



Plainte 2022-042

NBREA c. Phyllis Daigle

Décision rendue par le Comité disciplinaire de l'Association des agents immobiliers du Nouveau-Brunswick conformément à la *Loi constituant l'Association des agents immobiliers du Nouveau-Brunswick*. Cette décision est publiée et diffusée par le Bureau du registraire, sous la direction du Comité disciplinaire de l'AAINB.

Table des matières

| | |
|--------------------------------------|----|
| | 2 |
| Attendus | 2 |
| Résumé | 3 |
| Introduction | 4 |
| Compétence | 5 |
| Critère juridique | 5 |
| Sujet | 7 |
| Accusations | 7 |
| Contexte et preuves | 7 |
| Constatations et motifs | 10 |
| Décision | 13 |
| Ordre | 13 |

Attendus

DÉCISION DU COMITÉ DISCIPLINAIRE RELATIVEMENT AU BIENFONDÉ ET AUX SANCTIONS

En ce qui concerne l'audience du Comité disciplinaire tenue conformément au paragraphe 23(1) de la *Loi constituant l'Association des agents immobiliers du Nouveau-Brunswick* (la « Loi ») :

ENTRE

L'Association des agents immobiliers du Nouveau-Brunswick (l'« Association »)

-et-

Phyllis Daigle (la « Défenderesse »)

Date de l'audience : 17 avril 2024, à 9 h 30

Lieu de l'audience : Audience virtuelle, Microsoft Teams

Membres du comité : Karl Merrill, président
Chris Drysdale
Jeff Sherwood
Joan Hayes
Michèle Morin, nommée par le gouvernement

Sont présents à l'audience : Dominic Caron, avocat de l'Association

Le président nomme les personnes présentes à l'audience :

Sont présents : M. Merrill, M. Drysdale, M. Sherwood, M^{me} Hayes, M^{me} Morin, M. Caron, M. Mitchell McLean (registraire) et M^{me} Peggy Blackwell (sténographe judiciaire).

Absences : M^{me} Phyllis Daigle, défenderesse se représentant elle-même

Résumé

[1] La présente plainte porte sur les erreurs commises par une agente immobilière pendant qu'elle représentait ses clients, les acheteurs. M^{me} Daigle a en effet présenté de façon erronée l'état de la transaction en félicitant ses clients et en leur indiquant que leur offre avait été acceptée. L'offre en question avait cependant été acceptée uniquement en guise de « réserve », et les vendeurs n'ont pas en fin de compte retenu les clients de M^{me} Daigle.

[2] L'Association des agents immobiliers du Nouveau-Brunswick a donc accusé M^{me} Daigle de trois (3) fautes professionnelles au regard du Code du secteur immobilier. Le Comité disciplinaire a reconnu M^{me} Daigle coupable de tous les chefs d'accusation et a ordonné ce qui suit :

1. Versement par la défenderesse d'une amende de 2 000 \$;
2. Versement par la défenderesse d'une somme de 2 000 \$ à l'Association en guise de frais;
3. Obligation, pour M^{me} Daigle, de suivre à nouveau les cours préalables à l'obtention du permis et de réussir l'examen.
4. Recommandation au directeur de la Division des services à la consommation de la Commission des services financiers et des services aux consommateurs que la défenderesse se voie imposer des conditions et des limites pour mener des opérations immobilières jusqu'à ce qu'elle ait terminé les cours exigés par le Comité disciplinaire;
5. Publication de la décision ainsi que des noms sur le site Web de l'AAINB;
6. Publication d'un avis à l'intention de la profession.

Introduction

- [3] Selon les plaignants, la défenderesse n'a pas protégé ni défendu les intérêts de ses clients (les acheteurs), n'a pas obtenu les informations qu'un agent immobilier prudent aurait dû découvrir et a omis de rendre des services avec compétence, le tout constituant une faute professionnelle au regard du Code du secteur immobilier.
- [4] La plainte a été déposée auprès du Bureau du registraire afin de pouvoir déterminer si elle répondait aux critères relatifs aux fautes professionnelles pour les professionnels de l'immobilier dans la province du Nouveau-Brunswick. La plainte ainsi que les informations présentées comme preuve à l'appui ont été présentées à la défenderesse, qui s'est vu accorder jusqu'au 5 juillet 2022 pour fournir sa réponse. La défenderesse a fourni sa réponse le 4 juillet 2022; les plaignants, le 20 juillet 2022, puis la défenderesse a fourni une dernière réponse le 9 août 2022.
- [5] Le Comité des plaintes a examiné les preuves fournies par les plaignants et la défenderesse le 27 septembre 2023 et a décidé de transmettre le dossier au Comité disciplinaire, conformément à l'alinéa 21(3)a) de la *Loi*.
- [6] En prévision de l'audience devant le Comité disciplinaire, le registraire a confirmé que M^{me} Daigle était membre de l'Association des agents immobiliers du Nouveau-Brunswick au moment des infractions alléguées. La défenderesse a reçu une liste des membres du Comité disciplinaire avant l'audience et s'est vu accorder un délai raisonnable pour s'opposer à la composition dudit comité. Aucune objection de sa part n'a été reçue.

[7] M^{me} Daigle a reçu un avis d’audience disciplinaire le 11 mars 2024. Elle a indiqué, le 14 mars 2024, qu’elle avait décidé, après avoir obtenu des conseils de son propre avocat, de ne pas assister à l’audience disciplinaire. M^{me} Daigle n’a donc pas assisté à l’audience disciplinaire tenue le 17 avril 2024.

Compétence

[8] En vertu du paragraphe 23(1) de la *Loi*, le Comité disciplinaire doit, sur instruction du Comité des plaintes, entendre les allégations de faute professionnelle ou d’incompétence contre un membre de l’Association et se prononcer sur celles-ci. Le 27 septembre 2023, le Comité des plaintes a rendu une décision relativement à la plainte 2022-042, ordonnant au Comité disciplinaire d’entamer une procédure.

[9] Étant, selon la loi, une entité administrative, le Comité disciplinaire n’est pas lié par les mêmes règles de procédure qu’un tribunal et peut donc accepter des preuves susceptibles d’être jugées irrecevables par d’autres tribunaux. Le Comité disciplinaire doit cependant respecter le Manuel des procédures de plainte et de discipline approuvé par le conseil d’administration de l’Association des agents immobiliers du Nouveau-Brunswick.

Critère juridique

[10] La norme de preuve exigée pour une audience devant le Comité disciplinaire concerne le niveau de preuve qui doit être atteint pour que ledit comité déclare un membre coupable d’une infraction alléguée. Ce niveau de preuve, ou seuil, est le critère civil de « prépondérance des probabilités », soit un pourcentage d’au moins 51 % (c.-à-d., est-il plus

probable qu'improbable que le défendeur soit coupable d'une ou de plusieurs des infractions alléguées?)

[11] L'Association doit prouver les allégations visant le défendeur, au regard de la prépondérance des probabilités et au moyen de documents, d'arguments et de témoignage sous serment ou sous affirmation solennelle.

[12] Le Comité disciplinaire de l'Association peut ainsi déclarer un membre coupable de faute professionnelle ou incompetent. Conformément à l'article 23(2) de la *Loi*, il y a faute professionnelle ou incompetence lorsque les critères suivants sont remplis :

1. Un membre peut être reconnu coupable de faute professionnelle s'il :
 - a. est reconnu coupable d'une infraction qui, de l'avis du Comité, concerne son aptitude à mener des opérations immobilières;
 - b. est coupable, de l'avis du Comité, d'une faute professionnelle.
2. Un membre peut être reconnu coupable d'incompétence, conformément à l'article 23(3) de la *Loi*, s'il :
 - a. a fait preuve, dans l'exercice de ses responsabilités professionnelles, d'un manque de connaissances, de compétences ou de jugement, ou d'un manque de considération pour l'intérêt public, d'une nature ou d'une gravité le rendant inapte à effectuer des opérations immobilières;
 - b. souffre d'un état ou trouble physique ou mental d'une nature ou gravité le rendant inapte à effectuer des opérations immobilières.

Sujet

[13] La question est de savoir si les actions de M^{me} Daigle constituent une faute professionnelle ou une incompétence au sens de l'article 23 de la *Loi*.

Accusations

[14] M. Dominic Caron, qui représente l'Association à titre d'avocat, a présenté les accusations suivantes contre M^{me} Daigle :

Entre le 2 et le 14 juin 2022, les deux dates étant incluses, Phyllis Daigle, membre de l'Association au sens de la *Loi constituant l'Association des agents immobiliers du Nouveau-Brunswick*, figurant au chapitre 115 des L.N.-B. de 1994 (la *Loi*) :

1. n'a pas protégé ni défendu les intérêts de ses clients;
2. a omis de découvrir des faits qu'un agent immobilier prudent devrait découvrir afin d'éviter les erreurs ou les informations trompeuses;
3. a omis de rendre des services avec compétence.

Le tout tel que détaillé dans la plainte du 14 juin 2022, commettant ainsi un acte d'inconduite professionnelle en violation, entre autres, des articles 3, 4 et 12 du Code du secteur de l'immobilier, punissable en vertu des paragraphes 23(4) et 23(5) de la *Loi* .

Contexte et preuves

[15] Les plaignants ont fourni des preuves orales lors de l'audience devant le Comité disciplinaire. M^{me} Daigle n'était pas présente à l'audience.

[16] Au début ou vers le début du mois de juin 2022, des acheteurs potentiels ont communiqué avec M^{me} Daigle au sujet d'une propriété située dans la région de Summerfield, dans le comté de Carleton, au Nouveau-Brunswick. Cette propriété avait été inscrite par un autre agent exerçant dans la même région. M^{me} Daigle, qui s'occupait des acheteurs potentiels depuis mars 2022,

- [17] a été informée, le 3 juin 2022, par l'agent inscripteur, qu'une offre avait été acceptée, mais que les plaignants pouvaient quand même visiter la propriété et que les vendeurs accepteraient d'examiner d'autres offres. Les clients de M^{me} Daigle n'ont cependant pas été informés de la situation.
- [18] Le lendemain, M^{me} Daigle et ses clients ont visité la propriété. Ces derniers lui ont alors demandé de préparer une offre sans condition assortie d'un délai d'acceptation de 24 heures. Les clients de M^{me} Daigle ont reçu l'offre le soir même et l'ont signée.
- [19] Le 5 juin 2022, M^{me} Daigle les a informés que leur offre avait été acceptée et qu'ils étaient les nouveaux propriétaires du bien en question. Voici le message qu'elle leur a envoyé par texto : « Êtes-vous prêt pour la nouvelle? FÉLICITATIONS! » Suite au message de félicitations de M^{me} Daigle, les parties à la transaction ont alors commencé à préparer les étapes suivantes, c'est-à-dire le dépôt et le calendrier.
- [20] M^{me} Daigle est allée jusqu'à commencer à coordonner le versement du dépôt en fiducie. Elle a cependant fourni à ses clients la mauvaise adresse courriel pour le virement électronique, obligeant ces derniers à procéder à un second virement. Selon les acheteurs, l'erreur de M^{me} Daigle était intentionnelle, mais cette dernière a indiqué qu'il s'agissait d'une erreur de bonne foi.
- [21] Une fois le dépôt effectué, M^{me} Daigle a envoyé à ses clients une modification à la Convention d'achat et de vente, c'est-à-dire un report de la date de clôture. Les clients de M^{me} Daigle ont alors commencé à se poser des questions. Ils pensaient que leur offre avait été acceptée, mais ils n'avaient encore vu de documents portant les signatures des vendeurs. Ils ont alors demandé à M^{me} Daigle si les vendeurs avaient signé leur offre, ce à quoi elle a

répondu par texto : « Oui, ils ont signé la première offre et tout est terminé. La modification n'est toujours pas faite, mais ils ont jusqu'à 9 h aujourd'hui pour la clôture :). »

[22] Dans sa réfutation écrite, M^{me} Daigle a dit avoir reçu un texto de l'agent inscripteur indiquant que « le vendeur accepte l'offre de réserve, mais il faudra probablement attendre ce soit pour qu'elle soit signée. » M^{me} Daigle a ajouté que pour elle, ce texto signifiait que l'offre de ses clients devenait l'offre principale, ce dont elle est a informés.

[23] M^{me} Daigle a indiqué au Comité qu'elle ne savait pas que dans les formulaires en ligne, certains champs se remplissaient automatiquement. Elle n'avait donc par remarqué que dans la Convention d'achat et de vente la partie portant sur la contre-offre était restée vide afin que les vendeurs puissent la remplir. Lorsque la Convention d'achat et de vente originale a été envoyée, l'agent inscripteur a fait une contre-offre à l'intention des plaignants et a indiqué ce qui suit : « Cette offre est acceptée en guise d'offre de réserve et entrera en vigueur le 17 juin 2022 si la première offre devient nulle et non avenue. L'acheteur peut annuler cette offre à tout moment tant qu'il s'agit d'une offre de rechange. » M^{me} Daigle n'a cependant pas remarqué cet ajout lors de la signature de la Convention d'achat et de vente par les vendeurs et a négligé d'informer ses clients. Les clients de M^{me} Daigle n'étaient pas non plus au courant de la contre-offre, pensant que le document supplémentaire qu'ils avaient signé était une modification.

[24] Le 7 juin 2022, l'agent inscripteur a informé M^{me} Daigle qu'il n'accepterait pas le dépôt de 2 000 \$, puisque les plaignants avaient seulement fait une offre de rechange prenant fin le 17 juin 2022.

[25] Peu de temps après, M^{me} Daigle a contacté ses clients pour les informer au sujet du « malentendu » et leur dire qu'ils pouvaient maintenir leur offre jusqu'au 17 juin, annuler leur offre et récupérer leur dépôt, ou acheter une autre maison. Lors de cette conversation, les plaignants ont demandé tous les documents signés à ce jour qui étaient liés à la transaction. C'est à ce moment-là qu'ils ont compris ce qui s'était passé.

[26] Le 8 juin 2022, M^{me} Daigle a expliqué que son gestionnaire lui avait ordonné de n'avoir aucun contact avec ses clients (les acheteurs potentiels) et de supprimer tous les renseignements personnels les concernant. Selon les observations écrites de M^{me} Daigle, celle-ci a respecté cette directive. Le même jour, le gestionnaire en question a émis aux plaignants un chèque de 2 000 \$ pour le montant détenu en fiducie à titre de dépôt pour la propriété.

[27] Dans le cadre du dossier préparé par le registraire et fourni aux parties et au Comité, nous avons examiné la plainte et les réponses fournies par les parties. L'avis d'audience, le courriel de M^{me} Daigle indiquant qu'elle n'assisterait pas à l'audience ainsi que la décision du comité des plaintes ont également été examinés.

Constatations et motifs

[28] Étant donné que la défenderesse ne s'est pas présentée devant le Comité, contrairement à ce qui était demandé dans l'avis d'audience signifié de la manière ordinaire, le Comité s'est retrouvé face à une situation très inhabituelle. Il a donc dû décider de poursuivre ou non en l'absence de la défenderesse. Pour des raisons d'équité procédurale, nous avons confirmé

auprès de la responsable de la conformité et des finances de l'AAINB, M^{me} Kelsey MacNeil, sous serment, que la défenderesse avait été avisée de la plainte, qu'une copie de la décision du Comité des plaintes lui avait été fournie, et que l'avis d'audience lui avait été signifié. M^{me} MacNeil a confirmé que M^{me} Daigle avait bien reçu l'avis d'audience et qu'elle avait répondu en indiquant que son avocat lui avait conseillé de ne pas se présenter.

[29] Étant donné que M^{me} Daigle n'exerce plus depuis le 30 décembre 2022, l'affaire n'en est que plus compliquée. M^{me} Daigle n'est donc plus membre de l'Association des agents immobiliers du Nouveau-Brunswick, mais elle n'est pas pourtant exonérée de sa responsabilité puisqu'elle était membre de l'Association au moment des faits. Exonérer M^{me} Daigle irait à l'encontre de l'intention de la loi, qui est de protéger le public, et affaiblirait la responsabilité de l'AAINB, qui est de veiller à ce que les professionnels du secteur immobilier respectent leur code de déontologie. De plus, selon l'article 2 de la *Loi*, le terme « membre » se rapporte également, à des fins disciplinaires, aux personnes ayant quitté la profession. L'affaire doit être ainsi entendue en l'absence de M^{me} Daigle et malgré le fait qu'elle n'est plus membre de l'AAINB au moment de la tenue de l'audience. Interpréter la loi différemment offrirait aux membres la possibilité de quitter la profession après un renvoi devant le Comité disciplinaire afin d'éviter toute sanction. Une telle interprétation serait absurde et contraire à la *Loi*.

[30] Après examen des informations fournies par la défenderesse et les plaignants, il est clair que les allégations selon lesquelles M^{me} Daigle aurait intentionnellement induit ses clients en erreur ne sont pas fondées. Le comité est donc d'avis que M^{me} Daigle, comme le confirment les observations écrites fournies par celle-ci, a fait preuve d'un manque de compétence, sans que ses actes soient toutefois intentionnels. Nous n'avons aucune preuve pour avancer que

les actes de M^{me} Daigle n'étaient pas de simples fautes et erreurs, ce qui représente pour nous, comme la volonté de M^{me} Daigle d'admettre qu'il s'agissait de simples erreurs de sa part, comme une circonstance atténuante, ce qui se reflète dans les sanctions que nous recommandons.

[31] Après avoir examiné la chronologie des faits et les preuves présentées par les parties, il était suffisamment clair que la Convention d'achat et de vente avait été acceptée en guise d'offre de rechange. Selon le texte initial inscrit au dossier et confirmé par écrit par M^{me} Daigle, l'agent inscripteur a clairement indiqué qu'une offre avait déjà été acceptée avant même que M^{me} Daigle prenne des dispositions pour montrer la propriété à ses clients. En ne communiquant pas ce fait aux plaignants, M^{me} Daigle a omis de fournir des services à ses clients avec compétence.

[32] Lorsque l'agent inscripteur a modifié la Convention d'achat et de vente au moyen d'une contre-offre écrite, afin de préciser qu'il s'agissait d'une offre de rechange, M^{me} Daigle n'a pas pris connaissance du commentaire ajouté à la convention. Cet oubli montre clairement que M^{me} Daigle a omis de découvrir les faits qu'un agent immobilier prudent aurait découverts pour éviter les fausses déclarations ou erreurs, omettant par conséquent de bien informer ses clients au sujet de la contre-offre qu'ils signaient.

[33] Les preuves montrent que M^{me} Daigle : n'a pas convenablement informé ses clients au sujet des contrats de service qu'ils signaient; a fourni de mauvaises informations sur le processus de transaction; et n'a pas fourni à ses clients les contrats de service dûment signés avant qu'ils les demandent. M^{me} Daigle n'a donc pas protégé et défendu les intérêts de ses clients.

[34] Nous tenons à préciser que le Comité disciplinaire n'est pas d'avis que toutes les erreurs constituent des fautes professionnelles. En l'occurrence, il s'agit d'un membre de la profession dont la *série* d'erreurs révèle de façon manifeste son incompréhension des situations caractérisées par des offres multiples et des offres de rechange. À elles seules, ces erreurs peuvent être considérées comme de simples erreurs, mais étant donné le nombre d'erreurs qu'a commises M^{me} Daigle, nous sommes d'avis que cela va au-delà de la simple erreur et constitue une faute professionnelle. Si la situation n'était pas traitée, nous manquerions alors à notre mandat, qui est de protéger le public contre toute situation similaire.

[35] Nous tranchons donc en faveur de l'Association et sommes d'avis que M^{me} Daigle a omis de protéger et de défendre les intérêts de ses clients, a omis de découvrir les faits qu'un agent immobilier prudent aurait découverts pour éviter les erreurs ou les informations trompeuses, et a omis de rendre ses services avec compétence.

Décision

[36] Conformément à l'article 23 de la *Loi*, nous sommes d'avis que la conduite et les actions de M^{me} Daigle, pendant la période précisée dans les accusations portées par la poursuite, constituent une faute professionnelle.

Ordre

[37] En conséquence, et conformément aux arguments de la poursuite, nous ordonnons par la présente ce qui suit en application du paragraphe 23(4) de la *Loi* :

- a. M^{me} Daigle doit payer une amende de 2 000 \$ canadiens à l'Association et lui verser 2 000 \$ canadiens en remboursement des frais de procédure.
- b. M^{me} Daigle doit payer le montant total de l'amende et des frais (4 000 \$ canadiens) dans les trente (30) jours suivant la date de la présente décision.
- c. Il est ordonné à M^{me} Daigle de suivre à nouveau le cours préalable à l'obtention d'un permis d'agent immobilier, qui est offert par le service d'éducation de l'Association des agents immobiliers du Nouveau-Brunswick, ainsi que réussir l'examen, pour lequel elle devra payer 50 % des frais habituels. La défenderesse se verra accorder deux (2) tentatives pour réussir l'examen avant d'être tenue de payer toute tentative supplémentaire.
- d. M^{me} Daigle ne sera pas admissible à réintégrer l'AAINB tant qu'elle n'aura pas payé l'ensemble des frais et amendes, terminé le cours ainsi que payé les frais de réintégration exigés.
- e. Conformément à l'alinéa 23(4)f) de la *Loi*, le Comité disciplinaire demande au registraire de publier la décision sur le site Web de l'Association ainsi que le nom des parties.
- f. Conformément à l'alinéa 23(4)f) de la *Loi*, nous demandons au registraire d'envoyer à tous les membres de l'Association, par voie électronique, un résumé de la décision ainsi que le lien vers le site Web où est publiée la décision.
- g. Conformément à l'alinéa 23(5)b) de la *Loi*, nous recommandons au directeur de la Division des services à la consommation de la Commission des services financiers et des services aux consommateurs qu'il :

- i. impose à la défenderesse des conditions et des limitations relativement à son droit de mener des opérations immobilières jusqu'à ce qu'elle termine le cours préalable à l'obtention d'un permis et réussisse l'examen.

[38] Conformément au paragraphe 25(1) de la *Loi*, la défenderesse peut faire appel de la décision auprès de la Cour du Banc du Roi du Nouveau-Brunswick dans les trente (30) jours suivant la date de la décision.

Fait à Fredericton, au Nouveau-Brunswick, le 18 juin 2024.

//Original signé par le président du comité//

Karl Merrill, président
Président, au nom du Comité disciplinaire
Plainte 2022-042