



Madame,

Monsieur,

Vous trouverez ci-joint le formulaire « Demande d'assistance » vous permettant d'expliquer la nature de votre litige. Vous pouvez nous le retourner dûment signé par courrier, par télécopieur, ou venir en personne le déposer à nos bureaux, à l'attention du Service d'assistance. Prenez bien soin d'y joindre une copie des documents pertinents (contrat de courtage, promesse d'achat, annexes, document décrivant l'immeuble ou l'entreprise, etc.) qui sont en votre possession et qui pourraient nous aider à analyser la situation.

Dès sa réception par le Service d'assistance (Assistance ACAIQ), votre demande sera traitée par un analyste de ce service ou acheminée vers un autre service de l'Association. Si vous êtes un agent immobilier, la signature de votre courtier, de son représentant ou du directeur de l'établissement est requise.

Les dossiers de nature déontologique seront transmis au Bureau du syndic, s'il y a des motifs de croire qu'un courtier ou un agent a commis une infraction aux dispositions de la *Loi sur le courtage immobilier* ou de ses règlements. Le syndic fera alors enquête et pourra porter plainte devant le comité de discipline, s'il y a lieu. Vous pourriez alors être assigné à titre de témoin. Lorsqu'un membre est déclaré coupable par le comité de discipline, les sanctions imposées par ce comité peuvent prendre, notamment, la forme d'une réprimande, d'une amende, d'une suspension ou d'une révocation de certificat. L'obligation de suivre des cours de formation peut également faire office de sanction. En aucun cas, les amendes ainsi recueillies ne pourront vous être versées à titre de compensation monétaire, ce recours étant sous la juridiction des tribunaux civils.

Les demandes impliquant une personne qui ne détient pas de certificat et, par conséquent, qui n'est pas membre de l'Association, seront traitées par la direction des Affaires juridiques en exercice illégal. Dans le cas où l'enquête démontrerait que cette personne a commis une infraction aux dispositions de la *Loi sur le courtage immobilier* et de ses règlements, l'Association pourrait intenter une poursuite pénale devant la Cour du Québec, « Chambre criminelle et pénale ». Vous pourriez alors être assigné à titre de témoin. Si cette personne est déclarée coupable et sanctionnée par cette instance, les amendes recueillies ne pourront en aucun cas vous être versées à titre de compensation monétaire, ce recours étant sous la juridiction des tribunaux civils.

Les demandes visant à obtenir de l'aide pour solutionner un différend impliquant un courtier ou un agent membre de l'Association seront traitées par un analyste du Service d'assistance qui pourra vous informer des recours possibles et intervenir auprès du courtier ou de l'agent visé afin de vous aider à trouver une solution au problème.

Nous vous signalons que, si votre demande est faite uniquement dans le but d'obtenir une compensation monétaire de la part de l'agent ou du courtier visé, vous devriez vous adresser directement au Fonds d'assurance responsabilité professionnelle de l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec (FARCIQ). Autrement, vous pouvez procéder par le biais d'une mise en demeure adressée au courtier, auquel cas, ce dernier devra la transmettre au FARCIQ. À cet effet, nous vous recommandons toutefois de communiquer sans plus tarder avec votre conseiller juridique.

Nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Le Service d'assistance

Pièce jointe : Demande d'assistance

P.-S. Voici les coordonnées d'Assistance ACAIQ :
6300, avenue Auteuil, bureau 300
Brossard (Québec) J4Z 3P2
Tél.: 450 676-4800 ou 1 800 440-5110
Télec.: 450 676-5627
info@acaiq.com
www.acaiq.com

Voici les coordonnées du FARCIQ :
6300, avenue Auteuil, bureau 225
Brossard (Québec) J4Z 3P2
Tél.: 450 656-5959 ou 1 866 956-5959
Télec.: 450 656-5746
assurance@farciq.com
www.farciq.com