

## Fiches pratiques



### L'agent immobilier

L'agent immobilier agit en tant qu'intermédiaire entre deux ou plusieurs parties pour la réalisation d'un achat, d'une vente ou d'une location d'immeuble, de fonds de commerce ou de parts de société. Voici les règles qui encadrent la profession.

#### Les conditions d'exercice de l'activité

Les activités de l'agent immobilier sont régies par la loi n° 70-9 du 2 janvier 1970, dite « loi Hoguet » et son décret d'application n° 72-678 du 20 juillet 1972.

L'activité d'agent immobilier peut être exercée soit à titre individuel, soit sans le cadre d'une structure sociétaire, voire même par le biais d'une association régie par la loi du 1<sup>er</sup> juillet 1901. En revanche, elle ne peut être exercée dans le cadre du statut d'auto-entrepreneur.

L'exercice de la profession d'agent immobilier requiert l'exécution de deux formalités administratives particulières :

- l'agent immobilier doit être **titulaire d'une carte professionnelle**, soumise à des conditions d'aptitude professionnelle et de moralité, délivrée par le président de la chambre de commerce et d'industrie territoriale (CCI) pour 3 ans ;
- il doit également disposer d'une **garantie financière** auprès d'une banque ou d'une

organisation professionnelle (une exception est prévue pour les agences qui se sont engagées sur l'honneur à ne recevoir d'autres sommes que celles de leur rémunération) ;

- et avoir souscrit une **assurance responsabilité civile professionnelle (RCP)**.

Les négociateurs immobiliers (salariés ou agents commerciaux) habilités à négocier, s'entremettre ou s'engager pour le compte du titulaire de la carte professionnelle doivent justifier de leur qualité et de l'étendue de leurs pouvoirs au moyen d'une attestation. Cette attestation est délivrée par le titulaire de carte et doit être visée par le président de la CCI compétente. Depuis la promulgation de la loi du 24 mars 2014, les négociateurs immobiliers doivent en outre justifier de leur compétence professionnelle.

Par ailleurs, une déclaration préalable d'activité doit être souscrite auprès de la CCI pour chaque établissement secondaire par la personne qui en assume la direction.

Enfin, l'agent immobilier doit détenir un **mandat** écrit l'autorisant à négocier ou à s'engager pour le compte du propriétaire ou du bailleur. Ce mandat doit donc être détenu préalablement à tout acte d'entremise ou de négociation.

## Les obligations concernant l'information du consommateur

### ► Règles de publicité

#### Publicité liée à la qualité d'agent immobilier

Aux termes de l'article 92 du décret du 20 juillet 1972 l'agent immobilier doit :

- faire figurer sur tous documents, contrats et correspondance à usage professionnel : le numéro et le lieu de délivrance de la carte professionnelle, le nom ou la raison sociale et l'adresse de l'entreprise ainsi que l'activité exercée et, le cas échéant, le nom et l'adresse du garant ;
- apposer, en évidence, dans tous les lieux où est reçue la clientèle, une affiche indiquant le numéro de sa carte professionnelle ainsi que la dénomination, l'adresse du garant et le montant de la garantie. Le cas échéant, la mention que le professionnel ne doit recevoir ou détenir aucun fonds pour l'activité concernée, sauf ceux correspondant à sa rémunération ou sa commission.

### ► Publicité concernant les tarifs

Les agents immobiliers sont soumis aux dispositions générales d'information du consommateur prévues aux Code de la consommation, et précisées, à compter du 1<sup>er</sup> avril 2017, par **l'arrêté du 10 janvier 2017 relatif à l'information des consommateurs** par les professionnels intervenant dans une transaction immobilière.

Le non-respect des règles de publicité est puni par une amende administrative de 3 000 euros pour une personne physique et de 15 000 euros pour une personne morale (article L.131-5 du Code de la consommation).

### ► Contenu du barème des prix

Les prix des prestations assurées par ces professionnels, notamment celles liées à la vente ou à la location de biens, doivent être affichés toutes taxes comprises, en indiquant pour chacune de ces prestations à qui incombe le paiement de cette rémunération. Les « fourchettes » de prix ne sont pas admises puisque l'arrêté exige qu'ils soient fixés pour chacune des prestations proposées (article 2 de l'arrêté).

Les honoraires affichés sur ce barème doivent être « effectivement pratiqués » (I. de l'article 2) à l'issue

des transactions réalisées par l'intermédiaire du professionnel.

Lorsque les honoraires proportionnels varient selon les tranches de prix de vente du bien, le professionnel doit préciser de manière très apparente et intelligible si celles-ci sont cumulatives entre elles (III. de l'article 2). A défaut, le consommateur pourrait faussement croire qu'un seul taux d'honoraires est applicable.

### ► Modalités d'affichage du barème

Le barème doit être affiché de façon lisible et visible à l'intérieur des établissements recevant de la clientèle.

De même, si l'établissement dispose d'une vitrine, le barème doit être affiché dans le même format et au même emplacement que celui normalement alloué aux annonces immobilières. Il doit être parfaitement visible depuis l'extérieur.

Enfin, sur internet, le barème doit également être aisément accessible :

- sur le site internet du professionnel en deux clics maximum, par exemple au sein d'un onglet « tarifs » figurant sur la page d'accueil ;
- sur toute page dédiée à l'activité du professionnel, hébergée sur un site internet n'appartenant pas au professionnel et ne comportant pas d'annonces immobilières (Facebook, etc.). Le cas échéant, un renvoi vers le site internet du professionnel, lui-même permettant d'accéder au barème, suffit à remplir cette obligation ;
- sur toute annonce immobilière dématérialisée : la présence d'un lien hypertexte visible dans le corps de l'annonce, intitulé par exemple « consulter nos tarifs » et renvoyant directement vers la page « tarifs » du site du professionnel, permet de remplir l'obligation.

### ► Contenu du barème des prix

L'agent immobilier diffuse des informations sous la forme d'annonces pour un bien à vendre ou à louer. Il est à ce titre soumis aux dispositions de droit commun, notamment pour ce qui concerne les pratiques commerciales trompeuses (article. L 121- 1 du Code de la consommation). Peut notamment relever d'une telle qualification :

- le fait de proposer à la vente un bien déjà vendu ou loué ;
- la diffusion d'annonces sans détenir préalablement un mandat à cet effet ;
- la présentation de biens comme étant exclusifs alors qu'ils font l'objet d'un mandat simple ;
- l'existence d'une différence entre le prix de vente indiqué sur le mandat et celui indiqué sur l'annonce ;

- une erreur sur la surface indiquée sur l'annonce.

La même réglementation s'applique aux annonces diffusées par l'agent immobilier sur internet.

Certaines mentions sur les supports physiques peuvent toutefois être abrégées selon les cas prévus par l'arrêté du 10 janvier 2017.

Par ailleurs, les publicités relatives à des opérations de vente ou de location diffusées par des mandataires indépendants (négociateurs immobiliers non-salariés) doivent impérativement comporter une mention informant les consommateurs que celles-ci exercent sous le statut d'agent commercial. Cette obligation d'information est également étendue à tout document d'une transaction immobilière (mandats, etc.). Le non-respect de ces règles est passible de sanctions pénales.

#### ► **Spécificités pour les annonces de vente**

Si des honoraires à la charge de l'acquéreur sont prévus :

- la part TTC des honoraires à la charge de l'acquéreur doit apparaître en pourcentage du prix entendu hors honoraires ;
- le prix de vente honoraires inclus est impérativement affiché et est celui qui apparaît en premier aux yeux du consommateur. Le prix exprimé hors honoraires doit également apparaître sur l'annonce.

Si les honoraires sont à la charge exclusive du vendeur, seul le prix de vente hors honoraires doit être mentionné.

En tout état de cause, une mention précisant les modalités de répartition des honoraires, entre acquéreur et vendeur, doit figurer sur toute annonce de vente.

#### ► **Spécificités pour les annonces de location**

L'article 4 de l'arrêté du 10 janvier 2017 prescrit la présence de certaines informations dans toutes les annonces de location non saisonnière d'un bien, c'est-à-dire d'une durée supérieure à 90 jours.

Le II. de l'article 4 de l'arrêté du 10 janvier 2017 rend également obligatoire les mentions de :

- **la commune** dans laquelle est situé le bien loué. Le caractère très tendu, tendu ou non de la zone géographique dépend du classement de la commune en zone A ou A bis par le décret du 2013-392 du 10 mai 2013 et l'arrêté du 1<sup>er</sup> août 2014 pris en application de l'article R.304-1 du CCH. Pour Paris, Lyon et Marseille, l'annonce doit en outre comporter le numéro de l'arrondissement ;
- **la surface habitable louée**, qui doit être identique à celle mentionnée dans le bail

d'habitation. Cette donnée sert de base de calcul au plafond des honoraires de location prévu par l'article 5 de la loi de 1989.

**NB : en cas d'écart supérieur 5% entre la surface inscrite dans le bail et la surface réellement mesurée, le locataire peut demander une réduction de son loyer aux termes de l'article 3-1 de la loi du 6 juillet 1989.**

Ces informations sont :

1. le loyer mensuel charges comprises : cette information doit apparaître prioritairement aux locataires potentiels, notamment dans le cadre d'un moteur de recherche sur un site internet d'annonces. Il s'agit d'une somme additionnant le montant du loyer, des charges locatives et du complément de loyer pour les biens situés dans une zone à encadrement ;
2. les charges locatives : il s'agit des sommes dont le bailleur a fait l'avance et peut également en demander le remboursement au locataire. Les modalités de récupération des charges locatives doivent être indiquées (provision avec régularisation annuelle ; forfait ou remboursement sur justificatifs) ;
3. le complément de loyer pour les communes soumises à encadrement (Paris et Lille) : il s'agit d'une somme exigée par le bailleur au vu des caractéristiques du bien (confort particulier) ;
4. le montant du dépôt de garantie, lequel est limité à un mois de loyer hors charges pour les locations nues relevant de la loi de 1989 et 2 mois de loyer hors charges pour les meublés ;
5. le caractère meublé de la location si tel est le cas ;
6. le montant **total** des honoraires de l'intermédiaire mis à la charge du locataire (visite, dossier, bail et état des lieux le cas échéant). Les honoraires de location sont plafonnés par le décret n° 2014-890 du 1<sup>er</sup> août 2014 relatif au plafonnement des honoraires imputables aux locataires et aux modalités de transmission de certaines informations par les professionnels de l'immobilier. Le non-respect de ces plafonds est susceptible de constituer une pratique commerciale trompeuse ;
7. la part des honoraires dus au titre de l'état des lieux, si l'intermédiaire est mandaté pour le réalisé.

## Le mandat

### ► Caractéristiques du mandat

Dans la mesure où il intervient pour le compte d'autrui, l'**agent immobilier** agit en qualité de mandataire de ses clients. Il ne peut alors valablement exercer son activité d'entremise que s'il dispose à cet effet d'un mandat écrit, signé et en cours de validité.

Le mandat donné à un agent immobilier doit impérativement comporter :

- la durée du mandat (il est limité dans le temps à trois mois en général) ;
- la rémunération de l'agent, ainsi que la mention de qui en aura la charge (mandant ou cocontractant) ;
- l'étendue de la mission ;
- les conditions de maniement des fonds et de reddition des comptes ;
- le numéro d'inscription au registre des mandants.

### Le mandat peut être simple ou exclusif.

**Le mandat simple** permet au mandant de confier l'affaire à d'autres professionnels ou d'effectuer lui-même la recherche d'un éventuel acheteur. **Si le mandat est exclusif**, la négociation est confiée à un seul agent immobilier. La clause d'exclusivité doit être mentionnée en caractères très apparents. Passé un délai de trois mois, le mandat exclusif peut être dénoncé à tout moment par chacune des parties sous réserve du respect d'un préavis de 15 jours minimum. Une clause pénale peut également y être stipulée mais elle ne pourra pas être supérieure à au montant des honoraires initialement prévus.

**Le "bon de visite" signé par les personnes intéressées par un bien, n'a pas la valeur d'un mandat. Il ne donne lieu à aucune commission.** Il s'agit d'un document que l'agent immobilier fait signer au preneur éventuel (locataire) ou à l'acquéreur potentiel pour apporter la preuve que la visite a eu lieu avec son concours. Dans sa rédaction, le bon de visite laisse souvent croire à l'acheteur qu'il devra payer à l'agent immobilier une indemnité s'il se passe de ses services pour la conclusion de l'affaire. Au regard de la jurisprudence, une telle mention est dépourvue d'efficacité juridique car l'agent immobilier ne peut pas demander à l'acheteur une commission sur la base d'un bon de visite mais uniquement sur celle d'un mandat.

### ► Cas particulier des contrats conclus hors établissement

Les dispositions du Code de la consommation en matière de contrats conclus hors établissement s'appliquent aux professionnels de l'immobilier. C'est le cas lorsque l'agent immobilier fait souscrire à un consommateur un contrat d'intermédiation immobilière (signature d'un mandat de vente) en

dehors de l'établissement commercial (domicile, lieu de travail du consommateur, etc.).

Les contrats portant sur la création, l'acquisition ou le transfert de biens immobiliers ou de droits sur des biens immobiliers, la construction d'immeubles neufs, la transformation importante d'immeubles existants ou la location d'un logement à des fins résidentielles (c'est-à-dire location non saisonnière ou touristique) ne bénéficient en revanche pas de ces dispositions protectrices (article L. 221-2 12°).

### Les obligations du professionnel portent sur :

- la délivrance des informations précontractuelles listées à l'article L. 221-5 du Code de la consommation et notamment sur l'existence d'un droit de rétractation (formulaire type) ;
- le fait de laisser au consommateur un délai de réflexion de 14 jours lui permettant d'exercer sa faculté de renonciation. Il ne peut en aucun cas y renoncer mais peut toutefois demander expressément à ce que la prestation de service proposée par l'agent immobilier commence immédiatement.

## La rémunération des agents immobiliers

### ► La commission

Le droit à commission de l'agent immobilier est subordonné au respect de plusieurs conditions :

- l'agent immobilier doit être titulaire de la carte professionnelle (le négociateur immobilier doit quant à lui détenir une attestation professionnelle délivrée par le titulaire de la carte professionnelle après visa de la CCI) ;
- il doit disposer d'un mandat écrit et régulier détenue préalablement avant tout acte d'entremise ou de négociation ;
- il doit avoir rempli sa mission, c'est-à-dire qu'il doit avoir accompli toutes les diligences ayant permis de trouver un cocontractant au mandant (annonces, visites, réunions, etc.). S'il s'agit d'une mission de négociation, son intervention doit être déterminante dans la conclusion de la vente. Si son rôle a été incomplet, la commission sera inférieure à celle indiquée dans le mandat ;
- une clause de l'acte constatant l'engagement des parties doit effectivement rappeler ce droit à commission en cohérence avec le mandat autorisant l'agent immobilier à négocier ou s'entremettre.

Si le vendeur a signé plusieurs mandats non exclusifs de vente d'un bien auprès de plusieurs agences immobilières, le droit à commission ne peut bénéficier qu'à celui des agents par l'entremise duquel l'opération a été effectivement conclue.

**Aucune somme d'argent ne peut être exigée ou remise à l'agent immobilier avant que l'opération visée (vente, location, etc.) ait été effectivement conclue et constatée dans un acte contenant l'engagement des parties.**

Ainsi, pour une vente, la commission est versée après la signature du contrat définitif devant le notaire.

**De même, pour une location, l'agent immobilier ne peut exiger du candidat locataire le dépôt d'un chèque de « réservation ».**

**La perception d'une somme d'argent en violation de l'article 6 de la loi « Hoguet » est un délit puni de deux ans d'emprisonnement et de 30 000 euros d'amende maximum.**

### Cas particulier du bail d'habitation

En matière de bail d'habitation, le principe est que la rémunération de l'intermédiaire est à la charge exclusive du bailleur, sauf exceptions. Seuls les frais liés aux visites, à la constitution du dossier, à la rédaction de bail et à l'état des lieux doivent être partagés entre le bailleur et le locataire.

La part du locataire est obligatoirement inférieure ou égale à un plafond au m<sup>2</sup> défini par [le décret du 1<sup>er</sup> août 2014](#) :

- zones « très tendues » : 12 € TTC par mètre carré de surface habitable ;
- zones « tendues » 10 € TTC par mètre carré de surface habitable ;
- hors zones « tendues » : 8 € TTC par mètre carré de surface habitable.

Lorsque l'intermédiaire a été mandaté par le bailleur pour réaliser l'état des lieux, sa rémunération doit impérativement être inférieure ou égale à 3 € TTC par mètre carré de surface habitable (part locataire).

En tout état de cause, le bailleur doit payer à *minima* la même somme que celle effectivement acquittée par le locataire.

Ces honoraires sont dus le jour de la signature du bail d'habitation, à l'exception des frais liés à l'état des lieux qui sont exigibles le jour de sa réalisation.

Les frais de recherche et de négociation incombent au bailleur.

Les éléments ci-dessus sont donnés à titre d'information. Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer aux textes officiels.

Pour tout renseignement complémentaire, reportez-vous aux textes applicables ou rapprochez-vous de la direction départementale de la protection des populations (DDPP) ou de la direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDCSPP) de votre département.

Crédit photo : ©Fotolia

## Le devoir de conseil de l'agent immobilier

L'agent immobilier est tenu d'un devoir de conseil. Il doit s'assurer de la régularité de la transaction et ainsi transmettre toutes les informations techniques nécessaires aux parties.

L'intermédiaire professionnel, négociateur et rédacteur de l'acte, est tenu de s'assurer que se trouvent réunies toutes les conditions nécessaires à l'efficacité juridique de la convention.

L'agent immobilier est responsable des mentions qui figurent dans l'acte qu'il fait signer. En matière de vente par exemple, il vérifie que le client est bien propriétaire du bien immobilier à vendre ou qu'il a la capacité de le vendre. Il vérifie le titre de propriété du vendeur, la surface du bien, l'existence de servitudes, la réalité des diagnostics immobiliers obligatoires qui incombent au propriétaire du bien (amiante, termites, bilan énergétique, etc.).

Dans le cas de vices cachés, sa responsabilité n'est engagée que s'il avait connaissance de l'information ou si l'examen des lieux avait montré la présence de ces vices.

### Textes de référence

- [Loi Hoguet n° 70-9](#) du 2 janvier 1970
- [Décret d'application n° 72-678](#) du 20 juillet 1972 - article 92
- [Décret n°2014-890 du 1 août 2014](#) relatif au plafonnement des honoraires imputables aux locataires
- [Arrêté du 10 janvier 2017](#) - relatif à l'information des consommateurs
- Code de la consommation : [articles L.112-1 et suivants](#) - [article L.221-1 et suivants](#) - [article L.121-2 pratiques commerciales trompeuses](#)
- [La loi n° 2014-366 du 24 mars 2014](#) pour l'accès au logement et à un urbanisme rénové (ALUR)

### Liens utiles

- L'Institut national de la consommation : INC document - fiche pratique - [L'agent immobilier](#)
- [L'Agence nationale pour l'information sur le logement](#)