

**CODE DE CONDUITE DES AGENTS
IMMOBILIERS**

ET

CHARTRE DE DÉONTOLOGIE



26 AVENUE VICTOR HUGO – 75116 PARIS
Tél.: 01-53-64-91-91 Fax.: 01-53-64-91-92
www.snpi.com

PRÉAMBULE

Le SNPI, organisme professionnel national français, a pris l'initiative d'élaborer un Code de conduite destiné aux intermédiaires immobiliers dans le cadre de la directive européenne sur le commerce électronique transposable en droit interne en 2002.

A cette occasion, le SNPI a dégagé les principes généraux qui doivent gouverner la profession d'agent immobilier, esquissant ainsi les contours d'une charte de déontologie.

- **Définition**

Le terme agent immobilier doit être entendu au sens large.

Il englobe les professions réglementées et subordonnées à des conditions d'aptitude d'intermédiaire immobilier.

- **Missions de l'agent immobilier**

La profession d'agent immobilier se voit confier les intérêts des particuliers dans des domaines économiques et sociaux importants.

La profession d'agent immobilier repose sur le cadre juridique du mandat et sur le postulat moral de la confiance.

Néanmoins, sa mission ne se limite pas à l'exécution fidèle d'un mandat dans le cadre de la loi.

Sa mission lui impose des devoirs et obligations multiples envers :

- le client
- les tiers parties à l'acte juridique réalisé par son intermédiaire
- sa profession en général et chaque confrère en particulier

- **Nature des règles déontologiques**

Les règles déontologiques sont destinées à garantir, par leur acceptation librement consentie, la bonne exécution par l'agent immobilier de sa mission.

Toutes les valeurs ci dessous décrites constituent les principes essentiels de la profession.

Elles guident en toutes circonstances le comportement de l'agent immobilier et servent à l'interprétation de toutes les règles légales ou réglementaires régissant la profession.

- **Objectifs du Code**

Eu égard aux responsabilités qui incombent aux agents immobiliers, le SNPI, considérant que cette profession suppose compétence et rigueur, a pris l'initiative d'arrêter les principes d'une éthique, constituant un code de conduite ou charte de déontologie.

A ce Code est assigné un double but : il vise à accroître la confiance des particuliers envers les professionnels immobiliers en leur garantissant une information de qualité, ceci afin de stimuler le marché immobilier.

Il rejoint les finalités que s'est fixées le Code Européen de Conduite relatif à *l'information précontractuelle en matière de prêts au logement*.

Ce code prend en compte les profondes modifications intervenues dans les techniques de communication, de transmission des offres.

En effet, cette démarche s'inscrit dans le cadre de la directive européenne 2000/31 du 8 juin 2000 relative à *certain aspects juridiques des services de la société de l'information, et notamment, dans le marché intérieur*.

La Commission européenne et les états membres ont encouragé lors de l'adoption de la directive, l'élaboration par les organismes professionnels de codes de conduite régissant le commerce électronique.

I. PRINCIPES GÉNÉRAUX DE LA PROFESSION

1. Confiance et intégrité morale

Les relations de confiance ne peuvent exister s'il y a doute sur l'honnêteté, la probité, la rectitude ou la sincérité de l'agent immobilier.

Chaque agent immobilier, par son comportement, doit s'attacher à donner la meilleure image de la profession.

Il doit s'efforcer d'éliminer toute pratique susceptible de porter préjudice au public ou à la dignité de la profession.

2. Compétence

L'agent immobilier a le devoir d'entretenir et renouveler ses connaissances.

Il doit se tenir informé de l'évolution des législations et de toutes informations ou évolutions essentielles susceptibles d'influer sur les intérêts qui lui sont confiés.

L'agent immobilier doit adapter l'étendue des missions qu'il accepte en fonction de ses aptitudes et connaissances.

Il ne doit pas accepter de mission qui dépasse son domaine de compétence, sauf à s'assurer, avec l'accord de son mandant, le concours d'un professionnel spécialisé.

Il doit assurer à ses collaborateurs une formation professionnelle permanente leur permettant de suivre les évolutions de la législation et de l'environnement professionnel.

3. Discrétion professionnelle

La discrétion professionnelle est un droit et un devoir pour l'agent immobilier.

Elle constitue un gage de crédibilité, dignité et confiance pour la profession. Le professionnel de l'immobilier doit se considérer comme tenu, en toutes circonstances, vis à vis de ses clients et en général vis à vis des tiers, à une discrétion absolue pour tout ce qui touche aux informations recueillies en vertu de son mandat ou à la considération confraternelle.

Il doit veiller à ce que ses collaborateurs agissent avec la même discrétion.

4. Incompatibilités

Un agent immobilier ne peut être amené à pratiquer plusieurs activités de nature différente sans que celles-ci soient exercées distinctement et sans en aviser clairement la clientèle.

II. RAPPORTS AVEC LES CLIENTS ET LES TIERS

1. Devoirs généraux

a. la conscience professionnelle

L'agent immobilier doit faire preuve de la conscience professionnelle requise à l'exécution du mandat.

Il doit accomplir sa mission avec diligence, persévérance et prudence, ainsi qu'avec toute la compétence objective qu'un profane est en droit d'attendre d'un professionnel de l'immobilier.

Il doit en outre exécuter fidèlement sa mission ce qui implique que l'agent immobilier agisse exclusivement dans l'intérêt de son mandant.

En tant que mandataire compétent, il doit informer et conseiller son mandant sur l'utilité de l'acte envisagé, sur les précautions à prendre, sur la meilleure manière de procéder et les conséquences et risques de cet acte.

Néanmoins, son devoir de conseil ne dispense pas le mandataire de traiter équitablement avec toutes les parties intéressées, dans le respect de leurs droits.

Il doit ainsi veiller à ce que les conventions assurent, sans équivoque aucune, la parfaite information des parties et tendent à harmoniser les intérêts de celles-ci, sans que l'une d'entre elles en tire seule les avantages.

Il doit également protéger le public contre la fraude, la présentation erronée ou les pratiques incorrectes dans le domaine immobilier.

b. Eviter tout conflit d'intérêts

Sous réserve des règles légales et déontologiques, l'agent immobilier veille à protéger et à promouvoir les intérêts légitimes de ses mandants.

A cet effet, il s'engage à ne pas acquérir, en partie ou en totalité, ni faire acquérir par un proche ou un organisme quelconque dans lequel il détiendrait une participation, un bien immobilier pour lequel un mandat lui aura été confié, sauf en cas d'accord des parties.

Il informera l'acquéreur de sa position en cas de mise en vente d'un bien qui lui appartient, en totalité ou partie.

Il n'acceptera pas de mission d'évaluation ou d'expertise d'un bien dans lequel il possède ou envisage d'acquérir des intérêts*.

(*sous réserve de modification législative ou réglementaire)

Dans le cadre d'un mandat, il s'engage à ne pas recevoir de commission, remise ou bénéfice sur les dépenses engagées pour le compte d'un mandat sans avoir au préalable obtenu l'accord de celui-ci ; les modalités de choix des fournisseurs et la facturation de leurs produits ou services devant être transparents.

Il s'engage à ne pas commander pour le compte d'un mandant des travaux, fournitures ou prestations à un proche organisme dans lequel il détiendrait des intérêts, sans informer le mandant de sa position.

2. Devoirs particuliers en matière de commerce électronique

a. Obligation d'information préalable

◆ Informations concernant le prestataire

➤ *personnes visées par l'obligation d'information*

La directive définit le prestataire comme toute personne physique ou morale qui fournit un service de la société de l'information.

Les prestataires concernés sont non seulement :

- 1) les professionnels qui offrent leurs services à l'utilisateur final mais aussi
- 2) les prestataires de services techniques, tous ceux ainsi qui interviennent dans la mise en place et la diffusion d'un service en ligne (serveur, hébergeur, fournisseur d'accès, etc.), et enfin
- 3) les intermédiaires entre le prestataire technique et le professionnel, qui assurent en qualité de souscripteurs le respect de ces prescriptions.

Le SNPI, organisme professionnel, est visé à ce titre par la directive.

Il permet à ses adhérents le respect des obligations mentionnées ci-dessous en se plaçant en tant qu'intermédiaire entre le prestataire technique et le professionnel/adhérent.

Venant s'ajouter aux prescriptions de l'article 92 du décret du 20 juillet 1972, la directive du 8 juin 2000 impose au prestataire de fournir un certain nombre d'informations en ligne (art. 5-1).

➤ *étendue de l'obligation*

- lieu d'établissement du prestataire
- coordonnées et adresse de courrier électronique
- numéro de RCS et d'identification TVA
- référence à l'affiliation syndicale du prestataire et du professionnel
- le titre professionnel octroyé dans l'Etat membre
- la référence aux règles professionnelles applicables dans l'Etat et les moyens d'y avoir accès
- indication des prix et des services

➤ *caractères de l'information*

L'accès à ces informations doit être facile, direct et permanent

- ◆ Informations concernant les communications commerciales
(art. 6 et 7)

- *définition*

La directive vise par *communication commerciale* toute forme de communication destinée à la promotion de biens, services ou de l'image d'une entreprise.

Appliquée à la profession d'agent immobilier, sont donc visées les petites annonces et la publicité de l'agence.

- *étendue de l'obligation d'information*

La communication commerciale doit être clairement identifiable comme telle. Elle devra indiquer clairement la personne physique ou morale pour le compte de laquelle la communication commerciale est faite.

La communication commerciale non sollicitée par courrier électronique devra être clairement identifiée comme telle, d'une manière claire et non équivoque, dès sa réception par le destinataire.

Enfin, les prestataires envoyant des communications commerciales non sollicitées seront tenus de consulter régulièrement, et de respecter, les registres « opt-out » sur lesquels sont inscrites les personnes ne souhaitant pas recevoir les communications de ce type.

b. Obligations lors de la conclusion de contrats

- ◆ Respect des législations restreignant la possibilité de conclure des contrats en ligne

- principe posé par la directive : possibilité de conclure des contrats par voie électronique, les Etats membres étant tenus d'adapter leur législation pour rendre effectif ce principe.

CEPENDANT, la directive prévoit que les contrats créant ou transférant des droits sur les biens immobiliers, à l'exception des baux, ne pourront faire l'objet d'une conclusion en ligne. (art.9 de la directive).

- ◆ Information précontractuelle à la charge de l'agent immobilier,

- *Informations concernant le processus contractuel :*

- les différentes étapes à suivre pour conclure le contrat
- l'archivage ou non du contrat et son accessibilité
- les moyens permettant de corriger les erreurs de manipulation
- les langues proposées pour la conclusion du contrat

- *autres obligations précontractuelles*

L'agent immobilier devra indiquer la réglementation applicable et les codes de conduite auxquels il est soumis ainsi que les coordonnées permettant d'y avoir accès par voie électronique (art.10.2 de la directive).

Les clauses contractuelles et les conditions générales fournies au destinataire devront l'être d'une manière lui permettant de les conserver et de les reproduire.

◆ Obligations lors de la passation du contrat

➤ *obligation de renseignement concernant le démarchage à domicile*

Le démarchage étant réglementé lorsqu'il est effectué au domicile du client ou à son lieu de travail ou dans des lieux non destinés à la commercialisation du bien ou service proposé, les règles relatives au démarchage à domicile s'appliquent ainsi aux contrats de vente, de bail et de mandats conclus en ligne.

Le contrat doit comporter les mentions prescrites à l'art L.121-23 du Code de la Consommation.*

(*sous réserve des dispositions nationales)

➤ *obligation concernant la formalisation du contrat*

L'agent immobilier devra accuser réception de la commande sans délai injustifié et par voie électronique.

Le contrat se formera au moment où le client recevra l'accusé de réception de sa commande.

➤ *obligations spécifiques à certains contrats*

Il s'agit d'obligations ayant une incidence sur leur conclusion en ligne.

La liste est non exhaustive :

→ le mandat

- doit être écrit, préalable avant toute négociation, numéroté et établi en autant d'exemplaires que de parties,
- son objet doit être précisé,
- doivent être fixées sa durée, la rémunération du mandataire, la reddition de compte au mandant,
- doivent être rédigées sous forme de clauses apparentes ou expresses celles concernant l'exclusivité, le maniement de fonds, la délégation de signature, et les clauses pénales.

→ le contrat de bail d'habitation

- doit être écrit et doit préciser obligatoirement :
 - le nom ou la dénomination du bailleur et son domicile ou son siège social, ainsi que le cas échéant de son mandataire
 - sa date de prise d'effet et sa durée
 - la consistance et la destination de la chose louée

- la désignation des locaux et équipements d'usage privatif dont le locataire a la jouissance exclusive, et le cas échéant, l'énumération des parties, équipements et accessoires de l'immeuble qui font l'objet d'un usage commun
- le montant du loyer, ses modalités de paiement ainsi que ses règles de révision éventuelle
- le montant du dépôt de garantie, si celui-ci est prévu.

⇒ Nous attirons votre attention sur les difficultés de conclure l'acte de cautionnement en ligne puisque celui-ci doit reproduire, de manière manuscrite, l'article 22-1 de la loi du 6 juillet 1989.

→ le contrat de location saisonnière

Toute offre ou contrat de location saisonnière doit revêtir la forme écrite et contenir l'indication du prix demandé ainsi qu'un état descriptif des lieux.

→ le compromis de vente

⇒ Problème de la renonciation manuscrite à l'offre de prêt

Dans le cas où le bien est acquis sans l'aide d'un prêt, le compromis doit porter de la main de l'acquéreur une mention par laquelle celui-ci reconnaît avoir été informé que, s'il recourt à un prêt, il ne pourra se prévaloir des dispositions de la réglementation (art. L.312-17 al 1).

c. Obligation d'information sur les possibilités de règlement extrajudiciaire des litiges

Le SNPI propose la création d'une Commission qui aura pour but le règlement extra-judiciaire des litiges.

- ◆ Sur la composition de la Commission
- ◆ Sur les garanties procédurales offertes par la Commission d'arbitrage
- ◆ Sur les modalités de saisine de la Commission

⇒ Entre autres moyens la Commission d'arbitrage doit pouvoir être saisie en ligne.

- ◆ Sur l'effet juridique de la sentence arbitrale

III. RAPPORTS ENTRE CONFRERES

1. Courtoisie et respect entre confrères

Ne pas prendre l'initiative de critiquer un confrère.
Lorsqu'il doit porter une appréciation sur un confrère ou sur son travail, l'agent immobilier ne doit se prononcer qu'en pleine connaissance de cause et impartialité.

2. Loyauté de la concurrence entre confrères

La concurrence entre confrères ne doit se fonder que sur la compétence et les services offerts.
Une concurrence libre et loyale est facteur d'émulation et de progrès.
Veiller à la loyauté de la concurrence, notamment à l'occasion du commencement des relations avec un nouveau mandant ou de la rupture des relations avec un mandant.

3. Participer à l'élévation permanente du niveau de la profession

4. S'abstenir de toute pratique préjudiciable à la profession

les organismes professionnels, dont le SNPI, proposent la création d'une commission d'arbitrage qui aura pour but le règlement extra-judiciaire des litiges entre professionnels.

PRÉAMBULE

- Définition
- Missions de l'agent immobilier
- Nature des règles déontologiques
- Objectifs du Code

I.PRINCIPES GÉNÉRAUX DE LA PROFESSION

1. Confiance et intégrité morale
2. Compétence
3. Discrétion professionnelle
4. Incompatibilités

II.RAPPORTS AVEC LES CLIENTS ET LES TIERS

1. Devoirs généraux
 - a. la conscience professionnelle
 - b. Eviter tout conflit d'intérêts
2. Devoirs particuliers en matière de commerce électronique
 - a. Obligation d'information préalable
 - ◆ Informations concernant le prestataire
 - ◆ Informations concernant les communications commerciales (art. 6 et 7)
 - b. Obligations lors de la conclusion de contrats
 - ◆ Respect des législations retenant la possibilité de conclure des contrats en ligne
 - ◆ Information précontractuelle à la charge de l'agent immobilier,
 - ◆ Obligations lors de la passation du contrat
 - c. Obligation d'information sur les possibilités de règlement extrajudiciaire des litiges
 - ◆ Sur la composition de la Commission
 - ◆ Sur les garanties procédurales offertes par la Commission d'arbitrage
 - ◆ Sur les modalités de saisine de la Commission
 - ◆ Sur l'effet juridique de la sentence arbitrale

III.RAPPORTS ENTRE CONFRERES

1. Courtoisie et respect entre confrères
2. Loyauté de la concurrence entre confrères
3. Participer à l'élévation permanente du niveau de la profession
4. S'abstenir de toute pratique préjudiciable à la profession