequel sera signé par l'acheteur L.C. à 20h44;
- Le seul motif qui peut expliquer la préparation et la signature d'une contre-offre par les vendeurs, alors qu'ils avaient déjà reçu une bonification de l'offre de l'acheteur L.C. au même montant, est la tentative par l'intimée de camoufler la réelle séquence des événements;
- Ce ne sont pas les vendeurs qui ont suggéré le montant de la bonification ou de la contre-offre ni l'acheteur L.C. Ce dernier a confirmé que c'est plutôt l'intimée qui avait déterminé le montant auquel il devait alors bonifier son offre, pour qu'elle soit acceptée par les vendeurs;
- Les vendeurs ont décidé d'accepter la nouvelle offre de l'acheteur L.C., plutôt que celle reçue au même montant des clients de M.O., car, suivant les explications reçues de l'intimée, ceux-ci pouvaient avoir de la difficulté à rencontrer les conditions financières alors que L.C. aurait été financièrement plus à l'aise;
- Le lendemain, 20 décembre 2020 à 10h43, le courtier M.O. écrit à l'intimée sur *ImmoContact* :

« Bon matin. Mes clients sont toujours en attente d'une réponse par rapport à leur offre. Quelle est la position des vendeurs ce matin. Mes clients, ce matin, ont toujours beaucoup d'intérêt pour la propriété. »;⁶⁹
- Ce message étant demeuré sans réponse, à 13h34, le courtier MO écrit à nouveau à l'intimée sur *ImmoContact* :

Mes clients veulent relancer les vendeurs avec une nouvelle offre. Où en êtes-vous ? Je suis sans nouvelle. Merci. » (sic)⁷⁰

67 Pièce P-18;

68 Idem, clause P2.7;

69 Pièce P-13, à la page 6 de 7 (p. 69 du PDF);

70 Idem, à la page 7 de 7 (p. 70 du PDF);

- L'intimée lui répond à 14h39 :
 - « Allô Manuela
Mes clients avaient fait une CO AU PREMIER CLIENT à 502500\$
Bonne jusqu'à 22 :00 HRES et j'avais aussi préparé une contre offre
pour tes clients
A 502000\$ conditionnelle à ce que la première devienne nulle. Ils ne
l'ont pas signée car ils ont décidé de demander 502500\$!!
Dès qu'ils signent je te l'envoie
Jacinthe » (sic) ⁷¹
- Sur la recommandation de l'intimée, le 20 décembre 2020 à 16h06 et 16h07, les vendeurs ont signé une contre-proposition aux clients du courtier MO, leur offrant d'être en 2^e rang jusqu'au 14 janvier 2021, advenant que la promesse d'achat de l'acheteur L.C. soit annulée;⁷²
- À 16h16, les vendeurs écrivent un message texte à l'intimée :
 - « Nous avons signé et les acheteurs ont tenté de nous contacter via Messenger car ils se demandent ce qui se passe et soupçonnent d'être désavantagé (sic) par rapport à ton client [nom]. Nous n'avons pas répondu à leur message. » ⁷³
- À 18h13 le même jour, à la demande de l'intimée, les vendeurs lui ont retransmis la communication qu'ils avaient reçue directement des clients du courtier MO, par laquelle ces derniers faisaient valoir leur grand intérêt pour la maison et précisaient notamment n'avoir reçu aucune nouvelle de l'intimée suivant l'offre de 502 500 \$ qu'ils avaient déposé le jour précédent; ⁷⁴
- Ceux-ci expliquaient aux vendeurs avoir court-circuité le processus en s'adressant directement à eux, car ils avaient l'impression de ne pas avoir les mêmes chances que les clients de l'intimée;
- À 20h44, l'intimée écrit au courtier MO pour lui demander si elle a reçu les documents et lui demande de confirmer, car elle dit avoir des problèmes avec sa domotique;
- Les 21 et 22 décembre 2020, respectivement, les clients de MO ont refusé la contre-proposition d'être placé en 2^e rang;⁷⁵
- Il y a eu par la suite plusieurs modifications « MO »;

71 Idem, à la page 7 de 7 (p. 70 du PDF);

72 Pièce P-21;

73 Pièce P-19;

74 Idem;

75 Pièce P-21;

- D'abord le 22 janvier 2021, pour ajouter l'engagement des vendeurs à faire effectuer certains travaux, à la suite de l'inspection, et pour prolonger jusqu'au 29 janvier 2021 le délai pour l'obtention par l'acheteur du financement requis;⁷⁶
- Ensuite, le 29 janvier 2021, pour prolonger à nouveau jusqu'au 5 février 2021 le délai pour l'obtention par l'acheteur du financement requis;⁷⁷
- Puis, le 29 janvier 2021 également, pour réduire le prix de vente de 10 000 \$ en plus de l'exécution à la charge des vendeurs des travaux déjà identifiés;⁷⁸
- Le 1^{er} février 2021, de plus en plus inquiet de la conduite de l'intimée et de la difficulté de l'acheteur à obtenir son financement, le vendeur M.M. s'adresse à l'OACIQ pour obtenir de l'assistance;
- Dans sa demande d'assistance⁷⁹, le vendeur M.M. indique, notamment :

« DÉTAILS DES FAITS :

« 1. NOUS PENSONS QUE NOTRE COURTIERE EST EN CONFLIT D'INTÉRÊT PUISQU'ELLE EST AUSSI COURTIERE HYPOTHÉCAIRE SELON SES DIRES ET QU'ELLE S'OCCUPE DU FINANCEMENT DE L'ACHETEUR.

2. LORS DES PREMIÈRES JOURNÉES DE VISITES ELLE A FAVORISÉ SON ACHETEUR ET AU MOMENT DE LA PROMESSE D'ACHAT IL Y A EU SURENCHÈRE AVEC LES ACHETEURS D'UNE AUTRE COURTIERE ET NOUS PENSONS QU'ELLE N'A PAS RESPECTÉ LES RÈGLES DE L'ART OU D'ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE DANS LA GESTION DES PROMESSES D'ACHAT. NOUS PENSONS QU'ELLE NOUS A INCITÉ À SIGNER DES DOCUMENTS QUI AURAIENT PU COUVRIR UNE OU DES FAUTES PROFESSIONNELLES DE SA PART.

3 – LES DOCUMENTS SOUMIS PAR NOTRE COURTIERE, DEPUIS LE DÉBUT, SONT MAL RÉDIGÉS, PORTENT À CONFUSION ET SONT À RISQUES POUR NOUS. NOUS AVONS DU CONTINUELEMENT NOUS MÉFIER ET DEMANDER DES CORRECTIONS À PRESQUE TOUT LES (MULTIPLES) DOCUMENTS SOUMIS.

4 – NOUS SOMMES PRÉSENTEMENT AVEC UNE OFFRE D'ACHAT QUI S'ÉTIRE DANS LE TEMPS DONT TOUS LES POINTS SONT RÉGLÉS (PRIX, LISTE D'ENGAGEMENTS) SAUF LA QUESTION DU FINANCEMENT QU'ELLE A DIRIGÉE POUR L'ACHETEUR. CE POINT

76 Pièce P-22;

77 Pièce P-23;

78 Idem;

A FAIT L'OBJET DE PLUSIEURS MODIFICATIONS QUI NE SE TIENNENT PAS SELON NOUS. NOUS AVONS L'IMPRESSION QUE L'ACHETEUR EST À LA CASE DÉPART.

CONCLUSION ET INTERVENTION SOUHAITÉE :

[...]

NOUS AVONS ACHETÉ DU TEMPS JUSQU'À VENDREDI 19H30 MOMENT OU LA PROLONGATION ACTUELLE SE TERMINERA. AVEC L'ACHETEUR ACTUEL NOUS COMMENÇONS À SOUPCONNER QU'IL POURRAIT NE PAS ÊTRE SOLVABLE ET VU LE LIEN AVEC NOTRE COURTIERE NOUS AVONS PEUR D'ÊTRE MAL REPRÉSENTÉ ET PROTÉGÉ. SI LA PROMESSE ACTUELLE ÉCHOUE NOUS DEVRONS POURSUIVRE LES VISITES ET NOUS DEVONS FAIRE DES AJUSTEMENTS À LA DV ET AU PRIX DE VENTE MAIS LES INFORMATIONS SUR LA FAÇON DE PROCÉDER RECUES DE NOTRE COURTIERE SONT CONFUSES ET DIVERGENT D'UNE FOIS À L'AUTRE.

NOUS AVONS EU DES DOUTES AU MOMENT DE LA P.A. INITIAL À AUJOURD'HUI. » (SIC)

- En annexe à cette demande d'assistance, les vendeurs ont également fourni une chronologie très détaillée de tout ce qui s'est passé au cours du mandat de l'intimée et jusqu'à leur demande d'assistance à l'OACIQ;⁸⁰
- Le financement a finalement été obtenu par l'acheteur le 5 février 2021, soit la date limite prévue;⁸¹
- Le formulaire Avis et suivi de réalisation de conditions est signé par celui-ci le jour même et par les vendeurs le lendemain;⁸²
- L'acte de vente est intervenu chez le notaire le 15 juin 2021; ⁸³
- Il n'y a pas eu de courtier collaborateur dans cette transaction;
- L'intimée a donc encaissé seule l'entièreté du chèque de rétribution de 6%⁸⁴, incluant la part de 3,75% du courtier inscripteur au montant de 21 234,45 \$ et celle de 2,25% du courtier collaborateur au montant de 12 740,66 \$, soit un total de 33 975 \$, tel que confirmé au rapport de transaction⁸⁵;

80 Pièce P-24;

81 Pièce P-25;

82 Pièce P-26 signé les 5 et 6 février 2021;

83 Pièce P-27;

84 Pièce P-28;

85 Pièce P-29;

V. Analyse et décision

[196] Concernant le seul chef de la plainte, la preuve repose principalement sur les contrats de courtage exclusif⁸⁶ que l'Intimée a fait signer respectivement à l'acheteur auquel elle a présenté l'immeuble de la rue Toulouse et aux vendeurs de cet immeuble, sur des échanges documentés, sur les documents relatifs aux transactions ainsi que sur les témoignages;

[197] Le Comité estime que les témoins de la partie plaignante, soit le vendeur M.M. et la courtière M.O. ont rendu des témoignages à la fois crédibles et fiables;

[198] Concernant le témoignage de l'acheteur L.C., rappelons que l'intimée, l'avait appelé quelques jours avant l'audition, sachant qu'il était assigné à témoigner;

[199] À cet égard, son explication à l'effet qu'elle l'a appelé simplement parce qu'elle venait d'apprendre en lisant ses courriels qu'il avait publié un livre, est peu crédible et ne correspond pas à la version obtenue de L.C. Sans doute, ce motif était-il plutôt le prétexte qu'elle avait trouvé pour l'aborder lors de l'appel;

[200] Celui-ci ne pouvait qu'être sympathique à la cause de l'intimée qu'il appréciait, ayant lui-même dû faire face à des procédures disciplinaires au terme desquelles il fut radié de son ordre professionnel;

[201] Néanmoins, son témoignage nous est apparu sincère et crédible;

[202] Sa version venait corroborer les faits générateurs de l'infraction reprochée;

[203] Quant au témoignage de l'intimée, il tenait davantage de l'argumentation, était plutôt décousu et peu convaincant, sauf pour démontrer dans quelle mesure celle-ci ne comprend pas la nature de ses obligations déontologiques en matière de conflit d'intérêts ni la portée de ses actes;

[204] Manifestement, elle ne comprend pas en quoi la double représentation de parties ayant des intérêts opposés est problématique et peut être préjudiciable à ses clients;

[205] Les dispositions de rattachement alléguées qui ont été enfreintes à la plainte sont les articles 2 et 15 du *Règlement sur les conditions d'exercice d'une opération de courtage, sur la déontologie des courtiers et sur la publicité*;

[206] Le courtier a le devoir de protéger et promouvoir les intérêts de la partie qu'il représente, tel que prescrit par l'article 15 du *Règlement*, lequel prévoit :

15. Le titulaire de permis doit protéger et promouvoir les intérêts de la partie qu'il représente tout en accordant un traitement équitable à toutes les parties à une transaction.

86 Pièces P-6 et P-9;

[207] À cet égard, notons que l'article 14 du *Règlement* précise, en outre, que le titulaire de permis représente la partie à laquelle il est lié par contrat de courtage.

[208] De plus, tel que prescrit par l'article 2 du *Règlement*, il doit éviter de se placer en conflit d'intérêts :

2. Le titulaire de permis doit éviter de se placer en conflit d'intérêts et, s'il ne peut l'éviter, il doit le dénoncer sans délai et par écrit aux intéressés.

[209] L'intimée était déjà liée par contrat de courtage envers l'acheteur L.C. qu'elle continuait de représenter pour la vente de sa maison;

[210] Elle le représentait aussi *de facto* pour l'achat d'une autre maison en plus d'agir pour lui en qualité de courtier hypothécaire pour l'obtention du financement requis;

[211] Elle a fait signer un contrat de courtage exclusif aux vendeurs, sachant déjà que leur propriété pouvait intéresser son client L.C.;

[212] Bien qu'elle n'ait pas signé de contrat de courtage achat avec L.C., elle lui a fait visiter la maison des vendeurs en priorité, presque en même temps que l'inscription fut faite;

[213] Elle l'a ensuite représenté pour la rédaction et la présentation d'une promesse d'achat auprès des vendeurs et, par la suite, pour la rédaction d'un formulaire de bonification de son offre par celui-ci;

[214] Suivant l'acceptation par les vendeurs de l'offre bonifiée de L.C., elle a remplacé ce document par une contre-offre des vendeurs au même montant qu'elle leur a fait signer, laissant croire ainsi faussement que l'offre d'un prix plus élevé était l'initiative des vendeurs et non celle de l'acheteur pour camoufler la véritable séquence des événements;

[215] Elle a ensuite continué de représenter L.C. pour le suivi des conditions et pour lui obtenir des délais supplémentaires pour remplir ses conditions de financement et elle a aussi continué d'agir pour lui en qualité de courtier hypothécaire pour lui obtenir le financement requis;

[216] En représentant à la fois les vendeurs pour la vente de leur maison et l'acheteur qu'elle avait pressenti pour l'acheter, l'intimée s'est placée dans une position où ses devoirs envers les premiers n'étaient pas compatibles avec ceux qu'elle avait envers le second, les deux parties qu'elle devait ainsi représenter ayant des intérêts opposés;

[217] En effet, son client acheteur désirait obtenir le prix le plus bas possible alors que c'était l'inverse pour les vendeurs;

[218] Le conflit d'intérêts n'était plus seulement potentiel, il était bien réel et s'est matérialisé au détriment de l'une des deux parties envers lesquelles l'intimée était liée, donc en faveur de l'autre;

[219] Il s'est aussi matérialisé en faveur de l'intimée qui avait également un intérêt financier personnel à ce que l'offre de l'acheteur L.C. soit celle retenue, même si cela n'était pas dans le meilleur intérêt des vendeurs;

[220] Même si l'intimée n'avait pas fait signer un contrat de courtage achat à l'acheteur L.C. qu'elle représentait déjà pour la vente de sa propre maison, l'intimée a clairement accepté d'agir pour lui, l'a conseillé et l'a représenté auprès des vendeurs pour l'achat de la maison de la rue Toulouse, en plus d'être mandatée par lui pour l'obtention du financement hypothécaire requis pour l'acquisition de cette maison;

[221] Elle agissait à la fois pour les vendeurs, comme courtier inscripteur et, pour l'acheteur, comme courtier collaborateur et comme courtier hypothécaire;

[222] Elle recevait, à la fois de l'acheteur et des vendeurs, des informations confidentielles pouvant influencer le prix sur lequel porterait l'offre ou la contre-offre;

[223] Le conflit s'est manifesté très tôt. L'intimée venait tout juste d'avoir la promesse d'achat pour l'immeuble de son client L.C., lorsqu'elle a signé le contrat de courtage vente avec M.M. et H.V.;

[224] Lorsqu'elle a accepté de se voir confier par les vendeurs le mandat de vendre leur propriété, l'intimée était toujours contractuellement liée envers son client devenu acheteur, par le contrat de courtage vente déjà conclu avec lui, tant que la vente de sa propriété du Chemin Riverview n'était pas conclue;

[225] L'intimée s'est ainsi clairement placée en situation de conflit d'intérêts, soit une situation où elle ne pouvait protéger et promouvoir les intérêts de l'une des parties qu'elle représentait, sans le faire au détriment des intérêts de l'autre;

[226] Dès le début, elle n'était pas objective, elle savait qu'elle voulait vendre à L.C. l'immeuble de M.M. et H.V.;

[227] Elle leur a parlé de L.C. tout au long des travaux de *home staging*;

[228] D'ailleurs, lors de son témoignage, elle a mentionné avoir toujours fait ça, relocaliser ses clients quand une vente est finale;

[229] Elle a toujours eu les intérêts de L.C. en tête, elle lui a fait visiter l'immeuble en premier, au même moment que l'inscription, lui précisant que personne d'autre ne l'avait encore visité;

[230] Elle dit qu'elle n'était pas en conflit parce qu'elle travaillait pour les deux parties. Elle a encore aujourd'hui une conception erronée de ses obligations déontologiques en cette matière qu'elle ne comprend manifestement pas;

[231] M.M. a indiqué dans sa demande d'assistance et a réitéré lors de son témoignage qu'il avait beaucoup de difficultés à rejoindre l'intimée, qu'elle ne lui répondait pas;

[232] Or, L.C. a témoigné de son côté que lorsqu'il voulait la rejoindre, elle lui répondait toujours dans l'heure qui suit. Doit-on vraiment se demander pour lequel elle travaillait en réalité?

[233] Elle a sans l'ombre d'un doute utilisé l'information de la promesse d'achat⁸⁷ des clients de la courtière collaboratrice M.O. pour rédiger le formulaire de bonification de son client L.C.⁸⁸;

[234] Elle a dévoilé à l'acheteur L.C. des informations confidentielles obtenues en sa qualité de courtier inscripteur mandaté par les vendeurs M.M. et H.V., soit le prix de l'offre qu'ils avaient reçue des clients de M.O., pour en faire bénéficier L.C. au détriment des vendeurs dont elle avait le devoir de protéger les intérêts;

[235] Elle a même utilisé cette information pour convaincre son client L.C. de bonifier son offre précédente jusqu'à ce même montant, l'assurant que son offre serait ainsi acceptée;

[236] Or, ce qui est ironique, c'est que l'intimée, lors de son témoignage, a affirmé que son client L.C. avait payé beaucoup trop cher pour l'achat de cette maison;

[237] Alors que les vendeurs ont eu un questionnement sur la solvabilité ou la probité de ce promettant acheteur à la lumière d'informations portées à leur connaissance, l'intimée ne pouvait objectivement les conseiller puisqu'elle avait tout intérêt à ce que l'offre de son client L.C. soit celle retenue par les vendeurs, plutôt que l'autre, pour lui permettre d'encaisser la totalité de la commission;

[238] En fait, elle ne les a pas objectivement conseillés, mais les a influencés, en choisissant de les rassurer sur la situation de L.C. et de mettre en doute celle des autres promettants acheteurs;

[239] Dans une affaire où il était reproché à un courtier d'avoir fait signer des contrats de courtage vente au vendeur alors que son véritable client était l'acheteur⁸⁹, le Comité concluait ainsi :

[53] Ce chef reproche à l'Intimé d'avoir fait signer des contrats de courtage vente au vendeur alors qu'il aurait dû faire signer un contrat de courtage achat à l'acheteur afin d'obtenir le paiement d'une rétribution.

[...]

[55] En signant un contrat de courtage vente alors que son client était l'acheteur, M. Joyal s'est manifestement placé dans une situation de conflit d'intérêts puisqu'il était clairement à son avantage de vendre les immeubles au prix le plus élevé possible.

87 Pièce P-15;

88 Pièce P-17;

89 *Jacques c. Joyal*, 2019 CanLII 75795 (QC OACIQ);

[56] Bien plus, la capsule d'information sur les contrats de courtage – achat publié le 7 mars 2012 sous le numéro 120844 et déposée en preuve sous la cote P-29, nous fait voir ce qui suit :

« Les cas des AVPP

Si l'immeuble convoité par votre acheteur est un AVPP (À vendre par le propriétaire), il ne vous sera pas possible de signer un contrat de courtage – vente avec le vendeur pour vous assurer le paiement d'une rétribution.

Dans ce cas, vous devrez convenir de votre rétribution avec l'acheteur en signant un contrat de courtage – achat. Cette règle est conforme avec la réalité étant donné que votre client est l'acheteur et non le vendeur. »

(notre soulignement)

[57] Or, la partie plaignante s'est nettement déchargé de son fardeau de preuve sur ce chef.

[58] L'Intimé est en conséquence déclaré coupable du chef 1 pour avoir enfreint l'article 2 du Règlement sur les conditions d'exercice d'une opération de courtage, sur la déontologie des courtiers et la publicité. »⁹⁰

[240] La Cour supérieure dans l'affaire *Lavoie*⁹¹, en révision judiciaire de la décision rendue par la Cour du Québec en appel d'une décision du Comité de discipline de l'OACIQ en matière de conflit d'intérêts, rappelait ce qui suit sur l'importance des normes déontologiques applicables aux courtiers immobiliers pour assurer la protection du public:

[78] De manière générale, les lois professionnelles doivent être interprétées de manière à assurer la protection du public en lien avec l'exercice de la profession.⁴³ Comme l'indique la Cour suprême dans l'arrêt *Pharmascience inc. c. Binet* :

Notre Cour a d'ailleurs rappelé à maintes occasions le rôle crucial des ordres professionnels pour la protection du public. [...]. L'importance de contrôler la compétence et de surveiller la conduite des professionnels s'explique par le niveau de confiance que leur accorde le public. Il ne faut pas non plus oublier l'état de vulnérabilité dans lequel s'inscrit souvent la relation qu'un client établit avec un professionnel. [...]⁴⁴

[79] L'ACAIQ, maintenant l'OACIQ, a pour mission d'assurer la protection du public. Comme le prévoyait l'article 66 de la *Loi sur le courtage immobilier*, en vigueur à l'époque pertinente :

⁹⁰ Idem, par. 53-58;

⁹¹ *Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec c. Lavoie*, 2015 QCCS 1484 (CanLII);

66. L'Association a pour principale mission d'assurer la protection du public par l'application des règles de déontologie et l'inspection professionnelle de ses membres en veillant, notamment, à ce que l'activité de ses membres soit poursuivie conformément à la loi et aux règlements. [...] ⁴⁵

[80] D'ailleurs, la *Loi sur le courtage immobilier* a été qualifiée par la Cour suprême de loi de protection du consommateur. ⁴⁶

[81] Même si l'OACIQ n'est pas un ordre professionnel régi par le *Code des professions* ⁴⁷, il en partage plusieurs caractéristiques : l'adoption et l'application d'un code de déontologie contenant notamment des dispositions relatives aux conflits d'intérêts, des enquêtes effectuées par un syndic et un comité de discipline professionnelle chargé d'adjudger les plaintes disciplinaires. ⁴⁸

[82] La protection du client et des personnes vulnérables est le fil conducteur des règles déontologiques applicables aux agents et courtiers immobiliers. En effet, les agents et courtiers immobiliers peuvent être appelés à représenter ou à interagir avec des individus vulnérables, qu'il s'agisse de personnes âgées, de personnes atteintes de déficits ou de maladie, ou encore éprouvées à la suite d'une séparation ou d'un divorce.

[83] La propriété immobilière représente souvent l'épargne de toute une vie. Vendre ou acheter une propriété immobilière est un événement peu fréquent et très significatif dans l'existence d'une personne.

[84] C'est pourquoi les comités de discipline de l'OACIQ et les tribunaux de révision doivent interpréter les règles de déontologie applicables aux agents et courtiers immobiliers avec souplesse et de manière téléologique en vue d'assurer la protection du public. ⁹²

[241] Ensuite, plus spécifiquement sur la question du conflit d'intérêts, la Cour précisait ceci :

[86] Face à son client, le courtier immobilier a notamment des obligations de prudence, de diligence, de compétence, de disponibilité, d'information et de promotion de ses intérêts. ⁴⁹ Il doit éviter de se placer en situation de conflit d'intérêts. L'article 5 des *Règles de déontologie de l'ACAIQ* ⁹³ prévoit en effet que :

5. Le membre doit éviter de se placer en situation de conflit d'intérêts et, le cas échéant, il doit le dénoncer aux intéressés. ⁵⁰

⁹² Idem, aux paragraphes 78 à 84;

⁹³ Cette disposition est remplacée par l'article 2 de l'actuel *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, qui se lit maintenant comme suit : « Le titulaire de permis doit éviter de se placer en situation de conflit d'intérêts et, s'il ne peut l'éviter, il doit le dénoncer sans délai et par écrit aux intéressés »;

[87] La prévention des conflits d'intérêts est un enjeu central du droit professionnel dans une optique de protection du public. Généralement, la notion de conflit d'intérêts vise la situation d'un professionnel qui favorise ou pourrait favoriser ses intérêts personnels ou les intérêts d'un tiers dans le cadre d'un mandat, au détriment de ses devoirs et obligations face à son ou à ses clients. Ces éléments ont été reconnus par les comités de disciplines de l'OACIQ au cours des années.⁵¹

[88] Comme l'écrit un auteur :

Les professionnels doivent faire preuve d'objectivité et d'indépendance dans l'exercice de leurs activités professionnelles. Les membres de certaines professions encore plus que les autres ont une obligation très stricte de ne pas se placer en situation de conflit d'intérêts ou même d'apparence de conflit d'intérêts. Ils doivent placer les intérêts de leurs clients au-dessus de leurs propres intérêts dans les actes qu'ils posent et dans les conseils qu'ils fournissent à titre professionnel.⁵²

[89] Ces commentaires sont directement applicables aux courtiers immobiliers qui sont spécifiquement visés par une obligation de prévention de conflit d'intérêts.

[90] Puisqu'ils interagissent avec de multiples parties et intérêts potentiellement conflictuels dans le cadre de transactions immobilières, il est impératif de reconnaître une obligation rigoureuse de prévention des conflits d'intérêts pour les agents et courtiers immobiliers. Ils doivent d'abord promouvoir les intérêts de leurs clients qui font appel à leurs services.

[91] L'absence de préjudice au client n'est pas un motif d'exonération.⁵³ L'agent ou le courtier immobilier doit « éviter de se placer en situation de conflit d'intérêts ». S'il se place dans une situation dans laquelle, en raison de ses propres intérêts ou des intérêts d'un tiers, il ne peut conseiller ou représenter son client avec l'objectivité nécessaire,⁵⁴ ou autrement exécuter adéquatement ses obligations déontologiques face à son client, il se trouve en situation de conflit d'intérêts.

[92] Le terme « éviter » signifie que l'agent ou le courtier immobilier doit activement prendre des mesures pour ne pas se retrouver en situation de conflit d'intérêts.⁹⁴

[Nos soulignements].

[242] À la lumière de l'ensemble de la preuve et des principes précédemment exposés, le Comité conclut que l'intimée a enfreint les dispositions alléguées à la plainte et commis l'infraction qui lui est reprochée;

[243] En effet, dans l'affaire devant nous, l'intimée n'a pas « *évit*é » de se *placer dans une situation dans laquelle, en raison de ses propres intérêts ou des intérêts d'un tiers, [elle] ne*

94 Idem, aux paragraphes 86 à 92;

peut conseiller ou représenter son client avec l'objectivité nécessaire, comme elle y était tenue par ses obligations déontologiques;

[244] Non seulement l'intimée n'a-t-elle pas évité de se placer en situation de conflit d'intérêts, mais elle a clairement favorisé les intérêts de l'acheteur L.C., en plus des siens, au détriment de ceux des vendeurs qu'elle avait pourtant le devoir de protéger;

[245] Elle a abusé de la confiance des vendeurs envers lesquels elle s'était engagée par contrat de courtage, en dévoilant à l'acheteur qu'elle favorisait pour cette transaction, des renseignements confidentiels obtenus dans le cadre de son mandat envers les vendeurs;

[246] La partie plaignante s'est amplement déchargée de son fardeau de le prouver de façon prépondérante, par une preuve claire et convaincante et cette preuve n'a pas été contredite;

[247] L'Intimée est par conséquent déclarée coupable, sur le chef 1 de la plainte, d'avoir contrevenu à l'article 2 du *Règlement sur les conditions d'exercice d'une opération de courtage, sur la déontologie des courtiers et sur la publicité*;

[248] Le Comité est d'avis que par sa conduite, l'intimée a également contrevenu à l'article 15 de ce *Règlement*, aussi allégué au chef 1 de la plainte, en faisant défaut de *protéger et promouvoir les intérêts* des vendeurs qu'elle représentait, notamment en divulguant, sans leur autorisation écrite, de l'information confidentielle ou stratégique les concernant ou concernant la transaction envisagée;

[249] Cependant, le Comité ordonnera l'arrêt conditionnel des procédures sur cette dernière disposition pour éviter une double condamnation suivant les principes bien établis par l'arrêt *Kienapple*⁹⁵;

[250] Un arrêt conditionnel des procédures est donc ordonné sur l'article 15 du *Règlement sur les conditions d'exercice d'une opération de courtage, sur la déontologie des courtiers et sur la publicité*;

PAR CES MOTIFS, LE COMITÉ DE DISCIPLINE :

DÉCLARE l'Intimée coupable du chef 1 de la plainte pour avoir contrevenu à l'article 2 du *Règlement sur les conditions d'exercice d'une opération de courtage, sur la déontologie des courtiers et sur la publicité*;

PRONONCE un arrêt conditionnel des procédures à l'égard de l'article 15 du *Règlement sur les conditions d'exercice d'une opération de courtage, sur la*

95 R. c. *Kienapple*, 1974 CanLII 14 (CSC), 1974 CanLII14 (CSC);

déontologie des courtiers et sur la publicité, aussi allégué comme disposition de rattachement au chef 1 de la plainte;

DEMANDE au secrétaire du Comité de discipline de convoquer les parties pour l'audition sur sanction;

LE TOUT frais à suivre.

Me Sylvie Poirier, avocate
Vice-présidente du Comité discipline

Mme Isabelle Renaud, courtier immobilier
Membre du Comité discipline

Mme Marie-Claude Cyr, courtier immobilier
Membre du Comité discipline

Me Audrey Rousseau-Carrillo
Procureure de la partie plaignante

Mme Jacinthe Dubé
Partie intimée
Non représentée

Date d'audience : 11 juillet 2024