

VU LA LOI SUR LES AGENTS IMMOBILIERS
L.R.N.-B. 2011, ch. 215, telle que modifiée

Et dans l'affaire de

Jonathon Rasenberg
(intimé)

MOTIFS DE LA DÉCISION

Date de l'occasion d'être entendu : le 5 mai 2017

Date de la décision : le 17 mai 2017

Date des motifs de la décision : le 18 juillet 2017

Entendu par

Rick Hancox

En sa qualité de directeur des services à la consommation

Avocats

Brian Maude

pour la Commission des services financiers et des services aux consommateurs

Frank McBrearty

pour Jonathon Rasenberg

MOTIFS DE LA DÉCISION

CONTEXTE

[1] Cette décision porte sur une demande que le personnel (le personnel) de la Commission des services financiers et des services aux consommateurs (la Commission) a déposée auprès du directeur des services à la consommation (le directeur ou nous), lui demandant d'effectuer un examen de la convenance de Jonathon Rasenberg en tant que titulaire de permis de vendeur immobilier, en vertu du paragraphe 10(1) de la *Loi sur les agents immobiliers*. Le personnel est préoccupé par les conséquences que de fausses déclarations dans la demande de permis de M. Rasenberg pourraient avoir sur sa convenance en tant que titulaire d'un permis de vendeur immobilier.

[2] Le paragraphe 10(1) de la *Loi sur les agents immobiliers* prévoit ce qui suit :

10(1) Sur réception d'une demande de permis et paiement des droits prescrits, s'il est convaincu que le demandeur réunit les conditions voulues pour obtenir un permis et que rien ne s'oppose à la délivrance du permis demandé, le directeur peut délivrer au demandeur un permis autorisant son titulaire, pendant la durée de validité du permis, à poursuivre des activités à titre d'agent ou à agir à titre de gérant ou de vendeur dans la province. Toutefois, le directeur peut refuser de délivrer un permis au demandeur s'il est d'avis, après avoir dûment fait ou fait faire une enquête par son représentant, qu'il y a lieu de ne pas accorder de permis au demandeur.

[3] Le personnel demande au directeur d'assortir le permis de modalités et de conditions conformément au paragraphe 10(1.1), ou encore de suspendre ou d'annuler le permis conformément au paragraphe 10(2), selon le cas.

10(1.1) Le directeur peut restreindre, à tout moment, la portée d'un permis en l'assortissant des modalités et des conditions qu'il estime appropriées.

10(2) Le directeur peut suspendre ou annuler tout permis s'il est d'avis que cette mesure est conforme à l'intérêt public.

[4] Le 19 décembre 2016, M. Rasenberg a déposé une demande de permis de vendeur immobilier, laquelle avait été assermentée le 16 décembre 2016.

[5] L'Association des agents immobiliers du Nouveau-Brunswick (l'AAINB) a admis M. Rasenberg en tant que membre le 19 décembre 2016, satisfaisant ainsi à la dernière exigence de délivrance de permis.

[6] Le directeur a délivré ce permis sans restriction le 22 décembre 2016.

[7] Le personnel a ensuite constaté que des procédures judiciaires ont eu lieu contre M. Rasenberg, et que celles-ci n'avaient pas été déclarées comme l'exigeait sa demande de permis.

[8] La directrice par intérim des services à la consommation a écrit une lettre à M. Rasenberg le 17 mars 2017, pour lui faire part de ses préoccupations. Cette lettre mentionnait l'existence de jugements impayés qui ont été enregistrés contre lui, dans deux instances impliquant des tierces parties. La lettre précisait également les numéros des dossiers des tribunaux. Elle signalait que M. Rasenberg a répondu « non » à la question dans sa demande de permis qui portait sur l'existence de jugements ou de procédures judiciaires contre lui. La lettre l'informait de son droit d'être entendu avant la prise d'une décision à cet égard, ainsi que de son droit à un avocat et à la divulgation de renseignements au dossier.

[9] Le droit à l'occasion d'être entendu est établi par les paragraphes 10(1.3) et (2.1) de la *Loi sur les agents immobiliers* :

10(1.3) Le directeur ne peut refuser une demande de permis ni assortir le permis de modalités et de conditions sans donner au demandeur ou au titulaire du permis l'occasion d'être entendu.

10(2.1) Le directeur ne peut suspendre ou annuler un permis sans donner à son titulaire l'occasion d'être entendu.

[10] Le 11 avril 2017, dans une lettre à la directrice par intérim, M. Rasenberg a reconnu l'existence des jugements. Il a également expliqué pourquoi les procédures judiciaires ont été lancées contre lui à titre personnel, et contre une société dans laquelle il était actionnaire et membre du conseil d'administration. Il a ensuite décrit le raisonnement qui sous-tend les réponses fournies dans sa demande de permis.

[11] M. Rasenberg a été informé par une lettre du 28 avril 2017 de l'objectif de l'occasion d'être entendu, et des questions à l'égard de sa convenance en tant que titulaire de permis, plus particulièrement des préoccupations à l'égard d'affirmations fausses et incomplètes dans sa demande de permis. En outre, cette lettre précisait quels renseignements étaient à la source des préoccupations du personnel. Elle concluait que l'occasion d'être entendu permettrait à M. Rasenberg de déposer tout renseignement supplémentaire, et de fournir toute explication pouvant aider le directeur à trancher.

[12] L'occasion d'être entendu a été fixée le 5 mai 2017 à 10 h, aux bureaux de la Commission à Saint John.

[13] Nous avons reçu une lettre en date du 25 avril 2017, à l'effet que M. Rasenberg serait présent et qu'il serait accompagné de son avocat.

[14] Nous avons rencontré M. Rasenberg et son avocat le 5 mai 2017. L'avocat du personnel était également présent.

[15] Pendant cette rencontre, le personnel a décrit le fondement de ses préoccupations. M. Rasenberg et son avocat y ont répondu, et expliqué pourquoi il a agi comme il l'a fait. Ils ont également répondu à nos questions. Ils n'ont pas déposé de documents supplémentaires.

LES FAITS

[16] Ayant pris connaissance des renseignements présentés par le personnel et l'intimé, nous avons constaté les faits ci-après.

[17] M. Rasenberg et son avocat ont confirmé, pendant l'occasion d'être entendu, qu'ils avaient reçu tous les documents utilisés par le personnel, et énumérés dans la lettre du 28 avril 2017.

[18] La demande de permis de vendeur immobilier pose, entre autres, les questions suivantes :

- Avez-vous manqué à une obligation imposée en vertu d'une décision judiciaire à votre rencontre?
- Est-ce qu'il y a des procédures en instance contre vous?

[19] M. Rasenberg a répondu « non » à chaque question, dans sa demande assermentée du 16 décembre.

[20] Les deux jugements suivants ont été enregistrés contre M. Rasenberg :

- Dossier n° FC-110-2015 – *Royal Bank of Canada v. Teneo Properties Ltd. & Jonathon Peter Rasenberg*
- Dossier n° MC-701-2015 – *J.D. Irvig Ltd. v. Teneo Properties Ltd. & Jonathon Rasenberg*

[21] Pendant l'occasion d'être entendu, M. Rasenberg a expliqué ne pas avoir compris les questions ci-dessus. De son point de vue, bien que les jugements le mentionnent personnellement, ils concernent l'entreprise plutôt que lui. L'autre raison à l'appui de son interprétation est qu'il a rencontré les créditeurs et établi un plan de remboursement auquel ils semblaient avoir consenti. Ainsi, il n'y aurait pas de « manquement » aux obligations imposées par les décisions judiciaires.

[22] M. Rasenberg a précisé qu'il avait discuté de ses réponses avec son gérant et avec le commissaire aux serments, au moment de signer sa demande de permis. D'après lui, ces deux individus lui ont recommandé de répondre « non ». Cette information n'a pas été vérifiée auprès d'eux.

[23] Dans sa demande assermentée, M. Rasenberg a fourni un historique incomplet à l'égard de son lieu de résidence à la question 9, et à l'égard de son emploi à la question 10. Son explication est qu'il a omis ces renseignements par inadvertance, puisqu'il a brièvement habité les lieux et occupé les postes en question.

LE MANDAT DE LA COMMISSION

[24] La *Loi sur la Commission des services financiers et des services aux consommateurs* établit au paragraphe 2(a) qu'elle a pour objet notamment « de permettre à la Commission de fournir des services de réglementation qui protègent l'intérêt public tout en augmentant la confiance du public à l'égard des secteurs réglementés ».

[25] Cette *Loi*, à l'alinéa 12(2)(b), prévoit que la Commission « veille à l'application de la législation en matière de services financiers et de services aux consommateurs », ce qui comprend la *Loi sur les agents immobiliers* en vertu du paragraphe 1(q).

[26] Avant d'assortir un permis de modalités et de condition, ou bien encore de le suspendre ou de l'annuler, le directeur doit évaluer le bien-fondé de ces mesures. Ce faisant, il doit tenir compte du mandat de la Commission et de la convenance de l'intimé en tant que titulaire de permis, et s'assurer que *rien* ne s'oppose à la délivrance du permis.

[27] La protection des consommateurs est une composante essentielle du mandat de la Commission, et un facteur clé de cette évaluation. Puisqu'il contrôle l'accès au secteur, le directeur doit s'assurer de la convenance des candidats ou des titulaires de permis.

LE PROCESSUS D'ÉVALUATION DE LA CONVENANCE

[28] Le paragraphe 10(1) de la *Loi sur les agents immobiliers* exige que le « directeur [soit] convaincu que le demandeur réunit les conditions voulues pour obtenir un permis ». L'évaluation de la convenance comprend la formation, les aptitudes, la stabilité financière, et l'intégrité. Chacun de ces facteurs a un poids significatif dans l'évaluation de la convenance d'un particulier à être titulaire d'un permis de vendeur immobilier.

[29] La stabilité financière est importante, car une situation financière précaire peut exercer une influence réelle ou apparente sur l'objectivité du vendeur. L'existence de jugements impayés est un facteur important dans l'évaluation de la stabilité financière, tout comme le manquement à l'obligation d'en divulguer l'existence.

[30] L'intégrité est un aspect essentiel du caractère du vendeur, puisque la confiance des consommateurs dans le secteur en dépend. Les consommateurs doivent savoir que leur agent immobilier est honnête et intègre lorsqu'il agit en leur nom, pendant ce qui pourrait être l'une des transactions les plus importantes de leur vie. L'intégrité et la véracité des renseignements dans une

demande de permis est un facteur important dans l'évaluation de l'intégrité, et donc de la convenance d'un individu à faire affaires dans le secteur.

[31] Une autre exigence figure dans le paragraphe 10(1), à savoir que le directeur s'assure « que rien ne s'oppose à la délivrance du permis demandé ». Bien que la portée de cette disposition soit grande, elle est évaluée à la lumière de la protection des consommateurs. Si un permis est délivré ou renouvelé, est-ce que les consommateurs sont à risque de préjudice ou d'exploitation?

ANALYSE

[32] M. Rasenberg affirme avoir travaillé dans le secteur de la gestion immobilière, et le secteur immobilier en général depuis l'âge de 24 ans. Il opère présentement dans les secteurs commerciaux et résidentiels, et affirme servir un large éventail de clients, lequel comprend des personnes âgées et du personnel hospitalier.

[33] Les questions dans la demande de permis de vendeur immobilier sont plutôt simples et claires. Il est inquiétant que M. Rasenberg en ait mal interprété le sens, et cela met en cause sa capacité de faire affaires dans le secteur immobilier. En tant que vendeur, il doit présenter à ses clients divers formulaires, ententes et contrats, y compris les aspects les plus techniques de ces documents. La fourniture de conseils et l'interprétation de documents techniques est d'ailleurs l'une des responsabilités les plus importantes du vendeur immobilier. Il est essentiel que des renseignements exacts soient communiqués aux clients, surtout lorsque nous considérons l'éventail des clients potentiels de M. Rasenberg. La compréhension exacte permet d'éviter que les clients soient induits en erreur, et qu'ils adoptent des attentes déraisonnables.

[34] La demande de M. Rasenberg contenait plusieurs affirmations inexactes ou incomplètes. Il est difficile de savoir si elles résultaient de son inattention ou de sa négligence. Toutefois la rigueur et le souci du détail sont deux attributs importants du vendeur, puisque celui-ci effectue une transaction qui a des répercussions financières importantes pour le client. Les clients se fient à l'expertise du vendeur, notamment à sa capacité de rédiger minutieusement divers contrats et ententes. Si un vendeur éventuel n'adopte pas cette rigueur dans sa propre demande de permis, on peut en douter ailleurs.

[35] L'honnêteté et l'intégrité sont deux caractéristiques essentielles des personnes œuvrant dans le secteur immobilier. Les consommateurs sont en droit d'exiger que les professionnels avec lesquels ils traitent, et qui reçoivent des honoraires, adoptent un comportement éthique et approprié dans l'ensemble. Malgré l'absence de preuve à l'effet que M. Rasenberg ait intentionnellement inscrit des réponses trompeuses dans sa demande de permis, la question se pose néanmoins.

[36] Les réponses trompeuses et incomplètes dans la demande de M. Rasenberg sont préoccupantes, et ont un effet négatif sur l'évaluation de sa convenance en tant que titulaire de permis. Ce cas précis exige une solution d'ordre réglementaire. La *Loi sur les agents immobiliers* prévoit que le

directeur peut assortir un permis de modalités et de conditions au besoin, ou encore suspendre ou annuler un permis s'il est d'avis que la mesure est conforme à l'intérêt du public.

[37] La question clé est de savoir si les actes de M. Rasenberg sont répréhensibles à tel point qu'il ne devrait pas œuvrer dans le secteur immobilier, ou s'il peut adopter un comportement approprié avec la formation et la supervision de mise.

[38] À plus d'une reprise, M. Rasenberg a reconnu qu'il n'a pas rempli sa demande convenablement, et signalé qu'il a répondu aux questions du personnel en temps opportun. Son avocat l'a réitéré. Selon leur point de vue, les efforts de M. Rasenberg de conclure une entente satisfaisante avec ses créditeurs de son ancienne entreprise, plutôt que de déclarer faillite, témoignent de son caractère intègre.

[39] Après un examen approfondi, nous sommes d'avis que M. Rasenberg peut agir convenablement en tant que vendeur immobilier, sous réserve de la formation et de la supervision appropriées. L'assortiment de modalités et conditions au permis vise à lui permettre de répondre aux préoccupations décrites dans cette ordonnance. La *Loi sur les agents immobiliers* exige que M. Rasenberg se conforme à ces modalités et conditions.

[40] La *Loi sur les agents immobiliers* prévoit ce qui suit :

10(1.1) Le directeur peut restreindre, à tout moment, la portée d'un permis en l'assortissant des modalités et des conditions qu'il estime appropriées.

10(1.2) Le titulaire d'un permis se conforme aux modalités et aux conditions dont le directeur l'assortit.

ORDONNANCE

Nous concluons que la meilleure résolution de cette affaire est d'assortir le permis de M. Rasenberg aux modalités et conditions suivantes :

- M. Rasenberg doit exercer sous la supervision de Re/Max Professionals Saint John Inc. jusqu'à l'échéance de son permis.
- La supervision doit se poursuivre pendant les douze mois d'exercice suivants.
- Dans le cadre de la supervision, le gérant est responsable, au minimum, de la révision et de l'approbation des contrats, des ententes et de tout autre document contraignant à l'égard de toute transaction immobilière.
- Re/Max Professionals Saint John Inc. peut fixer d'autres conditions au besoin, et le cas échéant doit en informer le directeur des services à la consommation.

- M. Rasenberg doit terminer avec succès le cours de déontologie offert par l'AAINB ou approuvé par celle-ci, dans un délai de trois mois, et déposer une preuve à l'appui au directeur des Services à la consommation.
- M. Rasenberg doit informer le directeur des Services à la consommation de tout changement à l'égard des jugements impayés à son encontre.
- M. Rasenberg doit informer le directeur des Services à la consommation de tout autre jugement le concernant.

Sous réserve d'un progrès satisfaisant, et après au moins six mois suivant l'émission du prochain permis de M. Rasenberg, une demande peut être déposée auprès du directeur des services à la consommation pour que soient révisées les modalités et conditions assorties au permis.

SIGNÉ à Saint John, au Nouveau-Brunswick, le 18 juillet 2017.

« version originale signée par »

Kenrick G. Hancox

Directeur des Services à la consommation

Commission des services financiers et des services aux consommateurs