

Résoudre les conflits d'intérêts entre clients : Comprendre vos options

Vous avez reçu ce formulaire, car il existe un conflit entre vos intérêts et ceux d'un autre client de votre agent immobilier.

En tant que client, vous devez choisir comment procéder dans cette situation. Ce formulaire est destiné à vous aider à comprendre vos options. **Il est fortement recommandé que vous lisiez ce document dans sa totalité et que vous envisagiez d'obtenir les conseils d'un professionnel indépendant avant de prendre une décision.**

QU'EST-CE QU'UN CONFLIT D'INTÉRÊTS ENTRE CLIENTS?

Les professionnels de l'immobilier ont le devoir d'agir au mieux des intérêts de leurs clients. Un conflit d'intérêt entre des clients du même agent immobilier est susceptible de surgir lorsque, par exemple :

- un client désire faire une offre d'achat sur le bien immobilier d'un autre de ses clients;
- deux clients ou plus désirent faire une offre d'achat sur un même bien immobilier;
- un client désire louer le bien immobilier d'un autre de ses clients.

Dans des situations de ce genre, un agent immobilier ne peut pas continuer à représenter ces deux clients dans la mesure où, lorsque leurs intérêts entrent en conflit, il lui devient impossible d'agir au mieux de leurs intérêts à tous les deux.

Par exemple, le vendeur voudra obtenir le prix le plus haut possible pour son bien immobilier, tandis que l'acheteur désirera payer le prix le plus bas possible.

La BC Financial Services Authority est l'organisme de réglementation prévu par la loi qui veille à ce que les professionnels de l'immobilier possèdent les compétences et les connaissances nécessaires à la prestation de services de haute qualité. Tous les professionnels de l'immobilier doivent suivre des règles destinées à protéger les consommateurs comme vous. Nous sommes là pour vous aider à comprendre vos droits en tant que consommateurs de biens immobiliers.

Veillez garder cette feuille d'information pour référence.

COMMENT LES CONFLITS ENTRE CLIENTS PEUVENT ÊTRE RÉSOLUS

Lorsque vos intérêts entrent en conflit avec ceux d'un autre client dans une même transaction, votre agent immobilier doit soit :

- A. Décharger les deux clients.
- B. Décharger l'un des clients (le « CLIENT DÉCHARGÉ ») et continuer à représenter l'autre (le « CLIENT RETENU ») en ayant recours à l'**Accord en matière de conflit d'intérêts entre clients.**

Dans la plupart des situations, il est probable qu'il se trouvera plusieurs agents immobiliers pour représenter indépendamment les consommateurs d'une transaction immobilière. Mais si le bien immobilier est situé dans un lieu éloigné et peu desservi par des services immobiliers, votre agent devra explorer la possibilité d'un double mandat de vente et d'achat. Il devra alors vous remettre le formulaire **Comprendre les risques du double mandat de vente et d'achat** qui explique ce type de représentation.

Résoudre les conflits d'intérêts entre clients : Comprendre vos options

ACCORD EN MATIÈRE DE CONFLIT D'INTÉRÊTS ENTRE CLIENTS

Votre agent immobilier pourra vous avoir déjà expliqué la manière dont il résout habituellement les conflits d'intérêts entre ses clients ainsi que toutes les politiques de l'agence immobilière en la matière.

Si votre agent immobilier a suggéré de décharger l'un d'entre vous, l'autre client et vous-même devrez être d'accord. Si les deux parties sont consentantes, l'**Accord en matière de conflit d'intérêts entre clients** doit être signé pour que cette entente soit appuyée par un document.

Si l'un d'entre vous décide de ne pas signer l'**Accord en matière de conflit d'intérêts entre clients**, votre agent immobilier devra décharger les deux parties dans la transaction.

Si vous avez été déchargé en tant que client, vous pouvez vous faire représenter par un autre agent immobilier dans la transaction. Il est déconseillé d'omettre de vous faire représenter dans une transaction dans la mesure où cela vous expose à d'autres risques.

SI VOUS ÊTES LE CLIENT RETENU, VOUS CONTINUEREZ À ÊTRE REPRÉSENTÉ PAR VOTRE AGENT IMMOBILIER

Le professionnel de l'immobilier qui vous représente a des obligations juridiques particulières envers vous, notamment :

- La loyauté. Il agira seulement au mieux de vos intérêts.
- La prévention des conflits d'intérêts. Il doit éviter toute situation pouvant affecter son devoir d'agir au mieux de vos intérêts.
- La confidentialité. Il ne doit pas révéler vos renseignements particuliers sans votre permission, même une fois que votre relation aura pris fin. Ceux-ci comprennent :
 - les raisons pour lesquelles vous achetez, vendez ou louez;
 - votre prix minimal/maximal;
 - toute préférence en matière des conditions que vous souhaitez inclure dans un contrat.
- La divulgation complète. Il doit vous dire tout ce qu'il sait qui est susceptible d'influencer votre décision dans une transaction.

Cependant, votre agent n'aura pas le droit de vous divulguer toute information confidentielle reçue du client déchargé pendant qu'il le représentait, comme :

- les raisons pour lesquelles il achète, vend ou loue;
- son prix minimal/maximal;
- ses préférences en matière de conditions du contrat.

SI VOUS ÊTES LE CLIENT DÉCHARGÉ, VOUS NE SEREZ PLUS REPRÉSENTÉ PAR VOTRE AGENT IMMOBILIER DANS CETTE TRANSACTION.

Votre ancien agent immobilier ne sera plus en mesure de vous prodiguer des conseils ou de négocier en votre nom dans cette transaction. Il **ne pourra plus** observer envers vous les obligations juridiques particulières dues à un client comme :

- La loyauté.
- La prévention des conflits d'intérêts.
- La divulgation complète.

Cependant, votre ancien agent immobilier devra respecter la confidentialité de l'information dont vous aurez pu lui faire part pendant qu'il vous représentait, comme :

- les raisons pour lesquelles vous achetez, vendez ou louez;
- votre prix minimal/maximal;
- toute préférence en matière des conditions que vous souhaitez inclure dans un contrat.

Réfléchissez bien aux services que vous recevriez en tant que client retenu ou en tant que client déchargé et posez des questions à votre agent immobilier sur tout ce qui ne vous paraît pas clair avant de signer l'**Accord en matière de conflit d'intérêts entre clients**.

Résoudre les conflits d'intérêts entre clients : Comprendre vos options

ACCORD EN MATIÈRE DE CONFLIT D'INTÉRÊTS ENTRE CLIENTS

DIRECTIVES POUR LES PROFESSIONNELS DE L'IMMOBILIER

Si toutes les parties acceptent les conditions de l'accord suivant, veuillez rapidement remettre ce dernier rempli, signé et daté à votre agence immobilière.

Si l'un ou plusieurs des clients n'accepte pas les conditions de l'accord, vous devez cesser de les représenter tous. Il est recommandé que vous aiguilliez chacun d'entre eux vers un autre agent immobilier qui pourra représenter leurs intérêts dans la transaction.

Cet accord est conclu conformément à l'article 65 des Real Estate Services Rules (Règles sur les Services des biens immobiliers). Pour qu'il puisse prendre effet, il doit être rempli et signé par toutes les parties.

PARTIES : (EN CARACTÈRES D'IMPRIMERIE)

Agent immobilier

Date

Client retenu

Client déchargé

Le client retenu est :

- Le vendeur
- L'acheteur potentiel
- Le bailleur/le propriétaire
- Le locataire
- Le cédant
- Le cessionnaire potentiel
- Autre (veuillez décrire) _____

Le client déchargé est :

- Le vendeur
- L'acheteur potentiel
- Le bailleur/le propriétaire
- Le locataire
- Le cédant
- Le cessionnaire potentiel
- Autre (veuillez décrire) _____

Du bien immobilier situé au : _____

Résoudre les conflits d'intérêts entre clients : Comprendre vos options

ACCORD EN MATIÈRE DE CONFLIT D'INTÉRÊTS ENTRE CLIENTS

CONTEXTE

1. L'agent immobilier représente séparément le client retenu et le client déchargé qui ont un conflit d'intérêts dans une transaction immobilière actuelle ou potentielle sur un bien immobilier situé à l'adresse indiquée ci dessus (la « transaction »).
2. L'agent immobilier ne peut continuer à représenter le client retenu tout autant que le client déchargé dans la transaction dans la mesure où il en résulterait un double mandat de vente et d'achat, ce qui est interdit par l'article 63 des Règles de la *Real Estate Services Act* (Loi sur les Services immobiliers).
3. L'agent immobilier propose de cesser de représenter le client déchargé tout en continuant à représenter le client retenu dans cette transaction.

Le client déchargé et le client retenu reconnaissent et acceptent que :

1. L'agent immobilier a révélé qu'il existe un conflit entre le client retenu et le client déchargé en ce qui concerne ce qui suit (sélectionner une option) :
- L'acheteur potentiel est intéressé par l'achat du bien immobilier du vendeur
 - Deux acheteurs potentiels sont intéressés par l'achat du même bien immobilier
 - Le locataire est intéressé par la location du bien immobilier du propriétaire
 - Deux clients actuels désirent passer un contrat de cession entre eux
 - Autre (veuillez décrire)

- b. observant envers lui les obligations juridiques suivantes : la loyauté, la divulgation complète et le devoir d'éviter les conflits.
2. L'agent immobilier ne représentera plus le client déchargé dans cette transaction. Ainsi :
 - a. il cessera de lui offrir ses conseils et de négocier en son nom dans cette transaction;
 - b. dans cette transaction, il n'aura plus envers lui les obligations juridiques suivantes : la loyauté, la divulgation complète, et le devoir d'éviter les conflits.
3. L'agent immobilier respectera la confidentialité de toute information divulguée par le client déchargé lorsqu'il le représentait (« information confidentielle antérieure ») sauf si cette divulgation est requise par la loi.
4. Même si l'information confidentielle antérieure serait opportune pour le client retenu dans la transaction, l'agent immobilier :
 - a. a l'interdiction de la lui divulguer;
 - b. pourra voir les conseils et l'information qu'il est autorisé à offrir au client retenu limités par son devoir de ne pas divulguer l'information confidentielle antérieure.

L'agent immobilier a conseillé au client déchargé et au client retenu de solliciter les conseils d'un professionnel indépendant sur cette transaction.

L'agent immobilier continuera de représenter le client retenu dans la transaction, notamment en

- a. lui offrant ses conseils et en négociant en son nom dans cette transaction;

Résoudre les conflits d'intérêts entre clients : Comprendre vos options

ACCORD EN MATIÈRE DE CONFLIT D'INTÉRÊTS ENTRE CLIENTS

Il est fortement recommandé que vous lisiez ce document dans sa totalité et que vous sollicitiez les conseils d'un professionnel indépendant avant de signer cet accord. Si vous en acceptez les conditions, veuillez le remplir et le signer soit en tant que client retenu, soit en tant que client déchargé.

REAL ESTATE PROFESSIONAL:

Name (please print)

Team name and members, if applicable. *The duties of a real estate professional as outlined in this form apply to all team members.*

SEAL

Signature

Date

CONTINUING CLIENT(S):

Name (please print)

SEAL

Signature

Date

Name (please print)

SEAL

Signature

Date

RELEASED CLIENT(S):

Name (please print)

SEAL

Signature

Date

Name (please print)

SEAL

Signature

Date

Il n'est pas obligatoire de fournir une copie de cet accord et de cette divulgation à la BC Financial Services Authority sauf lorsque spécifiquement requis.