

SMARTIMO

CODE DE DÉONTOLOGIE

Agents immobiliers · Administrateurs de biens
Syndics de copropriété · Marchands de listes

TEXTE RÉGLEMENTAIRE DE RÉFÉRENCE

Décret n° 2015-1090 du 28 août 2015

Application : Loi n° 70-9 du 2 janvier 1970 (Loi Hoguet)

Entrée en vigueur : 1er septembre 2015

Sommaire

- Art. 1 Champ d'application
 - Art. 2 Éthique professionnelle
 - Art. 3 Respect des lois et règlements
 - Art. 4 Compétence
 - Art. 5 Organisation et gestion de l'entreprise
 - Art. 6 Transparence
 - Art. 7 Confidentialité
 - Art. 8 Défense des intérêts en présence
 - Art. 9 Conflit d'intérêts
 - Art. 10 Confraternité
 - Art. 11 Règlement des litiges
 - Art. 12 Discipline
-

PRÉAMBULE

Décret n° 2015-1090 du 28 août 2015 - JORF du 30 août 2015

Le présent code de déontologie fixe les obligations de probité, de moralité et de loyauté applicables aux professionnels de l'immobilier. Il a été établi pour l'application de l'article 24 de la loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 (loi ALUR) et s'applique à toute personne titulaire d'une carte professionnelle délivrée en vertu de la loi n° 70-9 du 2 janvier 1970 (loi Hoguet).

ANNEXE — CODE DE DÉONTOLOGIE

Article 1er Champ d'application

Le présent code définit les règles déontologiques auxquelles sont soumises les personnes exerçant une ou plusieurs activités mentionnées à l'article 1er de la loi n° 70-9 du 2 janvier 1970, titulaires d'une carte professionnelle ou dont l'activité a fait l'objet d'une déclaration préalable.

Lorsque les personnes mentionnées sont des personnes morales, leurs représentants légaux et statutaires sont soumis aux mêmes règles déontologiques.

Les activités visées, exercées à titre habituel, même accessoire, sur les biens d'autrui sont :

- **Agent immobilier** : achat, vente, recherche, échange, location ou sous-location d'immeubles bâtis ou non bâtis ; achat, vente ou location-gérance de fonds de commerce ; souscription, achat, vente d'actions de sociétés immobilières ; conclusion de tout contrat de jouissance d'immeuble à temps partagé.
- **Administrateur de biens** : opérations de gestion immobilière (art. 6° de la loi Hoguet).
- **Syndic de copropriété** : activité exercée dans le cadre de la loi n° 65-557 du 10 juillet 1965.

- **Marchand de listes** : vente de listes ou fichiers contenant des offres d'achat, de vente, de location ou sous-location d'immeubles ou de fonds de commerce.

Article 2 Éthique professionnelle

Les professionnels exercent leur activité avec **conscience, dignité, loyauté, sincérité et probité**.

Par leur comportement et leurs propos, ils s'attachent à donner la meilleure image de leur profession. Ils s'interdisent tout comportement, action ou omission susceptible de porter préjudice à l'ensemble de la profession.

Article 3 Respect des lois et règlements

Dans l'exercice de leurs activités, les professionnels agissent dans le strict respect des lois et textes réglementaires en vigueur ainsi que des dispositions du présent code.

Ils s'obligent notamment à :

- Ne commettre aucune discrimination mentionnée à l'article 225-1 du code pénal, à l'égard des personnes physiques ou morales.
- Veiller au respect des obligations en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme (art. L. 561-2 du code monétaire et financier).
- Respecter les dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.
- Refuser leur concours lorsqu'ils sont sollicités pour l'élaboration d'actes frauduleux.

Article 4 Compétence

Les professionnels doivent posséder les connaissances théoriques et pratiques nécessaires à l'exercice de leurs activités. Ils se tiennent informés des évolutions législatives et réglementaires.

Ils doivent connaître les conditions des marchés sur lesquels ils interviennent.

Ils prennent les mesures nécessaires au respect de leur obligation de **formation continue** et veillent à ce que leurs collaborateurs habilités à négocier, s'entremettre ou s'engager pour leur compte, et leurs directeurs d'établissement remplissent également cette obligation.

Ils s'obligent à refuser les missions pour lesquelles ils n'ont pas les compétences requises ou, si nécessaire, à recourir à toute personne extérieure qualifiée de leur choix, en informant leur client.

Article 5 Organisation et gestion de l'entreprise

Les professionnels veillent à ce que les modalités d'organisation et de fonctionnement de leurs structures leur permettent d'être en conformité avec les dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Ils assurent la direction effective de leur entreprise et de leurs établissements. Lorsqu'ils habilitent un collaborateur ou nomment un directeur d'établissement, ils veillent à ce que ces personnes remplissent toutes les conditions fixées par la loi.

Pour les collaborateurs non-salariés : inscription obligatoire sur le registre spécial des agents commerciaux et souscription d'une assurance contre les conséquences pécuniaires de leur responsabilité professionnelle.

Article 6 **Transparence**

Les professionnels donnent au public, à leurs mandants et aux autres parties une **information exacte, intelligible et complète** de leurs activités, honoraires, compétences et qualifications.

Ils s'obligent à :

- Présenter leur carte professionnelle à toute personne intéressée qui en fait la demande.
- Tenir à la disposition de leurs mandants l'identité des personnes intervenant dans l'exécution des missions.
- Communiquer, à première demande, les coordonnées de leur assureur de responsabilité civile professionnelle et, le cas échéant, de leur garant.
- **Important** : lorsqu'ils sont sollicités pour établir un avis de valeur, informer leur client que cet avis **ne constitue pas une expertise**.

Article 7 **Confidentialité**

Dans le cadre de leur obligation de confidentialité (art. 13-3 loi Hoguet), les professionnels font preuve de prudence et de discrétion dans l'utilisation des données à caractère personnel et des informations relatives à leurs mandants ou à des tiers.

Ils veillent à ce que leurs collaborateurs et directeurs d'établissement agissent avec la même discrétion.

Exceptions à l'obligation de confidentialité :

- Lorsque des dispositions légales ou réglementaires les y obligent ou autorisent (notamment en cas de témoignage en justice).
- Lorsque les personnes intéressées les délient de cette obligation.
- Dans l'exercice de leur défense en matière judiciaire ou disciplinaire.

Article 8 **Défense des intérêts en présence**

Dans l'exercice des missions qui leur sont confiées, les professionnels promeuvent les intérêts légitimes de leurs mandants, dans le respect des droits et intérêts des autres parties.

Ils s'obligent à :

- Rédiger les actes sous seing privé de façon à exprimer les accords intervenus entre les parties, sans équivoque, assurant leur parfaite information.
- Faire preuve de prudence, en ne mettant en péril ni la situation de leurs mandants, ni celles des autres parties, ni la leur.
- Communiquer à leurs mandants et aux autres parties l'ensemble des informations utiles à une décision libre et éclairée.
- Rendre compte régulièrement à leurs mandants de l'exécution de leur mission et les avertir des difficultés rencontrées.
- Transmettre dans les meilleurs délais toute proposition répondant au mandat confié.
- Transmettre dans un délai raisonnable tous les fonds et documents revenant à leurs mandants.

Article 9 **Conflit d'intérêts**

Les professionnels veillent à ne pas se trouver en conflit d'intérêts avec leurs mandants ou avec les autres parties. Ils veillent à ce que l'exercice d'activités annexes n'engendre aucun conflit d'intérêts.

Ils s'obligent notamment à :

- Ne pas acquérir, ni faire acquérir par un proche, un bien pour lequel un mandat leur a été confié, sauf à en informer leur mandant.
- Informer l'acquéreur de leur qualité en cas de mise en vente d'un bien qui leur appartient.
- Ne pas accepter d'évaluer un bien dans lequel ils possèdent ou envisagent d'acquérir des intérêts, sauf mention dans l'avis de valeur.
- Ne pas percevoir de rémunération ou d'avantage sans accord préalable du mandant sur les dépenses engagées.
- Informer leurs mandants de l'existence de tout intérêt personnel, direct ou indirect, dans l'exécution de leur mission.

Article 10 Confraternité

Les professionnels entretiennent entre eux des rapports de confraternité, dans le cadre d'une **concurrence libre, saine et loyale**.

Ils s'abstiennent de toutes paroles ou actions blessantes ou malveillantes, de toutes démarches ou manœuvres susceptibles de nuire à leurs confrères, les dénigrer ou les discréditer.

Ils s'interdisent d'inciter les prospects ou les clients d'un confrère à rompre leurs relations commerciales avec ce dernier.

Si un professionnel a connaissance d'une atteinte au code de déontologie commise par un confrère, il s'abstient d'en faire part à la clientèle et en réfère directement à son confrère.

Article 11 Règlement des litiges

Les professionnels s'efforcent de résoudre à l'amiable les litiges qui surviennent avec leurs mandants, les autres parties intéressées ou leurs confrères.

Ils répondent de bonne foi et dans un délai raisonnable à toute réclamation.

Article 12 Discipline

Lorsqu'un professionnel fait l'objet de poursuites disciplinaires en raison d'un manquement aux lois, aux règlements ou aux obligations fixées par le présent code, il évite tout comportement susceptible d'entraver ou de nuire au bon déroulement de l'action disciplinaire.

La commission de contrôle des activités de transaction et de gestion immobilières (art. 13-5 loi Hoguet) est l'autorité disciplinaire compétente. Les professionnels se conforment à ses décisions et, le cas échéant, à celles de la juridiction administrative.

CE QUE CE CODE VOUS GARANTIT EN TANT QUE VENDEUR

Le code de déontologie des professionnels de l'immobilier est une protection directe pour vous, vendeur. Il impose à tout professionnel mandaté pour vendre votre bien des obligations concrètes et sanctionnées. Voici ce que Smartimo s'engage à respecter à votre égard.

- **Honnêteté et probité (Art. 2)** : votre mandataire est tenu d'exercer avec conscience, loyauté et sincérité. Aucune information ne peut vous être dissimulée pour orienter votre décision.
- **Avis de valeur ≠ expertise (Art. 6)** : l'estimation de votre bien vous est remise comme un avis de marché, non comme une expertise juridique. Smartimo vous l'indique clairement et par écrit.
- **Honoraires transparents (Art. 6)** : le montant, le mode de calcul et la partie redevable des honoraires vous sont communiqués avant toute signature. Aucune surprise.
- **Vos informations restent confidentielles (Art. 7)** : toutes les données personnelles et les détails de votre mandat sont strictement confidentiels. Ils ne peuvent être divulgués à des tiers sans votre accord.
- **Vos intérêts sont défendus (Art. 8)** : votre mandataire doit vous rendre compte régulièrement, vous transmettre toute offre sans délai et agir exclusivement dans votre intérêt tout au long de la transaction.
- **Aucun conflit d'intérêts (Art. 9)** : votre mandataire ne peut pas acheter votre bien pour son propre compte ni travailler pour les deux parties sans vous en informer explicitement.
- **Un recours disciplinaire (Art. 12)** : tout manquement à ce code peut être signalé à la commission de contrôle des activités immobilières, indépendamment des voies judiciaires civiles ou pénales.

Smartimo s'engage à respecter l'intégralité de ce code. Pour toute question, contactez-nous : contact@smartimo.fr

Références légales

INPI 814 428 785 · CPI 33012026000000036 CCI Bordeaux-Gironde
Loi Hoguet n° 70-9 · Décret 2015-1090 · smartimo.fr