

CONTRAT D'HYPOTHÈQUE IMMOBILIÈRE DE TYPE PARAPLUIE : LES CONSOMMATEURS SONT-ILS BIEN INFORMÉS ?

Marie Annik GRÉGOIRE

Volume 119, numéro 2, 2017

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1043647ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/1043647ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

Éditions Yvon Blais

ISSN

0035-2632 (imprimé)

2369-6184 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer cet article

GRÉGOIRE, M. A. (2017). CONTRAT D'HYPOTHÈQUE IMMOBILIÈRE DE TYPE PARAPLUIE : LES CONSOMMATEURS SONT-ILS BIEN INFORMÉS ? *Revue du notariat*, 119(2), 277–319. <https://doi.org/10.7202/1043647ar>

CONTRAT D'HYPOTHÈQUE IMMOBILIÈRE DE TYPE PARAPLUIE : LES CONSOMMATEURS SONT-ILS BIEN INFORMÉS ?

Marie Annik GRÉGOIRE*

INTRODUCTION	279
1. Hypothèse explorée et législation applicable	283
1.1 Hypothèse de recherche	283
1.2 Survol du cadre juridique relatif aux obligations des institutions financières à l'égard des consommateurs lors de la conclusion d'une hypothèque immobilière .	284
1.2.1 L'obligation d'information des institutions financières	285
1.2.2 La protection du consommateur	288
1.3 Méthodologie	291
1.3.1 Grille d'analyse	292
2. Résultats	293
2.1 Représentativité de notre échantillon	294

* Professeure, Faculté de droit, Université de Montréal. Cette étude a été effectuée en collaboration avec l'organisme Option consommateurs. Elle a été rendue possible grâce à une subvention de la Fondation Claude Masse. Cependant, ni Option consommateurs ni la Fondation Claude Masse n'ont eu droit de regard sur l'analyse des résultats ou les opinions émises, qui sont le fait de l'auteure seulement. Par ailleurs, l'auteure tient à remercier le doyen Jean-François Gaudreault-DesBiens et M. Benoît Moore (alors professeur) pour leur aide et leurs commentaires pertinents. Ce texte est à jour au 15 novembre 2016.

2.2	La vente de produits de l'institution financière . . .	295
2.3	Nature de l'information fournie au consommateur . .	296
2.3.1	Les modalités du prêt	296
2.3.2	Les modalités de la garantie hypothécaire . .	297
2.3.3	La remise de l'acte hypothécaire pour lecture préalable	298
2.3.4	Le temps et les modalités de signature des documents par le consommateur	298
2.3.5	Les informations concernant l'hypothèque additionnelle (y compris le taux d'intérêt) . .	299
2.3.6	Les obligations du consommateur en vertu de l'acte de prêt et de l'acte de garantie hypothécaire	300
2.3.7	Les causes de défaut à l'acte	300
2.3.8	Les divers frais pouvant être imputés au consommateur	301
	Conclusion et recommandations concernant les modalités de la garantie hypothécaire parapluie	302
	Annexe 1 : Tableau des résultats	308

INTRODUCTION

Depuis 1994, les articles 2689 et 2797 C.c.Q. permettent aux institutions financières d'obtenir de leurs clients des hypothèques immobilières ne garantissant plus le seul prêt contracté pour l'achat de l'immeuble grevé, mais toutes autres obligations présentes ou futures du consommateur. De telles hypothèques, appelées « garanties immobilières », « hypothèque parapluie », « hypothèque subsidiaire » ou « hypothèque rechargeable »¹, diffèrent de l'hypothèque traditionnelle en ce qu'elles peuvent survivre au remboursement du prêt principal ayant servi à acquérir la propriété. Autrement dit, l'hypothèque rechargeable continue à grever l'immeuble tant qu'elle n'est pas radiée², sans égard au paiement de l'obligation principale. Par ces articles, le législateur a autorisé un changement de nature des hypothèques immobilières maintenant offertes aux consommateurs québécois. Contrairement à l'hypothèque traditionnelle, l'hypothèque rechargeable ne se caractérise plus par sa nature accessoire : son existence n'est plus limitée à un prêt déterminé et peut « garantir l'exécution d'une obligation dont la valeur ne peut être déterminée ou est incertaine ». Cela se traduit par certaines conséquences juridiques peu banales pour le consommateur : le montant enregistré de l'hypothèque est plus élevé que la valeur du seul prêt destiné à l'achat de la maison³, la valeur de l'hypothèque

1. Telle est l'expression très explicite utilisée en France et reprise par le professeur Gardner, dans Daniel GARDNER, « La protection du consommateur immobilier : le casse-tête incomplet », dans Pierre-Claude LAFOND et Brigitte LEFEBVRE (dir.), *Le consommateur immobilier en quête de protection*, Montréal, Éditions Yvon Blais, 2014, p. 1, à la p.15.
2. Voir généralement sur l'hypothèque subsidiaire/parapluie/rechargeable, Louis PAYETTE, *Les sûretés réelles dans le Code civil du Québec*, 5^e éd., Montréal, Éditions Yvon Blais, 2015, n^{os} 659 et s., p. 329 et s. ; Marc BOUDREAU, *Les sûretés*, 4^e éd., coll. « Répertoire de droit/Nouvelle série », Montréal, Chambre des notaires du Québec/Wilson & Lafleur, 2014, n^{os} 4.4. et s., p. 84 et s. ; Marc BOUDREAU, « Sûretés », (2009) 111 *R. du N.* 139, 155 et s. ; François LEBREUX, « L'étendue de l'hypothèque et ses conséquences », (2008) 2 *C.P. du N.* 51.
3. Voir à ce sujet le site de L'AGENCE DE LA CONSOMMATION EN MATIÈRE FINANCIÈRE DU CANADA, « Acheter votre premier logement : trois étapes pour trouver le prêt hypothécaire qui vous convient », en ligne : <<http://www.fcac-acfc.gc.ca/Fra/ressources/publications/hypotheques/Pages/BuyingYo-Acheter2.aspx>>. Voir aussi F. LEBREUX, préc., note 2, p. 68.

pouvant même dépasser celle de la maison, alors que le prêt initial pour l'acquérir est moins élevé⁴. De même, cette hypothèque ne s'éteint plus au parfait paiement du prêt principal puisqu'elle vise à garantir aussi toutes dettes futures contractées par le consommateur auprès de l'institution financière détentrice de l'hypothèque, y compris les dettes de consommation courante de ce consommateur et parfois même celles de ses proches⁵. De ce fait, l'hypothèque rechargeable restreint la possibilité du consommateur de transférer son hypothèque à un autre prêteur, le prêteur initial pouvant exiger le remboursement de toutes les dettes couvertes par « le parapluie » avant d'accorder la quittance⁶ et de permettre la radiation de l'hypothèque. Le consommateur se trouve ainsi aux prises avec une hypothèque dont il ne pourra obtenir la radiation tant et aussi longtemps qu'il n'aura acquitté l'ensemble de ses obligations financières (voire de celles de ses proches, conjoint ou enfants) envers l'institution. On peut penser au consommateur qui vend sa maison, mais dont l'hypothèque garantit, souvent à son insu, les sommes portées à la carte de crédit du conjoint et qu'il devra rembourser s'il veut offrir à l'acheteur un titre libre de toute hypothèque.

De l'avis de plusieurs auteurs, le risque de la mainmise du marché sur l'hypothèque rechargeable a échappé au législateur lors de l'adoption du *Code civil du Québec*. Comme le mentionne le professeur Gardner :

Lors de la commission parlementaire tenue à l'occasion de l'adoption du Code civil, beaucoup de temps et d'énergie ont été consacrés à

4. AGENCE DE LA CONSOMMATION EN MATIÈRE FINANCIÈRE DU CANADA, préc., note 3. Pour une dénonciation de la situation, voir Stéphanie GRAMMOND, « Nouvelle mode : des maisons hypothéquées à 125 % », 19 décembre 2012, en ligne : <<http://affaires.lapresse.ca/economie/immobilier/201212/19/01-4605347-nouvelle-mode-maisons-hypothequees-a-125.php>>.

5. On peut par exemple penser à l'utilisation d'une carte de crédit, d'une marge de crédit ou le prêt pour l'achat d'une automobile. Notons que les autres dettes et obligations couvertes par l'hypothèque varient d'une institution financière à une autre. Certaines, telles les Caisses populaires Desjardins, sont plus précises quant aux autres obligations couvertes, alors que d'autres institutions utilisent plutôt une formulation générale telle que « toutes autres dettes et obligations présentes et futures », ce qui a pour effet de couvrir toutes les obligations du consommateur à l'égard de cette institution financière.

6. Voir à ce sujet, Stéphanie GRAMMOND, « Mince éclaircie pour les hypothèques parapluie », *La Presse*, 4 septembre 2014, en ligne : <<http://affaires.lapresse.ca/opinions/chroniques/stephanie-grammond/201409/04/01-4797092-mince-eclaircie-pour-les-hypotheques-parapluie.php>>. Voir plus amplement sur les difficultés juridiques concernant la quittance et la radiation de ces hypothèques : M. BOUDREAULT, *Les sûretés*, préc., note 2, nos 174 à 174.9, p. 85 à 90.

s'assurer que l'hypothèque *mobilière* ne soit pas ouverte de façon générale aux consommateurs, afin d'éviter le surendettement : l'article 2683 C.c.Q. en est la conséquence directe. En revanche, personne n'a vu, semble-t-il, que le nouvel article 2689 al. 2 permettrait aux dettes de consommation d'entrer dans le giron de l'hypothèque *immobilière*. Manifestement, l'article 2689 a été rédigé dans l'optique du financement de l'entreprise, où les nécessités du crédit obligent à davantage de souplesse.⁷

Fortement influencée par la crise de surendettement des ménages de 2008 aux États-Unis, la France a modifié l'article 2422 du Code civil français, en 2013, pour restreindre l'accès à l'hypothèque rechargeable aux seules fins professionnelles. Pourtant introduite en 2006, cette hypothèque n'aura donc pas survécu une décennie en ce qui concerne son octroi aux consommateurs. Les raisons qui ont motivé ce changement se lisent ainsi :

L'ordonnance n° 2006-346 du 23 mars 2006 relative aux sûretés a créé une sûreté nouvelle destinée à soutenir la consommation, l'hypothèque rechargeable. Il s'agit d'une hypothèque dont l'assiette peut être réutilisée afin de servir de garantie auprès de nouveaux créanciers une fois que la créance initiale a été partiellement remboursée ou quand l'importance de l'hypothèque excédait la première créance.

[...]

Les hypothèques rechargeables sont définies à l'article 2422 du code civil.

[...]

Ce mécanisme permet à un emprunteur de financer un ou des crédits à la consommation en l'adossant à une hypothèque que la banque a prise dans le cadre d'un crédit immobilier préalablement octroyé. Plus précisément, lorsque l'emprunteur rembourse son crédit immobilier, il peut utiliser la différence entre la valeur de l'hypothèque et le montant résiduel du crédit pour financer un crédit à la consommation.

Selon le rapporteur pour avis, le mécanisme des hypothèques rechargeables a été utilisé de manière intensive aux États-Unis et a été un élément clé de la crise des *subprimes*. Il a en effet eu pour résultat un endettement insoutenable de certains ménages qui deviennent insolvable dès que le marché immobilier se retourne ainsi qu'une croissance économique artificiellement tirée par le crédit à la consommation.

7. D. GARDNER, préc., note 1, p. 16. Voir aussi sur l'intention présumée du législateur en 1994, Denise PRATTE, *Priorités et hypothèques*, 4^e éd., Sherbrooke, Les Éditions Revue de Droit de l'Université de Sherbrooke, 2015, n° 71c, p. 63.

[...]

Ces *subprimes* à la française sont hautement toxiques, car elles poussent les consommateurs au surendettement, en leur permettant de garantir par des hypothèques des crédits à la consommation sur une durée qui peut atteindre cinquante ans.⁸

En octobre 2011, la Chambre des notaires du Québec s'inquiétait de la portée et de la complexité des hypothèques rechargeables. Sans aller jusqu'à préconiser la solution mise de l'avant par le législateur français, la Chambre émettait le commentaire et la recommandation suivante :

L'hypothèque étant devenue au fil du temps un contrat d'adhésion, on constate également que plusieurs prêteurs utilisent leur pouvoir de rédiger l'acte à leur guise, pour insérer au contrat une stipulation à l'effet que l'hypothèque servira également à garantir automatiquement toute autre obligation future que le débiteur ou un tiers, tel son conjoint, pourra contracter dans l'avenir envers le créancier hypothécaire. La CNQ considère que dans le cas d'un consommateur, il devrait être interdit que l'hypothèque puisse s'étendre automatiquement à de nouvelles obligations, sans que le consommateur ou le nouveau propriétaire de l'immeuble ne consente à ce que sa propriété serve à garantir ces nouvelles obligations. **La CNQ propose donc que lorsqu'il est prévu que l'hypothèque sert à garantir des obligations futures, l'hypothèque ne puisse prendre effet avant qu'une telle obligation ait pris naissance et avant que le propriétaire de l'immeuble ait consenti à ce que l'hypothèque garantisse cette nouvelle obligation.**⁹ [caractères gras dans l'original]

En mai 2012, l'organisme Option consommateurs menait une recherche¹⁰ dans laquelle elle interrogeait tant les acteurs de

8. *Rapport no. 1156 fait au nom de la Commission des affaires économiques sur le projet de loi relatif à la consommation*, Assemblée nationale (France), 14^e législature, 13 juin 2013, p. 254-255, en ligne : <<http://www.assemblee-nationale.fr/14/pdf/rapports/r1156.pdf>>.

9. CHAMBRE DES NOTAIRES DU QUÉBEC, *Mémoire de la Chambre des notaires du Québec sur le projet de loi n° 24 intitulé Loi visant principalement à lutter contre le surendettement des consommateurs et à moderniser les règles relatives au crédit à la consommation*, octobre 2011, p. 16.

10. OPTION CONSOMMATEURS, *Les hypothèques parapluie : les avantages et les inconvénients de l'acte de garantie immobilière – Rapport de recherche présenté au Bureau de la consommation d'Industrie Canada*, mai 2012, en ligne : <http://www.option-consommateurs.org/documents/principal/fr/File/oc_ic05_hypotheses_parapluie_rapport_2012.pdf>. Par ailleurs, plusieurs éléments de cette recherche ont été repris dans Claire HARVEY, « L'acte de garantie immobilière (à suivre...) ».

l'industrie que les consommateurs sur les actes d'hypothèques rechargeables. Cette recherche a permis de mettre en lumière plusieurs éléments dont les trois principaux peuvent se résumer ainsi :

- 1) Les clauses de l'acte de garantie immobilière (hypothèque rechargeable) manquent de clarté. Parmi les consommateurs interrogés, la grande majorité ne connaissaient pas la portée de leur hypothèque et indiquaient qu'ils ne signeraient pas un tel acte hypothécaire s'ils en avaient le choix. Plusieurs consommateurs ont aussi été choqués par la complexité des clauses présentées.
- 2) Cette recherche souligne également que pour les acteurs de l'industrie, l'acte de garantie immobilière (hypothèque rechargeable) répond au besoin exprimé par les consommateurs de pouvoir emprunter des sommes d'argent sans avoir à payer les services d'un notaire. Il importe néanmoins que le consommateur s'assure qu'il a bien compris la nature des engagements qu'il contracte. D'ailleurs, selon eux, l'information divulguée par les institutions financières permet au consommateur de faire un choix éclairé et leurs préposés s'assurent que les clients ont bien lu et compris les documents avant de les signer.
- 3) Plusieurs institutions financières n'offrent plus d'hypothèques traditionnelles, obligeant ainsi les consommateurs à contracter une hypothèque rechargeable.

En définitive, il apparaît que l'hypothèque rechargeable est un produit de financement hypothécaire très avantageux pour les institutions financières. C'est sans surprise qu'elle domine maintenant le marché.

1. Hypothèse explorée et législation applicable

1.1 Hypothèse de recherche

Par la présente recherche, nous avons voulu vérifier si les informations que les institutions financières transmettent aux consom-

(...suite)

lière, cet obscur objet du désir d'être propriétaire », dans P.-C. LAFOND et B. LEFEBVRE (dir.), préc., note 1, p. 273.

mateurs au sujet des contrats d'hypothèque rechargeable permettent ou non à ces derniers de faire un choix libre et éclairé. Ainsi, nous avons voulu déterminer si, en fonction des renseignements fournis par les représentants des institutions financières dans le cadre des démarches relatives à l'achat d'une maison, les consommateurs sont en mesure de connaître la nature et la portée de leur engagement hypothécaire avant de procéder à la signature de ce dernier chez le notaire.

En effet, bien que le notaire soit responsable de renseigner le consommateur sur ses obligations hypothécaires, il apparaît que, mis devant le fait accompli au moment de la lecture et de la signature de l'acte, il est pratiquement trop tard pour le consommateur qui achète une maison de reculer et de trouver une nouvelle source de financement auprès d'une institution financière sans s'exposer à de graves conséquences juridiques¹¹. Cela s'avère d'autant que, comme l'a démontré l'étude d'Option consommateurs, plusieurs institutions financières n'offrent plus l'hypothèque traditionnelle¹², ce qui limite les possibilités réelles pour le consommateur de trouver, rapidement et aisément, un produit hypothécaire lui convenant davantage. L'obligation de renseignement des institutions financières à l'égard des engagements auxquels elles soumettent leurs clients prend alors une dimension essentielle. Il apparaît nécessaire que le consommateur puisse connaître toutes les dimensions de la garantie hypothécaire consentie bien avant la signature officielle chez le notaire.

1.2 Survol du cadre juridique relatif aux obligations des institutions financières à l'égard des consommateurs lors de la conclusion d'une hypothèque immobilière

Les institutions financières visitées sont légalement constituées, soit en vertu d'une loi provinciale – la *Loi sur les coopératives de services financiers*¹³ – dans le cas des Caisses populaires Desjar-

11. Voir à ce sujet les analyses de Charlaïne BOUCHARD, « Ne prêtons pas moins, mais prêtons mieux. Réflexion sur l'encadrement du crédit immobilier en droit québécois à l'exemple du *Code de la consommation* français », dans P.-C. LAFOND et B. LEFEBVRE (dir.), préc., note 1, p. 247 ; M. BOUDREAULT, « Sûretés », préc., note 2, p. 158.

12. OPTION CONSOMMATEURS, préc., note 10.

13. RLRQ, c. C-67.3.

dins, soit en vertu d'une loi fédérale – la *Loi sur les banques*¹⁴ – pour les banques. Cette dualité de compétence législative peut avoir certaines conséquences quant aux obligations de chacune de ces institutions financières. Nous traiterons plus spécifiquement de l'obligation d'information qui leur est spécifiquement dévolue (1.2.1) et de la protection du consommateur (1.2.2).

1.2.1 L'obligation d'information des institutions financières

Si la loi provinciale régissant les coopératives de services financiers ne contient aucune obligation de divulgation, les banques sont, quant à elles, tenues de communiquer à l'emprunteur certains renseignements relatifs au coût de l'emprunt¹⁵. Ce coût d'emprunt comprend divers intérêts et frais payables à la banque¹⁶, y compris les frais d'administration, de services et d'opérations¹⁷, ainsi que les frais et honoraires d'avocat, de notaire, d'arpentage, d'inspection ou d'évaluation lorsque ces services sont exigés par la banque¹⁸. Cette divulgation doit revêtir la forme écrite et doit contenir les renseigne-

14. L.C. 1991, ch. 46. Il faut noter qu'en date du 25 octobre 2016, un projet de loi « mammouth » a été déposé à la Chambre des communes. Ce projet de loi avait notamment pour but de modifier la *Loi sur les banques*, en y introduisant une nouvelle section intitulée « Relations avec les clients et le public » dans le but avoué de « d'établir un régime complet et exclusif pour encadrer les relations des institutions avec leurs clients et le public relativement aux produits et services bancaires, et ce, afin :

a) de fournir aux clients et au public une protection uniforme à l'échelle nationale ;

b) de permettre aux institutions d'exercer leurs opérations bancaires de façon cohérente et avec efficacité à cette échelle ;

c) d'assurer l'uniformité dans la supervision des institutions et le contrôle d'application des dispositions relatives à la protection des clients et du public. » Il y était aussi explicitement mentionné que cette partie « vise à avoir prépondérance sur les dispositions des lois et règlements provinciaux relatives à la protection des consommateurs et aux pratiques commerciales visant ceux-ci ». Ainsi, le gouvernement fédéral cherchait clairement à écarter les dispositions jugées trop protectrices de lois provinciales telles que la *Loi sur la protection du consommateur*. Heureusement, à la suite d'objections, notamment du Québec, cette modification a été retirée en décembre 2016. Voir *Loi n° 2 portant exécution de certaines dispositions du budget déposé au Parlement le 22 mars 2016 et mettant en œuvre d'autres mesures*, projet de loi, C-29, (2^e lecture et renvoi à un comité 15 novembre 2016), 1^{re} session, 42^e légis., (Can.), art. 131.

15. Art. 449-454, *Loi sur les banques*, préc., note 14 ; *Règlement sur le coût d'emprunt (banques)*, DORS/2001-101 (sous réserve de l'adoption des modifications mentionnées à la note 14).

16. Art. 449, *Loi sur les banques*, préc., note 14.

17. Art. 5(1)a), *Règlement sur le coût d'emprunt (banques)*, préc., note 15.

18. *Ibid.*, art. 5(1)b) d) et e).

ments prévus au règlement¹⁹. L'institution financière peut l'inclure dans la convention de prêt²⁰. Ainsi, elle n'a pas à être effectuée dans un document séparé qui attirerait spécifiquement l'attention du consommateur. Les renseignements précis à être divulgués se trouvent aux articles 8 et 9 du règlement (selon les modalités du prêt) et comprennent notamment les taux d'intérêt, le montant des versements, le coût du prêt, les pénalités en cas de remboursement anticipé et les frais de radiation.

Par ailleurs, si la législation fédérale oblige les banques à dévoiler les coûts d'emprunt, elle ne les oblige pas à dévoiler les autres clauses de la convention, y compris la nature et la portée de l'hypothèque consentie par le consommateur. Par contre, toutes les banques visitées (ce terme n'incluant pas les Caisses populaires Desjardins qui ne sont pas des banques) lors de notre étude sont membres de l'Association des banquiers canadiens. Or, les membres de cette association se sont volontairement engagés à respecter l'*Engagement à fournir des renseignements sur la garantie hypothécaire*²¹. Ce document se présente comme une autorégulation de l'industrie bancaire visant à assurer au consommateur l'accès à une information précise sur la portée de ses engagements hypothécaires²². Il « vise à définir la nature des renseignements sur la garantie

19. *Ibid.*, art. 6(1).

20. *Ibid.*, art. 6(2).

21. Une copie de cet engagement peut être consultée en ligne : <<http://www.cba.ca/Assets/CBA/Files/Article%20Category/PDF/vol-mortgage-security-fr.pdf>>.

22. L'AGENCE DE LA CONSOMMATION EN MATIÈRE FINANCIÈRE DU CANADA donne, au sujet de cet engagement volontaire, les explications suivantes sur son site internet.

« Les banques fourniront des renseignements comparatifs généraux pour vous aider à comprendre les différences entre les types de garantie hypothécaire acceptés par une banque dans le cas des prêts hypothécaires résidentiels. Ces renseignements peuvent vous aider à prendre une décision éclairée au moment de choisir votre prêteur hypothécaire et produit hypothécaire.

Avant ou pendant la conclusion du contrat de prêt hypothécaire, la banque vous fournira des renseignements spécifiques au sujet de la garantie utilisée pour votre prêt hypothécaire.

Les renseignements généraux et spécifiques porteront sur les sujets suivants :

- le transfert ou la subrogation de la garantie hypothécaire à un nouveau prêteur
- l'emprunt de fonds supplémentaires
- la radiation de la garantie hypothécaire.

Les banques fourniront les renseignements d'une manière claire, simple et qui ne prête pas à confusion. » En ligne : <<https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/services/droits-responsabilites/droits-hypothèques/droits-garantie-hypothécaire.html>>.

hypothécaire que les banques fourniront aux consommateurs cherchant à obtenir un prêt hypothécaire pour l'achat d'une maison et à déterminer le moment où elles fourniront ces renseignements, de sorte que les consommateurs aient suffisamment d'information pour comprendre les conséquences de leur choix, avant de choisir définitivement leur produit [...] ».

Par conséquent, « [t]oute banque qui octroie des prêts hypothécaires résidentiels devra fournir aux consommateurs des renseignements généraux comparatifs qui les aideront à comprendre les différences entre les divers types de garanties que les banques exigent pour les hypothèques subsidiaires et les hypothèques conventionnelles [...] ».

Malheureusement, malgré les termes de l'*Engagement*, les banques visitées dans le cadre de notre étude se sont contentées de divulguer par écrit cette information, lorsqu'elles l'ont fait, ce qui n'a pas toujours été le cas. Elles ne se sont pas souciées de la réelle compréhension des produits hypothécaires offerts à leurs clients. Pire, dans un cas, l'information transmise sur la nature et la portée de l'hypothèque était carrément fausse.

À ces obligations légales ou volontaires spécifiques s'ajoutent les obligations d'information, de conseil, de prudence et de diligence inhérentes au statut d'« experts en services financiers » dont jouissent les institutions visitées²³. Ces devoirs s'ajoutent au devoir général de bonne foi qui incombe à toute personne²⁴ et impliquent que l'institution financière doit veiller à bien informer ses clients sur

23. *Compagnie Trust Royal c. Veilleux*, [2000] R.R.A. 53 (C.A.), par. 27 ; voir également, Jean-Louis BAUDOUIN, Patrice DESLAURIERS et Benoît MOORE, *La responsabilité civile*, vol. 2, 8^e éd., Montréal, Éditions Yvon Blais, 2014, n^{os} 2-432 et s., p. 459 et s. ; Nicole L'HEUREUX, Édith FORTIN et Marc LACOURSIÈRE, *Droit bancaire*, 4^e éd., Montréal, Éditions Yvon Blais, n^o 1.156, p. 320-321 ; Marc LACOURSIÈRE, *Commentaire sur la décision Markarian c. Marchés Mondiaux CIBC inc. – Le devoir de conseil du banquier d'investissement*, EYB2006REP525. Il est par ailleurs à noter que le projet de loi C-29, préc., note 14, prévoyait l'obligation pour les banques d'offrir une information exigée par la loi « dans un langage et d'une manière simples, clairs et n'induisant pas en erreur », art. 131 du projet de loi, (art. 627.37 (1) a)). Par contre, ce projet de loi ne prévoyait aucun recours civil en cas de contravention à la loi, mais plutôt un système de plaintes à l'interne au sein de la banque.

24. Art. 1375 C.c.Q. Pour plus d'informations au sujet du devoir de bonne foi, voir Marie Annik GRÉGOIRE, *Liberté, responsabilité et utilité : la bonne foi comme instrument de justice*, coll. « Minerve », Montréal, Éditions Yvon Blais, 2010.

les produits qu'elle offre. Elle doit ainsi les conseiller adéquatement en fonction de leurs intérêts et faire preuve des soins et d'une habileté raisonnable²⁵. Cela est particulièrement vrai en matière d'assurance prêt où la simple remise d'un avis ou d'un formulaire a été jugée insuffisante en l'absence d'explications appropriées²⁶. Afin d'assurer le respect de ces obligations, l'institution financière doit veiller à la formation adéquate de son personnel²⁷. Évidemment, le devoir d'information de l'institution financière l'empêche de fournir une information inexacte.

Conformément aux enseignements de la Cour suprême²⁸, l'intensité de l'obligation d'information varie selon le degré de vulnérabilité informationnelle du cocontractant. On peut très certainement conclure qu'un simple consommateur est dans une situation de très grande vulnérabilité informationnelle. Cela s'avère particulièrement quand le représentant de l'institution financière se présente comme un « conseiller », établissant de ce fait un climat de confiance et que les actes sont d'une complexité telle que même ces « conseillers » sont, selon les résultats de notre étude, incapables de les comprendre. D'ailleurs, en ce sens, puisqu'il s'agit de contrats d'adhésion, nous croyons que les clauses des hypothèques subsidiaires pourraient être soumises au test de l'article 1436 C.c.Q. sur les clauses illisibles et incompréhensibles en l'absence d'explications appropriées²⁹.

1.2.2 La protection du consommateur

La *Loi sur la protection du consommateur*³⁰ trouve généralement application en matière de relations contractuelles entre un consommateur et une institution financière, y compris une banque³¹. Pourtant, l'application de la L.p.c. aux hypothèques immobilières est complexe et devrait être clarifiée.

25. *Compagnie Trust Royal c. Veilleux*, préc., note 23, par. 27.

26. *Hélie c. Banque Royale du Canada*, [1996] R.R.A. 1072 (C.S.). Voir aussi *Banque Nationale du Canada c. 9000-7048 Québec inc.*, 2006 QCCA 950, où ces principes ont été repris, mais où la Cour a conclu que les explications suffisantes avaient été fournies.

27. *Garand c. Banque Nationale du Canada*, [1998] R.R.A. 454 (C.S.).

28. *Banque de Montréal c. Bail*, [1992] 2 R.C.S. 554.

29. Voir du même avis, D. GARDNER, préc., note 1, p. 18 ; D. PRATTE, préc., note 7, n° 71c, p. 63.

30. RLRQ, c. P-40.1 [« L.p.c. »].

31. *Banque de Montréal c. Marcotte*, [2014] 2 R.C.S. 725. Dans cette affaire, il a été décidé que les articles de la *Loi sur la protection du consommateur* peuvent (à suivre...)

Ainsi, malgré l'entrée en vigueur de la L.p.c. en 1980, plusieurs articles de celle-ci ne sont toujours pas en vigueur, dont l'article 6c) de la Loi. Cet article exclut expressément du champ d'application de la Loi le crédit garanti par hypothèque, mais l'exclusion n'étant pas en vigueur, la L.p.c. s'applique bel et bien à ce type de crédit. Par contre, l'article 21 du *Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur*³² prévoit l'exclusion suivante :

Est exempté de l'application des articles 12, 14 et 15 de la Loi, du chapitre II du titre I de la Loi, des sections II et III du chapitre III du titre I et du titre II de cette Loi, le contrat où un crédit consenti à un consommateur est ou doit être garanti par une hypothèque immobilière de premier rang.

Ainsi, concrètement, les hypothèques immobilières de premier rang³³ entre un consommateur et une institution financière – soit celles visées par notre étude – sont exemptées de l'application des articles 12, 14, 15, 23 à 33, 55 à 150 et 215 à 253 L.p.c. Sont donc notamment exclues de l'application de la L.p.c., dans le contexte d'un crédit garanti par une hypothèque immobilière de premier rang, les pratiques interdites de commerce énumérées au titre II de la Loi. Or, les dispositions de cette section sanctionnent toute forme de déclaration trompeuse. On peut donc déplorer que le consommateur ne puisse en bénéficier. Par contre, il faut mentionner que, dans l'état actuel de l'exclusion, plusieurs articles utiles au consommateur trouvent encore application. Parmi ceux-ci, on retrouve :

- 1) L'article 8 sur la lésion objective et subjective du consommateur ;
- 2) L'article 9 sur l'examen des circonstances du consentement donné par le consommateur ;

(...suite)

s'appliquer aux contrats conclus par les banques, en ce qu'ils ne contreviennent pas au partage des compétences constitutionnelles prévu à l'article 91 de la *Loi constitutionnelle de 1982*. Pour ce faire, il faudrait que les articles de la L.p.c. soient incompatibles (conflit irrécyclable) avec les dispositions de la *Loi sur les banques* et nuisent à la réalisation des objectifs poursuivis par cette dernière. Voir à cet effet Pierre-Claude LAFOND, *Droit de la protection du consommateur : théorie et pratique*, Montréal, Éditions Yvon Blais, 2015, n° 781, p. 313.

32. RLRQ, c. P-40.1, r. 3.

33. Les articles 20 et 22 du *Règlement* excluent quant à eux les hypothèques sur des immeubles de plus de quatre logements ou celles qui ne sont pas de premier rang. Ces articles n'étant pas pertinents aux fins de notre étude, nous ne nous y attarderons pas plus amplement.

- 3) L'article 10 interdisant la stipulation par laquelle le commerçant (ici l'institution financière) se dégagerait des conséquences de son fait ou de celui de son représentant ;
- 4) L'article 11 interdisant la stipulation réservant au commerçant le droit de décider unilatéralement que le consommateur a manqué à l'une de ses obligations ;
- 5) L'article 11.2 sur l'encadrement et même l'interdiction de la modification unilatérale du contrat ;
- 6) L'article 263 sur l'administration d'une preuve testimoniale, même pour contester un écrit valablement fait ;
- 7) L'article 272 sur les sanctions pouvant être imposées au commerçant ayant agi en contravention des dispositions impératives de la L.p.c.

Par ailleurs, le *Code civil du Québec* s'applique aussi aux contrats de garanties hypothécaires. À ce titre, il peut être pertinent de mentionner que l'institution financière ne pourra s'exonérer de sa responsabilité en cas de faute lourde ou intentionnelle³⁴ – protection qui, à notre avis, est plus restreinte que celle offerte par l'article 10 L.p.c. De même, l'article 2332 C.c.Q. autorise une personne à invoquer la lésion, malgré la restriction prévue à l'article 1405 C.c.Q., dans le cas spécifique d'un prêt d'argent. Finalement, puisque le contrat de garantie hypothécaire est un contrat d'adhésion ou de consommation, les clauses qu'il contient sont soumises au régime des articles 1435, 1436 et 1437 C.c.Q. sur les clauses externes, les clauses illisibles et incompréhensibles ainsi que les clauses abusives³⁵.

Nous croyons que les tribunaux auraient avantage à utiliser plus amplement ces articles afin d'assurer une meilleure protection des intérêts des consommateurs.

34. Art. 1470 C.c.Q.

35. Il est à noter que plusieurs auteurs sont d'avis que les conditions prévues par les hypothèques rechargeables pourraient être considérées comme abusives au sens de l'article 1437 C.c.Q. Voir notamment, D. GARDNER, préc., note 1, p. 18 et D. PRATTE, préc., note 7, n° 71c), p. 63.

1.3 Méthodologie

Notre étude visait à vérifier la nature et la précision des informations transmises par les institutions financières aux consommateurs lors de la signature du prêt garanti par une hypothèque rechargeable. Pour ce faire, nous devions examiner les conversations entre des représentants d'institutions financières et de véritables consommateurs, de même que les documents remis lors de ces rencontres.

Le recrutement des consommateurs a été effectué par l'organisme Option consommateurs. Vu la nature sensible de la participation à cette étude, susceptible de dévoiler des renseignements personnels aux chercheurs, le recrutement des consommateurs s'est avéré ardu et a nécessité la publication de multiples annonces entre les mois de septembre 2014 et de décembre 2015³⁶.

Six consommateurs ont accepté de participer à l'étude. Tous ces clients ont signé une convention de garantie hypothécaire rechargeable avec une institution financière située au Québec. Leurs conversations avec les représentants des institutions financières visitées pour la négociation et la signature du contrat de prêt hypothécaire ont été enregistrées à l'insu des représentants³⁷ et transcrites afin d'en analyser les résultats. Trois de ces consommateurs étaient accompagnés par un représentant de l'organisme Option consommateurs, qui enregistrerait les rencontres. Les trois autres ont eux-mêmes procédé à l'enregistrement, essentiellement pour des raisons d'éloignement géographique. Les consommateurs ont de même fait parvenir à l'organisme Option consommateurs tous les documents pertinents (contrat de prêt, autres documents remis ou signés lors des rencontres et acte de prêt hypothécaire notarié) afin qu'ils soient analysés et comparés aux informations reçues lors des rencontres. En tout, quatre institutions bancaires de différentes bannières et deux Caisses populaires Desjardins ont été visitées. Cependant, l'enregistrement effectué dans l'une des caisses

36. Les annonces ont été publiées sur les réseaux sociaux, sur diverses pages Web, dans des quotidiens de même que sur le réseau Argent de Canoë. D'autres annonces ont aussi été diffusées au sein de diverses associations coopératives d'économie familiale (ACEF).

37. Cette condition d'enregistrement à l'insu des représentants des institutions financières était essentielle afin d'assurer la validité des données obtenues. Elle avait d'ailleurs été approuvée dans le certificat d'éthique émis par les autorités compétentes de l'Université de Montréal (12-010-CPER-P).

Desjardins s'étant interrompu avant la fin de la rencontre, nous avons dû la retirer de l'analyse de nos résultats. Notre analyse se base donc sur les résultats obtenus au sein de cinq institutions financières différentes provenant de quatre régions du Québec (y compris les grandes régions de Montréal et de Québec).

Les enregistrements originaux, leur transcription de même que les documents remis ont tous été écoutés ou étudiés pour effectuer l'analyse des résultats en fonction d'une grille préalablement établie.

1.3.1 Grille d'analyse

Afin d'évaluer si les institutions financières ont transmis aux consommateurs des informations pertinentes et suffisantes au sujet des obligations leur incombant, nous avons conçu une grille d'analyse permettant une analyse comparative critique des renseignements qui, à notre avis, devaient être fournis aux consommateurs. Nous avons comparé cette grille aux renseignements qui leur ont été effectivement transmis.

Cette grille comporte les sections et sous-sections suivantes :

- 1) Informations sur les modalités du prêt :
 - Taux
 - Versements
 - Terme
 - Amortissement
 - Pénalités en cas de remboursement anticipé
 - Prêt ouvert ou fermé
 - Modalités de remboursement anticipé ou accéléré
 - Coût de l'emprunt
 - Autres modalités
- 2) Modalités hypothèque rechargeable
 - Portée subsidiaire
 - Mention d'une hypothèque additionnelle

- Explications sur l'hypothèque additionnelle
 - Taux d'intérêt de l'hypothèque
 - Emprunt de fonds supplémentaires
 - Conditions de transfert ou cession à un nouveau prêteur
 - Quittance/radiation de l'hypothèque
 - Nécessité d'une approbation par l'institution financière de certains actes de l'emprunteur (p. ex. : rénovations)
 - Nécessité de souscrire une assurance incendie
 - Discretion de l'institution quant à l'usage de l'indemnité de l'assurance incendie en cas de sinistre
 - Paiement des taxes foncières et scolaires
 - Autres obligations de l'emprunteur
 - Causes de défauts à l'acte
 - Conséquences des défauts
 - Frais divers imputés à l'emprunteur
- 3) Informations sur les assurances vie ou invalidité
 - 4) Informations inexactes fournies au consommateur
 - 5) Circonstances de la signature des documents.
 - 6) Remise de l'acte d'hypothèque lors de la rencontre afin que le client puisse le lire
 - 7) Autres

2. Résultats

Notre conclusion est brutale : à partir des entrevues enregistrées et en étudiant les documents remis aux consommateurs participants, il ressort de notre étude qu'il leur était pratiquement impossible de connaître leurs obligations liées à l'acte hypothécaire avant de se rendre chez le notaire. Non seulement l'information transmise à ces consommateurs par les institutions financières est partielle, inexacte ou inexistante, mais les contrats d'hypothèque

étaient d'une complexité telle que, malgré notre connaissance du domaine, nous avons parfois eu de la difficulté à déterminer la portée exacte des obligations qui y étaient mentionnées.

Les paragraphes suivants fournissent les détails de notre analyse.

2.1 Représentativité de notre échantillon

Même si notre constat ne se base que sur l'interaction entre cinq consommateurs et leur institution financière, nous croyons que les résultats obtenus sont assez représentatifs du déroulement des rencontres qui ont lieu dans le cadre de la négociation et de la signature d'un prêt hypothécaire. En effet, nous n'avons pas envisagé à quel point ces rencontres se déploient selon un canevas essentiellement identique :

- 1) discussions sur les modalités du prêt (taux, versements, terme, amortissement et autres) ;
- 2) démarches pour tenter de vendre de l'assurance invalidité et de l'assurance vie et signature d'un document en cas de refus ;
- 3) explications d'autres services de l'institution (compte, carte de crédit ou marge de crédit) et signatures des documents en quelques minutes.

Aucune des institutions financières visitées, peu importe la bannière ou l'endroit où elle se situe au Québec, n'a dérogé à ce plan de rencontre. En ce sens, il nous semble qu'il y a une forte standardisation des pratiques et que les représentants des institutions financières sont d'abord mandatés pour vendre des produits plutôt que pour conseiller la clientèle. À notre avis, il s'agit d'une donnée dont devraient être informés les consommateurs, surtout que notre étude démontre que plusieurs de ces représentants connaissent très mal la nature des contrats hypothécaires et transmettent des informations erronées à leurs clients. Or, il est raisonnable de penser que ces clients pourraient être portés à se fier à l'expertise présumée de leur « conseiller » institutionnel.

2.2 La vente de produits de l'institution financière

Avant de procéder à l'analyse des informations offertes au consommateur, soulignons que tous les représentants ont insisté auprès des consommateurs pour qu'ils souscrivent une assurance invalidité ou une assurance vie. Les consommateurs qui refusaient devaient signer un document mentionnant qu'ils avaient été informés des avantages, mais qu'ils les refusaient explicitement. Aucun représentant n'a mentionné au consommateur que ce dernier pouvait s'adresser à un autre assureur pour obtenir des avantages semblables en matière d'assurance vie ou invalidité. Un des représentants a même dénigré l'assurance invalidité obtenue par le client auprès de son employeur afin d'inciter ce client à en souscrire une nouvelle avec l'institution financière.

Par ailleurs, deux consommateurs qui ont souscrit une assurance ont été mal conseillés par le représentant. Dans un premier cas, le consommateur a été invité par le représentant à répondre « non » à une question portant sur son état de santé alors que le client lui a dit que la réponse était plutôt « oui ». Dans le second cas, le représentant a invité le client à « interpréter très largement » une question sur son état de santé afin de « ne pas avoir à aller chercher un rapport du médecin ». De telles suggestions de la part des représentants peuvent malheureusement conduire à des conséquences désastreuses pour les clients ou leur succession. Une fausse déclaration de la part du client est susceptible de le priver du bénéfice de l'assurance dans un moment où lui ou sa succession seront vulnérables. Nous croyons que de telles pratiques sont inadmissibles et contreviennent à la *Loi sur la distribution de produits et de services financiers*³⁸ dont l'article 18 prévoit qu'un représentant « ne peut exercer de pressions indues sur le client ou employer des manœuvres dolosives pour l'inciter à se procurer un produit ou un service financier ».

Devant l'étendue de ces pratiques, notre étude semble révéler qu'il existe, au sein des institutions financières, un important incitatif interne à vendre des produits d'assurance. Il s'agit d'un élément dont les consommateurs devraient être informés, à l'instar des courtiers d'assurance qui ont des liens privilégiés avec certaines compa-

38. *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, RLRQ, c. D-9.2.

gnies précises et qui doivent impérativement les dévoiler à leurs clients³⁹.

En ce qui concerne les autres produits, un client a été invité à changer d'assureur pour souscrire son assurance contre l'incendie auprès d'une filiale de l'institution financière.

Par ailleurs, trois clients se sont vu offrir divers comptes auprès de l'institution financière. Un client s'est aussi vu offrir une carte de crédit pour lui et sa conjointe. Finalement, on a proposé à un autre consommateur un bilan des affaires de son entreprise personnelle.

À lumière de résultats obtenus, il apparaît que les représentants rencontrés par les consommateurs avaient pour tâche de leur vendre le plus de produits possible.

2.3 Nature de l'information fournie au consommateur

2.3.1 Les modalités du prêt

Notre étude démontre une forte tendance en ce qui touche l'information transmise. Dans un premier temps, les modalités du prêt (taux d'intérêt, versements et terme) ont été généralement discutées extensivement avec le consommateur. Sur ce plan, les consommateurs connaissent exactement le montant et la fréquence de leurs versements. Il en est de même pour les modalités de remboursement annuel anticipé d'un certain pourcentage du prêt.

Par contre, les autres modalités de remboursement du prêt n'ont pas fait l'objet d'une discussion systématique. Ainsi, seulement deux représentants ont discuté des coûts de l'emprunt et remis le document les mentionnant. Il s'agit pourtant d'une obligation prévue par la loi et à laquelle sont tenues les institutions bancaires⁴⁰ en vertu du *Règlement sur les coûts d'emprunt (banques)*⁴¹. De même, les pénalités à payer en cas de remboursement complet avant la fin du terme n'ont été abordées, brièvement, que par deux représentants et seulement à la suite d'une question précise des clients sur celles-ci. Encore une fois, il s'agit d'un renseignement

39. Art. 4.8 *Règlement sur les renseignements à fournir au consommateur*, RLRQ c. D-9.2, r. 18.

40. Les Caisses populaires Desjardins en sont donc exclues.

41. Préc., note 15, art. 8 et 9.

important qui doit être impérativement divulgué en vertu du même règlement⁴². On peut d'ailleurs comprendre pourquoi la législation bancaire exige que les banques transmettent une telle information à leurs clients : les calculs des pénalités sont fort complexes et méritent certainement d'être expliqués au consommateur. Une telle pénalité s'appliquera notamment en cas de vente de la maison et du remboursement concomitant de l'hypothèque, ce qui n'est pas une situation exceptionnelle.

2.3.2 *Les modalités de la garantie hypothécaire*

Par ailleurs, l'étude révèle que les modalités de la garantie hypothécaire peuvent difficilement être comprises par le consommateur. D'abord, la portée « rechargeable » qui caractérise la garantie hypothécaire n'a été, dans aucun cas, clairement expliquée au consommateur. Au mieux, un représentant a présenté au consommateur la portée générale et subsidiaire de la garantie hypothécaire comme étant un avantage : ce dernier pourra emprunter de nouveau auprès de l'institution financière à même l'équité sur son immeuble sans avoir à recourir à nouveau aux services d'un notaire. Par contre, ce représentant a affirmé que le prêt hypothécaire ne couvre pas les dettes de consommation courante, telle la carte de crédit du client émise par l'institution financière. Cette affirmation est pourtant fausse puisque l'acte signé par le client prévoit que la garantie hypothécaire inclut « toutes dettes présentes et futures » envers l'institution financière.

Ensuite, il semble que certains représentants ne comprennent pas eux-mêmes les modalités de la garantie hypothécaire. Un cas de notre étude apparaît assez troublant à cet égard : le représentant a affirmé au client que son hypothèque n'est pas de nature subsidiaire et ne couvre ainsi que le prêt pour l'achat de l'immeuble. Il a de même remis au client l'*Engagement volontaire à fournir des renseignements sur la garantie hypothécaire*⁴³ spécifique aux hypothèques dites traditionnelles plutôt que celui expliquant les hypothèques subsidiaires. Il apparaît donc que le représentant de la banque n'a pas fourni les bons renseignements, ni remis le bon *Engagement* sur la nature et la portée de l'hypothèque. En effet, malgré les affirmations du représentant, l'hypothèque conclue dans le cas à l'étude est bien une garantie hypothécaire rechargeable en ce

42. *Ibid.*

43. Préc., note 21.

qu'elle couvre « l'ensemble des dettes et des obligations présentes ou futures ». Il s'agit donc d'une déclaration trompeuse de la part de l'institution financière. Ce cas est révélateur de l'impossibilité dans laquelle se trouve le consommateur de connaître la véritable nature des obligations du contrat hypothécaire qu'il signe.

Finalement, dans les trois autres institutions visitées, aucune mention n'a été faite ou aucun document d'information n'a été fourni au consommateur en lien avec la portée de la garantie hypothécaire rechargeable. Il faut mentionner qu'un des représentants a candidement admis au consommateur qu'il ne connaît pas le contenu du contrat d'hypothèque. En ce sens, il nous apparaît important que les représentants des institutions financières soient plus adéquatement formés sur la nature des contrats d'hypothèque que les institutions financières imposent à leurs clients.

2.3.3 *La remise de l'acte hypothécaire pour lecture préalable*

Dans tous les cas, l'acte hypothécaire n'a pas été remis au client pour qu'il puisse le lire préalablement à sa signature chez le notaire. Selon nous, il est souhaitable qu'une copie soit fournie au consommateur afin qu'il ait la possibilité de le lire, avant de se rendre chez le notaire⁴⁴. Cela dit, vu la complexité de l'acte, cette obligation de remise préalable ne doit en aucun cas remplacer celle d'offrir des explications sur le contenu de l'acte.

2.3.4 *Le temps et les modalités de signature des documents par le consommateur*

Dans tous les cas, les documents de prêt ont été signés en quelques minutes, sans que le consommateur ait eu le temps de les lire. Un seul représentant a pris le temps de passer rapidement le contenu en revue avec le consommateur. Cependant, dans ce même cas, le consommateur a demandé un peu de temps pour lire lui-même rapidement le contrat, alors qu'on lui faisait comprendre qu'il devait signer tout de suite parce que le temps consacré à son rendez-vous était échu. D'autres personnes de l'institution financière ont même cogné à la porte pour lui signaler qu'il fallait partir.

44. Il est intéressant de noter que la France a d'ailleurs imposé un délai de dix jours francs à cet effet, dont le non-respect s'accompagne de sanctions pénales et civiles sévères. Pour plus d'informations à ce sujet, voir C. BOUCHARD, préc., note 11.

Dans un autre cas, le représentant a présenté un document en anglais au consommateur, qui a demandé à en obtenir un en français. Le représentant a été incapable d'accéder à cette demande, mais a tenté de rassurer le consommateur en lui disant que « dans son système c'est bien indiqué en français, donc chez le notaire, cela va être en français ».

D'ailleurs, il faut mentionner qu'une telle différence entre ce que prévoit le document présenté au consommateur et le « système » a été alléguée par un autre représentant quand un consommateur s'est plaint du fait que les documents n'indiquaient pas les bons chiffres (notamment quant au taux d'intérêt et quant à certains frais). Le représentant a tout de même invité le consommateur à signer le document inexact puisque « le système indiquait le bon taux » et que le consommateur pouvait compter sur sa parole soulignant que les frais mentionnés au document ne lui seraient pas facturés.

De tels résultats sont inquiétants : si les documents présentés au consommateur sont inexacts ou rédigés dans une langue qu'il ne maîtrise pas, comment ce dernier peut-il s'y retrouver et connaître ses véritables obligations ?

En résumé, les institutions financières visitées n'ont pas mis en place un environnement physique permettant la lecture des contrats et l'accès à une information juste et exacte par le consommateur. Les consommateurs n'ont pas pu lire les contrats dont certains, au surcroît, n'étaient pas rédigés en français (la langue du client) ou conformes à l'entente établie.

2.3.5 Les informations concernant l'hypothèque additionnelle (y compris le taux d'intérêt)

Aucun représentant n'a expliqué l'hypothèque additionnelle prise par l'institution financière et le taux d'intérêt différent de celui prévu par le contrat de prêt pour celle-ci. En ce qui concerne les informations prévues par l'*Engagement volontaire à fournir des renseignements sur la garantie hypothécaire*, un seul représentant a évoqué la possibilité d'emprunter des sommes supplémentaires, qu'il a présentée comme un avantage lié à son produit. Deux représentants ont remis le document explicatif : dans un cas, comme déjà mentionné, il s'agissait de la description du mauvais produit (soit la description d'une hypothèque traditionnelle alors que dans les faits, l'hypothèque signée par le client est une hypothèque rechargeable).

Dans l'autre cas, le représentant a demandé au consommateur d'apposer ses initiales sur le document pour attester qu'il le lui avait lu et le lui en avait expliqué le contenu, alors que ce n'était pas le cas, ce représentant ayant plutôt invité le consommateur à prendre connaissance desdites informations « quand il serait tranquille chez lui ». Finalement, un représentant a confondu le taux sur la garantie hypothécaire avec le taux du prêt en affirmant au client que « le 25 % inscrit au contrat est un taux maximal et que jamais les taux n'augmenteront à ce point ».

2.3.6 Les obligations du consommateur en vertu de l'acte de prêt et de l'acte de garantie hypothécaire

À ce chapitre, seules deux obligations ont été bien expliquées par les représentants : l'addition d'un montant supplémentaire aux versements effectués afin de payer les taxes foncières et scolaires ainsi que l'obligation de souscrire une assurance contre l'incendie. Il faut mentionner que ces explications permettent de sauvegarder plus amplement les droits de l'institution financière. Ainsi, en exigeant un montant supplémentaire pour le paiement des taxes foncières et scolaires, l'institution financière voit à les payer elle-même et s'assure ainsi que l'immeuble ne sera affecté d'aucune créance prioritaire à l'hypothèque conclue⁴⁵.

En ce qui concerne l'assurance contre l'incendie, si sa souscription obligatoire a généralement bien été portée à l'attention du consommateur, aucun représentant n'a, par contre, expliqué le contenu de la clause qui accorde pleine discrétion à l'institution financière de reconstruire ou non le bâtiment en cas d'incendie.

Aucune autre obligation du consommateur, par exemple en matière de cession, de rénovations ou de maintien des services publics – obligations qui sont pourtant susceptibles d'entraîner un défaut à l'acte hypothécaire en cas de non-respect – n'a été expliquée aux consommateurs.

2.3.7 Les causes de défaut à l'acte

Aucun représentant n'a expliqué les causes de défaut à l'acte. Or, si certaines sont évidentes (p. ex., le non-paiement des verse-

45. Art. 2651(5) C.c.Q.

ments dus), d'autres nous apparaissent plus difficiles à concevoir pour le consommateur. On peut penser au défaut consistant à consentir à ce que l'immeuble soit affecté d'une servitude sans le consentement de l'institution financière. Un consommateur qui, en toute bonne foi, accorde une servitude de passage ou de vue à un voisin afin d'officialiser une situation de faits peut-il seulement savoir qu'il vient de se placer en situation de défaut aux obligations prévues par son acte de garantie hypothécaire ? Vu la portée et l'importance des conséquences juridiques résultant d'un défaut aux obligations prévues à l'acte, nous croyons que ceux-ci devraient être expliqués au consommateur.

2.3.8 Les divers frais pouvant être imputés au consommateur

Aucun représentant n'a discuté des frais qui, en vertu des contrats, peuvent être imputés au consommateur, notamment tous les frais reliés à la quittance de l'hypothèque – alors que les institutions financières se réservent le droit d'exiger une forme notariée (aux frais du consommateur) – ou les frais extrajudiciaires nécessaires à l'exercice des droits de l'institution financière à l'encontre du consommateur. De même, les contrats contiennent des frais dits « administratifs » pour une série d'actes, y compris des évaluations environnementales, que plusieurs institutions financières se réservent aussi le droit d'exiger à tout moment. Il faut mentionner que le montant de ces frais n'est par ailleurs jamais mentionné à l'acte de prêt, laissant ainsi le consommateur dans l'ignorance la plus complète et à la totale merci des institutions financières. D'ailleurs, le contrat de garantie hypothécaire d'une des institutions contient la clause suivante : « Nous avons le droit de modifier les frais que nous vous facturons de temps à autre *sans vous aviser*. Vous pouvez prendre connaissance des frais en vigueur à un moment donné dans tout centre bancaire de la Banque au Canada ou en communiquant avec nous. » [nos italiques]

Bref, il apparaît très difficile pour le consommateur de connaître les frais auxquels il s'expose en vertu de ses obligations envers l'institution financière. On lui transfère même la responsabilité de s'informer lui-même des changements en communiquant avec l'institution financière. On peut certainement s'interroger sur la légalité d'une telle clause, notamment au regard de l'article 11.2 L.p.c. Aussi, dans la mesure où de tels frais sont souvent mentionnés dans une clause externe, il nous semble que l'article 1435 C.c.Q.

devrait trouver application et que ceux-ci ne devraient pouvoir être chargés au consommateur à moins de démontrer que les explications nécessaires lui ont été dûment fournies.

Conclusion et recommandations concernant les modalités de la garantie hypothécaire parapluie

Le constat de notre étude est très troublant et semble indiquer que les consommateurs sont mal informés sur la garantie hypothécaire qu'ils s'approprient à signer. Ainsi, dans les cinq institutions financières visitées, l'information fournie sur la nature et la portée des obligations du consommateur était soit partielle, soit inexacte ou inexistante. Cela confirme l'hypothèse selon laquelle ce n'est qu'au tout dernier moment, soit au moment du passage chez le notaire, que plusieurs clients sont véritablement informés de la nature de la garantie prise par l'institution financière. À nos yeux, ils se retrouvent en quelque sorte piégés puisqu'il est concrètement trop tard, lors de la rencontre chez le notaire, pour se retirer de la signature de l'acte sans encourir de lourdes pénalités, d'autant que dans l'état actuel du marché, il pourra être difficile de trouver un financement hypothécaire qui ne soit pas aussi assorti d'une garantie hypothécaire rechargeable. Pour ces raisons, nous sommes d'avis qu'il faut contrôler davantage ce type de garantie. Nous suggérons de suivre l'exemple de la France où il est interdit d'offrir ce type d'hypothèque aux consommateurs. À défaut, nous proposons de donner suite à la recommandation que formulait la Chambre des notaires en 2012 selon laquelle « lorsqu'il est prévu que l'hypothèque sert à garantir des obligations futures, l'hypothèque ne [peut] prendre effet avant qu'une telle obligation ait pris naissance et avant que le propriétaire de l'immeuble ait consenti à ce que l'hypothèque garantisse cette nouvelle obligation ». Selon nous, il y aura toutefois lieu d'ajouter une condition supplémentaire suivant laquelle ce nouveau consentement devra être donné d'une manière spécifique, distincte et explicite et ne pas être simplement glissé, parmi une multitude de clauses d'un contrat d'adhésion signé en même temps que le prêt garanti par l'hypothèque rechargeable.

À la lumière des résultats de notre étude, si ces hypothèques demeurent autorisées, il nous apparaît que le législateur doit imposer une plus grande obligation d'information aux institutions financières à l'égard des garanties immobilières rechargeables. Le consommateur doit pouvoir connaître ses obligations alors qu'il est encore en position de changer d'institution financière. Cela implique

que les représentants soient adéquatement formés afin de mieux connaître les garanties hypothécaires⁴⁶. Il nous apparaît qu'il serait aussi nécessaire pour le législateur, s'il continue à permettre ce type d'hypothèques à des consommateurs, d'obliger néanmoins les institutions financières à offrir les deux types de garantie hypothécaire afin que le consommateur puisse se prévaloir d'une hypothèque traditionnelle, si tel est son souhait. La standardisation de l'offre des institutions financières est néfaste au consommateur, notamment en ce qu'elle favorise le surendettement des ménages⁴⁷.

L'obligation d'information de l'institution financière à l'égard d'un consommateur concluant un prêt hypothécaire pour l'achat d'une propriété devrait minimalement comprendre les éléments suivants :

- 1) La portée de l'hypothèque sur toutes les obligations présentes et futures, y compris la possibilité d'emprunt supplémentaire (un seul représentant a partiellement fourni ces explications ; un autre a fourni des renseignements inexacts et les trois autres n'ont rien mentionné du tout) ;
- 2) Les modalités de l'hypothèque supplémentaire, y compris le taux d'intérêt particulier pour cette hypothèque (aucun représentant n'a fourni ces explications) ;
- 3) Les conditions de transfert de l'hypothèque et de quittance (information inexacte dans un cas et aucune explication dans les autres cas) ;
- 4) Les obligations de l'emprunteur en vertu de l'acte (partiellement dévoilées en ce qui concerne les taxes foncière et scolaire

46. Ce problème de méconnaissance des modalités des actes de garantie hypothécaire était déjà soulevé en 2009. Voir M. BOUDREAULT, « Sûretés », préc., note 2, p. 159.

47. Voir à ce sujet CHAMBRE DES NOTAIRES DU QUÉBEC, *Mémoire*, préc., note 9, qui mentionne, à la page 17, que : « Dans une loi consacrée à lutter contre le surendettement, il s'avère fondamental de retrouver des mesures visant à la fois le crédit à la consommation et le crédit immobilier. Est-il nécessaire de rappeler que la théorie des vases communicants existe entre le crédit à la consommation et le crédit immobilier ? La plus récente crise financière aux États-Unis nous en aura fait une démonstration éclatante. » Voir aussi C. BOUCHARD, préc., note 11 ; OPTION CONSOMMATEURS, préc., note 10, p. 20 et C. HARVEY, préc., note 10.

ainsi que l'obligation de souscrire une assurance incendie, information inexistante pour les autres obligations) ;

- 5) Les causes de défaut à l'acte (information inexistante dans tous les cas) ;
- 6) Les divers frais pouvant être chargés au consommateur (information inexistante dans tous les cas).

De même, afin de tenir compte de la vulnérabilité des consommateurs et du taux de littératie faible de la population québécoise⁴⁸, on ne peut se contenter de remettre un document complexe afin de satisfaire le fardeau de l'obligation de renseignements. Il apparaît essentiel que le document remis soit simplifié et qu'il soit accompagné d'une obligation de s'assurer que le consommateur a bien compris l'information transmise. Cela obligerait les institutions financières à transmettre l'information à la fois par les voies orale et écrite, en fournissant des explications et des documents rédigés dans un langage plus accessible. Notre étude a démontré que les représentants appliquent déjà cette règle en matière de vente d'assurance invalidité et d'assurance vie. Beaucoup d'explications sont offertes (bien que plutôt axées sur un discours de vente que sur une véritable volonté de renseigner) et le client qui refuse ces assurances doit signer un document certifiant que des explications sur les avantages lui ont bel et bien été présentées et qu'il refuse tout de même l'assurance. Si les institutions financières peuvent établir un tel processus pour un produit complexe comme l'assurance, elles peuvent certainement le faire pour les garanties hypothécaires qu'elles exigent de leurs clients.

48. En se basant sur la définition fournie par l'OCDE, l'Institut de la statistique du Québec définit la littératie comme « la capacité de comprendre, d'évaluer, d'utiliser et de s'engager dans [appropriation] des textes écrits pour participer à la société pour accomplir ses objectifs et pour développer ses connaissances et son potentiel », INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC, *Les compétences en littératie, en numératie et en résolution de problèmes dans des environnements technologiques : des clefs pour relever les défis du XXI^e siècle*, 2015, p. 70, en ligne : <<http://www.stat.gouv.qc.ca/docs-hmi/statistiques/education/alphabetisation-litteratie/peica.pdf>>. Toujours selon l'Institut, près de 55 % des Québécois ont un taux de littératie se situant sous le niveau 3, qui est le niveau nécessaire pour lire un texte d'une certaine longueur (tel un article de revue populaire par exemple) et y discriminer les informations pertinentes. Par ailleurs, toujours selon ces statistiques, seulement 11 % des Québécois auraient atteint les niveaux 4 et 5 de littératie, niveaux nécessaires à la compréhension de textes longs et complexes.

Afin notamment de mieux protéger le consommateur contre des déclarations trompeuses, afin de prévenir toute situation où ces déclarations diffèreraient du contenu des actes ou afin que soit écartée toute clause qui ne serait pas conforme aux faits – telle une clause attestant du fait qu'un document a été lu et expliqué au client alors qu'aucune explication n'aurait véritablement été fournie –, il importe d'étendre la portée de la *Loi sur la protection du consommateur*⁴⁹ (notamment le Titre II concernant les pratiques commerciales interdites) afin qu'elle couvre les contrats d'hypothèque immobilière. Par contre, la situation actuelle d'application de la Loi permet néanmoins au consommateur d'invoquer, dans des situations soulevées par notre étude, la règle prévue à l'article 263 L.p.c. : « Malgré l'article 2863 du Code civil, le consommateur peut, s'il exerce un droit prévu par la présente loi ou s'il veut prouver que la présente loi n'a pas été respectée, administrer une preuve testimoniale, même pour contredire ou changer les termes d'un écrit. »

Puisque dans au moins deux cas, des représentants ont fausement prétendu que les documents leur avaient été présentés, lus ou expliqués, il nous apparaît essentiel que le client puisse rétablir, par voie de témoignage, le véritable déroulement des événements. Il en serait de même pour toute déclaration quant à la portée de l'hypothèque.

En résumé, notre étude a démontré la grande vulnérabilité informationnelle du consommateur au moment de la négociation et la signature des actes de prêt hypothécaire auprès de son institution financière. Il nous apparaît qu'une intervention rapide est nécessaire afin de rétablir un certain équilibre au sein de cette industrie.

En somme, nos recommandations s'énoncent ainsi :

1. Légiférer afin d'interdire que des hypothèques rechargeables soient conclues avec des consommateurs, à l'instar des hypothèques mobilières. À défaut d'une telle interdiction, légiférer afin que, dans un contrat d'hypothèque immobilière rechargeable entre un consommateur et une institution financière, chaque obligation garantie par cette hypothèque fasse l'objet d'un consentement spécifique, à défaut de quoi l'hypothèque ne pourra être étendue à cette obligation. S'assurer que ce nouveau consentement soit bien visible et compris du consumma-

49. Préc., note 31.

teur, notamment en prévoyant qu'il fasse l'objet d'une mention spécifique, distincte et explicite et ne soit pas inclus dans une multitude de clauses d'un contrat d'adhésion ;

2. Dénoncer au consommateur la nature des fonctions de vente des « conseillers » des institutions financières et des incitatifs à vendre des produits d'assurance ;
3. S'assurer que les représentants des institutions financières soient plus adéquatement formés sur la nature des contrats d'hypothèque ;
4. S'assurer qu'une copie du contrat de garantie hypothécaire soit remise par l'institution financière au client, au moins dix jours francs avant la date de signature chez le notaire, afin que ce dernier ait la possibilité d'en prendre connaissance et s'assurer du respect de cette règle par des pénalités importantes, tant de nature pénale que financière⁵⁰ ;
5. S'assurer que les institutions financières soient légalement obligées, sous peine de sanctions pénales et civiles, de fournir minimalement, oralement et par écrit, dans un langage accessible, les informations suivantes et s'assurer que ces dernières ont été bien comprises par le consommateur :
 - a) La portée de l'hypothèque sur toutes les obligations présentes et futures, y compris la possibilité d'emprunt supplémentaire ;
 - b) Les modalités de l'hypothèque supplémentaire, y compris le taux d'intérêt particulier pour cette hypothèque ;
 - c) Les conditions de transfert de l'hypothèque et de quittance ;
 - d) Les obligations de l'emprunteur en vertu de l'acte ;
 - e) Les causes de défaut à l'acte ;
 - f) Les divers frais pouvant être chargés au consommateur.

50. Voir à cet effet le régime mis en place en France, dans C. BOUCHARD, préc., note 11.

6. À défaut d'interdire l'accès au consommateur aux hypothèques rechargeables, obliger les institutions financières à offrir les deux types de garanties hypothécaires (traditionnelle et rechargeable), afin que le consommateur puisse se prévaloir d'une hypothèque traditionnelle si tel est son souhait ;
7. Soumettre les contrats de crédit garanti par une hypothèque immobilière entre une institution financière et un consommateur à la *Loi sur la protection du consommateur* ;
8. Instaurer un système d'inspection des institutions financières ainsi que des sanctions pénales afin d'assurer le respect des obligations légales impératives.

Il appert de notre étude que l'autorégulation des institutions bancaires n'assure pas adéquatement la protection des droits des consommateurs. Nous sommes donc d'avis qu'une véritable intervention législative, tant au niveau fédéral (*Loi sur les banques*) qu'au niveau provincial (*Code civil du Québec* et *Loi sur la protection du consommateur*), est plus que nécessaire.

ANNEXE 1
Tableau des résultats

	Institution 1	Institution 2	Institution 3	Institution 4	Institution 5
Modalités prêt principal					
Taux	x	x	x	x	x
Versements	x	x	x	x	x
Terme	x	x	x	x	
Amortissement		x	x	x	x
Pénalités-remboursement anticipé		X à la suite d'une question du client		X à la suite d'une question du client	
Prêt ouvert ou fermé					X (mentionné par le client tout simplement, pas repris ou expliqué par le représentant)

	Institution 1	Institution 2	Institution 3	Institution 4	Institution 5
Modalités de remboursement anticipé ou accéléré		X en vantant les avantages de sa banque plutôt que les modalités des autres banques	X (explique bien que peut rembourser 15 % par année)	x	X Explique que 15 % peut être remboursé par année. Le client lit la clause de pénalité et le représentant confirme le contenu de la lecture
Coût de l'emprunt	Non. Pas dans le document signé non plus	Non. Pas dans le document signé non plus	Non. Pas dans le document signé non plus	X et mentionné dans le document	X et mentionné dans le document remis
Autres modalités			Insiste sur pénalités pour les 4 prochains mois s'il change d'institution financière avec un meilleur taux négocié + sur les frais qui devront être déboursés	Insiste pour donner une carte de crédit au client et que celui-ci ouvre un compte avec l'institution financière. À la suite d'une question du client, discute	

	Institution 1	Institution 2	Institution 3	Institution 4	Institution 5
Autres modalités (<i>suite</i>)			dans une autre institution	des modalités de renouvellement (6 mois fermés sauf si autrement discuté)	
Modalités hypothèque subsidiaire					
Portée subsidiaire (rechargeable)				Information inexacte. Affirme que c'est un prêt conventionnel et remet ainsi les mauvais documents (ces documents transmettent donc la mauvaise information au client)	Dit que grâce à la charge collatérale, le client pourra emprunter beaucoup plus si la valeur de sa maison augmente sans avoir à retourner chez le notaire. Le représentant avoue que ce n'est pas toujours bien expliqué ou qu'on ne le voit pas tou-

	Institution 1	Institution 2	Institution 3	Institution 4	Institution 5
Portée subsidiaire (rechargeable) (suite)					jours et qu'il faut parfois aller chercher le mon- tant « à l'interne »
Hypothèque additionnelle (mention)					
Hypothèque additionnelle (explications)					
Taux d'intérêt de l'hypothèque		Le représentant confond le taux du prêt hypothé- caire avec le taux d'intérêt sur l'hypothèque et affirme que le 25 % inscrit au contrat, ce n'est qu'un taux maxi- mum, mais que jamais le taux n'atteindra un tel niveau			

	Institution 1	Institution 2	Institution 3	Institution 4	Institution 5
Emprunt de fonds supplémentaires					X
Conditions de transfert ou cession à un nouveau prêteur					
Quittance/radiation de l'hypothèque				X mais les renseignements sont inexacts parce que le représentant prétend qu'il s'agit d'une hypothèque conventionnelle	
Nécessité d'une approbation préalable de certains actes par l'institution financière					
Nécessité de souscrire une assurance incendie	X en mentionnant que le notaire va en demander une copie			X avec obligation de la mention de la banque comme créancier	Dit que le notaire va demander copie à la suite de la question du client. Invite le client à

	Institution 1	Institution 2	Institution 3	Institution 4	Institution 5
Nécessité de souscrire une assurance incendie (suite)					appeler la compagnie d'assurance affiliée à l'institution pour changer d'assureur, parce qu'il aura sûrement un meilleur prix que chez la compagnie affiliée à une institution concurrente
Discrétion de l'institution quant à l'indemnité de l'assurance incendie en cas de sinistre					
Paiement taxes foncières		x	X (par la banque)	X (inclus dans l'hypothèque et explique pourquoi)	x
Autres obligations de l'emprunteur					

	Institution 1	Institution 2	Institution 3	Institution 4	Institution 5
Défauts à l'acte					
Conséquences défauts		X Mention de la possibilité de la perte de la maison en cas de défaut		X Mention de frais si défaut de paiement	
Frais divers imputés à l'emprunteur					
Discussions sur les assurances vie ou invalidité	X	X insiste beaucoup pour inciter le client à la prendre	X	X dit qu'il a l'obligation de faire signer un formulaire de refus par le client malgré les explications fournies	X fait signer le contrat pour l'assurance vie
Possibilité de souscrire l'assurance auprès d'un autre assureur		Déconseille l'assurance que le client a avec son employeur			

	Institution 1	Institution 2	Institution 3	Institution 4	Institution 5
Informations inexactes fournies au consommateur	Suggère de répondre « non » à une question d'assurance, alors que la réponse est oui	Encourage à répondre très libéralement aux questions d'assurance afin de ne pas avoir à aller chercher un rapport du médecin		Affirme que les taux sont très bas depuis 50 ans et qu'il ne faut donc pas s'inquiéter d'une hausse de ceux-ci Affirme qu'il s'agit d'une hypothèque conventionnelle et donne le document explicatif en conséquence. Ce document prévoit que l'hypothèque ne couvre que le prêt pour la maison, mais l'acte d'hypothèque est beaucoup plus général (toutes dettes présentes ou futures)	Fait signer un bilan sans les bons chiffres. Le client le remarque, mais représentant dit que pas grave parce que les bons chiffres sont inscrits dans le système. Le représentant exige du client qu'il signe le mauvais bilan Affirme, à la suite d'une question du client, que la Banque n'a pas accès à l'équité de la maison pour un montant non payé sur la carte de crédit

	Institution 1	Institution 2	Institution 3	Institution 4	Institution 5
Circonstances de la signature des documents	Le représentant demande de signer sans laisser temps de lire	Le représentant donne une copie des documents de prêt en anglais pour une lecture préalable même si le client en demande une en français Il affirme que les autres banques chargent des frais pour les renouvellements Il affirme que les conditions de remboursements anticipés et augmentation des versements ne se trouvent pas au contrat et qu'il est donc inutile pour	Le représentant passe les paiements inscrits au document + taux + absence d'assurances en revue et demande une signature. Les clients signent immédiatement	Le représentant demande de signer à deux endroits, sans laisser aux clients le temps de lire le contrat, mais a passé en revue le taux d'intérêt et les paiements. Les clients demandent du temps supplémentaire pour lire le contrat. Le représentant presse ceux-ci pour qu'ils signent. Il dit que le lien hypothécaire fait en sorte que la banque est propriétaire de l'immeuble. Il	Le représentant demande de signer pendant une conversation sur un autre sujet. Il fait signer une série de documents (compte, ouverture de crédit, assurances et un document pour le bureau interne qui va envoyer document au notaire + document pour demander quittance à l'autre institution financière présentement détentrice de l'hypothèque)

	Institution 1	Institution 2	Institution 3	Institution 4	Institution 5
Circonstances de la signature des documents (suite)		le consommateur de les y chercher Il confond les divers taux d'intérêt et affirme que le taux de 25 % inscrit au contrat est un maximum, mais que jamais l'hypothèque n'arrive à un tel taux Donne le document d'information et demande au client de signer pour certifier que représentant l'a lu, alors que ce n'est pas le cas. « Vous pourrez		mentionne qu'il y a beaucoup de documents, mais que « c'est parce qu'on veut garantir un bon service. Vous n'êtes pas en danger. » Il donne le document explicatif pour la charge hypothécaire conventionnelle, mais sans l'expliquer. Il dit indiquer dans le dossier qu'il a expliqué au client qu'au Québec il faut une quitance pour mettre fin à l'hypothèque. Il n'offre aucune	en moins de 10 minutes Le client souligne que le taux indiqué au contrat n'est pas celui qui a été négocié (le taux indiqué étant plus élevé que celui négocié). Le représentant lui dit que c'est parce que le taux indiqué au contrat inclut les frais de notaire, mais que comme l'institution s'engage à les payer, le taux inscrit au système est celui

	Institution 1	Institution 2	Institution 3	Institution 4	Institution 5
Circonstances de la signature des documents (suite)		lire cela chez vous tranquillement. »		lecture ou explication sur le contenu de ce document.	négocié. Le client proteste en exigeant que le véritable taux soit inscrit au contrat et en disant que cela sent l'arnaque. Le représentant refuse de fournir un nouveau contrat en disant que le taux dans le système est bien celui négocié et non celui indiqué dans le contrat On vient frapper à la porte pour dire qu'il faut partir afin de mettre de la pression sur le client pour qu'il

	Institution 1	Institution 2	Institution 3	Institution 4	Institution 5
Circonstances de la signature des documents (suite).					signe immédiatement le contrat
Remise de l'acte d'hypothèque lors de la rencontre afin que le client puisse le lire	Non	Non	Non	Non	Non
Autres	Discussion concernant un possible bilan de l'entreprise du client		Le représentant organise un accès Internet au compte	Le représentant mentionne qu'il ne connaît pas les documents de l'hypothèque	Le représentant affirme que le client doit obligatoirement ouvrir un compte auprès de l'institution financière pour conclure l'hypothèque. Il insiste pour que le client transfère le « compte chèques » qu'il détient auprès d'une autre institution financière