

COMITÉ DE DISCIPLINE

ORGANISME D'AUTORÉGLIMENTATION DU COURTAGE IMMOBILIER DU QUÉBEC

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

No: 33-24-2536

DATE :

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

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

Partie plaignante

c.

NATASHA SANTOS, (H2653)

Partie intimée

DÉCISION SUR CULPABILITÉ

[1] Le 6 novembre 2024, le Comité de discipline de l'OACIQ se réunissait pour procéder à l'audition de la plainte numéro 33-24-2536;

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

[3] Quant à l'intimée, malgré sa convocation en bonne et due forme, elle était absente;

[4] Le 7 août 2024, un rôle provisoire a eu lieu et une remise fut accordée considérant la difficulté de signifier la plainte de Madame Santos, celle-ci étant absente;

[5] Un mode spécial de signification fut autorisé, le 21 août 2024, afin qu'un avis soit publié dans le Journal de Montréal pour valoir signification à l'intimée de la plainte disciplinaire, de ses annexes ainsi qu'un nouvel avis de convocation pour l'appel du rôle provisoire ou toute autre procédure subséquente;

[6] Le 10 septembre 2024, un rôle provisoire a eu lieu et la cause fut fixée au 6 novembre 2024. L'intimée étant toujours absente;

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

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

I. La plainte

[9] La partie intimée fait l'objet d'une plainte comportant un seul chef d'accusation, soit :

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

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

II. La preuve par défaut de la partie plaignante

[11] Me Battah dépose en pièce P-1, la preuve d'attestation de permis de Mme Natasha Santos datée du 8 mai 2024 qui démontre qu'elle était membre en règle lors des faits reprochés. Il y a eu révocation de son permis le 30 avril 2024;

[12] Me Battah fait entendre d'abord le syndic adjoint, Monsieur Martin Cayer;

[13] M. Cayer dépose en preuve les pièces P-2 à P-12, soit la preuve colligée au cours de son enquête;

[14] M. Cayer exerce les fonctions de syndic adjoint depuis 2012;

[15] Le témoin explique que son enquête dans le présent dossier résulte d'une demande d'assistance, suite à des insultes, de l'intimidation et un manque de modération;

[16] Le service d'assistance avait d'abord débuté par la demande de documents à Madame Santos. Considérant que celle-ci était à son compte, ils se sont adressés directement à elle par courriel, le 11 octobre 2023, mais le tout sans succès;

[17] Le service d'assistance a alors contacté le syndic qui a ouvert un dossier (23-2076);

[18] M. Cayer a transmis, le 17 octobre 2023, une convocation à l'intimée afin que celle-ci se présente avec les documents demandés¹;

1 Pièce P-2;

[19] Il a alors utilisé l'adresse courriel se trouvant dans les bases de données du service de la Certification. Il s'agit de l'adresse courriel fournie par Madame Santos afin d'être rejointe par l'Organisme. Or, l'intimée ne s'est pas présentée à ladite rencontre;

[20] Le 20 novembre 2023, n'ayant toujours de nouvelles de l'intimée, M. Cayer a cherché dans les bases de données et il a réussi à trouver 2 autres adresses courriel. Il a donc transmis un courriel aux 3 adresses courriel de l'intimée²;

[21] N'ayant pas de certitude que les courriels se rendaient à son destinataire, le témoin a utilisé la plateforme TODOC pour la signification de sa demande et des documents afférents, et ce aux 3 adresses courriel.³ Il souhaitait ainsi avoir une preuve de réception de ses courriels;

[22] Malgré cette signification, il est demeuré sans nouvelles de l'intimée;

[23] Le 21 novembre 2023, M. Cayer a tenté de joindre par téléphone l'intimée, mais il est tombé sur sa boîte vocale.⁴ Malgré son message vocal, il est demeuré sans nouvelle de l'intimée. Le témoin a utilisé le numéro de téléphone au dossier de Madame Santos au sein de l'OACIQ, soit celui fourni par celle-ci lors de sa mise à jour annuelle;

[24] Malgré ce message vocal, le témoin est demeuré sans nouvelles de l'intimée;

[25] Étant toujours sans nouvelles, M. Cayer a fait l'envoi d'un subpoena, par le biais de sa collaboratrice, afin d'obtenir les communications de l'intimée sur la plateforme Immocontact (système de communication entre courtiers)⁵;

[26] L'objectif du témoin était de vérifier les communications actuelles de l'intimée afin de vérifier si elle était toujours en activité;

[27] Le témoin dépose lesdits rapports des messages reçus et transmis par l'intimée⁶;

[28] Il constate qu'une quatrième adresse courriel est utilisée par l'intimée;

[29] Le 23 novembre 2023, il la convoque pour le 7 décembre 2023, mais l'intimée ne s'est toujours pas présentée;

[30] Me Battah fait entendre ensuite Me Audrey Rousseau-Carrillo à titre de syndique adjointe et avocate au Service des affaires contentieuses;

[31] Me Rousseau-Carrillo dépose en preuve les pièces P-13 à P-16, soit la preuve

2 Pièce P-3;

3 Pièces P-4, P-5 et P-6;

4 Pièce P-7;

5 Pièces P-8, P-9 et P-10;

6 Pièces P-11 à P-12;

colligée au cours de son enquête;

[32] Me Rousseau-Carrillo est syndique adjointe depuis novembre 2023 et avocate aux affaires contentieuses depuis novembre 2021;

[33] Le dossier de Mme Santos lui a été attribué (21-2223), suite à une demande d'assistance provenant d'un membre du public. Il s'agissait d'une personne qui les appelait pour son voisin qui avait retenu les services de l'intimée pour la location de son unité. L'intimée aurait affiché un montant différent que le montant convenu et il était mentionné des problèmes de comportements soit de crier auprès du voisin et de lui faire des menaces. Il est relaté que le voisin craignait l'intimée;

[34] La première démarche que le témoin souhaitait accomplir était de recueillir certains documents auprès de l'intimée. Elle cherchait une preuve de notification quant à la différence de prix entre celui convenu et celui affiché;

[35] Me Rousseau-Carrillo a donc transmis à l'intimée un courriel le 12 décembre 2023, et ce aux 4 adresses courriel se trouvant dans le dossier et dans différents documents obtenus⁷;

[36] À cette même date, elle a également tenté de la joindre par téléphone, mais elle est tombée sur une boîte vocale. Elle a laissé un message vocal⁸;

[37] Le témoin n'a eu aucune réponse à son envoi ni à son message vocal, de la part de l'intimée;

[38] Le 18 juin 2024, elle a tenté de la contacter par téléphone de nouveau avant l'émission de la plainte. Elle est tombée de nouveau sur la boîte vocale et malgré son message vocal,⁹ elle n'a jamais reçu de retour d'appel de la part de l'intimée;

[39] Me Battah déclare sa preuve close;

III. Argumentation de la partie plaignante

[40] Me Battah explique que par respect pour les ressources de l'Organisme, il a été décidé de fusionner les deux dossiers, et ce dans un esprit de saine administration de la justice;

[41] Il déclare que la preuve est claire, de haute qualité et suffisamment convaincante, d'autant plus qu'aucune contestation ou remise en doute n'est évoquée quant à la preuve administrée. Il remplit donc son fardeau de preuve en l'instance;

7 Pièces P-13 et P-14;

8 Pièce P-15;

9 Pièce P-16;

[42] La preuve des éléments factuels est clairement couverte par la preuve testimoniale et documentaire;

[43] De plus, la preuve démontre de manière contemporaine notamment par les messages reçus et transmis par l'intimée que celle-ci était en activité et que son silence demeure inexplicable;

[44] Me Battah a produit un cahier d'autorités au soutien de ses représentations;

[45] La partie plaignante soumet, comme article de rattachement, l'article 80 de la Loi sur le courtage immobilier qui se lit comme suit :

80. Il est interdit d'entraver le travail d'une personne qui effectue une inspection, notamment en l'induisant en erreur.

IV. Analyse et décision

[46] Après avoir délibéré, revu les divers témoignages rendus lors de l'audition et avoir pris connaissance des pièces documentaires déposées au soutien de la plainte, le Comité est d'avis que la partie plaignante s'est amplement déchargée de son fardeau de prouver, par prépondérance, la commission des infractions déontologiques alléguées à l'encontre de l'intimée Madame Natasha Santos;

[47] Il est évident que toutes les mesures possibles ont été prises afin d'entrer en contact avec l'intimée et que celle-ci n'a pas répondu aux différentes communications du syndic;

[48] Il est important de se rappeler que de ne pas répondre au syndic est considéré comme une infraction grave;

[49] L'intimée est conséquemment déclarée coupable du chef d'accusation de la plainte;

[50] Par contre, contrairement aux propositions de Me Battah, le Comité estime que la disposition de rattachement la plus pertinente est l'article 105 du *Règlement sur les conditions d'exercice d'une opération de courtage, sur la déontologie des courtiers et sur la publicité*;

[51] Dans un premier temps, le chef d'accusation réfère à une entrave au « travail du Bureau du syndic » et non à une inspection, tel que visé par l'article 80 de la Loi sur le courtage immobilier;

[52] D'autre part, l'ensemble de la preuve concerne le défaut de l'intimée de répondre aux demandes des différents syndics;

[53] En conséquence, le Comité retiendra comme disposition de rattachement l'article 105 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 la partie intimée coupable du chef 1 de la plainte disciplinaire, pour avoir contrevenu à l'article 105 du *Règlement sur les conditions d'exercice d'une opération de courtage, sur la déontologie des courtiers et sur la publicité*;

PRONONCE un arrêt conditionnel des procédures à l'égard des autres dispositions législatives et réglementaires alléguées au soutien du chef 1 de la plainte;

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

ORDONNE que la présente décision soit notifiée à l'intimée via la plateforme TODOC pour valoir signification;

LE TOUT, frais à suivre.

Me ElysaBeth Lessis, avocate
Vice-président du Comité discipline

Mme Denyse Marchand, courtier immobilier
Membre du Comité discipline

Mme Isabelle Renaud, courtier immobilier
Membre du Comité discipline

Me Anthony Battah
Procureur de la partie plaignante

Madame Natasha Santos
Absente et non représentée

Date d'audience : 6 novembre 2024