

# Agences immobilières : comment se déroule un contrôle DGCCRF ?



Comme tous les acteurs économiques de France, les agences immobilières font l'objet de contrôles réguliers de la part de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF). Focus sur les modalités de ce contrôle et ses 7 points principaux.

## Un secteur très réglementé et donc particulièrement contrôlé

Premier poste de dépenses des ménages et poids économique très important (**55 % de l'investissement national, 6 % du PIB**), l'immobilier et ses professions sont en France très réglementés. À ce titre, le secteur fait l'objet d'une attention particulière de la DGCCRF. Lors de son contrôle, l'inspecteur va s'assurer que l'agence immobilière et tous ceux qui y agissent le font conformément aux lois en vigueur et que les pratiques commerciales de l'enseigne **respectent les règles de la concurrence et les modalités d'informations dues aux consommateurs**. En 2016, ce sont 2 075 agences immobilières qui, selon la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), ont été contrôlées sur l'ensemble du territoire.

### Les éléments contrôlés :

#### Les intervenants de l'agence et les affichages réglementaires

L'inspecteur va prendre connaissance de la carte professionnelle (de l'agence ou de ses succursales), contrôler la validité de l'assurance de responsabilité civile professionnelle (RCP), du **respect des affichages réglementaires en vitrine** ou dans l'espace clientèle (carte professionnelle, garantie financière,

mention de non-perception de fonds le cas échéant, tarifs de l'agence) et le respect des mentions légales sur le site Internet de l'agence.

Lorsqu'il existe une garantie financière avec perception de fonds, l'inspecteur s'attachera à contrôler l'existence et la bonne tenue du registre répertoire et du carnet de reçus, la balance mensuelle et l'état spécial de mise en service des carnets de reçus. Sur sa demande, la liste des négociateurs doit lui être remise. Il pourra vérifier la validité de **leurs attestations d'emploi** (cartes vertes) prévues à l'article 9 du décret no 72-678 du 20 juillet 1972.

## **Les honoraires**

Parce qu'il est trop souvent non respecté, **l'affichage du barème des honoraires et des prestations proposées est systématiquement contrôlé.** Lorsque cet affichage est respecté, l'inspecteur de la DGCCRF ne manquera pas de contrôler la concordance entre montants annoncés et montants pratiqués. Lors d'une mise en publicité, il est interdit de faire basculer les honoraires vers l'acquéreur lorsque ceux-ci étaient au mandat prévu à la charge du vendeur. Lorsque les honoraires sont dûment prévus à la charge de l'acquéreur, ces derniers doivent être **indiqués en pourcentage du prix** (par rapport au net vendeur). **Le prix affiché doit être honoraires inclus, suivi de la mention FAI.** Cette mention est donc à proscrire des annonces relatives aux mandats prévoyant le paiement des honoraires par le vendeur.

## **Bon à savoir**

Si le barème d'honoraires ne peut être évidemment dépassé, il ne peut pas non plus être occasionnellement revu à la baisse. Une telle pratique serait considérée comme une pratique commerciale déloyale.

## **Contrôle des mandats**

Les mandats correspondants devront lui être présentés ainsi que la preuve que l'information précontractuelle réglementaire a bien été délivrée. Sera vérifiée la bonne tenue du registre des mandats sur lequel chaque mandat devra avoir été inscrit chronologiquement.

## **Contrôle des mentions obligatoires sur les annonces**

Pour contrôler la validité des annonces, le contrôleur aura au préalable pris soin d'imprimer les publicités émises par l'enseigne contrôlée sur tous les types de supports (vitrine, journaux et Internet).

Il vérifiera pour tous les types de bien les mentions obligatoires : **DPE** et statut de l'agent commercial mandataire, son numéro et lieu d'immatriculation au RSAC. La description de chaque bien devra faire apparaître les caractéristiques essentielles de ce dernier et, pour un lot en copropriété, le nombre de lots, le montant annuel des charges courantes, l'existence de procédures en cours et si la propriété fait l'objet d'une décision de justice désignant un administrateur chargé de sa gestion, remise en état ou du recouvrement des impayés.

## **Lien avec les diagnostiqueurs**

La DGCCRF s'attachera à **contrôler que l'agence n'est commissionnée par aucun diagnostiqueur** et que cette dernière travaille avec plusieurs membres de cette profession. Une agence immobilière **ne peut donc pas proposer la gratuité des diagnostics**.

## **Contrôle de l'existence d'un médiateur**

Depuis le 1er janvier 2016, les agences immobilières sont tenues de proposer à leurs clients un médiateur et ce gratuitement conformément aux dispositions du Code de la consommation. Les documents commerciaux et le site Internet de l'agence doivent mentionner ce médiateur.

## Mise en place d'une procédure TRACFIN

Dans le cadre de la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, l'État exige des agences immobilières qu'elles aient mis en place une procédure de type TRACFIN. L'inspecteur vérifiera l'existence au sein de l'agence d'**un protocole d'évaluation des risques, l'information et la formation du personnel de l'agence.**

Vous le constaterez, les points sur les modalités de contrôle sont nombreux et certains sont **directement liés à des dispositions récentes de la loi ALUR datant de 2015**. Il est donc important de vérifier la conformité de vos procédures avec ces dernières. Un petit effort pour un contrôle DGCCRF sans anicroche.

# Liste des éléments du contrôle DGCCRF:

- **Les conditions d'exercice de l'activité**
  - La carte professionnelle
  - La garantie financière et le registre répertoire
  - L'assurance de responsabilité civile
  - Les attestations des collaborateurs
  - Les déclarations préalables d'ouverture d'établissement secondaire
  - Le contrôle des agents commerciaux
  - La formation obligatoire
- **Les Obligations concernant l'information du consommateur**
  - Les mentions obligatoires sur tous les documents
  - Les affiches d'information sur les mentions obligatoires
  - Le barème d'honoraire d'agence
  - Les annonces de vente
  - Les annonces de Location
  - Les liens de nature juridiques ou capitalistiques
  - Loi informatique et liberté
- **Le mandat**
  - Le registre des mandats
  - Formalisme
  - Respect des délais légaux
  - Information pré-contractuelle
- **La rémunération des agents immobiliers**
  - La perception des fonds
  - Le respect des honoraires
- **Le devoir de conseil de l'agent immobilier**
  - Les dossiers de vente et de location
- **La procédure TRACFIN**
  - L'enregistrement des responsables, déclarants et correspondant
  - La rédaction de la charte
  - La formation des collaborateurs
  - La commission nationale des sanctions
- **La procédure de Médiation**