



Marie Fondacci Guillarmé

●

Maîtriser les techniques de l'immobilier

Transaction immobilière
Gestion locative
Gestion de copropriété

4^e édition

● Editions
EYROLLES

Marie Fondacci Guillarmé

Maîtriser les Techniques de l'immobilier

Transaction immobilière • Gestion locative • Gestion de copropriété

Rigoureusement à jour de la **réglementation** et strictement conforme au programme du BTS Professions immobilières, ce manuel complet est illustré de cas d'étude et contient des **tests corrigés** qui garantiront l'assimilation des connaissances et faciliteront les révisions.

La **partie juridique** du programme représentant 1/3 de la note à l'examen, cette **quatrième édition** n'omet pas la loi Hoguet et bénéficie notamment d'un approfondissement portant sur les contrats immobiliers. La gestion locative et la gestion de copropriété ont été par ailleurs particulièrement développées. L'ensemble est consolidé par la réglementation de la Loi ELAN.

SOMMAIRE

I La transaction immobilière

La loi Hoguet • Les contrats immobiliers • Les diagnostics • Les frais d'acte • Les plus-values immobilières • Les méthodes d'évaluation des valeurs vénale • Conseiller un client sur un choix d'investissement locatif • Analyse financière de l'acquéreur • La succession • Le viager • Les techniques commerciales

II La gestion locative modifiée par la loi Alur

La location d'un logement nu • Le bail meublé et la location saisonnière • Le bail commercial modifié par la loi Alur et le bail professionnel • La reddition des comptes • Le logement social

III La gestion de copropriété modifiée par la loi Alur

La copropriété • Le syndic • La comptabilité • Déroulement d'une assemblée générale • La répartition des charges • Mutation d'un lot en copropriété

Tests de connaissances corrigés

Professeur en classe de BTS des professions immobilières à Toulon depuis 1999, **Marie Fondacci Guillarmé** fait également de la formation continue ; elle enseigne les techniques du bâtiment et la lecture de plan, le droit de la construction et le droit de l'urbanisme, l'architecture, l'économie de l'immobilier mais également la gestion locative et de copropriété et la transaction immobilière. Titulaire d'un DESS en droit immobilier et gestion du patrimoine, elle a dirigé un cabinet de gestion locative et de copropriété ainsi qu'un service de transaction. Elle est également l'auteur de *Conseil en ingénierie de l'immobilier* (2017).

Publics

Élèves préparant le **BTS** « Professions immobilières »

Étudiants en **licence** et licence professionnelle

Professionnels en activité désireux de disposer d'un manuel de référence pour se perfectionner ainsi que pour mettre à jour et asseoir leurs connaissances

Chez le même éditeur :

Bernard de Polignac, Jean-Pierre Monceau, Xavier de Cussac et Pascal Lesieur, *Expertise immobilière. Guide pratique*, 7^e édition, 512 p., 2019

www.editions-eyrolles.com
Éditions Eyrolles | Diffusion Geodif

Photo de couverture © David Merle
Création Studio Eyrolles © Éditions Eyrolles

Code éditeur : 647638
ISBN : 978-2-12-67838-3

Marie Fondacci Guillarmé

Maîtriser les techniques de l'immobilier

Transaction immobilière, gestion locative
et gestion de copropriété

Quatrième édition

ÉDITIONS EYROLLES
61, bd Saint-Germain
75240 Paris Cedex 05
www.editions-eyrolles.com

Du même auteur chez le même éditeur

Marie Fondacci Guillarmé, *Conseil en ingénierie de l'immobilier*, 128 p., 2017

Aux termes du Code de la propriété intellectuelle, toute reproduction ou représentation intégrale ou partielle de la présente publication, faite par quelque procédé que ce soit (reprographie, microfilmage, scannérisation, numérisation...) sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite et constitue une contrefaçon sanctionnée par les articles L.335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. L'autorisation d'effectuer des reproductions par reprographie doit être obtenue auprès du Centre français d'exploitation du droit de copie (CFC) – 20, rue des Grands-Augustins – 75006 Paris.

© Groupe Eyrolles, 2015, 2017
© Éditions Eyrolles, 2019 pour la présente édition
ISBN : 978-2-212-67838-3

Sommaire

PARTIE I – LA TRANSACTION IMMOBILIÈRE

1. La loi Hoguet 3
2. Les contrats immobiliers 11
3. Les diagnostics 23
4. Les frais d'acte 27
5. Les plus-values immobilières 31
6. Les méthodes d'évaluation des valeurs vénales 37
7. Conseiller un client sur un choix d'investissement locatif 51
8. Analyse financière de l'acquéreur 83
9. La succession 109
10. Le viager 119
11. Les techniques commerciales 129

PARTIE II – LA GESTION LOCATIVE MODIFIÉE PAR LA LOI ALUR

12. La location d'un logement nu 155
13. Le bail meublé et la location saisonnière 179
14. Le bail commercial modifié par la loi Alur
et le bail professionnel 187
15. La reddition des comptes 197
16. Le logement social 209

PARTIE III – LA GESTION DE LA COPROPRIÉTÉ MODIFIÉE PAR LA LOI ALUR

17. La copropriété 219
18. Le syndic 223
19. La comptabilité 235
20. Déroulement d'une assemblée générale 249
21. La répartition des charges 257
22. Mutation d'un lot en copropriété 267

TESTS DE CONNAISSANCES 279

Table des matières

La transaction immobilière

1. La loi Hoguet 3 – La demande de carte professionnelle 3 – Obligations des collaborateurs 5 – Le renouvellement 5 – La formation continue 5
– Le Conseil national de la transaction et de la gestion immobilières 6
– Code de déontologie 6 – L’affichage des annonces 8

2. Les contrats immobiliers 11 – Les avant-contrats 11 – Les effets de la vente 21

3. Les diagnostics 23

4. Les frais d’acte 27 – Les frais de notaire dans l’ancien 27 – Les frais de notaire dans le neuf 29

5. Les plus-values immobilières 31 – Calcul de l’impôt sur la plus-value brute 32 – Calcul de l’impôt sur la plus-value nette imposable (PVNI) 33
– Impôts et prélèvements sociaux 34 – La surtaxe 34 – Terrains à bâtir 35
– Paiement de l’impôt 36

6. Les méthodes d’évaluation des valeurs vénales 37 – La notion de valeur vénale 37 – Étude du terrain 38 – Villas et propriétés foncières 40
– Appartements 43 – Applications 48

7. Conseiller un client sur un choix d’investissement locatif 51 – Les bases de l’enregistrement fiscal 52 – Calcul de l’impôt sur le revenu 54 – Comparatif régime réel et microfoncier, application 55 – Les dispositifs de défiscalisation 56

8. Analyse financière de l’acquéreur 83 – Les crédits immobiliers 83 – La loi Scrivener 99 – Le plan de financement 101 – Application 105

9. La succession 109 – Part de la succession revenant aux descendants 109
– Les abattements 110 – L’attestation de propriété 112 – La déclaration de succession 113 – Le partage 113 – Applications 115 – Paiement des droits de succession 117

10. Le viager 119 – Le principe 119 – Le viager occupé 122 – Le viager libre 123 – Évaluation usufruit et nue-propriété 123 – Le prêt viager hypothécaire 126

11. Les techniques commerciales 129 – Synthèse des techniques de vente 129 – L'entretien téléphonique 130 – Connaissance et comportement du client 141 – Le traitement des objections 145 – Les 7 C de la vente 149

La gestion locative modifiée par la loi Alur

12. La location d'un logement nu 155 – Le logement décent 156 – Les diagnostics 158 – Le contrat de location 159 – L'état des lieux (art. 3-2) 162 – La commission départementale de conciliation 163 – Les conditions financières de la location 164 – Application 170 – L'abandon de domicile (art. 14 – SRU) 171 – Les modalités de congé (art. 15) 172 – Résiliation du contrat de location (art. 24) 173 – Les troubles du voisinage 174 – L'expulsion (art. 24) 174 – La colocation 175 – Les aides au logement 177 – Le bail emphytéotique 177

13. Le bail meublé et la location saisonnière 179 – Le bail meublé 179 – La location saisonnière 183 – Litiges 185

14. Le bail commercial modifié par la loi Alur et le bail professionnel 187 – Le bail commercial 187 – Application 192 – Le bail professionnel 194

15. La reddition des comptes 197 – Le mandat de gestion 197 – Les charges d'un logement 198 – Application 200 – La provision sur charges 201 – La régularisation des charges 202 – Application 203 – La vétusté d'un logement 206

16. Le logement social 209 – Les conditions d'accès 209 – La procédure d'attribution 210 – Le calcul de la surface 210 – La révision du loyer et le surloyer 210 – Application 214 – Les procédures 215

La gestion de la copropriété modifiée par la loi Alur

17. La copropriété 219 – Principes d'applicabilité du droit de la copropriété 219 – La création de la copropriété 219 – Application 221

18. Le syndic 223 – Principe 223 – Le contrat de syndic 225 – Le carnet d'entretien 226 – Le carnet numérique 227 – Immatriculation des copropriétés 227 – La rémunération du syndic 228 – Le diagnostic technique

global 229 – La scission d’une copropriété 229 – Les copropriétés en difficulté
230 – Les documents comptables 232

19. La comptabilité 235 – L’état financier 235 – Le budget prévisionnel 238
– Le compte de gestion pour travaux 242 – État des travaux 243

20. Déroulement d’une assemblée générale 249 – Les règles de majorité
249 – Application 254 – Le procès-verbal (art. 17) 255

21. La répartition des charges 257 – Principe 257 – Définitions 258 – Le
recouvrement des charges impayées 259 – Application 259 – Individualisation
du chauffage collectif 266

22. Mutation d’un lot en copropriété 267 – Pré-état daté à la signature du
compromis de vente 267 – L’état daté art. 5 du décret du 17 mars 1967 268
– Application 276 – La fiche synthétique 277

Tests de connaissances

Test « En copropriété » 279 – Correction du test « En copropriété » 280 – Test
« En gestion locative » 285 – Correction du test « En gestion locative » 286
– Test « Transaction » 291 – Correction du test « Transaction » 291

Partie I

La transaction immobilière

CHAPITRE 1

La loi Hoguet

La profession d'agent immobilier est réglementée par la loi **Hoguet du 2 janvier 1970** et son décret d'application du **20 juillet 1972**.

L'article 1 de la loi Hoguet présente différentes activités concernées :

- **L'agent immobilier** est celui qui vend ou loue tous types de biens immobiliers appartenant à autrui.
- **L'administrateur de biens** (plusieurs fonctions) :
 - il gère pour le compte de ses clients des biens immobiliers, de la location à la perception des loyers et du paiement des charges ;
 - pour la gestion de la copropriété, il représente les syndicats de copropriété pour la gestion des fonds et intérêts communs ainsi que les contrats souscrits avec des tiers.
- **Le vendeur de listes** vend une liste de logements à la vente ou à la location, dont l'adresse est communiquée avec l'accord du propriétaire. Le professionnel a l'obligation de signer une convention avec le propriétaire avant toute rémunération.

La demande de carte professionnelle

La loi Alur (accès au logement et à un urbanisme rénové) du 24 mars 2014 instaure de nouvelles dispositions pour la délivrance de la carte professionnelle. Depuis le 1^{er} juillet 2015, les chambres de commerce et d'industrie (CCI) délivrent les cartes professionnelles à la place des préfetures. La création d'un fichier des titulaires d'une carte professionnelle est confiée à la CCI France et celui-ci sera consultable sur Internet. Par la suite, les demandes se feront par Internet de façon complètement dématérialisée.

La carte a une validité de 3 ans.

Pour obtenir la carte professionnelle, le demandeur doit :

- **justifier d'une aptitude professionnelle** qui est étudiée en fonction des diplômes et de l'expérience professionnelle.

Les diplômes

- Bac + 3 dans le cadre d'études juridiques, économiques ou commerciales,
- BTS professions immobilières,
- diplôme issu de l'Institut d'études économiques juridiques appliquées à la construction et à l'habitation (ICH).

L'expérience professionnelle

- Être titulaire d'un bac ou d'un diplôme d'un niveau équivalent et avoir occupé pendant au moins 3 ans un emploi subordonné à temps plein ou d'une durée équivalente à temps partiel. La durée passe à 18 mois pour un poste cadre.
- Sans aucun diplôme, l'aptitude sera justifiée par un emploi durant au moins 10 ans dans les mêmes conditions citées ci-dessus.
Cette durée est réduite à 4 ans pour les emplois cadre.
- Dans le cadre d'un emploi public, le délai est ramené à 4 ans et 2 ans pour le directeur d'établissement.

Pour toutes ces situations, la carte sera délivrée dans l'activité exercée par le salarié.

• **bénéficier d'une garantie financière**

Elle est souscrite auprès d'une banque, d'une organisation professionnelle, d'une compagnie d'assurances, d'un établissement de crédit ou de la Caisse des dépôts.

Cette garantie est d'un montant au moins égal aux fonds que le professionnel envisage de détenir (article 3). Elle permet le remboursement des fonds.

Le montant minimal est de 110 000 € avec perception de fonds. Il est révisé chaque fin d'année.

• **détenir un compte séquestre**

L'article 55 de la loi Hoguet impose l'ouverture d'un compte séquestre dès lors que l'agence déclare son activité avec maniement de fonds.

Pour obtenir la garantie financière, le demandeur devra fournir une attestation de l'établissement de crédit avec indication du numéro de compte et des coordonnées de l'agence qui détient le compte séquestre.

Concernant les agences immobilières sans perception de fonds, elles n'ont plus l'obligation de souscrire une garantie financière et d'ouvrir un compte séquestre. C'est une transposition de la directive européenne (juillet 2010).

Ces professionnels doivent déclarer sur l'honneur qu'ils ne recevront aucun effet ou valeur de la part de leur clientèle. Ils devront mentionner sur leurs documents « absence de garantie financière ».

Ils peuvent aussi choisir de souscrire une garantie financière sans perception de fonds.

• **prouver sa moralité**

Le demandeur devra fournir le bulletin n° 2 du casier judiciaire attestant l'absence d'incapacité ou d'interdiction d'exercer.

• **attester de sa responsabilité civile professionnelle**

Il doit compléter le dossier avec une attestation d'assurance couvrant les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle.

• **être immatriculé**

Inscription au Registre du commerce et des sociétés, attestée par un extrait K ou Kbis datant de moins d'un mois.

Obligations des collaborateurs

L'agent immobilier qui emploie des salariés ou des agents commerciaux en tant que négociateurs immobiliers doit leur fournir une attestation d'habilitation qui permet de justifier de leur qualité et de l'étendue de leurs pouvoirs et les habilite à négocier, s'entremettre ou s'engager pour le compte du titulaire de la carte professionnelle.

Les collaborateurs doivent fournir :

- une photocopie de leur pièce d'identité ;
- une attestation de l'assurance de responsabilité civile professionnelle permettant de couvrir l'activité de l'agent immobilier ;
- une copie de la CP de l'agent immobilier.
 - Le formulaire devra préciser l'étendue des pouvoirs accordés.
 - L'attestation sera renouvelée à chaque renouvellement de la CP.
 - L'attestation doit être rendue au départ du collaborateur.

Le renouvellement

La demande de renouvellement doit être effectuée 2 mois avant son expiration avec l'attestation de la réalisation de la formation professionnelle obligatoire, remise par un centre habilité.

La formation continue

Le décret n° 2016-173 publié au JO le 21 février 2016 vient préciser le contenu de cette nouvelle obligation, en vigueur depuis le 1^{er} avril 2016.

Tous les professionnels de l'immobilier titulaires d'une carte professionnelle, ainsi que les collaborateurs, devront justifier l'exécution d'une formation. Le renouvellement de la carte se voit subordonné à cette justification.

Cette formation porte sur les « *domaines juridique, économique, commercial, à la déontologie ainsi qu'aux domaines techniques relatifs à la construction, l'urbanisme, la transition énergétique. Elles ont un lien direct avec l'activité professionnelle exercée.* »

La formation est de 14 heures par an, ou de 42 heures au cours des 3 dernières années, et elle est contrôlée lors du renouvellement de la carte professionnelle par le CCIT.

Le Conseil national de la transaction et de la gestion immobilières

Le Conseil national de la transaction et de la gestion immobilières (CNTGI) est un organe représentatif de la profession immobilière, prévu par l'article 24 de la loi Alur, qui vient modifier la loi Hoguet.

Mis en place par le décret du 25 juillet 2014 par Sylvia Pinel, il a pour mission de veiller au maintien et à la promotion des principes de moralité, de probité et de compétences nécessaires au bon accomplissement des activités des professionnels de l'immobilier.

La loi du 27 janvier 2017 relative à l'égalité et à la citoyenneté a fusionné le CNTGI et la commission de contrôle, et précisé le déroulement de la procédure disciplinaire. Elle a consacré le CNTGI comme autorité publique dotée de la personnalité morale, lui permettant de poursuivre en justice les professionnels ayant commis des infractions.

Avec la loi Élan du 23 novembre 2018, Évolution du logement, de l'aménagement et du numérique, le CNTGI n'est plus qu'une instance principalement consultative, avec une autorité administrative mais sans personnalité morale, dotée d'un droit d'alerte au lieu d'un véritable pouvoir de sanction.

La mission du CNTGI reste la même et son rôle de conseil est étendu au domaine de la copropriété :

- Il doit veiller au maintien et à la promotion des principes de moralité, de probité et de compétences nécessaires au bon accomplissement des activités ;
- Le CNTGI sera consulté pour avis sur les projets de textes législatifs ainsi que pour les textes réglementaires du domaine de la copropriété ;
- Le CNTGI doit présenter son rapport annuel.

La loi Élan demande au président du CNTGI d'instruire les pratiques abusives signalées et de produire un rapport pour le transmettre à l'autorité administrative chargée de la concurrence et de la commission.

- Un code de déontologie composé de 12 articles est entré en vigueur par le décret du 30 août 2015.

Code de déontologie

- Art. 1 – Mention des professionnels concernés.
- Art. 2 – Éthique professionnelle : exercer la profession avec conscience, dignité, loyauté, sincérité et probité.
- Art. 3 – Respect des lois et règlements : respect des obligations, aucune des discriminations mentionnées à l'article 225.1 du Code pénal.
- Art. 4 – Compétences : connaissance théorique et pratique de l'immobilier.
- Art. 5 – Organisation et gestion de l'entreprise : assurer la direction effective de l'entreprise.
- Art. 6 – Transparence : présenter la carte professionnelle, l'attestation de garantie de RCP.

- Art. 7 – Confidentialité : faire preuve de prudence et de discrétion dans l'utilisation des données à caractère personnel.
- Art. 8 – Défense des intérêts en présence : rendre compte de l'exécution des missions, que les actes en sous-seing privé expriment les accords...
- Art. 9 – Conflits d'intérêts : ne pas acquérir un bien pour lequel l'agent immobilier détient un mandat.
- Art. 10 – Confraternité : éviter tout conflit avec des confrères qui puisse nuire aux intérêts du mandant.
- Art. 11 – Règlement des litiges : répondre de bonne foi, dans un délai raisonnable, aux réclamations.
- Compte tenu de la suppression du pouvoir de sanction par la loi Élan, l'article 12 imposant de se conformer aux décisions rendues par la commission en matière disciplinaire a été annulé.

Le CNTGI est composé de :

- sept membres représentant les personnes titulaires de la carte professionnelle, choisis en veillant à assurer la représentativité de la profession, sur proposition d'un syndicat professionnel ou d'une union de syndicats professionnels représentatifs des personnes titulaires de la carte professionnelle ;
- cinq membres représentant des consommateurs, choisis parmi les associations agréées de défense des consommateurs œuvrant dans le domaine du logement ;
- trois personnalités qualifiées dans le domaine de l'immobilier ou du droit des copropriétés, qui ne disposent pas de droit de vote et dont les avis sont consultatifs ;
- un président nommé par arrêté conjoint du garde des Sceaux, ministre de la Justice, et des ministres chargés du logement et de la consommation et qui ne peut pas être une des personnes désignées ci-dessus.

La commission de contrôle qui instruit les pratiques abusives de la profession est composée de :

- cinq représentants des personnes titulaires de la carte professionnelle, choisis en veillant à assurer la représentativité de la profession, sur proposition d'un syndicat professionnel ou d'une union de syndicats professionnels représentatifs des personnes titulaires de la carte professionnelle ;
- cinq représentants des consommateurs choisis parmi les associations agréées de défense des consommateurs œuvrant dans le domaine du logement ;
- le président du Conseil national de la transaction et de la gestion immobilières qui désigne le président de la commission de contrôle parmi les personnes mentionnées ci-dessus.

Les infractions visées sont :

- les pratiques commerciales déloyales ;
- les abus de faiblesse ;
- les violations des règles relatives au classement énergétique ;
- les violations des règles des contrats conclus à distance ou hors établissement.

La loi Élan n'a pas prévu de procédure visant la violation du code de déontologie.

L'affichage des annonces

La loi Alur du 24 mars 2014 a ajouté un nouvel article à la loi Hoguet :

« Art. 6-1. – Toute publicité effectuée par une personne mentionnée à l'article 1^{er} et relative aux opérations prévues au 1^o de ce même article mentionne, quel que soit le support utilisé, le montant toutes taxes comprises de ses honoraires exprimé, pour ce qui concerne les opérations de vente, en pourcentage du prix, lorsqu'ils sont à la charge du locataire ou de l'acquéreur. »

Dans un souci de transparence auprès du public, de nouvelles mentions obligatoires doivent, depuis le 1^{er} avril 2017, figurer sur chacun des supports faisant état d'une vente ou d'une location d'un bien, quel que soit le mode de diffusion (prospectus, vitrine, Internet ou publication de presse).

L'arrêté du 10 janvier 2017 oblige les agents immobiliers à préciser le montant des honoraires en le dissociant du prix de vente ou de location, en spécifiant si la charge s'applique au vendeur ou à l'acheteur.

Pour les ventes, la modification la plus importante se situe sur l'affichage du prix du bien. Deux options :

- Si les honoraires sont à la charge de l'acquéreur, la mention fait apparaître « prix net vendeur + honoraires de négociation (soit x % TTC du prix de vente) » et le prix global tout compris dans une police supérieure en spécifiant « honoraires charge acquéreur ».
- Si les honoraires sont à la charge du vendeur, la mention fait apparaître le prix global en spécifiant « les honoraires sont à la charge du vendeur ».

La mention FAI ne doit plus apparaître sur les annonces.

Les autres mentions obligatoires sont :

- le diagnostic de performance énergétique ;
- préciser si le lot est en copropriété ;
- le nombre de lots dans la copropriété ;
- le montant annuel des charges pour le lot concerné ;
- les éventuelles procédures en cours dans la copropriété ;
- la santé financière de la copropriété ;
- les travaux prévus.

Pour la location, l'article 4 de l'arrêté du 10 janvier 2017 précise les prescriptions pour les locations supérieures à 90 jours :

- le diagnostic de performance énergétique ;
- la commune où se situe le bien en signalant la zone (très tendue, tendue ou détendue) ;
- le montant des honoraires en dissociant la partie pour l'état des lieux et celle pour la visite et la rédaction du bail ;
- le loyer mensuel charges comprises ;
- les charges locatives, les modalités de décompte des charges locatives : provision avec régularisation annuelle ; forfait ou remboursement sur justificatifs ;
- la mention « meublé » si c'est le cas ;
- le montant du dépôt de garantie (1 mois de loyer pour une location nue, 2 mois de loyer pour une location meublée) ;

- 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.

Cette réglementation s'applique à tout mode de publicité, pour la vente et la location (affiche vitrine, support papier, Internet...), l'absence de certaines informations est passible de 1 500 € par annonce.

CHAPITRE 2

Les contrats immobiliers

Les avant-contrats

Le mandat

La loi Hoguet du 2 janvier 1970 et son décret d'application du 20 juillet 1972 ont édicté un certain nombre de règles de forme et de fond conditionnant la validité des conventions passées avec un agent immobilier ou un administrateur de biens.

L'article 6 prévoit que toutes conventions passées avec un professionnel de l'immobilier se livrant à la négociation ou la gestion doivent être écrites et comporter le montant de la rémunération et l'indication de la partie qui en a la charge.

Le mandat doit être établi en autant d'exemplaires qu'il y a de parties avec un intérêt distinct à l'acte.

Le mandat consenti à un agent immobilier doit respecter les règles de droit commun concernant la formation des contrats. Le mandataire doit vérifier la capacité de son mandant.

Les différents mandats

- le mandat simple : c'est celui qui ne comporte aucune clause d'exclusivité. En pratique, plusieurs agences peuvent se charger de la vente du bien, et le mandant peut le vendre lui-même ;
- le mandat exclusif : le mandant confie la vente de son bien à un seul professionnel. Il ne peut vendre son bien sans le concours de ce professionnel ;
- le mandat semi-exclusif : l'exclusivité est confiée à un seul professionnel mais le propriétaire vendeur conserve la faculté de rechercher lui aussi un acquéreur. Si le propriétaire trouve le futur acquéreur, l'agent immobilier s'occupera du dossier, mais il verra sa rémunération réduite, en général de moitié.

Ce type de mandat n'est pas prévu par les dispositions légales, mais est né de la pratique. C'est en fait un mandat exclusif où sera insérée une clause réservant au propriétaire

mandant la possibilité de trouver lui-même un acquéreur. Ceci doit être précisé dans le mandat, ainsi que les conditions où l'agent immobilier aura droit à des honoraires.

- La délégation de mandat : l'agent immobilier qui détient le mandat de vente ou de recherche délègue l'objet du mandat à un autre professionnel. La rémunération sera partagée par moitié si l'agence déléguée remplit sa mission.

Les dispositions protectrices édictées par la loi Hoguet et son décret sont en faveur des consommateurs et ne sont pas applicables aux conventions conclues entre agents immobiliers, entre professionnels. Il est donc inutile d'enregistrer les délégations de mandat dans le registre des mandats, prévu par l'article 72. Il est même inutile de faire une délégation par mandat, une délégation générale est bien suffisante. La condition préalable est simplement que le mandat d'origine contienne cette autorisation clairement énoncée.

- Le mandat de recherche : il permet de mandater un professionnel pour la recherche d'un bien. Le futur acquéreur apportera les critères de sa recherche, comme la désignation du bien, la surface, le secteur et l'enveloppe financière. Ce mandat ne peut être signé en exclusivité. C'est aussi un palliatif pour l'agent immobilier qui n'a pas pu signer un mandat de vente régulier.

La loi impose un certain nombre de mentions obligatoires au mandat :

- la durée du mandat, elle est à peine de nullité, limitée dans le temps ;
- les conditions de détermination de la rémunération et la partie qui en aura la charge ;
- le numéro d'inscription au registre des mandats ;
- les obligations du mandataire ;
- les obligations du mandant ;
- la clause de médiation : depuis le 1er janvier 2016, tout professionnel doit proposer à ses clients consommateurs une procédure gratuite de médiation en vue de la résolution amiable des litiges individuels de consommation. Le professionnel n'a pas l'obligation de participer à la médiation mais il doit la proposer à ses clients. Il doit être mentionné sur le mandat un médiateur de la consommation disposant d'un site Internet dédié ;
- la clause de révocation : dépassé la période d'irrévocabilité, le mandant se réserve le droit de résilier le contrat en respectant un délai de préavis de 15 jours ;
- les paragraphes des parties ;
- le mandat est soumis à la loi Hamon du 17 mars 2014, qui permet au mandant de se rétracter dans un délai de 14 jours, s'il est conclu avec un particulier n'agissant pas professionnellement.

Le démarchage peut se définir de façon objective où de façon subjective :

- définition objective : contrat signé au domicile ou sur le lieu de travail du mandant ;
- définition subjective : lieu d'échange des consentements et problème posé par les mandats pris par correspondance.

Le mandat doit comporter un formulaire détachable rédigé en caractères de corps 8, destiné à faciliter l'exercice de la faculté de renonciation. Ces dispositions sont d'ordre public et les parties ne peuvent y renoncer volontairement.

L'absence d'une de ces mentions frappe le mandat de nullité.

La rémunération de l'agent immobilier

L'exigence d'un mandat écrit est impérative pour réclamer sa rémunération. Le mandat doit mentionner la détermination de la commission et la partie qui en aura la charge. Toute rémunération ne sera versée qu'à la conclusion de la vente, le versement anticipé est illicite.

Certains mandats possèdent une clause pénale qui permettrait à l'agent immobilier de percevoir ses honoraires si le vendeur refusait de finaliser la vente.

Analyse d'un arrêt : une personne âgée avait contracté un mandat de vente avec une agence immobilière.

Ce mandat contenait une clause pénale qui mettait à la charge du vendeur le paiement d'une somme équivalente à la commission, si ce dernier ne signait pas la vente qui lui était proposée par le mandataire.

Un acheteur est trouvé par l'agence et une proposition d'achat est acceptée par la venderesse. Le jour de la signature du compromis chez le notaire, elle refuse de signer.

L'agence immobilière la met en demeure de régler une somme de 14 000 € au titre de la clause pénale contenue dans le mandat de vente.

Devant l'absence de réponse, l'agence immobilière assigne la venderesse par-devant le TGI de Bayonne afin de la contraindre au règlement de l'indemnité due au titre de la clause pénale, sur la base de la force obligatoire des contrats.

Par jugement du 6 mars 2017, le tribunal de grande instance de Bayonne rappelle qu'une clause pénale insérée dans le mandat de vente ne peut permettre de contourner les dispositions impératives de la loi Hoguet en prévoyant par le jeu de cette clause le règlement d'une pénalité égale au montant qui aurait pu être perçu par l'agent immobilier en cas de réalisation de la vente, lorsque la non-réalisation de la vente est imputable au vendeur.

La commission d'agence n'est pas due si le vendeur refuse de réitérer la vente.

Pour autant, l'acquéreur pourra se retourner contre le vendeur et obtenir application de la clause pénale.

Les dispositions d'ordre public de l'article 6-1 de la loi du 2 janvier 1970 soulignent qu'aucune commission ni somme d'argent quelconque ne peut être exigée par l'agent immobilier ayant concouru à une opération qui n'a pas été effectivement conclue. De nombreuses jurisprudences arrivent à la même conclusion.

Informations précontractuelles au mandat

La loi Hamon du 14 juin 2014 impose au professionnel de communiquer au consommateur, préalablement à la signature de tout mandat, un certain nombre d'informations.

Hormis les renseignements généraux, si le mandat est proposé « à distance » ou « hors établissement », il doit communiquer au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les conditions, le délai et les modalités d'exercice du droit de rétractation, ainsi que le formulaire type de rétractation.

De plus doit être notifiée la clause de médiation, la loi imposant aux professionnels de proposer à leurs clients consommateurs une procédure de médiation de la consommation conforme et gratuite, et de les en informer de manière régulière. L'obligation de médiation s'appliquera en cas de litige opposant le mandant à son mandataire et portant sur l'exécution du mandat.

L'article L. 121-17 du Code de la consommation précise que la charge de la preuve concernant le respect de ces obligations d'information pèse sur le professionnel.

Les avenants

L'avenant est une convention écrite qui est l'accessoire d'un contrat principal, dont l'effet est de modifier les conditions ou les modalités des engagements qui figurent sur la convention initiale.

L'avenant est utilisé pour de nombreux contrats, comme le mandat, la promesse synallagmatique de vente, le contrat de location...

La rédaction d'un avenant implique que les parties modifient le prix initial, la durée, une modification de la consistance du bien...

L'avenant au mandat

Depuis la loi Alur et l'arrêté du 10 janvier 2017, l'affichage ne peut être utilisé pour basculer la charge des honoraires d'une partie à l'autre. Dans un respect de transparence sur l'appui de l'article 6-1 de la loi Hoguet et le refus de la part des notaires à accepter, il n'est pas conseillé d'utiliser l'avenant avec cet objectif.

Le fait de mettre les honoraires à la charge de l'acquéreur après une publicité mentionnant charge vendeur serait constitutif de publicité mensongère. La sanction prévue est 2 ans de prison et 37 500 € d'amende, sans compter une éventuelle inscription au casier judiciaire.

Un simple avenant modificatif n'a pas à faire l'objet d'une inscription avec un nouveau numéro sur le registre. Le numéro du mandat doit être inscrit dans l'avenant. Dans le registre, l'avenant sera mentionné avec sa date de signature, dans la colonne « observations » du mandat concerné. Pour une « extension » de mandat à un nouveau bien (par exemple une parcelle), avec honoraires complémentaires, il faut prévoir un nouveau mandat, inscrit au registre (cf. Cour de cassation, chambre civile 1, 8 mars 2012).

Un avenant signé au domicile du client n'entraîne pas une nouvelle période de rétractation, puisqu'il ne fait que modifier un contrat déjà existant.

« *Art. 6-1. – Toute publicité effectuée par une personne mentionnée à l'article 1^{er} et relative aux opérations prévues au 1^o de ce même article mentionne, quel que soit le support utilisé, le montant toutes taxes comprises de ses honoraires exprimé, pour ce qui concerne les opérations de vente, en pourcentage du prix, lorsqu'ils sont à la charge du locataire ou de l'acquéreur. »

Avenant au compromis de vente

Les qualités essentielles du compromis de vente en tant que contrat sont définies comme des qualités qui ont été expressément ou tacitement convenues par les parties et en considération desquelles elles ont contracté.

Les modifications peuvent être les suivantes :

- modification du prix ;
- modification de la consistance du bien. Jurisprudence : Le jardin privatif était en réalité des parties communes à jouissance privative (Cour d'appel, Paris, Pôle 4, chambre 1, 14 janvier 2010 – n° 08/13996) ;

- non-conformité du bien par rapport aux règles d'urbanisme (absence d'autorisation d'urbanisme ou au règlement de copropriété) ;
- diagnostic révélant la présence d'amiante ;
- hypothèque non révélée par l'État hors formalités ;
- servitude découverte postérieurement (Cour d'appel, Chambéry, 2^e chambre, 12 novembre 2015 – n° 14/02630) ;
- procédure en cours ;
- absence d'une servitude au profit du fonds acquis (Cour d'appel, Angers, chambre civile A, 12 janvier 2016 – n° 13/02702).

Dans le cas où un avenant est signé, il sera alors nécessaire de renotifier le contrat.

Un nouveau délai de rétractation de 10 jours commencera à courir, et l'acquéreur pourra à nouveau se rétracter sans justifier d'un motif durant cette période. À défaut de cette nouvelle notification, il a déjà été jugé que l'acquéreur sera recevable, malgré la signature de l'acte authentique de vente, à exercer son droit de rétractation, même par voie de conclusions (c'est-à-dire au cours d'une procédure devant le tribunal de grande instance), ce qui entraîne l'annulation de l'acte de vente (Cour d'appel, Angers, chambre civile A, 12 janvier 2016 – n° 13/02702).

La modification non substantielle du contrat

C'est une modification sans conséquence sur les engagements de l'acquéreur. Cette modification n'a pas pour conséquence de modifier un élément déterminant du contrat.

Il s'agira le plus souvent d'un nouvel accord pour la poursuite du contrat initial, à savoir allonger des délais pour l'obtention d'un financement ou d'un permis de construire. Cette prolongation n'entraîne pas novation du contrat, c'est-à-dire que c'est le même contrat qui se poursuit aux mêmes conditions, sous réserve que l'avenant soit signé avant l'expiration du délai prolongé.

En conséquence, en signant l'avenant, les parties manifestent leur volonté non équivoque de renoncer à se prévaloir de la caducité du compromis de vente. Dans cette hypothèse, il ne faudra pas oublier d'indiquer un nouveau délai. À défaut, un « délai raisonnable » s'appliquera.

Il est à souligner que pour une erreur matérielle minime sans conséquence sérieuse, il n'est pas recommandé de faire systématiquement un avenant. En effet, si cependant le notaire notifiait aux futurs acquéreurs un nouveau délai de rétractation et que ceux-ci se rétractaient, ces derniers pourraient se voir condamner. Les juges ont déjà condamné de futurs acquéreurs à payer la clause pénale et le notaire à payer des dommages et intérêts au motif que celui-ci a contribué non seulement à faire échouer la vente mais aussi à la condamnation des futurs acquéreurs. (Cour d'appel, Aix-en-Provence, 1^{re} chambre B, 7 mars 2013 – n° 12/05013).

Le bon de visite

Les effets juridiques du bon de visite ne sont pas les mêmes en présence d'un mandat simple de vente ou exclusif confié à l'agence immobilière.

Mandat simple de vente

L'absence de valeur juridique du bon de visite

Selon une jurisprudence constante de la Cour de cassation, le bon de visite n'est pas un contrat de mandat entre l'agent immobilier et le visiteur du bien. De ce fait, le bon de visite ne peut pas justifier le versement d'une commission par l'acquéreur. C'est une pièce qui certifie que les parties sont dans le cadre d'un mandat de vente et que l'agent immobilier est habilité à réaliser la présentation du bien. Si l'acheteur a signé un bon de visite auprès d'une première agence mais qu'il achète finalement le bien visité par le biais d'une agence différente, la jurisprudence est formelle à ce propos, seul l'intermédiaire qui conclut la vente peut prétendre aux honoraires, à moins qu'il ne prouve l'existence de manœuvres frauduleuses de la part de ce dernier. Dans ce cas-là, l'agent pourra obtenir des dommages-intérêts en réparation de son préjudice sur le fondement de la responsabilité délictuelle. La loi Hoguet instaure un principe de libre concurrence dès lors que le mandat confié à l'agence immobilière est un mandat simple de vente.

En revanche, il est interdit à l'acquéreur et au vendeur de contracter directement entre eux, il convient de ne pas contourner les droits de l'agence immobilière qui a présenté le bien en espérant ainsi ne pas lui reverser sa commission. Dans cette hypothèse, l'agence est parfaitement en droit de réclamer des dommages-intérêts à hauteur de sa commission, sauf si le vendeur prouve que l'agent immobilier ne l'avait à aucun moment informé de la visite de candidats acquéreurs avec lesquels il avait directement signé la vente.

En conclusion, si la vente est conclue par une autre agence, la commission n'est pas due, mais si la vente s'effectue entre vendeur et acquéreur et qu'il y a une volonté de contourner le professionnel, la commission sera due.

Mandat exclusif de vente

Seul l'agent immobilier détenteur d'un mandat exclusif est habilité à vendre le bien, l'agence dispose d'une action contractuelle, uniquement à l'encontre du vendeur si ce dernier a vendu par l'intermédiaire d'une autre agence ou directement avec un particulier.

Le bon de visite n'a qu'une utilité en termes de preuve pour l'agent immobilier. Le mandat signé stipule des exigences à respecter comme le fait de tout mettre en œuvre afin de favoriser la vente, ce qui implique nécessairement d'effectuer des visites du bien immobilier.

La promesse unilatérale de vente

Le promettant (propriétaire du bien) s'engage à réserver l'exclusivité de la vente de son bien au bénéficiaire à qui il offre une option sur la vente. Si le bénéficiaire accepte, cela ne signifie pas qu'il s'engage à acheter mais qu'il se donne la possibilité d'acheter ou non pendant le délai spécifié dans le document. La promesse de vente peut être rédigée par acte notarié ou sous seing privé et être enregistrée à la recette des impôts dans un délai de 10 jours à compter de son acceptation. Toute promesse de vente d'une durée de plus de 18 mois doit être conclue par acte notarié si le vendeur est une personne physique et l'acquéreur un professionnel. À défaut, la promesse de vente est nulle.

Le promettant immobilise son bien sans pouvoir le vendre à une autre personne, et à l'issue du terme, le bénéficiaire a 2 options :

- soit il décide d'acheter le bien et il lève l'option, et la vente aura lieu dans les termes prévus dans la promesse ;
- soit il refuse d'acheter le bien et il ne lève pas l'option, et les parties retrouvent leur liberté.

Le promettant a une obligation d'immobiliser son bien et de ne le vendre à toute autre personne durant le délai défini. À l'inverse, le bénéficiaire doit se prononcer à l'issue de la période en se prononçant acquéreur ou non.

En contrepartie de l'immobilisation du bien, le bénéficiaire verse une indemnité d'immobilisation qui se situe entre 5 et 10 % du prix de vente proposé.

- Si le bénéficiaire lève l'option, la vente est parfaite et définitive puisqu'il y a accord sur la vente et sur le prix. L'indemnité viendra en déduction du prix de vente.
- Si le bénéficiaire ne lève pas l'option, cette somme reste acquise au promettant sauf si la vente ne peut intervenir en raison d'une condition suspensive qui ne se réalise pas ou si la vente n'a pu se faire par la faute du vendeur.

Depuis le 1^{er} juillet 2009, toute promesse de vente d'une durée de plus de 18 mois (durée initialement prévue ou consécutive à une prolongation) doit être conclue par acte notarié si le vendeur est une personne physique et l'acquéreur un professionnel.

À défaut, la promesse de vente est nulle.

Une indemnité d'immobilisation d'au moins 5 % du prix de vente doit être versée ou une caution bancaire garantissant le versement de ce prix doit être remise au notaire.

L'avant-contrat est soumis à la réglementation dans les mêmes conditions qu'un compromis de vente.

La promesse unilatérale d'achat

L'offre d'achat est l'engagement pris par l'acheteur d'acquérir un bien si son propriétaire accepte la proposition faite. Celui qui s'engage est l'acquéreur et non le vendeur.

L'offre d'achat doit avoir une durée limitée dans le temps, sous peine de nullité. Si le vendeur accepte, l'acquéreur ne peut plus revenir sur son engagement. À défaut d'acceptation par le vendeur dans le délai indiqué dans l'offre, l'acheteur retrouve sa liberté. Un versement d'argent lors de l'émission d'une offre d'achat est interdit et la rendrait nulle.

Dès son acceptation par le vendeur, la vente devient définitive. L'offre peut comporter les conditions suspensives. À compter de l'accord du vendeur, l'acquéreur bénéficie du délai de rétractation de 10 jours, celui-ci s'applique à tous les avant-contrats.

L'ordonnance de 2016 prévoit que l'offre est caduque en cas de décès de l'offrant avant acceptation du bénéficiaire.

Si l'offre a été acceptée par le destinataire du vivant de l'offrant, il y a eu échange des consentements. Le contrat de vente immobilière doit alors être exécuté, même si l'offrant décède avant la réalisation de la vente définitive.

Le compromis de vente

Le compromis ou promesse synallagmatique de vente engage les 2 parties au contrat puisque le vendeur s'engage à vendre et l'acquéreur à acheter le bien immobilier.

Dès l'instant où il y a accord sur le bien et sur le prix, la promesse synallagmatique vaut vente et est considérée juridiquement parfaite sous certaines conditions définies au contrat :

Le délai de rétractation

L'acquéreur non professionnel bénéficie d'un délai de rétractation de 10 jours, depuis la loi Macron appliquée le 8 mars 2015. Ce délai court à compter du lendemain de la première présentation de la LRAR lui notifiant l'avant-contrat. Cette rétractation ne demande aucune motivation, elle est irréversible.

Cour de cassation du 13 février 2008, « l'acheteur ne peut revenir sur sa décision, même si le délai n'est pas expiré ».

L'acquéreur doit récupérer la somme versée à la signature, dans un délai de 21 jours à compter du lendemain de la date de rétractation.

Depuis la loi Alur, le délai de rétractation ne peut courir qu'à compter du lendemain de la communication d'annexes obligatoires à joindre à l'avant-contrat :

- • l'identité des parties ;
- • le dossier des diagnostics techniques ;
- • les documents relatifs à l'organisation de l'immeuble ;
- • le règlement de copropriété et l'état descriptif de division ;
- • les PV d'AG des trois dernières années ;
- • le montant des charges courantes du budget prévisionnel et des travaux en cours, ainsi que la situation financière de la copropriété ;
- • la surface loi Carrez.

Les clauses suspensives

Ce sont « des événements futurs et incertains indépendants de la volonté des parties » qui rendent le contrat caduc :

- droit de préemption¹ du locataire du bien vendu,
- droit de préemption urbain,
- obtention de prêts,
- obtention d'un permis de construire,
- absence de servitudes, grevant le bien,
- lorsque les conditions ne sont pas réalisées dans les délais prévus, les parties reprennent leur liberté. L'indemnité ou le dépôt de garantie sont restitués au bénéficiaire de la promesse.

1. Le droit de préemption est un droit légal accordé à certaines personnes privées (locataire, fermier, indivisaire) ou publiques (État, collectivités publiques, Safer, métropoles...) d'acquérir un bien par priorité à toute autre personne, si le propriétaire manifeste sa volonté de le vendre.

Si le bien se trouve dans le périmètre d'une zone de préemption, le notaire fournit au titulaire de ce droit une déclaration d'intention d'aliéner (DIA). Dès réception, le titulaire du droit dispose du délai de 2 mois pour dire s'il compte préempter ou non, le silence valant renonciation. L'omission de la DIA peut entraîner la nullité de la vente et ce pendant 5 ans à compter de la signature. C'est au notaire de procéder à sa purge.

La clause pénale et la clause de dédit

En l'absence de conditions spécifiques, aucune des 2 parties ne peut renoncer à la vente, elles ont une obligation d'exécuter.

La **clause pénale** prévoit par avance le montant de la sanction pécuniaire en cas de renonciation par l'une des parties à conclure la vente définitive.

Elle a un « **caractère comminatoire** », ce qui signifie « **dissuasif** ».

La **clause de dédit** ou indemnité d'immobilisation est généralement d'un montant de 10 %.

Le dédit permet aux parties de mettre fin unilatéralement au compromis, alors que la clause pénale est la sanction de l'inexécution d'une obligation.

Contenu de l'avant-contrat :

- l'identité et état civil complet des parties ;
- l'origine de propriété, date du précédent acte de vente avec identité du vendeur ;
- l'adresse et la description du bien, la surface, le numéro de cadastre ;
- les diagnostics obligatoires ;
- les conditions suspensives ;
- la mention du prix avec ou sans crédit,
- le détail du mode financement,
- le montant de la commission de l'agent immobilier avec numéro du mandat ;
- les coordonnées du notaire choisi ;
- la date de signature de l'acte définitif ;
- les conditions particulières ;
- la mention de la période de rétractation.

La lutte contre le blanchiment d'argent

« Le blanchiment est le fait :

De faciliter, par tout moyen, la justification mensongère de l'origine des biens ou des revenus de l'auteur d'un crime ou d'un délit ayant procuré à celui-ci un profit direct ou indirect ;

D'apporter un concours à une opération de placement, de dissimulation ou de conversion du produit direct ou indirect d'un crime ou d'un délit. »

L'agence immobilière est tenue de déclarer à Tracfin (la cellule de renseignement financier rattachée au ministère des Finances et des Comptes publics) les opérations ou les sommes qu'elle sait ou soupçonne provenir d'une infraction. Comme participer au financement du terrorisme ou relever d'une fraude fiscale, lorsqu'il y a présence d'au moins un critère défini par décret (article L. 561-15 du Code monétaire et financier) :

- identité du donneur d'ordre douteuse ;
- opérations effectuées à partir de capitaux dont les bénéficiaires ne sont pas connus ;
- opérations liées à des techniques d'organisation d'opacité (utilisation de sociétés-écran, organisation de l'insolvabilité, etc.) ;
- opérations atypiques au regard de l'activité de la société (changements statutaires fréquents et injustifiés, opérations financières incohérentes...) ;

- opérations peu habituelles et non justifiées (transaction immobilière à un prix manifestement sous-évalué, dépôt de fonds par un particulier sans rapport avec sa situation patrimoniale connue, refus/impossibilité du client de produire des pièces justificatives quant à l'origine des fonds ou les motifs des paiements) ;
- opérations effectuées par des personnes ou organismes domiciliés dans un pays reconnu comme non coopératif dans la lutte internationale contre le blanchiment.

Au sein de l'agence, un salarié est désigné comme déclarant Tracfin, il se charge de toutes les déclarations de soupçons relevées par les différents collaborateurs.

La déclaration reste confidentielle et se fait :

- par Internet ;
- par courrier avec un formulaire téléchargé sur Internet ;
- en se déplaçant au service Tracfin.

L'appel téléphonique n'est pas valide.

Le contrôle du respect de cette obligation est assuré par la Direction départementale de la protection des populations, chargée également de faire respecter la loi Hoguet et le Code de la consommation.

Les sanctions peuvent aller de l'avertissement au retrait de la carte professionnelle, et l'obstacle à un contrôle est passible d'un an d'emprisonnement et de 15 000 € d'amende.

Le règlement général sur la protection des données

Depuis le 25 mai 2018, le règlement européen sur la protection des données est applicable. C'est un ensemble de règles qui visent à protéger les internautes de l'utilisation faite de leurs données par les professionnels, toutes les entreprises sont concernées.

Les formulaires sur le site Internet de l'entreprise doivent clairement indiquer que les informations récoltées seront réutilisées pour différents objectifs.

Si l'entreprise procède à la refonte de son site Internet, à la création d'une application, ces projets doivent être pensés autour des règles du RGPD.

Sur une simple demande par e-mail, un prospect peut demander l'effacement de ses informations. En tant que professionnel de l'immobilier, cela signifie que les agences doivent s'assurer qu'elles possèdent les outils pour réaliser cette opération. Un délégué à la protection des données doit être désigné au sein de l'agence, il doit tenir un registre des traitements, qui sera communiqué à la CNIL s'il y a un contrôle.

Dès lors qu'une agence se fait pirater, elle doit le signaler à ses clients. Cependant, cette déclaration n'est pas obligatoire si « le responsable du traitement a mis en œuvre les mesures de protection techniques et organisationnelles appropriées, de sorte que les données dérobées sont incompréhensibles pour toute personne qui n'est pas autorisée à y avoir accès, grâce au chiffrement ».

Il existe des normes spécifiques pour l'immobilier qui ont été édictées par la CNIL. Les données concernant un acquéreur ou un locataire ne peuvent être conservées que dans le cas où la vente ou la location a effectivement eu lieu. Dans le cas contraire, l'agence doit supprimer les données des personnes au bout de 3 mois sans communication avec le prospect ; mais si l'agence relance le prospect, le délai court à nouveau pour 3 mois.