

## **DuProprio**

***Mémoire destiné à la Commission des finances publiques***  
***Projet de loi 141***

**7 décembre 2017**

## 1. INTRODUCTION

Fondée il y a maintenant plus de 20 ans à Québec, DuProprio est la plus importante entreprise d'assistance aux propriétaires-vendeurs de la province et a toujours eu à cœur de faciliter l'exercice du droit fondamental de tout propriétaire de vendre sa propriété par lui-même. Forte de sa longue feuille de route et de son expérience, DuProprio souhaite présenter ses observations aux membres de la commission des Finances publiques au sujet du projet de loi 141, déposé le 5 octobre 2017, intitulé « *Loi visant principalement à améliorer l'encadrement du secteur financier, la protection des dépôts d'argent et le régime de fonctionnement des institutions financières* » (le « **Projet de loi 141** »). Le Projet de loi 141 comprend des amendements à plusieurs lois régissant le secteur financier, dont la *Loi sur le courtage immobilier* (« **Lci** »)<sup>1</sup>. Plus particulièrement, il introduit une définition des concepts de « contrat de courtage immobilier » et d'« opération de courtage » :

« **361.** Les articles 1 à 3 de la Loi sur le courtage immobilier (chapitre C-73.2) sont remplacés par les suivants :

1. Pour l'application de la présente loi, est un contrat de courtage immobilier :

1° le contrat par lequel une partie, le client, en vue de conclure une entente visant la vente ou la location d'un immeuble, charge l'autre partie d'être son intermédiaire pour agir auprès des personnes qui pourraient s'y intéresser et, éventuellement, faire s'accorder les volontés du client et celles d'un acheteur, d'un promettant-acheteur ou d'un promettant-locataire;

2° le contrat par lequel une partie, le client, en vue de conclure une entente visant l'achat ou la location d'un immeuble, charge l'autre partie d'être son intermédiaire pour agir auprès des personnes qui offrent un immeuble en vente ou en location et, éventuellement, faire s'accorder les volontés du client et celles d'un vendeur, d'un promettant-vendeur ou d'un promettant-locateur.

N'est pas un contrat de courtage immobilier visé par la présente loi celui par lequel l'intermédiaire s'oblige sans rétribution. [...]

2. Nul, hormis les personnes visées à l'article 3, ne peut être l'intermédiaire partie à un contrat de courtage immobilier visant la vente ou l'achat d'un immeuble sans être titulaire soit d'un permis de courtier ou d'agence délivré conformément à la présente loi soit d'une autorisation spéciale de l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec, institué en vertu de l'article 31, sauf lorsque l'immeuble est une maison mobile placée sur un châssis, qu'elle ait ou non une fondation permanente. [...]

3.1. Une opération de courtage s'entend des faits et gestes posés dans l'exécution des obligations qui incombent au titulaire d'un permis délivré en vertu de la présente loi ou d'une autorisation spéciale de l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec partie à un contrat de courtage immobilier en tant qu'intermédiaire, même lorsqu'il s'agit d'un contrat de courtage immobilier pour lequel l'intermédiaire n'est pas tenu d'être titulaire d'un tel permis ou d'une telle autorisation. [...] »  
[Nos soulignements]

---

<sup>1</sup> Les amendements à la Lci se trouvent aux articles 361 à 468 du Projet de loi 141.

Pour les motifs exprimés ci-dessous, DuProprio accueille favorablement ces définitions proposées par le Projet de loi 141, qui confirment la nécessité d'encadrer les gestes d'intermédiation propres à l'activité de courtage immobilier.

## 2. QUI EST DUPROPRIO

Il est entendu que chaque propriétaire a le droit de vendre son immeuble et ce, de la façon dont il l'entend et en utilisant les moyens qui lui paraissent les plus appropriés. C'est l'essence même du droit de propriété. Ce principe a été consacré expressément par les tribunaux québécois, qui, du même souffle, ont reconnu que « l'exclusivité de la vente des immeubles n'appartient pas aux agents et courtiers immobiliers », que « plusieurs alternatives s'offrent à toute personne désirant mettre en vente sa résidence » et que « c'est en fonction de ses besoins qu'elle choisira le type de démarches lui convenant le mieux »<sup>2</sup>.

Depuis toujours, un nombre substantiel de propriétaires immobiliers font le choix de vendre leur propriété par eux-mêmes. L'explosion et la démocratisation des moyens de communication (téléphonie cellulaire, Internet, Facebook, Twitter et autres réseaux sociaux) ainsi que l'accès plus facile à l'information immobilière font en sorte que cette option est devenue de plus en plus attrayante pour un propriétaire qui peut accéder rapidement et aisément à un vaste bassin d'acheteurs potentiels et communiquer directement avec eux, sans intermédiaire.

C'est dans ce contexte d'évolution technologique et pour répondre à la demande des propriétaires individuels que les entreprises d'assistance aux propriétaires-vendeurs, dont DuProprio, ont vu le jour. Appréciée du consommateur québécois, DuProprio est devenue au fil des années la principale entreprise d'assistance aux propriétaires-vendeurs au Québec, avec plus de 28 000 clients actifs en 2017.

### DuProprio en bref

- Fondée en 1997 à Québec.
- Siège social au Québec.
- Une croissance soutenue :
  - De 41 employés en 2007 à 279 en 2017
  - D'une dizaine de clients en 1997 à près de 10 000 en 2007 et à plus de 28 000 en 2017
- Site DuProprio.com classé au 1<sup>er</sup> rang des sites immobiliers les plus visités au Québec, avec en moyenne plus de 750 000 visiteurs uniques par mois en 2016 (Comscore Media Metrix®).
- Fait partie du palmarès des entreprises québécoises les plus admirées par les Québécois depuis 2013.
- L'approche de DuProprio consiste à informer et outiller les propriétaires pour qu'ils puissent réaliser eux-mêmes la vente de leur propriété et ce, sans intermédiaire et sans avoir à payer de commission.
- Les services offerts aux propriétaires-vendeurs comprennent : affichage des propriétés sur DuProprio.com, fourniture de renseignements généraux sur le marché immobilier et meilleures pratiques de mise en marché, accès à des professionnels compétents (notaires et évaluateurs), accès à divers outils de mise en marché (pancarte « À vendre », brochure présentant la propriété, etc.).

<sup>2</sup> Voir notamment *Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier c DuProprio*, 2011 QCCQ 14967 aux para 87-94 (confirmé par 2013 QCCS 3966).

En plus de bonifier les options offertes aux personnes désirant vendre leur propriété par elles-mêmes, l'émergence des entreprises d'assistance aux propriétaires-vendeurs a eu pour effet de démocratiser le domaine de l'immobilier résidentiel et d'en accroître la transparence et le niveau de concurrence. Les entreprises d'assistance aux propriétaires-vendeurs, dont DuProprio, sont le reflet de l'avancée des technologies de l'information – une réalité incontournable. De ce fait, elles répondent aux besoins des consommateurs d'aujourd'hui. Il est donc important que les entreprises québécoises qui répondent à cette volonté exprimée par un nombre important de propriétaires préférant effectuer par eux-mêmes la vente de leur propriété puissent continuer à se développer, et ce, au bénéfice des consommateurs.

### 3. COURTAGE IMMOBILIER ET CONFLIT D'INTÉRÊTS

Les définitions de « contrat de courtage immobilier » et d'« opération de courtage », telles que proposées à l'article 361 du Projet de loi 141, mettent à juste titre l'accent sur le rôle d'intermédiaire joué par le courtier immobilier. Ces définitions sont conformes à la signification courante du terme « courtier<sup>3</sup> » ainsi qu'à l'essence du rôle de courtier immobilier, à savoir servir de lien entre le vendeur et l'acheteur et représenter l'une ou l'autre de ces parties (et parfois l'une et l'autre) lors de la négociation d'une transaction immobilière. Bref, elles correspondent en tout point à la compréhension généralisée de ce qu'est le « courtage ».

En tant qu'intermédiaire, le courtier immobilier se trouve dans une relation « mandant-mandataire » qui comporte *de facto* un risque de conflit entre ses intérêts personnels et ceux de son client. Cette situation de conflit d'intérêts découle de plusieurs éléments dont :

- L'asymétrie d'information entre le courtier et son client, accentuée par l'existence de banques de données (ex. systèmes MLS® et Centris®) où l'ensemble de l'information concernant le prix demandé pour les propriétés inscrites (et les modifications apportées à ce prix pendant l'inscription), l'historique du prix de vente de ces propriétés et les modalités du partage de la commission est réservée aux courtiers immobiliers membres d'une chambre immobilière;
- Le mode de rémunération généralement tributaire de la réalisation de la transaction, ce qui incite le courtier immobilier à compléter cette transaction dans un court laps de temps même si le prix obtenu n'est pas optimal;
- Le rôle d'interlocuteur principal joué par le courtier immobilier, ce qui lui permet de filtrer les informations échangées entre le vendeur et l'acheteur;

---

<sup>3</sup> *Le Petit Robert de la langue française, 2015* définit le terme « courtier » de la façon suivante : « personne dont la profession est de servir d'intermédiaire entre deux parties contractantes dans des transactions commerciales, financières, immobilières. [...] Personne qui vend en prenant contact avec la clientèle [...] intermédiaire, entremetteur. » Quant à lui, *Le Petit Larousse illustré, 2011* définit ainsi le concept de « courtier » : « personne servant d'intermédiaire dans des opérations commerciales ou autres. »

- Le fait que le client n'est généralement pas en mesure de juger de l'ampleur des efforts déployés par son courtier immobilier sur la simple base du résultat obtenu.

Par ailleurs, de par son rôle d'intermédiaire, le courtier immobilier est aussi appelé à recevoir des dépôts d'argent dans le cadre de transactions immobilières, que ce soit à titre d'acomptes, d'avances de rétribution ou de dépôts de sécurité. Cette détention de fonds pour autrui présente évidemment des risques de détournement de fonds et de manœuvres dolosives ou frauduleuses.

C'est en raison de l'ensemble de ces risques inhérents au rôle d'intermédiaire que les pouvoirs publics ont adopté une réglementation afin d'encadrer les services offerts par les courtiers immobiliers. Comme les entreprises d'assistance aux propriétaires-vendeurs n'agissent pas à titre d'intermédiaire dans la transaction immobilière et qu'elles n'interviennent d'aucune façon dans les transferts de fonds, leurs activités ne comportent aucun des risques inhérents au courtage immobilier. N'ayant aucun intérêt dans les termes de cette transaction, ces entreprises ne sont pas dans une situation de conflit d'intérêts. Par conséquent, rien ne justifie qu'elles soient assujetties à la Lci.

**DuProprio n'agit pas comme intermédiaire**

- DuProprio n'agit jamais comme intermédiaire entre un vendeur et un acheteur.
- DuProprio :
  - Ne reçoit pas d'appels des acheteurs intéressés aux propriétés affichées
  - Ne représente pas le vendeur dans le cadre de discussions avec un acheteur potentiel
  - Ne négocie pas avec l'acheteur ou le représentant de ce dernier
  - N'organise pas et n'est pas présent aux visites de la propriété
  - Ne donne pas d'opinion sur la valeur marchande de la propriété à vendre
  - Ne reçoit pas de dépôts
  - Ne rédige pas d'offres et de contre-offres d'achat
  - N'offre pas de services aux acheteurs

Dans les autres provinces canadiennes, la réglementation encadrant le courtage immobilier repose elle aussi sur le rôle distinctif d'intermédiaire joué par les courtiers immobiliers. Soulignons au passage que des entreprises d'assistance aux propriétaires-vendeurs telles *Property Guys* et *Grape Vine Marketing Home Consultants* font affaires depuis de nombreuses années dans plusieurs provinces canadiennes (notamment en Ontario, en Alberta et au Manitoba) en offrant des services similaires à ceux que DuProprio offre au Québec, et ce, sans avoir à détenir de licence de courtier immobilier dans ces provinces.

Les définitions de « contrat de courtage immobilier » et d'« opération de courtage » proposées dans le Projet de loi 141 s'harmonisent donc très bien avec les choix faits par les autres législateurs provinciaux, à savoir régir les services d'intermédiation en matière immobilière et non l'ensemble des activités connexes qui ne portent pas sur les transactions immobilières proprement dites.

#### 4. LES RISQUES INHÉRENTS AU COURTAGE IMMOBILIER

L'industrie du courtage immobilier prétend dans ses communications publiques et privées que les consommateurs qui font affaires avec des entreprises d'assistance aux propriétaires-vendeurs sont exposés à des risques importants en raison de prétendues lacunes dans le cadre réglementaire et, plus particulièrement, du fait que les activités de ces entreprises ne sont pas régies par la Lci. Ces prétentions sont sans fondement.

Premièrement, l'objet principal de la Lci est de réglementer l'exercice d'un métier qui, par définition, place le courtier immobilier qui l'exerce dans une situation de conflit d'intérêts avec le consommateur qui lui confie le mandat de vendre ou d'acheter une propriété immobilière. Ces risques sont augmentés du fait que le consommateur peut remettre des fonds au courtier dans le cadre d'une transaction. Ces caractéristiques de l'activité de courtier immobilier et le fait que, malheureusement, des consommateurs aient été spoliés au fil des ans par certains courtiers qui avaient choisi de privilégier leurs intérêts plutôt que ceux de leurs clients ou qui ont agi de manière malhonnête, a incité l'Assemblée nationale, à l'instar d'autres juridictions, à instituer le Fonds d'assurance responsabilité professionnelle du courtage immobilier du Québec (« **FARCIQ** ») et le Fonds d'indemnisation du courtage immobilier (« **FICI** »).

Soyons clair : les protections du FARCIQ et du FICI visent à répondre non pas aux risques inhérents à une transaction immobilière mais à ceux associés au rôle d'intermédiaire des courtiers immobiliers, tels que décrits précédemment. Les protections du FARCIQ et du FICI ne sont donc pas applicables dans un contexte où une personne vend sa propriété par elle-même car il n'y a pas de courtier d'impliqué. Il importe également de souligner que le FARCIQ et le FICI n'ont pas pour mission d'indemniser un propriétaire-vendeur pour les inconvénients ou pertes résultant des aléas inhérents à toute transaction immobilière, incluant l'extension des délais, le désistement ou le décès de l'acheteur, ou les réclamations en cas de vices cachés.

C'est l'existence de ces risques inhérents au métier de courtier immobilier qui les distingue des entreprises d'assistance aux propriétaires-vendeurs dont le modèle d'affaires les soustrait à ces situations risquées et conflictuelles. Il n'y a donc pas lieu d'assujettir ces entreprises à une loi particulière dont l'objet principal est de baliser des activités qu'elles ne font pas.

Deuxièmement, les activités commerciales et les services offerts par DuProprio sont assujettis à des exigences légales et réglementaires, de caractère général et spécifique, dont l'objet est précisément d'assurer la protection des consommateurs.

Au niveau général, le *Code civil du Québec* (« **CcQ** ») comprend plusieurs dispositions régissant les contrats et, plus particulièrement, les contrats de service<sup>4</sup>. Ces dispositions portent notamment sur la formation du contrat, sur les droits et obligations des parties (prudence et diligence, qualité, prix, etc.) et sur la résiliation du contrat. Le contrat de service entre une entreprise d'assistance aux propriétaires-vendeurs telle que DuProprio et un consommateur est aussi soumis aux dispositions de la *Loi sur la protection du consommateur* (« **Lpc** »)<sup>5</sup>, incluant celles portant sur le

---

<sup>4</sup> Articles 1377 et ss CcQ (dispositions générales) et articles 2098 et ss CcQ (contrat de service).

<sup>5</sup> Voir en particulier les articles 2, 6 et 6.1 de la Lpc.

contenu du contrat (description des services, prix, durée, reconduction, résiliation, droit applicable, etc.). Enfin, les services qui sont ou pourraient être rendus aux clients de telles entreprises par des professionnels œuvrant en leur sein (avocats, notaires, arpenteurs-géomètres, évaluateurs agréés, ingénieurs, etc.) sont couverts par le *Code des professions* de même que par les lois particulières qui y sont reliées.

Ainsi :

- Indépendamment du fait que le propriétaire-vendeur fasse ou non affaires avec un courtier immobilier, il bénéficie des protections importantes découlant de l'implication obligatoire d'un notaire au moment de la clôture de la transaction. À titre d'exemple, le droit québécois exige que le notaire procède à la vérification de l'identité des parties, confirme la validité du titre de propriété, rédige et publie les contrats relatifs à la vente, et s'assure du paiement complet du prix de vente par l'acheteur avant le transfert du droit de propriété.
- Outre le notaire, avec ou sans courtier immobilier, les consommateurs transigeront avec d'autres professionnels pour compléter les aspects essentiels d'une transaction immobilière, tel que l'arpenteur-géomètre pour le certificat de localisation, l'inspecteur en bâtiment qui accomplit les inspections selon les normes reconnues et le cas échéant, l'évaluateur agréé pour fixer la valeur marchande d'une résidence. Ces professionnels sont eux-mêmes assujettis à des règles propres à leur profession respective et détiennent des assurances responsabilité professionnelle visant à protéger le consommateur des conséquences d'une éventuelle erreur, que ce consommateur soit ou non représenté par un courtier.

## 5. CONCLUSION

À la lumière de ce qui précède, c'est donc à juste titre que le Projet de loi 141 réfère à la notion d'intermédiaire et confirme qu'en raison des risques inhérents qui s'y rattachent, ce sont les actes d'intermédiation qui doivent être et sont réglementés par la Lci. Toutes les autres activités économiques ayant présentement cours dans le marché de la vente immobilière n'ont pas à être incluses dans le champ d'application de la Lci puisqu'elles sont déjà régies par un ensemble de lois et règlements (dont la *Loi sur la protection du consommateur*).

L'industrie du courtage immobilier ne fournit aucune donnée tangible et probante qui démontrerait l'existence d'une quelconque problématique avec les services offerts par les entreprises d'assistance aux propriétaires-vendeurs. Au contraire, les faits démontrent que ces entreprises sont gérées professionnellement dans le respect des lois applicables, qu'elles offrent des services qui sont hautement prisés des consommateurs et qu'elles ont un impact économique positif pour le Québec car leurs services répondent à un réel besoin, de façon efficace et à un coût avantageux.

Dans le cas DuProprio, la croissance soutenue de sa popularité auprès des consommateurs québécois ainsi que les milliers de témoignages de satisfaction reçus au fil des années confirment sans contredit la qualité des services qu'elle offre et la pertinence de son modèle d'affaires.

À l'ère du numérique où les gouvernements à travers le monde sont de plus en plus préoccupés par la concentration des échanges effectués par l'entremise d'un nombre très limité de réseaux plateformes qui dominant à l'échelle mondiale, DuProprio est très fière de ses succès. Dans ce monde hautement concurrentiel, DuProprio a su s'imposer par sa maîtrise des technologies numériques et par sa préoccupation constante durant ses 20 années d'activités de bien servir ses clients – les propriétaires-vendeurs – dans le respect des lois applicables.

DuProprio considère que les amendements proposés à la Lci par le Projet de loi 141 permettront d'assurer que le marché immobilier demeure efficient, transparent et au diapason des évolutions technologiques qui façonnent notre société. Au final, ce sont les familles québécoises et l'ensemble de notre société qui en ressortiront gagnants.

Merci de votre attention.