CONTRATS DE CRÉDIT :
la solidarité des signataires

Rapport final du projet de recherche
présenté par Union des consommateurs
au Bureau de la consommation
d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada

union
des consommateurs

Juin 2017

Rapport publié par :

union des consommateurs

7000, avenue du Parc, bureau 201
Montréal (Québec) H3N 1X1
Téléphone : 514 521-6820
Sans frais : 1 888 521-6820
Télécopieur : 514 521-0736
info@uniondesconsommateurs.ca
www.uniondesconsommateurs.ca

Organismes membres d'Union des consommateurs :

ACEF Appalaches – Beauce – Etchemins
ACEF de l'Est de Montréal
ACEF de l'Île Jésus
ACEF du Grand-Portage
ACEF du Sud-Ouest de Montréal
ACEF du Nord de Montréal
ACEF Estrie
ACEF Lanaudière
ACEF Montérégie-est
ACEF Rive-Sud de Québec
Centre d'éducation financière EBO
ACQC

Rédaction du rapport
- Union des consommateurs

Recherche
- Me Ioana Delapeta, Me Viorela Andone & Union des consommateurs

Direction de rédaction
- Me Marcel Boucher

L'usage du masculin, dans ce rapport, a valeur d'épicène.

Union des consommateurs *a reçu du financement en vertu du Programme de contributions pour les organisations sans but lucratif de consommateurs et de bénévoles d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada. Les opinions exprimées dans ce rapport ne sont pas nécessairement celles d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada ou du gouvernement du Canada.*

© **Union des consommateurs — 2017**

Table des matières

UNION DES CONSOMMATEURS, *LA FORCE D'UN RÉSEAU* **5**

INTRODUCTION **6**

1 ENGAGEMENTS CONJOINTS ET SOLIDAIRES EN MATIÈRE DU CRÉDIT : CONTEXTE ET DÉFINITIONS **8**
1.1 Présentation générale 8
1.2 Revue des différents produits de crédit (prêt personnel, carte de crédit, marge de crédit, prêt sur carte de crédit) 9
1.3 Les problèmes des engagements conjoints et solidaires en matière du crédit 12

2 SURVOL DES ENCADREMENTS LÉGISLATIFS **15**
2.1 Règles applicables en droit civil et en common law 15
2.1.1 En droit civil (Québec) 15
2.1.2 En common law 19
2.1.3 Au Canada 21
2.2 Encadrement légal en matière de protection des consommateurs 23
2.2.1 Au Québec 23
2.2.2 En Ontario 25
2.3 Encadrement fédéral 26

3. ENQUÊTES **27**
3.1 Enquêtes auprès d'organismes gouvernementaux et d'organismes de protection des droits de consommateurs 27
3.1.1 Méthodologie 27
3.1.2 Étude des sites Internet d'organismes gouvernementaux et d'organismes de protection des droits de consommateurs 27
3.1.3 Envoi des questionnaires 32
3.1.4 Réponses aux questionnaires 33
3.1.5 Commentaires 40
3.2 Enquête auprès des institutions financières (IF) et des consommateurs 40
3.2.1 Méthodologie 40
3.2.2 L'enquête auprès des institutions financières 42
3.2.3 L'enquête menée auprès des consommateurs 59

4 ANALYSE DES CONTRATS DE CRÉDIT **63**
4.1 Analyse des contrats 63
4.1.1 Desjardins 63
4.1.2 Banque Scotia 66
4.1.3 Banque de Montréal 69
4.1.4 Banque Nationale 70
4.1.5 Banque TD 71
4.2 Conclusions de l'analyse des contrats 72

CONCLUSIONS **74**

RECOMMANDATIONS **76**

MÉDIAGRAPHIE 78

ANNEXE 1 - Questionnaire destiné à l'ACFC 85
ANNEXE 2 - Questionnaire destiné aux agences gouvernementales chargées de la protection des consommateurs 89
ANNEXE 3 - Questionnaire destiné aux organismes de défense des droits des consommateurs 94
ANNEXE 4 - Questionnaire destiné à l'OSBI 98
ANNEXE 5 - Rapport Substance Stratégie 101

Union des consommateurs, *la force d'un réseau*

Union des consommateurs est un organisme à but non lucratif qui regroupe plusieurs Associations coopératives d'économie familiale (ACEF), l'Association des consommateurs pour la qualité dans la construction (ACQC) ainsi que des membres individuels.

La mission de l'organisme est de représenter et défendre les droits des consommateurs, en prenant en compte de façon particulière les intérêts des ménages à revenu modeste. Ses interventions s'articulent autour des valeurs chères à ses membres : la solidarité, l'équité et la justice sociale, ainsi que l'amélioration des conditions de vie des consommateurs aux plans économique, social, politique et environnemental.

La structure d'Union des consommateurs lui permet de maintenir une vision large des enjeux de consommation tout en développant une expertise pointue dans certains secteurs d'intervention, notamment par ses travaux de recherche sur les nouvelles problématiques auxquelles les consommateurs doivent faire face; ses actions, de portée nationale, sont alimentées et légitimées par le travail terrain et l'enracinement des associations membres dans leur communauté.

Nous agissons principalement sur la scène nationale, en représentant les intérêts des consommateurs auprès de diverses instances politiques, réglementaires ou judiciaires et sur la place publique. Parmi nos dossiers privilégiés de recherche, d'action et de représentation, mentionnons le budget familial et l'endettement, l'énergie, les questions liées à la téléphonie, la radiodiffusion, la télédistribution et l'inforoute, la santé, l'alimentation et les biotechnologies, les produits et services financiers, les pratiques commerciales, ainsi que les politiques sociales et fiscales.

Finalement, dans le contexte de la globalisation des marchés, Union des consommateurs travaille en collaboration avec plusieurs groupes de consommateurs du Canada anglais et de l'étranger.

Introduction

L'argent constitue l'une des principales sources de conflit au sein des couples. Ainsi, pour éviter des mésententes, par souci d'indépendance ou pour toute autre raison, certains couples choisissent de gérer séparément leur argent. D'autres, pour simplifier les choses, opteront pour une gestion commune de leurs avoirs ; ils ouvriront un compte conjoint dans une institution financière, contracteront des prêts conjointement pour divers achats, voire même pour une résidence. C'est la façon la plus courante de partager la responsabilité des produits financiers dans un ménage. Dans d'autres cas, pour rendre service, certains s'engageront aussi conjointement dans un produit de crédit avec un tiers, en se portant caution de la demande de crédit d'un parent, d'un ami.

Il existe plusieurs produits financiers sur lesquels il est possible de partager la responsabilité et plusieurs façons de s'engager dans ce type de partage. Différents produits de crédit peuvent être aisément contractés conjointement : cartes et marges de crédit, prêts personnels, produits hybrides de type Accord D. Différents modes d'engagement conjoint peuvent aussi être adoptés, de la signature conjointe à la caution. Le fait de détenir conjointement un produit de crédit peut présenter des avantages ; les signataires sont-ils bien au fait des différentes responsabilités qui vont de pair avec ces avantages ?

Les conseillers budgétaires reçoivent régulièrement des personnes aux prises avec différents problèmes financiers liés à des produits de crédit personnel contractés conjointement, qui soulèvent des questions qui méritent d'être étudiées. Les responsabilités qu'entraîne un engagement conjoint relativement à un produit de crédit sont-elles convenablement expliquées et comprises? L'encadrement de ces ententes présente-t-il pour les consommateurs des protections adéquates? Cet encadrement est-il intégralement respecté par les émetteurs de crédit? Les cocontractants sont-ils dans tous les cas informés des opérations portées au compte par leur cosignataire, ou des augmentations de la limite de crédit demandées ou accordées? Les signataires savent-ils s'ils peuvent se dégager des responsabilités conjointes et, si oui, comment le faire? Quelle est l'influence sur les dossiers de crédit de manquements du cosignataire à un contrat de crédit conclu conjointement? Est-il facile pour les consommateurs de trouver réponse à leurs questions sur le sujet?

Ces questions sont évidemment d'autant plus confondantes pour les consommateurs que les relations au moment de la signature d'un engagement conjoint sont généralement harmonieuses ; il est compréhensible que les questions qui se soulèveront si un problème devait se présenter ne soient pas spontanément abordées à leur initiative lors de la conclusion du contrat ou de l'ajout d'un coresponsable.

Notre recherche visait à identifier l'information dont disposent généralement ceux qui signent ces types d'engagements conjoints relativement à un produit de crédit.

La première partie de notre rapport fait un survol des concepts et des enjeux, sur la base, principalement, d'une revue de la littérature. Nous distinguerons les différentes notions applicables au crédit conjoint et leur application différente dans les systèmes de droit civil et de common law.

La seconde partie tente d'identifier les encadrements législatifs spécifiques applicables aux signatures conjointes de produits de crédit personnel et à l'endossement.

Nous avons effectué plusieurs démarches afin d'obtenir un portrait plus complet et de prendre connaissance de l'ensemble de l'information dont disposent ceux qui signent ce type d'engagement.

Nous avons procédé à une enquête auprès de plusieurs institutions financières — en personne, par téléphone et sur leurs sites Internet — afin de recueillir des modèles de contrats de crédit pour en examiner les clauses relatives à la responsabilité solidaire, et de vérifier comment l'information relative aux responsabilités qu'entraîne un engagement conjoint est transmise aux consommateurs. Nous avons de plus tenu des groupes de discussion afin de vérifier la connaissance et la compréhension par les consommateurs de leurs obligations et l'adéquation entre l'information fournie et ce dont les consommateurs ont réellement besoin lorsqu'ils considèrent un engagement conjoint.

Nous avons aussi visité les sites Internet d'organismes gouvernementaux que les consommateurs sont susceptibles de consulter pour connaître leurs droits et recours en matière de consommation. Nous avons transmis aux organismes gouvernementaux et ceux chargés pour la protection des consommateurs des questionnaires afin de vérifier si ces organismes recevaient des plaintes des consommateurs, et de connaître leur position sur le sujet.

Nous avons également organisé des groupes de discussions avec les consommateurs afin de vérifier la compréhension de leurs obligations ainsi que l'adéquation entre l'information fournie et ce dont les consommateurs ont réellement besoin lorsqu'ils considèrent un engagement conjoint en matière du crédit.

Notre troisième partie rapporte les résultats de ces enquêtes et la quatrième les résultats de notre analyse des contrats.

On notera que notre recherche ne traite pas des produits hypothécaires signés de manière solidaire, ni des outils de paiement du type cartes prépayées.

La présente recherche d'Union des consommateurs traite des débiteurs solidaires d'une manière générale. Un pan important de littérature concerne l'effet particulier sur certains segments plus vulnérables de la population, soit les conjointes et les personnes âgées. C'est là un des aspects de la problématique que nous n'abordons pas[1].

[1] Marc Lacoursière, professeur titulaire à la Faculté de droit de l'Université Laval, qui a procédé à l'évaluation de notre rapport, soulève cette faille et mentionne les auteurs auxquels pourra se référer le lecteur qui voudrait approfondir cette question. « D'abord, il existe un pan important de littérature qui concerne l'effet des dettes sur les conjointes, également appelé « dettes transmissibles sexuellement », ainsi nommées par certaines auteures féministes anglo-saxonnes, et reprises par des chercheuses québécoises, dont la professeure de droit Louise Langevin (Université Laval) et la professeure en sociologie Hélène Belleau (Centre Urbanisation Culture Société de l'INRS). En deux termes, les conjointes, qui sont habituellement désavantagées financièrement, peuvent le devenir davantage dans ces circonstances, surtout lors d'une séparation ou d'un divorce. Ensuite, il faut souligner le problème d'autres personnes vulnérables, comme les personnes âgées. L'abus financier envers les aînés est malheureusement une réalité avec laquelle le législateur éprouve des difficultés à composer (voir les travaux de mes collègues Raymonde Crête et Christine Morin, laquelle est directrice de la Chaire de recherche Antoine-Turmel sur la protection juridique des aînés).

1 Engagements conjoints et solidaires en matière du crédit : Contexte et définitions

1.1 Présentation générale

Bien que le Canada se soit mieux tiré du ralentissement économique de 2008 que bien d'autres pays, l'endettement des ménages, qui s'alourdit de plus en plus, continue d'inquiéter. L'endettement constitue donc une dimension de plus en plus importante des finances pour plusieurs familles canadiennes.

La responsabilité solidaire en matière financière est apparue de façon formelle autour de 1850, avec la création par Frédéric Guillaume Raffeisen de « sociétés de secours », qui allaient servir de modèle aux caisses de crédit, qui offraient du crédit aux membres d'une même communauté (principalement les agriculteurs et les artisans), qui devenaient alors « *solidairement responsables sur leurs biens des engagements de la caisse*[2]. »

> *La finance solidaire n'est rien d'autre qu'un échange équitable entre un citoyen épargnant qui dispose de ressources monétaires et un autre citoyen qui a besoin d'emprunter pour réaliser un projet personnel ou professionnel. Mais plutôt que de rester dans l'acte de charité par le don, la finance solidaire instaure une relation créancier/débiteur qui ne transforme pas le débiteur en assisté et le créancier en despote*[3]*.*

Avec le temps, l'accès au crédit ne cesse de s'élargir et les produits de crédit contractés conjointement suivent la même tendance. Différents sondages révèlent que les engagements conjoints et solidaires pour des produits de crédit sont extrêmement répandus et qu'ils sont devenus un outil financier adopté de plus en plus couramment par les couples et les familles.

Cela s'explique par la volonté de nombreux couples de mettre et de gérer en commun leurs ressources[4].

---

[2] DUGHERA, Jacques. *La finance solidaire: histoire et pertinence.* Les éditions des Récollets - L'encyclopédie du développement durable, No. 103, novembre 2009.
[3] *Idem.*
[4] Une étude de 2014 par Financial Planning Standards Council rapporte que 61 % des Canadiens (excluant le Québec) mettent leurs finances en commun lorsqu'ils sont en couple.
Financial Planning Standards Council, *How Is Financial Stress Affecting Canadians?* 2014
http://www.fpsc.ca/docs/default-source/default-document-library/fp_infographic_leger.pdf?sfvrsn=2 (page consultée le 15 mai 2017).

Cela s'explique aussi par la facilitation de l'accès au crédit que la signature peut favoriser. En effet, avant de prêter, les créanciers vérifieront généralement le dossier de crédit de celui qui veut emprunter et évaluera sommairement sa capacité financière de rembourser le prêt qui lui serait consenti. Comme l'un des premiers critères qui sera examiné sera le revenu de celui qui veut emprunter, une demande de crédit conjointe permettra donc d'augmenter ses chances — ainsi que le montant du prêt — en augmentant par l'addition de deux revenus la capacité de rembourser qui sera prise en compte et, donc, la capacité d'emprunt.

1.2 Revue des différents produits de crédit (prêt personnel, carte de crédit, marge de crédit, prêt sur carte de crédit)

Selon un sondage de 2013 de la Banque TD, les trois produits financiers que les Québécois engagés dans une relation de couple stable partageraient le plus souvent avec leur partenaire seraient le compte conjoint (55 %), le prêt hypothécaire (53 %) et la carte de crédit (40 %)[5]. Un article publié par Les Affaires en 2016 commentait les risques de ces mises en commun :

> *Ce qui complexifie les séparations aujourd'hui, c'est que les couples sont plus que jamais financièrement interdépendants. […] Quand ça tourne au vinaigre, bonjour l'embrouille ! […] Un sondage effectué en 2004 par le Groupe Investors indiquait que 46 % des personnes divorcées avaient plus de problèmes financiers ou que leur situation financière était pire depuis leur séparation[6].*

Au Canada, la majorité des consommateurs utilisent la carte de crédit comme outil de paiement plutôt que comme accès au crédit. L'Association des banquiers canadiens vante d'ailleurs les avantages de cet instrument et ce mode d'utilisation **:**

> *Une carte de crédit est un outil de paiement pratique et souple, accepté par des millions de commerces dans plus de 200 pays. Les cartes de crédit sont :*
>
> *Accessibles — Comme il s'agit d'un crédit non garanti, aucune garantie de prêt n'est nécessaire. En plus, aucun intérêt n'est calculé entre la date de l'achat et la fin de la période de facturation.*
>
> *Pratiques – Les cartes de crédit peuvent être utilisées 24 heures sur 24, sept jours sur sept, tout au long de l'année et vous permettent de payer votre achat instantanément.*
>
> *Sécuritaires – Les cartes de crédit offrent une protection contre la fraude sans aucune responsabilité assumée par le détenteur ainsi qu'une garantie des achats si l'article est endommagé, volé ou non livré dans un intervalle de 90 jours[7].*

[5] Groupe Financier Banque TD. *Comment passer du «je» au «nous» pour les questions d'argent.* Salle de Presse, 28 octobre 2013. http://td.fr.mediaroom.com/2013-10-28-Comment-passer-du-je-au-nous-pour-les-questions-dargent.
[6] DIOTTE, Simon. *Vous séparer sans vous déplumer*, Les Affaires, 14 mai 2014. http://www.lesaffaires.com/mes-finances/planification/se-separer-sans-vous-deplumer/568876 (page consultée le 20 octobre 2016).
[7] Association des banquiers canadiens. *Fiche info — Cartes de crédit : statistiques et données*, 16 mai 2017 http://www.cba.ca/credit-cards (page consultée le 15 avril 2017).

Le contrat de carte de crédit est un contrat de crédit variable, c'est-à-dire un montant de crédit accordé d'avance, qui redevient disponible pour toute nouvelle utilisation à mesure de son remboursement, jusqu'à concurrence de la limite préétablie.

Plus précisément : « *Une carte de crédit est une carte qui vous permet d'emprunter une certaine somme d'argent pour acheter des biens et des services. Vous devez rembourser cette somme d'argent à une certaine date*[8]. » Au-delà de cette date, le solde impayé portera intérêt, mais le paiement minimum exigé par l'émetteur à la fin de la période de facturation (mensuelle) sera généralement minime. Cet outil jouit aujourd'hui d'une phénoménale popularité. En fait, 95 % des adultes au Canada seraient titulaires d'une carte de crédit[9]. Ce moyen de paiement est de loin le plus utilisé dans les transactions commerciales en ligne. L'enquête menée en 2016 par Abacus Data indique que plus de 58 % des Canadiens remboursent la totalité du solde de leur carte de crédit chaque mois. Parmi ceux qui n'acquittent pas le solde en entier, 15 % déclarent rembourser la totalité du solde la plupart du temps, et 47 % affirment verser une somme bien supérieure au minimum requis[10].

L'Office de la protection du consommateur définit comme suit le contrat de prêt d'argent :

> *Un contrat de prêt d'argent vous permet d'emprunter une somme d'argent, moyennant des frais que l'on appelle « frais de crédit ».*
>
> *Le prêt est généralement consenti par une institution financière, soit une banque ou une caisse populaire. Il peut aussi être consenti par une compagnie de financement ou un prêteur sur gages.*
>
> *Vous êtes libre d'utiliser la somme empruntée comme vous le voulez. Certains contrats de crédit sont liés à un bien déterminé, mais ce n'est généralement pas le cas du contrat de prêt d'argent.*
>
> *Si vous utilisez la somme d'argent empruntée pour acheter un bien, vous êtes le propriétaire de ce bien. Le contrat [de prêt] ne rend pas le prêteur propriétaire du bien que vous vous procurez. Le prêteur pourrait par contre prendre un bien en garantie du prêt*[11] *.*

Contrairement aux contrats de crédit variable, le contrat de prêt porte sur un montant prédéterminé, et non sur un montant de crédit réutilisable. Le contrat de prêt prévoit un terme ainsi que des modalités de remboursement progressif du capital. L'utilisation du montant prêté est généralement convenue d'avance avec le prêteur, qui pourra exiger des garanties.

---

[8] Gouvernement du Canada, *Choisir une carte de crédit*, 12 mars 2017. https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/services/cartes-credit/choisir-carte-credit.html (page consultée le 15 mai 2017).
[9] *Idem*.
[10] *Id*.
[11] Office de la protection du consommateur (OPC). *Prêt d'argent,* dernière mise à jour 29 juin 2016. http://www.opc.gouv.qc.ca/consommateur/bien-service/credit-recouvrement-finance/pret-dargent/contrat-de-pret-dargent/definition-pret-argent/ (page consultée le 10 avril 2017).

Il existe un type de crédit qui pourrait être considéré comme un hybride du prêt personnel et de la carte de crédit. Il s'agit du prêt d'argent consenti à partir d'une carte de crédit. Ces prêts, qui revêtent les caractéristiques principales du prêt personnel (terme, modalités de remboursement progressif par versements) sont consentis sous forme de seconde limite de crédit sur une carte de crédit. Ce mode de financement de biens ou de service est fréquemment offert par les commerçants lors d'offres du type « *Achetez maintenant et payez plus tard*[12]». Le montant du prêt consenti, sans reproduire les caractéristiques fondamentales de montant de crédit consenti dans le cadre d'un contrat de crédit variable, pourra être considéré comme une marge de crédit préapprouvée, l'accès au crédit étant disponible au fur et à mesure du paiement du capital, à condition de validation par l'émetteur.

Ce type de prêt étant offert à partir d'une deuxième limite sur la carte de crédit, le montant du crédit consenti et disponible sur cette carte de crédit n'est pas affecté[13].

La marge de crédit est elle aussi un contrat de crédit variable. Comme pour la carte de crédit (mais à des taux d'intérêt beaucoup moindres), le montant du crédit consenti peut être utilisé en entier ou en partie à la discrétion du débiteur. Le montant minimal du remboursement mensuel qui est exigé sur une marge de crédit correspond généralement au seul paiement des intérêts mensuels.

Tous ces types de crédit sont susceptibles d'être conclus conjointement par deux ou plusieurs signataires.

Le fait de s'engager conjointement pour un produit de crédit peut présenter différents avantages, mais entraîne aussi des responsabilités particulières pour les cosignataires. Les consommateurs en sont-ils bien au fait ? Reçoivent-ils et comprennent-ils convenablement l'information relative aux responsabilités qu'entraîne un engagement conjoint relativement à un produit de crédit personnel ?

Le site Internet du Bureau de la consommation mentionne que les questions qui portent sur la cosignature de prêts ou de cartes de crédit, par exemple, font partie de celles qui sont fréquemment posées par les consommateurs, sans toutefois préciser de manière plus spécifique les problèmes que ces derniers soulèvent[14].

[12] OPC. *Prêt d'argent – Exemples de prêts d'argent*, dernière mise à jour 29 juin 2016. http://www.opc.gouv.qc.ca/consommateur/bien-service/credit-recouvrement-finance/pret-dargent/contrat-de-pret-dargent/exemple-pret-argent/ (page consultée le 10 avril 2017)

[13] Desjardins. *Financement Accord D*. https://www.desjardins.com/particuliers/prets-marges-cartes-credit/cartes-credit/financement-accord-d/index.jsp (page consultée le 10 avril 2017).

[14] Innovation, Sciences et Développement économique Canada, *Questions fréquemment posées par les consommateurs*. 2 novembre 2012. https://www.ic.gc.ca/eic/site/oca-bc.nsf/fra/ca02478.html#cosign (page consultée le 15 mai 2017).

Les conseillers budgétaires qui travaillent dans nos groupes membres nous ont signalé que ceux qui s'engagent conjointement ou solidairement dans le cadre d'un contrat de crédit ignorent trop souvent la portée de leur engagement et les droits qui sont les leurs. Ils reçoivent un nombre substantiel de demandes d'aide ou d'information sur le sujet ; notamment d'ex-conjoints qui se présentent à leurs bureaux aux prises avec des questionnements, des dettes, des difficultés diverses reliées à la signature conjointe d'un contrat crédit (carte ou marge de crédit notamment) consentie sans connaître ou comprendre l'ensemble des implications.

Les responsabilités d'un cosignataire semblent donc mal comprises, méconnues et peu expliquées à ceux qui signent ces types de contrats. Les ressources leur manquent pour régler les problèmes qui peuvent se poser, et ils ne connaissent généralement pas les recours disponibles.

1.3 Les problèmes des engagements conjoints et solidaires en matière du crédit

Souvent, les avantages de la signature conjointe d'un produit de crédit, tels que perçus par les consommateurs, semblent plus évidents que les inconvénients, qui ne semblent se faire connaître que lorsqu'un problème survient.

Cette façon de contracter du crédit, en faisant appel à un cosignataire, semble à première vue très attrayante pour les gens qui n'ont pas un bon dossier de crédit et qui ne pourraient avoir par eux-mêmes accès à un prêt personnel ou à une marge ou une carte de crédit. Mais, comme nous le mentionnions, elle est aussi souvent prisée par les couples qui optent pour une gestion commune de leurs finances.

Cosigner un prêt, c'est s'engager auprès du prêteur à rembourser si l'autre signataire ne le fait pas, et ce, peu importe l'entente qui peut exister entre les cosignataires. La règle générale est en effet que les cosignataires se portent également responsables de l'ensemble des responsabilités et des obligations découlant du contrat de crédit, et, donc, chacun se porte garant du remboursement de la totalité de la somme.

À la différence de la signature conjointe pour un crédit qui est destiné à être utilisé par ou à l'avantage des deux signataires, la signature à titre d'endosseur ne procure pas ce type d'avantage direct à l'endosseur. Il aura la satisfaction d'aider un proche, un ami ou un parent à obtenir du crédit, mais il ne profitera généralement pas des sommes consenties. Il n'en sera pas moins responsable du remboursement de ces sommes, si l'emprunteur faisait défaut de les rembourser lui-même.

Les contrats de crédit (et les contrats assortis d'un crédit) comprennent généralement une clause dite de *déchéance du bénéfice du terme*, qui stipule qu'un défaut de paiement, notamment, fait perdre au débiteur le droit aux délais de remboursement qui lui étaient consentis en vertu du contrat. Si le contrat a plus d'un signataire, ils perdront évidemment tous le droit au bénéfice du terme.

> *La déchéance du terme signifie que si l'emprunteur n'honore pas les versements envers le créancier, celui-ci peut promptement demander à l'emprunteur d'acquitter entièrement le prêt, même si la date d'échéance du terme n'est pas encore échue.*
>
> *Advenant le cas d'un défaut de paiement, d'une faillite ou une proposition de consommateur de l'emprunteur principal, la déchéance du terme s'applique également au cautionnaire. Par conséquent, le prêteur peut également se retourner vers le cautionnaire et exiger le plein paiement du solde de la dette. Il est à noter qu'une ordonnance de libération de la faillite du débiteur principal ne libère pas une personne qui, au moment de la faillite, était co-emprunteur ou endosseur. En outre, à titre d'endosseur ou co-emprunteur, vous serez entièrement responsable d'acquitter ladite dette envers le prêteur auquel vous avez garanti le prêt. À défaut d'entente, ce créancier pourra entamer des recours juridiques allant jusqu'à la saisie de salaire ou saisie de biens*[15]*.*

Celui qui a cosigné ou cautionné une demande de crédit pourra à son tour rencontrer des problèmes lors d'une future demande de crédit, faire face même à un refus ou se voir imposer un taux d'intérêt plus élevé si les paiements ont été faits de façon irrégulière ; ce type de défaut affecte aussi bien le dossier que la cote de crédit[16]. Même si les paiements sont faits de façon rigoureuse, la signature conjointe affectera le dossier de crédit des cosignataires, notamment leur capacité d'emprunt, puisque tous les prêts dont un signataire est responsable y sont enregistrés, augmentant ainsi le ratio d'endettement.

Il existe une autre façon de détenir conjointement du crédit, pour laquelle les responsabilités respectives pourraient sembler plus floues. Le titulaire d'une carte de crédit peut en effet simplement ajouter à son compte le nom d'un nouvel utilisateur autorisé. Comme il s'agit du simple ajout d'un utilisateur à un compte existant, les institutions financières ne font généralement pas de vérification de revenus ou de crédit relativement à ce nouvel utilisateur[17].

[15] LEBLANC, Pierre et al. Être endosseur, mais à quel prix? Groupe Leblanc, Syndic Inc., 24 juin 2012, http://www.dettes.ca/eviter-endettement/etre-endosseur-mais-a-quel-prix (page consultée le 15 mai 2017).
[16] *Idem*.
[17] Tangerine. À propos d'argent. https://www.tangerine.ca/aproposdargent/depense/est-ce-que-les-nouveaux-couples-devraient-avoir-une-carte-de-credit-conjointe (page consultée le 15 mai 2017).

Contre toute attente, cet ajout d'un nouvel utilisateur peut malgré tout entraîner une responsabilité solidaire, même si cet utilisateur n'a pas signé la demande de crédit.

> *Bien que plusieurs compagnies canadiennes de cartes de crédit tiennent le titulaire principal pour seul responsable de la dette de la carte, l'Agence de la consommation en matière financière du Canada met en garde relativement au fait que certaines ententes de carte de crédit déclarent que même les utilisateurs autorisés sont responsables du solde de la carte, même s'ils n'ont pas signé la demande. Lisez attentivement votre entente d'utilisateur*[18]*!*

Comme nous avons pu le constater, les problèmes liés la signature conjointe de produits de crédit personnel peuvent être très variés.

Avant de rapporter les résultats de notre étude terrain, nous passerons en revue et analyserons les différents termes et concepts juridiques applicables à l'objet de notre recherche et examinerons les règles applicables en vertu de la législation visant la protection des droits des consommateurs au Québec et en Ontario.

[18] *Idem*.

2 Survol des encadrements législatifs

2.1 Règles applicables en droit civil et en common law

Tout d'abord, comme notre enquête s'est déroulée dans deux provinces, soit au Québec et en Ontario, les enquêtes terrain ont eu lieu dans différentes succursales des institutions financières localisées dans ces deux provinces et l'organisation des groupes de discussions avec des consommateurs à Toronto et à Montréal, il est important de souligner les différences terminologiques quant aux engagements conjoints ainsi que leur régime d'application différent suivant le droit civil et la common law.

Ce faisant, nous tentons de distinguer les notions civilistes d'obligations conjointes et d'obligations solidaires des notions « correspondantes » de la common law que sont les engagements «*several*», «*joint*», et «*joint and several*», sur lesquels nous nous revenons plus loin dans le présent chapitre.

2.1.1 En droit civil (Québec)

De tradition française, le droit civil applicable au Québec a développé des notions et des catégories différentes d'obligations, chacune suivant son propre régime d'interprétation et d'application. Il est utile de bien identifier les distinctions entre les différentes catégories afin de pouvoir bien déceler et interpréter les clauses contractuelles qui ont été soumises à notre étude pendant l'enquête auprès des institutions financières et sur lesquelles nous revenons plus loin dans notre rapport.

a) Notion de codébiteur

Le Dictionnaire juridique de droit privé en ligne de Serge Braudo définit le codébiteur comme étant « la personne qui s'est engagée avec une ou plusieurs autres personnes à payer une dette ou à exécuter une prestation au profit d'un ou de plusieurs créanciers qui leur sont communs[19]. »

[19] BRAUDO, Serge. *Codébiteur - Définition*, in Dictionnaire du droit privé, Paris, France, 2016. http://www.dictionnaire-juridique.com/definition/codebiteur.php (page consultée le 6 septembre 2016).

b) Obligations « conjointes » et « solidaires »

Le *Code civil du Québec* qualifie de « complexes » les différentes catégories des obligations, en tenant compte du nombre des personnes liées par le rapport d'obligation.

Un rapport d'obligation peut avoir une pluralité de débiteurs et le législateur québécois a rangé ces obligations en deux catégories. La première concerne les obligations « conjointes », la seconde, les obligations « solidaires »[20].

c) Débiteurs conjoints

Le qualificatif « conjoint », lorsqu'attaché au terme « débiteur », souligne une communauté d'acte ou de situation juridique[21] unissant les personnes qui sont tenues envers un créancier commun.

Par exemple si A et B empruntent ensemble une somme d'argent de C, dans le même contrat, A et B sont nécessairement des débiteurs conjoints parce qu'ils se sont obligés ensemble, de concert, auprès d'un même créancier.

Le *Code civil* donne la définition suivante :

> *1518.* ***L'obligation est conjointe*** *entre plusieurs débiteurs lorsqu'ils sont obligés à une même chose envers le créancier, mais de manière que chacun d'eux ne puisse être contraint à l'exécution de l'obligation que séparément et jusqu'à concurrence de sa part dans la dette*[22]*.*

Chaque débiteur conjoint n'est donc tenu, uniquement, qu'à sa propre portion de la dette, de telle sorte que le créancier, le prêteur C dans notre exemple, peut exiger de chacun, soit de A ou de B, que leur part et portion (article 1518, al 1 C.c.Q.). Ainsi, le créancier qui réclame la totalité de la dette à l'un des codébiteurs dont l'obligation n'est que conjointe pourra se faire opposer le bénéfice de division (article 1528 C.c.Q. a contrario).

[20] La jurisprudence et la doctrine traitent d'un autre type de solidarité, celui des obligations dites *in solidum*, un concept de solidarité imparfaite issu du droit délictuel français (voir l'arrêt de la Cour suprême du Canada, Prévost-Masson c. Trust Général du Canada [2001] 3 RCS 882 qui fait le tour de cette question) https://scc-csc.lexum.com/scc-csc/scc-csc/fr/item/1929/index.do (page consultée le 15 mai 2017)*;* nous n'insisterons pas sur cette catégorie, qui n'est pas pertinente pour les fins de notre recherche.
[21] LLUELLES, Didier et Benoît MOORE. *Droit des obligations,* Montréal, Éd. Thémis, 2006, p. 1451 et suivants.
[22] *Code civil du Québec* (ci-après C.c.Q.) http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/CCQ-1991 (page consultée le 15 mai 2017).

d) Débiteurs solidaires

Contrairement à la situation qui prévaut dans le cas de dettes contractées conjointement, la solidarité donne au créancier le droit d'exiger d'un seul codébiteur l'exécution de la totalité de la prestation[23].

Voici ce que prévoit l'article 1523 C.c.Q. :

> *1523.* ***L'obligation est solidaire*** *entre les débiteurs lorsqu'ils sont obligés à une même chose envers le créancier, de manière que chacun puisse être séparément contraint pour la totalité de l'obligation, et que l'exécution par un seul libère les autres envers le créancier.*

Le prêteur C pourra donc, si l'obligation est solidaire, exiger de A ou de B la totalité de la somme due, et non seulement leur part respective.

La solidarité présente l'avantage pour le créancier de diminuer les risques liés à l'insolvabilité (ou au refus de payer) de l'un ou de plusieurs des débiteurs, faisant ainsi assumer les risques aux codébiteurs solvables (article 1538, alinéa 1 C.c.Q.)[24].

En vertu de la règle générale prévue à l'article 1525 C.c.Q., la solidarité ne se présume pas ; elle doit nécessairement résulter d'une disposition légale ou d'une stipulation au contrat[25].

La solidarité des débiteurs a été traitée par la jurisprudence et la littérature[26] comme l'exception parce que cette meilleure garantie pour le créancier d'obtenir le remboursement de la totalité de la dette entraîne par opposition un fardeau plus lourd pour les débiteurs qui s'engagent de cette façon, puisque chacun peut être tenu individuellement au remboursement de la totalité de la dette. Par conséquent, le créancier qui l'allègue doit faire la preuve d'une stipulation expresse de solidarité[27].

e) L'obligation conjointe indivisible

Sans être solidaire, une obligation peut tout de même être indivisible. L'article 1519 C.c.Q. prévoit:

> *1519. L'obligation est divisible de plein droit, à moins que l'indivisibilité n'ait été expressément stipulée ou que l'objet de l'obligation ne soit pas, de par sa nature, susceptible de division matérielle ou intellectuelle.*

---

[23] LLUELLES et MOORE, p. 1455.
[24] BAUDOUIN, Jean-Louis et Pierre-Gabriel JOBIN. *Les obligations,* 6e éd., par Pierre-Gabriel Jobin avec la collaboration de Nathalie Vézina, éditions Yvon Blais, Cowansville, 2005, p. 631 et suivantes.
[25] « Elle est, au contraire, présumée entre les débiteurs d'une obligation contractée pour le service ou l'exploitation d'une entreprise », en vertu du second alinéa du même article 1525 C.c.Q.
[26] LLUELLES et MOORE, p. 1465 et suivantes.
[27] Vallière c. St-Pierre, REJB 2003-50700, par. 4 (C.A.).

Si une obligation est indivisible, chacun des débiteurs pourra, comme si elle était solidaire, être tenu à l'exécution de l'obligation entière (1520 C.c.Q).

f) Caution

Souvent, un prêteur refusera d'accorder du crédit à moins d'obtenir une garantie de paiement suffisante. Le gage et l'hypothèque sont les garanties auxquelles on pense couramment. Le prêteur pourra aussi accepter en garantie l'engagement d'un tiers qui s'oblige à rembourser la dette en cas de défaut de l'emprunteur. C'est ce type de garantie que l'on nomme le cautionnement. On appelle couramment celui qui s'engage à titre de caution un « endosseur ».

> *Le « cautionnement » est une sûreté personnelle par laquelle une personne nommée « la caution » s'engage à l'égard d'une troisième dite « le bénéficiaire du cautionnement » à payer la dette du débiteur principal, « la personne cautionnée », dans le cas où cette dernière faillirait à ses engagements*[28]*.*

Le cautionnement est défini à l'article 2333 du C.c.Q. comme étant le contrat par lequel une personne, la caution, s'oblige envers le créancier à exécuter l'obligation du débiteur si celui-ci n'y satisfait pas.

Comme la caution garantit le remboursement de la dette, le législateur la protège par divers mécanismes comme le bénéfice de discussion (droit pour la caution d'exiger du créancier qu'il s'adresse d'abord au débiteur principal afin de récupérer sa créance) et le bénéfice de division (droit de la caution de demander au créancier de limiter la poursuite contre lui seulement pour sa part en cas de pluralité de cautions)[29].

Comme la solidarité, « Le cautionnement ne se présume pas; il doit être exprès », en vertu de l'article 2335 du C.c.Q.

On notera que « Le cautionnement ne peut être étendu au-delà des limites dans lesquelles il a été contracté » (2343 C.c.Q.). Par ailleurs, le C.c.Q. prescrit, à l'article 2362 :

> *Le cautionnement consenti en vue de couvrir des dettes futures ou indéterminées, ou encore pour une période indéterminée, comporte, après trois ans et tant que la dette n'est pas devenue exigible, la faculté pour la caution d'y mettre fin en donnant un préavis suffisant au débiteur, au créancier et aux autres cautions.*

[28] BRAUDO, Serge. *Caution/Cautionnement - Définition*, Dictionnaire du droit privé, Paris, France, 2016, https://www.dictionnaire-juridique.com/definition/caution-cautionnement.php (page consultée le 15 mai 2017).
[29] BOUSQUET, Jean-Pierre. « *Le contrat de cautionnement »* dans *Collection de droit 2009-2005,* volume 5 *Obligations et contrats,* éditions Yvon Blais, Cowansville, p. 323 et suivantes.

2.1.2 En common law

Le *Bulletin d'information sur les notions d'obligation conjointe et d'obligation solidaire* de l'Association canadienne des juristes-traducteurs dresse le parallèle entre les termes utilisés en droit civil et en common law pour traiter des différents types d'obligations qui peuvent lier les codébiteurs.

Tableau récapitulatif de la terminologie[30]

Français	Anglais
Obligation conjointe (divisible)	Several obligation (common law)* Joint obligation (C.c.Q.)
Obligation solidaire	Joint and several (common law) Solidary obligation (C.c.Q)
Obligation *in solidum*	--
Obligation (conjointe) indivisible	Joint obligation (common law) Indivisible obligation (C.c.Q.)

a) Joint liability

Le parallèle entre les termes français et anglais peut être trompeur : l'obligation qui est « joint » en common law n'est pas conjointe, mais solidaire, par indivisibilité dans le cas de la « joint obligation », et par solidarité dans le cas de l'obligation « *joint and several* ».

b) Joint and several liability

Le *Oxford Dictionary of Law* donne la définition suivante de *joint and several :*

> *Together and in separation. If two or more people enter into an obligation that is said to be joint and several, their liability for its breach can be enforced against them all by a joint action or against any of them by individual action*[31]*.*

Le législateur canadien semble traduire la notion de *« responsabilité solidaire »* par les termes *« joint and several liability »* de même que *« solidarity liability »*. On constate les mêmes usages chez le législateur ontarien.

[30] Association canadienne des juristes-traducteurs. *Bulletin d'information sur les notions d'obligation conjointe et d'obligation solidaire.* Le document, en format PDF, est disponible en ligne au http://www.acjt.ca/medias/63/bulletin-info-no-3-obligation-conjointe.pdf (document consulté le 2 février 2017).
[31] Oxford Dictionary of Law (5e éd.) 2002.

À titre d'exemples, la *Loi canadienne sur les coopératives*[32] prévoit à l'article 337.5 (1) :

> *337.5 (1) Defendants and third parties referred to in subsection 337.2(1) <u>are jointly and severally, or solidary, liable</u> for the damages awarded to a plaintiff who is an individual or a personal body corporate and who*
>
> *337.5 (1) Les défendeurs et mis en cause visés au paragraphe 337.2(1) <u>sont solidairement responsables</u> de l'indemnité accordée au demandeur dans les cas où ce dernier est un particulier ou une personne morale privée qui : (nos soulignements)*

En Ontario, dans la *Loi sur le partage de la responsabilité* [33]:

> *1. Where damages have been caused or contributed to by the fault or neglect of two or more persons, the court shall determine the degree in which each of such persons is at fault or negligent, and, where two or more persons are found at fault or negligent<u>, they are jointly and severally liable to the person suffering loss or damage</u> for such fault or negligence, but as between themselves, in the absence of any contract express or implied, each is liable to make contribution and indemnify each other in the degree in which they are respectively found to be at fault or negligent. R.S.O. (nos soulignements)*
>
> *1. Si deux ou plusieurs personnes ont, par leur faute ou par leur négligence, causé des dommages ou contribué à en causer, le tribunal détermine leurs parts respectives de responsabilité. Les personnes dont le tribunal a constaté la faute ou la négligence <u>sont solidairement responsables envers la personne qui a subi la perte ou le dommage</u>; en ce qui concerne leur responsabilité mutuelle, à défaut de contrat entre elles, même implicite, chaque personne est tenue de verser une contribution aux autres et de les indemniser selon la part de responsabilité que le tribunal lui a attribuée. (Nos soulignements)*

Comme nous le mentionnions plus haut, la solidarité constitue l'exception selon le droit civil au Québec et le Code civil précise que, en règle générale, la solidarité ne se présume pas. Il ne semble pas y avoir de règle semblable en common law, les engagements conjoints les plus courants semblent être des engagements « joint », c'est-à-dire solidaires.

Malgré l'intérêt théorique de ces règles, on constatera lors de l'étude terrain que les contrats de crédit semblent prévoir par défaut des stipulations de solidarité et qu'ils désignent en anglais par les termes « joint and several » les obligations des codébiteurs.

[32] L.C.C. 1998, ch.1.
[33] L.R.O. 1990, chap. N.1 art.1 (*Negligence Act*).

2.1.3 Au Canada

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC), qui veille au respect des mesures de protection des consommateurs par les institutions financières sous réglementation fédérale et travaille à sensibiliser les consommateurs à l'égard de leurs droits et de leurs responsabilités, définit comme suit les différents types d'engagements des consommateurs en matière de carte de crédit :

> ***Titulaire principal***
>
> *Vous êtes le titulaire principal si vous demandez une carte de crédit et que votre nom est sur le contrat de carte de crédit. […]*
>
> *À titre de titulaire principal, vous :*
> - *pouvez ajouter ou supprimer d'autres titulaires et utilisateurs autorisés en tout temps*
> - *êtes responsable du paiement du solde de la carte de crédit, c'est-à-dire l'argent que vous devez sur votre carte de crédit*
>
> *Tout achat effectué par un autre titulaire ou utilisateur autorisé est compris dans votre relevé mensuel. Si vous êtes le titulaire principal, vous êtes utilement* [sic – la version anglaise se lit *ultimately*] *responsable du paiement de tous ces achats.*
>
> ***Autres titulaires et utilisateurs autorisés***
>
> *Si vous êtes un autre titulaire ou utilisateur autorisé de la carte de crédit, vous recevez votre propre carte qui est reliée au compte du titulaire principal. Cette carte vous permet de faire des achats et d'utiliser le compte de la même façon que le titulaire principal. […]*
>
> *Si vous êtes un autre titulaire, n'oubliez pas :*
> - *le compte de carte de crédit appartient au titulaire principal*
> - *vous pouvez ne pas être responsable du remboursement du montant exigible sur le compte de la carte de crédit*
> - *tout achat que vous faites avec la carte de crédit ne vous aide pas à établir vos antécédents en matière de crédit*
>
> ***Coemprunteur ou codemandeur***
>
> *Certains émetteurs de cartes de crédit peuvent permettre, à vous et une autre personne, de demander une carte de crédit ensemble. Les codemandeurs sont appelés des coemprunteurs dans le contrat de carte de crédit. Les coemprunteurs ont accès au compte de carte de crédit et sont responsables à parts égales de tout solde sur le compte.*
>
> *Si vous êtes un coemprunteur et que vous faites affaires* [sic] *avec une institution financière sous réglementation fédérale comme une banque, vous devez recevoir certaines informations concernant le compte.*

Garant

Une personne qui ne peut pas obtenir une carte de crédit peut en obtenir une avec l'aide d'un garant.

Le garant n'a pas accès au compte de carte de crédit, mais, en fin de compte, est responsable des dettes non payées au compte[34]*.*

On notera que l'ACFC ne s'embarrasse pas des notions de solidarité. On comprend des définitions que tous sont responsables du paiement de la totalité du solde, à l'exception des « Autres titulaires et utilisateurs autorisés », qui peuvent ne pas l'être. On verra en effet que certains émetteurs stipulent également la solidarité pour ce type d'utilisateurs.

Le feuillet d'information publié par l'ACFC en 2010 est d'ailleurs plus complet sur ce point.

Qui est responsable?

Toute personne qui a signé le formulaire de demande d'une carte de crédit peut être obligée de payer les soldes impayés. Cette règle s'applique même s'il ne s'agit pas de la personne responsable du montant total de la dette.

Les conditions de certaines cartes de crédit précisent que les utilisateurs autorisés (titulaires de carte secondaires) peuvent également être obligés de payer les soldes impayés, même s'ils n'ont pas signé le formulaire de demande de carte de crédit. Assurez-vous de lire attentivement la convention de carte de crédit et de bien comprendre à qui revient la responsabilité. En cas de doute, posez des questions au prêteur.

Si l'émetteur de cartes de crédit considère...
tous les utilisateurs de la carte comme responsables à titre de coemprunteurs (parfois appelés utilisateurs autorisés ou titulaires de carte secondaires)

Cela veut dire que...
- *chaque utilisateur peut être tenu entièrement responsable du paiement des soldes impayés;*
- *chaque utilisateur a le droit de recevoir le* [sic] *convention de carte de crédit et relevés mensuels*[35]*.*

Nous reviendrons plus loin sur ce droit dont dispose chacun des débiteurs solidaires de recevoir les conventions et les relevés mensuels.

[34] Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC). *Cartes de crédit conjointes*, 6 mars 2017. https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/services/cartes-credit/carte-credit-conjointe.html (page consultée le 15 mai 2017).
[35] ACFC. *Les cartes de crédit : comprendre vos droits et responsabilités,* 16 pages, juin 2010, p. 13. Le document, en format PDF, est disponible en ligne au http://publications.gc.ca/collections/collection_2010/acfc-fcac/FC5-23-2-2010-fra.pdf (document consulté le 10 juin 2017).

2.2 Encadrement légal en matière de protection des consommateurs

2.2.1 Au Québec

La première loi sur la protection du consommateur du Québec date de 1971[36] ; elle « *s'attaquait aux situations les plus urgentes comme le mal social qu'est le surendettement engendré par les contrats de crédit* [37] ». En 1978, le législateur québécois a entrepris une vaste réforme de cette loi pour couvrir des domaines plus larges, soit les contrats de consommation et les pratiques des commerçants. Les objectifs de protection du consommateur et de rééquilibrage des rapports contractuels ont influencé l'évolution du droit commun des obligations et des contrats tel qu'il apparaît maintenant au Code civil du Québec.

Ainsi, on retrouve maintenant au Code civil des dispositions qui visent expressément les contrats de consommation (définis à l'article 1384 C.c.Q.), des principes généraux au sujet des renvois à une clause externe, et sur les clauses illisibles, incompréhensibles ou abusives insérées dans les contrats de consommation (art. 1435 à 1437 C.c.Q.).

La *Loi sur la protection du consommateur* (LPC)[38] prévoit maintenant en outre des règles spécifiques applicables aux contrats de crédit, le crédit étant défini comme : le droit consenti par un commerçant à un consommateur d'exécuter à terme une obligation, moyennant des frais (art 1 f)).

Tous les contrats de crédit (incluant le prêt d'argent, le crédit variable et le contrat assorti d'un crédit [art 66 L.p.c.[39]]), s'ils sont conclus entre un commerçant et un consommateur, seront donc en principe soumis à l'application de la LPC, en vertu de son article 2.

La LPC exige que ce type de contrat soit reconnu par un écrit et impose la divulgation précise de l'ensemble des obligations du consommateur. La Loi impose un certain formalisme à la formation du contrat de crédit (art. 23 à 33 L.p.c.). Notamment : le contrat doit être rédigé clairement et lisiblement.

L'article 122 L.p.c. interdit l'émission d'une nouvelle carte portant le même numéro sauf à la demande écrite du consommateur qui est partie au contrat de crédit variable.

Outre les mentions obligatoires prévues aux annexes, le *Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur* prévoit certains renseignements qui doivent apparaître aux contrats de carte de crédit (par exemple, sur les limites de responsabilité, le droit à l'état de compte, les délais avant l'application d'intérêts) et de marge de crédit (par exemple : droit à l'état de compte, période de grâce), ainsi qu'aux contrats de crédit variable qui prévoient une

[36] Loi de la protection du consommateur, L.Q. 1971, c. 74.
[37] L'HEUREUX, Nicole. *Droit de la consommation*, 5e éd., éditions Yvon Blais, Cowansville, 2000, 566 pages, p. 8.
[38] Loi sur la protection du consommateur, RLRQ c P-40.1.http://canlii.ca/t/1b1j (page consultée le 15 mai 2017).
[39] Le site Internet Service Québec, à sa page *Contrats de crédit*, prend soin d'ajouter à la lise des types de contrats de crédit régis par la Loi sur la protection du consommateur les contrats de prêt d'argent consentis à partir d'une carte de crédit. http://www4.gouv.qc.ca/FR/Portail/Citoyens/Evenements/consommateur-renseignement-plainte/Pages/contrats-credit.aspx (page consultée le 15 mai 2017).

clause de déchéance du bénéfice du terme (les droits du débiteur suite à la réception d'un avis de déchéance)[40].

La remise de la carte de crédit au consommateur est considérée comme la signature de l'établissement financier et l'utilisation de la carte constitue la signature du consommateur.

La *Loi sur la protection du consommateur* ne prévoit aucune disposition particulière applicable aux contrats de crédit conclus conjointement. Elle prévoit par contre à son article 7 que la caution d'un consommateur, si elle est elle-même consommateur, bénéficie de certains des droits conférés au débiteur principal. Notamment :

- Le créancier doit lui remettre un double du contrat après signature, et elle ne peut être tenue à l'exécution de ses obligations qu'à compter du moment où elle est en possession d'un double contrat ;

- Elle bénéficie ses protections accordées lorsque le créancier invoque la déchéance du bénéfice du terme ;

- Si le commerçant que le capital su prêt a servi à payer et le prêteur collaborent régulièrement, elle peut opposer au prêteur d'argent les moyens de défense opposables au commerçant.

[40] Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur, P-40.1, r-3, articles 35 et 36.

2.2.2 En Ontario

La *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*[41] comprend à sa Partie VII plusieurs dispositions relatives aux conventions de crédit :

- L'article 66 définit la convention de crédit : « *Convention de consommation aux termes de laquelle un prêteur accorde un crédit ou consent un prêt à un emprunteur*. (…) ». Au sens de la Loi, l'emprunteur est le : *« Consommateur qui, en tant que partie à une convention de crédit, reçoit ou peut recevoir un crédit ou un prêt de l'autre partie, ou qui manifeste un intérêt à devenir partie à une telle convention. Est exclu quiconque est une caution. («borrower»);*

- L'article 68 prévoit que le consommateur qui reçoit une carte de crédit d'un émetteur (…) est réputé avoir conclu une convention de crédit dès qu'il l'a utilisée pour la première fois;

- L'article 70 prévoit la « Conséquence de non-divulgation » :

  L'emprunteur visé par une convention de crédit n'est redevable au prêteur :

  a. *ni du coût d'emprunt prévu par la convention de crédit, si l'emprunteur ne reçoit pas les déclarations et relevés exigés par la présente partie;*
  b. *ni, au titre du coût d'emprunt, de l'excédent sur les sommes que précisent les déclarations et relevé concernant la convention dont la présente partie exige la remise à l'emprunteur.*

- L'article 62 du *Règlement*[42] établit la liste des renseignements à divulgation obligatoire relativement aux demandes de carte de crédit (le taux d'intérêt, le coût d'emprunt, les autres droits, frais et indemnités, etc.)

La Loi ontarienne pour exclut les cautions de la définition d'emprunteur.

Un survol des dispositions de protection des consommateurs applicables au Québec et en Ontario, nous permet de conclure que, malgré l'existence des règles précises quant au formalisme de l'écrit et l'obligation de divulgation de certains renseignements aux consommateurs, rien ne prévoit clairement la situation des coemprunteurs ou cosignataires d'une convention de crédit.

[41] *Loi de 2002 sur la Protection du consommateur*, LO 2002, c 30. http://canlii.ca/t/69zcb (page consultée le 15 mai 2017).
[42] *Règlement de l'Ontario 17/05*, Consumer Protection Act 2002, Chapter 30, Schedule Al http://canlii.ca/t/69wkm, (page consultée le 15 mai 2017).

2.3 Encadrement fédéral

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) rappelle aux consommateurs, sur une page intitulée Cartes de crédit : Droit à l'information que les institutions financières sous réglementation fédérale ont l'obligation d'inclure au début du formulaire de demande de carte de crédit ainsi que de la convention de carte de crédit (ou d'un document qui les accompagne) « *un encadré informatif qui résume clairement les renseignements essentiels, comme les taux d'intérêt et les divers types de frais s'appliquant à la carte*[43] ».

Cet encadré ne comprend pas de renseignement sur les responsabilités conjointes.

En vertu du *Règlement sur le coût d'emprunt (banques),* le créancier doit aussi remettre au coemprunteur la déclaration écrite exigée par le règlement, incluse à la convention de crédit ou l'accompagnant, et qui comprend les renseignements essentiels et l'encadré informatif[44], à moins que chaque emprunteur n'ait donné son consentement oralement ou par écrit à ce qu'elle ne soit fournie qu'à l'un ou l'autre des coemprunteurs.

L'article 6 (1) du *Règlement sur le coût d'emprunt (banques)* se lit comme suit :

> *6 (1) Pour l'application du paragraphe 450(1) de la Loi, la banque qui accorde un prêt doit remettre à l'emprunteur une déclaration écrite comportant les renseignements dont la communication est exigée par le présent règlement.*

On doit comprendre que tous les renseignements visés par le règlement sont visés par cette disposition. Par conséquent, les relevés mensuels prévus aux articles 10(3) (pour les marges de crédit) et 12(5) (pour les cartes de crédit) du *Règlement sur le coût d'emprunt* sont aussi inclus aux documents prévus à l'article 6.1 du même règlement; tous comme la déclaration écrite et l'encadré informatif, les relevés mensuels doivent aussi être transmis aussi bien au coemprunteur qu'à l'emprunteur principal. Chaque emprunteur pourra aussi, donc, renoncer à la réception des relevés mensuels.

[43] ACFC. *Cartes de crédit : Droit à l'information* https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/services/droits-responsabilites/droits-cartes-credit/droit-a-information.html (page consultée le 15 mai 2017). Ces obligations découlent des articles 11 et 12 du *Règlement sur le coût d'emprunt (banques)*, DORS/2001-101 adopté en vertu de la *Loi sur les banques*.

[44] *Règlement sur le coût d'emprunt (banques)*, DORS/2001-101 adopté en vertu de la *Loi sur les banques*, art. 6.1. http://www.laws.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-2001-101/page-2.html#docCont (page consultée le 15 juin 2017).

3. Enquêtes

3.1 Enquêtes auprès d'organismes gouvernementaux et d'organismes de protection des droits de consommateurs

3.1.1 Méthodologie

Afin de compléter le portrait des principaux problèmes rencontrés par les consommateurs qui disposent de produits de crédit conjoint et de l'information qui est à leur disposition, nous avons dans un premier temps examiné les sites Internet d'organismes gouvernementaux et d'organismes de protection des droits de consommateur que les consommateurs sont susceptibles de consulter pour connaître leurs droits et recours.

Ensuite, pour identifier le nombre des plaintes reçues concernant les produits de crédit signés conjointement et la nature de ces plaintes, nous avons transmis à ces organismes des questionnaires leur demandant information et commentaires.

3.1.2 Étude des sites Internet d'organismes gouvernementaux et d'organismes de protection des droits de consommateurs

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)[45] offre, dans sa rubrique « foire aux questions », des renseignements relatifs aux droits et responsabilités des cosignataires d'un crédit :

> *Si vous êtes coemprunteur ou garant d'un prêt, vous assumez la responsabilité de rembourser le prêt, quel que soit l'état de votre relation avec l'emprunteur. Par conséquent, si l'emprunteur principal n'est pas en mesure de rembourser le prêt, l'institution financière a le droit de vous demander de le faire conformément aux conditions de l'accord de prêt initial*[46]*.*

Dans sa page intitulée « Connaître ses responsabilités en tant que coemprunteur », l'ACFC conseille au consommateur de bien prendre connaissance des termes du contrat qu'il signe et de demander des précisions et des explications au prêteur en cas de doute, afin de comprendre clairement qui est responsable du remboursement du solde.

[45] L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) vise à protéger et à informer les consommateurs au sujet des services financiers. La rubrique sur les cartes de crédit du site de l'ACFC offre aux consommateurs de l'information, des outils et des ressources entourant les cartes de crédit.
[46] ACFC. *Foire aux questions*, 14 août, 2013. http://www.fcac-acfc.gc.ca/fra/ressources/faqs/reponses/Pages/AE283.aspx. (page consultée le 20 mars 2017).

La rubrique rappelle que le cosignataire a le droit de recevoir la même information que l'emprunteur.

> *Par exemple, si vous cosignez pour une carte de crédit avec une autre personne (ou un groupe de personnes), le prêteur doit vous remettre toutes les copies de la convention de crédit ainsi que les relevés mensuels, à moins que vous ne consentiez, oralement ou par écrit (sur papier ou électroniquement) à renoncer à ce droit. Vous êtes ainsi en mesure de suivre l'état du prêt — à savoir si l'autre emprunteur effectue les paiements ou si les conditions ont changé*[47]*.*

Relativement aux coemprunteurs, l'ACFC offre des renseignements utiles sur le droit à l'information :

> *Si vous empruntez de l'argent ou demandez une carte de crédit conjointement avec une autre personne, et que vous faites affaire avec une institution financière sous réglementation fédérale (IFRF), vous avez le droit de recevoir les documents d'information.*
>
> ***Ce que vous avez le droit de recevoir :***
>
> *Lorsqu'une IFRF accepte de vous accorder un prêt ou une carte de crédit conjointement à vous et à une ou plusieurs autres personnes, que l'on appelle des coemprunteurs, vous devez tous recevoir :*
> - *les documents d'information indiquant les frais d'intérêt et autres que vous devrez payer*
> - *les mêmes documents que les autres emprunteurs reçoivent de façon permanente*
> - *Si vous détenez, par exemple, une carte de crédit conjointement avec une autre personne, vous devriez recevoir vous aussi un relevé de compte mensuel. De tels documents d'information vous renseignent sur l'état actuel du prêt — en indiquant si l'autre emprunteur effectue les paiements ou si les conditions ont changé.*
>
> ***Renoncer au droit de recevoir les documents***
>
> *Vous pouvez renoncer au droit de recevoir des documents distincts. Voici deux façons de s'y prendre :*
> - *tous les coemprunteurs consentent verbalement ou par écrit à ce qu'un seul emprunteur reçoive les documents d'information au moins deux coemprunteurs consentent verbalement ou par écrit à ce qu'un autre emprunteur reçoive les documents pour eux. Les coemprunteurs qui n'ont pas donné leur consentement continuent de recevoir les documents d'information.*

[47] ACFC. *Connaître ses responsabilités en tant que coemprunteur*, mars 2012. Le document, en format PDF, est disponible en ligne au http://publications.gc.ca/collections/collection_2013/acfc-fcac/FC5-8-21-2012-fra.pdf (document consulté le 20 mars 2017).

> *Quand un ou plusieurs coemprunteurs indiquent verbalement à l'IFRF qu'ils renoncent à leur droit de recevoir les documents d'information, l'institution financière doit leur donner, par écrit, une confirmation du changement apporté. L'institution financière peut vous fournir une confirmation en format électronique si vous consentez à recevoir les documents exigés en format électronique plutôt que sur papier*[48]*.*

Le site Internet de l'Office de la protection du consommateur[49], sous la rubrique *Connaître les obligations de l'établissement financier,* donne l'information suivante :

> *Un établissement financier ne peut pas, si vous ne lui avez pas demandé clairement :*
> - *vous émettre une carte de crédit;*
> - *augmenter la limite de votre crédit;*
> - *émettre une carte de crédit portant le même numéro que la vôtre, par exemple à votre conjoint.*
>
> *Vous avez avisé l'établissement financier par écrit que vous vouliez annuler votre carte de crédit? Il ne peut pas la renouveler ou la remplacer*[50]*.*
>
> *Également, l'établissement financier ne peut pas augmenter la limite de crédit sans que le demandeur ne fasse pas une demande claire à ce sujet*[51]*.*

On trouve dans la section, Études de cas*, sur le site Internet de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement*[52] *le résumé d'une affaire qui indique bien le poids d'une responsabilité solidaire. Le litige porte sur le retrait de fonds par un cosignataire après que le plaignant eut formulé une demande de diminution de la limite de crédit conjointe. Le plaignant avait été avisé par l'institution financière «* que les documents nécessaires seraient traités dans les cinq jours ouvrables suivants, mais que les changements avaient déjà été apportés ». À sa grande surprise, il a reçu un appel de l'institution financière pour « l'informer que le lendemain de sa visite une somme de plus de 4 000 $ avait été prélevée de la ligne de crédit conjointe par le cosignataire. »

---

[48] ACFC. *Communication de l'information aux coemprunteurs : droits et responsabilités,* 3 février 2017. https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/services/droits-responsabilites/droits-credit-prets/droits-coemprunteur.html (page consultée le 24 mai 2017)

[49] L'Office de la protection du consommateur (OPC) est un organisme du gouvernement du Québec. Son action vise principalement à aider les consommateurs à faire des choix éclairés et à les informer de leurs droits, de leurs obligations et de leurs recours en cas de problème avec un commerçant.

[50] OPC. *Cartes et marges de crédit — Connaître les obligations de l'établissement financier,* 23 juillet 2014. http://www.opc.gouv.qc.ca/consommateur/bien-service/credit-recouvrement-finance/carte-marge-credit/conseils/obligation-etablissement-financier/ (page consultée le 15 mai 2017).

[51] OPC. *Cartes et marges de crédit – Déterminer une limite de crédit raisonnable,* 23 juillet 2014. http://www.opc.gouv.qc.ca/consommateur/bien-service/credit-recouvrement-finance/carte-marge-credit/conseils/limite-credit/ (page consultée le 13 juin 2017).

[52] L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) traite, s'ils ne sont pas parvenus à les régler par eux-mêmes, les différends entre les consommateurs et les firmes participantes des secteurs des services bancaires et de l'investissement.

L'OSBI conclut comme suit :

> *Notre enquête a confirmé qu'en vertu de l'entente relative à la ligne de crédit personnelle utilisée par la banque, les cosignataires avaient de nombreuses responsabilités conjointes. Chaque personne était pleinement responsable du solde du compte et la banque n'était pas tenue de verser un dédommagement pour un retrait*[53].

Le site Internet du Ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (MSGSC)[54] propose sous la section *Protection du consommateur de l'Ontario* de son site Internet de l'information sur les droits des consommateurs. Malgré l'existence de la section *Crédit et recouvrement de dettes*, nous n'y avons relevé aucune information qui porte sur les engagements conjoints et solidaires en matière du crédit.

Nous n'avons pas non plus trouvé d'information pertinente à l'objet de notre recherche sur le site Internet du Centre pour la défense de l'intérêt public[55], malgré l'existence d'une section sur le site Internet qui porte sur les services financiers.

La Coalition des associations de consommateurs du Québec a publié sur son site Web un article intitulé *Endosseur de prêts : Attention !*, sous la rubrique Info-consommation-Crédit, qui incite à la prudence les consommateurs qui songeraient à se porter cautions pour un tiers :

> *Si l'emprunteur ne rembourse pas, l'institution financière exigera de l'endosseur qu'il respecte les termes mensuels du prêt pour lequel il a signé. De quoi mettre à l'épreuve une solide amitié ! Alors réfléchissez-y deux fois avant d'accepter de dépanner un ami ou de demander à quelqu'un de signer et endosser votre emprunt*[56].

Option consommateurs[57] dans un rapport de recherche publié en août 2006[58], exprimait ses inquiétudes relativement à l'absence d'obligation de divulgation aux coemprunteurs. Nous n'avons rien trouvé sur le site Internet de l'organisme qui traite de cette question suite aux modifications apportées en 2009 aux obligations d'information imposées aux institutions financières qui sont sous l'autorité fédérale par le *Règlement sur le coût d'emprunt (banques)* et que nous mentionnions plus haut.

---

[53] OSBI. *Mieux vaut savoir : Étude de cas — Fonds retirés par l'ex-conjoint,* 2009. https://www.obsi.ca/fr/case-studies/banking-services/view/loan-divorced-couple-ii (page consultée le 15 mai 2017).

[54] Le ministère offre des programmes, des services et des produits essentiels, dont la protection des consommateurs.

[55] Mieux connu sous son nom anglais, le Public Interest Advocacy Centre (PIAC) est un organisme à but non lucratif qui fournit des services légaux et de recherches au nom des intérêts du consommateur. https://www.piac.ca/ (page consultée le 20 juin 2017).

[56] Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ), *Endosseurs de prêts : attention !*, 4 février 2015. https://defensedesconsommateurs.org/category/articles/credit/ (page consultée le 16 mai 2017).

[57] Option consommateurs (OC) est l'ACEF Centre de Montréal. Outre le travail usuel d'ACEF, OC agit aussi sur plan national.

[58] OC, *Rendre la législation bancaire canadienne plus efficace,* août 2006, 41 pages. Le document, en format PDF, est disponible en ligne au http://www.option-consommateurs.org/documents/principal/fr/File/rapports/services_financiers/oc_legislation_bancaire_canadienne_200608.pdf (document consulté le 17 mai 2017).

Le survol de principaux sites Internet des organismes gouvernementaux et des organismes de défense des droits des consommateurs nous permet de constater que le consommateur diligent qui désire se renseigner au sujet de l'engagement conjoint et solidaire d'un produit de crédit pourra trouver de l'information et des mises en garde utiles sur certaines questions importantes relatives aux responsabilités des parties.

Pour compléter le portrait de principaux problèmes rencontrés par les consommateurs relativement aux engagements conjoints liés à un produit de crédit personnel et rapportés par les organismes gouvernementaux et les organismes de protection des droits de consommateurs, nous avons procédé à une enquête auprès de ces organismes.

Nous avons donc préparé une série de questionnaires que nous avons fait parvenir à ces organismes pour leur demander s'ils sont au fait des problèmes que peuvent rencontrer les consommateurs qui s'engagent solidairement dans un contrat de crédit et, le cas échéant, les solutions qu'ils proposent aux consommateurs qui les contactent relativement à ces problèmes. Le détail des démarches que nous avons entreprises pour notre enquête sera présenté de façon plus détaillée dans les sections suivantes.

3.1.3 Envoi des questionnaires

Afin de mieux connaître le nombre de plaintes reçues concernant les produits de crédit signés conjointement et la nature de ces plaintes, nous avons préparé une série de questionnaires[59] que nous avons fait parvenir aux agences gouvernementales et à des organismes de protection des consommateurs. Ces questionnaires ont été transmis, dans un premier temps, en novembre 2016, et, compte tenu du faible taux de réponse, nous avons effectué une relance en mai 2017, qui a donné de bien meilleurs résultats. Tous les organismes n'ont toutefois pas répondu.

Il est important de souligner que les questionnaires, malgré leur similarité, ont été personnalisés. Par exemple, le questionnaire adressé à l'Ombudsman des services bancaires et d'Investissement (ci-après OSBI) visait principalement à obtenir des réponses sur les solutions proposées aux consommateurs qui ont rencontré un problème avec un produit de crédit personnel conjoint ou une caution. Un autre questionnaire a été conçu spécifiquement pour les agences gouvernementales chargées de la protection des consommateurs comme l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC), le Ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (MSGSC) et l'Office de la protection du consommateur (OPC). Nous voulions notamment connaître de ces derniers leurs positions sur les encadrements actuels ou souhaitables. Quant aux organismes non gouvernementaux de défense des droits des consommateurs (le Public Interest Advocacy Centre [PIAC], la Coalition des associations de consommateurs du Québec [CACQ], Option consommateurs [OC]), nos organismes membres et les associations d'organismes de counseling (Canadian Association of Credit Counselling Services, Credit Counselling Society, Credit Counselling Canada et Ontario Association of Credit Counselling Services), un questionnaire identique a été envoyé à tous, qui cherchait principalement à connaître les constats de leur expérience terrain.

Le questionnaire invitait les participants à répondre par écrit ou à nous contacter par téléphone pour procéder par voie d'entrevue. Toutes les réponses que nous avons obtenues nous sont parvenues par écrit.

[59] Les questionnaires sont disponibles en annexes 1 à 4. De façon détaillée :
Annexe 1 = Questionnaire destiné à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada
Annexe 2 = Questionnaire destiné aux agences gouvernementales chargées de la protection des consommateurs
Annexe 3 = Questionnaire destiné aux organismes de défense des droits des consommateurs
Annexe 4 = Questionnaire destiné à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement

3.1.4 Réponses aux questionnaires

a) L'Ombudsman des Services Bancaires et d'Investissement (OSBI)

La réponse de l'OSBI nous est parvenue par courriel. L'organisme nous informe que leur base de données ne leur a révélé que quelques exemples qui ne semblaient pas particulièrement pertinents à notre recherche.

Nous avons expédié un sommaire des conclusions de notre recherche, proposant à l'OSBI de nous donner ses commentaires. Dans un entretien téléphonique subséquent, une représentante de l'OSBI nous a assuré que les commentaires sur nos conclusions allaient suivre, par courriel. Au moment d'écrire ces lignes, nous n'avons toujours pas reçu ces commentaires.

b) Les agences gouvernementales de défense des droits des consommateurs (MSGSC, ACFC et OPC)

Le questionnaire visait de connaître l'utilisation que font les agences gouvernementales chargées de la protection des consommateurs des lois qu'elles sont chargées d'appliquer afin de mieux informer ou protéger les consommateurs parties à un contrat de crédit conclu solidairement. Notre objectif était d'obtenir de l'information, notamment, sur les éléments suivants: nombre et types de plaintes ou de demandes d'information reçues, existence de programmes de sensibilisation, d'éducation ou autre portant sur les engagements solidaires, etc.[60]

Office de la protection du consommateur (OPC)

L'OPC nous indique que, pour la dernière année (avril 2015 — mars 2016), l'organisme a reçu 312 plaintes pour des questions portant sur le crédit, ce qui représente 1,1 % du total des plaintes reçues. L'OPC a par contre reçu 1363 demandes de renseignement relativement au crédit. Malheureusement, « *L'Office ne collige pas de statistiques portant précisément sur les engagements conjoints*[61]*.* »

> « *Concernant les types de conseils/d'information que l'OPC offre aux consommateurs qui signalent un manque d'information dans le cadre de la conclusion d'un contrat de ce type ou qui demandent de l'information quant à l'application de la loi (démarches possibles, droit applicable, recours, etc.) :*

[60] Voir le questionnaire à l'Annexe 2.
[61] Les passages en italique entre guillemets reproduisent le texte des réponses reçues.

> *L'Office invite les consommateurs à s'adresser aux tribunaux pour que ces derniers clarifient les droits du consommateur et s'assurent de la bonne foi du créancier. Afin de ne pas laisser les consommateurs à eux-mêmes dans cette démarche, l'Office dirige les consommateurs vers des ressources de soutien juridique, notamment les centres de justice de proximité, ainsi que vers des associations vouées à la défense des droits des consommateurs. L'Office suggère aussi aux consommateurs de consulter un avocat. »*

Si l'OPC nous indique avoir entrepris plusieurs démarches pour informer les consommateurs sur le crédit (la section *« Crédit, recouvrement et finances personnelles »* du site Web de l'OPC a été, avec 350 000 consultations dans la dernière année, l'une des plus visitées), aucune démarche spécifique n'a été entreprise relativement aux engagements solidaires. L'OPC indique en outre plusieurs actualités et chroniques radio au sujet du crédit, et une activité en ligne, *« Qu'est-ce qui influence mon dossier de crédit? »,* qui s'adresse aux élèves du 2e cycle du secondaire et dont « *les enseignants peuvent s'en inspirer pour parler du crédit en classe ».* L'OPC estime assez bonne la connaissance par les consommateurs du cadre réglementaire qui régit les signatures conjointes et la caution.

À la question sur les démarches de conscientisation destinées aux commerçants, l'OPC réfère à nouveau à son site Web, dont la section *« Droits et obligations des prêteurs d'argent »* informe les commerçants sur les pratiques interdites et les règles à suivre en matière de publicité. Mais, ici encore, « *aucune démarche ou action portant précisément sur les engagements solidaires ».*

Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)

Comme l'ACFC ne fait pas le suivi des plaintes sur les sujets mentionnées dans notre questionnaire, elle n'a malheureusement pu répondre à nos questions. De façon générale, les plaintes relatives aux contrats de crédit qui concernent une institution financière dont l'ACFC assure la surveillance seront examinées par la Division de la surveillance et de la mise en application. Si la plainte concerne une question qui n'est pas de la compétence de l'ACFC, le plaignant serait redirigé vers l'organisme de réglementation compétent. En ce qui a trait à la sensibilisation et à l'éducation des institutions financières, l'ACFC nous indique que cela fait partie de son mandat à titre d'organisme de régulation. Elle ajoute « *The work that is done is on an institution-by-[institution] basis, and is driven by complaints and other information that we receive.* ».

Quant aux démarches d'éducation destinées au public, l'ACFC nous fournit du matériel éducatif sur une variété de sujets, y compris des engagements conjoints, par exemple « Cartes de crédit — Vos droits et responsabilité » ou « Crédit et prêts — Vos droits et responsabilités ».

Nous avons aussi expédié un sommaire des conclusions de notre recherche à l'ACFC afin d'obtenir les commentaires de l'organisme. Malgré l'intérêt qui avait été manifesté, notre demande de rendez-vous téléphonique est restée sans suite.

Ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (MSGSC)

Le MSGSC nous informe que le ministère ne traite pas des questions sur lesquelles porte notre recherche et qu'il ne serait donc pas en mesure de nous fournir quelque information fiable (« *reliable input* »).

c) Les organismes non gouvernementaux de défense des droits des consommateurs (Public Interest Advocacy Centre [PIAC], la Coalition des associations de consommateurs du Québec [CACQ], Option consommateurs [OC]), les ACEF membres d'Union des consommateurs

La demande adressée à la CACQ a été transmise à ses membres. Le Service budgétaire et communautaire (SBC) de Chicoutimi et le Centre de recherche et d'information en consommation (CRIC) de Port-Cartier ont donné suite. Option consommateurs a aussi accepté de remplir le questionnaire.

Service budgétaire et communautaire (SBC) de Chicoutimi

Le SBC ne rapporte aucune plainte relative aux obligations solidaires, et aucune démarche d'information ou de conscientisation sur la question des obligations des consommateurs en lien avec les différents types d'engagements conjoints. Il ne se prononce donc pas sur les autres questions.

Option consommateurs

Sans pouvoir les quantifier, Option consommateurs (OC) mentionne parmi les types de préoccupations relativement aux engagements conjoints le plus souvent soulevées par les consommateurs la presque totalité de nos suggestions : Différence entre les divers types d'engagements (signature conjointe, endossement, caution, etc.) ; Application et/ou portée de la loi ; Droit d'annulation de l'engagement ; Inscriptions au bureau de crédit ; Obligations du cosignataire/endosseur/caution, etc. ; Droit du cosignataire/endosseur/caution, etc. de recevoir des avis en cas de défaut de paiement par le titulaire principal.

À cette liste, OC ajoute : « *Difficulté de mettre fin à une obligation conjointe, notamment lors de séparation. Des consommateurs nous ont indiqué que des institutions financières refusaient de mettre fin à la responsabilité d'un des signataires, pour le futur, dans le cadre de contrat de crédit variable.* »

OC recommande aux consommateurs qui les consultent sur le sujet de vérifier dans le contrat qui les lie à l'institution financière le type d'obligation qui les lie. L'organisme donne en outre « *de l'information générale sur les lois applicables, de même que sur les processus de plainte interne des institutions financières, lorsque la situation le justifie. Le cas échéant, nous les informons également des impacts que peuvent avoir les défauts de paiement sur le dossier de crédit.* »

OC estime insatisfaisant le degré de connaissance des consommateurs de leurs obligations, droits et recours en lien avec ce type d'engagements.

Les commentaires d'OC sur les avantages et inconvénients du cadre réglementaire québécois sont les plus développés. Nous les reproduisons intégralement :

> *« Dans le cas des cautions, il n'y a pas de règle particulière obligeant le créancier à informer la caution en cas de défaut de paiement du débiteur principal. Il n'y a pas non plus d'encadrement clair en ce qui a trait à la nature des informations qui peuvent être transmises aux agences d'évaluation de crédit. Par exemple, peut-on affecter négativement le dossier de crédit de la caution en cas de défaut de paiement du débiteur principal avant même d'avoir informé la caution et lui donner l'opportunité de s'acquitter de l'obligation?*
>
> *De la même façon, il est difficile pour un des cosignataires de se retirer d'un contrat de crédit variable pour le futur, particulièrement lorsqu'il y a un solde dû. Il serait approprié que la loi puisse le permettre. Ainsi, un cosignataire devrait pouvoir mettre fin unilatéralement à sa responsabilité pour le futur des sommes empruntées par l'autre signataire. (Il va sans dire que la responsabilité concernant les sommes déjà dues demeurerait, que des préavis raisonnables peuvent être envisagés, de même que la possibilité pour le créancier de réévaluer le niveau de risque du contrat en raison du retrait d'un des débiteurs) »*

Centre de recherche et d'information en consommation (CRIC) de Port-Cartier

À la question sur les sujets des plaintes ou des demandes d'information qui lui sont soumises en matière d'engagement solidaire, le CRIC mentionne lui aussi en tout premier lieu les cas de séparation, les consommateurs se trouvant confrontés à de nombreuses questions sur la survie des obligations. Les demandes relatives aux obligations qui découlent du cautionnement font aussi partie des interrogations fréquentes. Les consommateurs s'interrogent aussi sur les conséquences d'une faillite sur le cocontractant d'un prêt, d'une carte de crédit ou d'une marge de crédit.

Le CRIC réfère les consommateurs à sa propre documentation et l'informe au meilleur de sa connaissance, et le redirige vers les sites Internet de l'Office de la protection du consommateur, d'Éducaloi, de l'ACFC ou à tout autre organisme susceptible d'avoir des réponses pertinentes.

Pour informer les consommateurs, le CRIC utilise son site Web, Facebook et Twitter, ainsi que les médias traditionnels. L'organisme publie aussi un bulletin d'information.

Comme amélioration à l'encadrement légal existant en matière d'engagement solidaire, le CRIC propose l'adoption d'une réglementation universelle, qui s'appliquerait à toutes les institutions qui proposent des engagements conjoints. L'organisme insiste en outre sur la surveillance et les sanctions : « *De plus, instaurer un mécanisme de vérification permettant le respect de la réglementation incluant une conséquence financière et/ou organisationnelle à l'établissement faisant fi de cette loi.* »

Les ACEF membres d'Union des consommateurs

Toutes nos Associations coopératives d'économie familiale (ACEF) membres ont répondu à notre questionnaire[62]. Comme ces associations rencontrent plusieurs consommateurs, dans le cadre de consultations budgétaires ou d'ateliers sur l'endettement ou la gestion des finances personnelles, elles en ont croisé plusieurs qui avaient des questions ou des problèmes suite à une signature conjointe ou qui voulaient s'informer adéquatement avant de s'engager conjointement dans un contrat de crédit.

Et toutes rapportent des plaintes ou des demandes d'information de la part des consommateurs, de quelques-unes à plusieurs centaines au cours des cinq dernières années. Les questions des consommateurs ont porté le plus souvent sur : Les obligations du cosignataire (mentionné par tous les répondants); Le droit d'annulation de l'engagement (sept mentions); Les inscriptions au bureau de crédit (six mentions) et L'application et/ou portée de la loi (six mentions). Presque toutes les autres préoccupations que nous suggérions comme réponses ont été soulevées : Les obligations de divulgation qui incombent au commerçant et le droit du cosignataire de recevoir des avis en cas d'augmentation de la limite du crédit (4 fois chacun) ; La différence entre les divers types d'engagements et les droits et recours du signataire (trois fois chacun).

À la demande d'exemples plus précis, presque toutes mentionnent des cas de séparations de couples, moment où semblent se révéler plusieurs des problèmes que peuvent entraîner les signatures conjointes. Une des ACEF mentionne que les couples ignorent généralement que les ententes ou jugements en cas de séparation ou de divorces (qui déterminent qui aura la responsabilité du remboursement des dettes conjointes) ne sont pas opposables au créancier envers lequel les parties avaient contracté une obligation solidaire. Certaines mentionnent les préoccupations des consommateurs relatives au dossier de crédit face à des conséquences qu'ils ignoraient. Le fait que les limites de crédit puissent être augmentées suite à la demande d'un seul des signataires, et le fait qu'il puisse y avoir une accumulation de retards de paiement sans que l'un des signataires soit avisé affecteront tous deux le dossier de crédit sans que celui qui n'a pas été informé ait pu intervenir en temps opportun.

[62] C'est à dire : les ACEF de l'Est de Montréal, de l'Île-Jésus, du Grand-Portage, du Nord de Montréal, Appalaches-Beauce-Etchemins, Estrie, Lanaudière, Montérégie-Est, Rive-Sud de Québec et Sud-Ouest de Montréal

Les questions sur le sort d'un engagement conjoint lors d'une faillite ont aussi été soulevées.

Nos membres s'inquiètent de la difficulté que certains consommateurs ont rencontrée pour mettre fin à la solidarité pour des dettes futures du fait de l'existence d'un solde. D'autres mentionnent un aspect pervers des signatures conjointes : Si un consommateur doit faire appel à une caution, le montant de crédit admissible (calculé par l'addition des revenus) risque d'être trop élevé pour les capacités de l'un des signataires : par exemple, la caution, si l'exigence d'endossement n'est pas le manque de revenus, mais un mauvais dossier de crédit.

Les ACEF interviennent de multiples façons : information sur les droits existants accompagnement et références, pour ceux qui font déjà face à un problème, et information préventive pour ceux qui prennent des renseignements préalables à un engagement. Les ACEF soulèvent la question des engagements conjoints lors des ateliers avec les consommateurs, mais elle a aussi été traitée dans des brochures, des chroniques, etc.

La plupart des ACEF estiment que le degré de connaissance des consommateurs de leurs obligations, droits et recours en lien avec ce type d'engagements est insatisfaisant. Seules deux le jugent assez bon.

Vu les problèmes rapportés, les recommandations sur les améliorations qu'il y aurait à apporter à l'encadrement légal étonnent peu. Les ACEFS estiment que devraient être mieux encadrés :

- L'information, au moment de la signature du contrat, sur les implications d'un engagement conjoint et des risques que pourront entraîner un défaut de paiement de l'un des signataires, une séparation ; idéalement, prévoir un document d'information spécifique ;
- L'obligation d'obtenir le consentement de tous les cosignataires avant toute modification au montant ou aux conditions du crédit ;
- Le droit de mettre fin à une responsabilité solidaire sur tout crédit à venir (et ce, malgré l'existence d'un solde) ;
- L'obligation de faire parvenir les états de compte à chacun des cosignataires ;
- L'obligation d'aviser les cosignataires de tout défaut aux obligations ;
- La divulgation des différents impacts des engagements solidaires ou du défaut aux obligations sur le dossier de crédit de tous les cosignataires ;
- Le droit de déclarer solidaire de la totalité du solde un simple détenteur de carte de crédit.

d) Les associations d'organismes de counseling (Canadian Association of Credit Counselling Services, Credit Counselling Society, Credit Counselling Canada et Ontario Association of Credit Counselling Services).

Conseil en crédit du Canada (Credit Counselling Canada)

Seul *Conseil en crédit du Canada* (Credit Counselling Canada) a donné suite à notre demande de compléter notre questionnaire.

L'organisme précise qu'il ne tient pas de statistiques, mais nous indique que la question de solidarité crée des problèmes particuliers lorsque ses membres tentent de négocier le paiement des dettes des consommateurs. « *Most often consumers face issues with joint commitments when it comes to repayment of debt. A voluntary repayment through our members becomes more complex with a co-signer on a debt such as a loan or a line of credit. Financial institutions are insisting that the co-borrower be involved in repayment of the debt.* »

Pour ce qui est des questions que soulèvent le plus souvent les consommateurs, on retrouve: Différence entre les divers types d'engagements (signature conjointe, endossement, caution, etc.) ; Application et/ou portée de la loi ; Obligations du cosignataire/endosseur/caution, etc. ; Droit du cosignataire/endosseur/caution, etc. de recevoir des avis en cas de défaut de paiement par le titulaire principal.

En ce qui a trait au travail de conseil et d'information, Conseil en crédit du Canada nous assure que ses membres informent leur clientèle sur leurs droits et obligations en a matière, et estime que le degré de connaissance des consommateurs de leurs obligations, droits et recours en lien avec ce type d'engagements est plutôt bon.

Conseil en crédit du Canada a lui aussi des commentaires élaborés sur la question de la réglementation :

> *« I have searched the Ontario legislation regarding co-signed or joint commitment loans and there is nothing in the Consumer Protection Act. The only things that are included in the Ontario legislation are cooling off periods (for various products such as payday loans and door to door sales), misrepresentation by a business and delivery of goods. The majority of the financial institutions we deal with are banks which are federally governed. As with many consumer protection concerns there is a huge divide between federal and provincial responsibilities. »*

3.1.5 Commentaires

D'une façon générale, l'enquête auprès des agences gouvernementales et organismes de protection des consommateurs ne nous a pas permis d'obtenir d'information suffisamment précise sur le nombre de plaintes reçues de la part des consommateurs. Le sujet semble trop pointu pour être nommément répertorié dans les différentes banques de données sur les plaintes et les demandes d'information existantes.

Malgré la bonne collaboration des agences et des organismes consultés, les réponses n'ont pas été aussi révélatrices que ce à quoi nous nous attendions. Il nous est impossible de tirer quelque conclusion définitive à partir de ces données. On relèvera quand même les mentions des questions que soulèvent les séparations, qui semblent être le déclencheur d'une prise de conscience par les cosignataires de la portée réelle des obligations solidaires.

C'est peut-être aussi parce que le sujet est trop pointu que les initiatives d'information et de sensibilisation portant spécifiquement sur cette question semblent être aussi rares. Les consommateurs ne s'adressent aux organismes que nous avons consultés que lorsqu'ils rencontrent un problème. Les démarches d'information requises de la part de ces organismes semblent donc être plus ciblées, plus personnalisées. On se rappellera par ailleurs que notre recherche d'information sur les questions qui nous intéressaient a permis de retrouver en ligne une quantité d'information appréciable. Cela n'empêche heureusement pas les organismes qui offrent des ateliers sur le crédit et l'endettement d'aborder la question et de procurer aux consommateurs une information et des mises en garde essentielles avant qu'ils ne s'engagent dans un contrat de crédit conjoint.

On retiendra quand même aussi les commentaires généraux qui semblent indiquer qu'un encadrement plus serré pourrait être souhaitable, et les commentaires plus spécifiques de certains organismes sur les différents aspects sur lesquels une meilleure information devrait être offerte.

3.2 Enquête auprès des institutions financières (IF) et des consommateurs

3.2.1 Méthodologie

Comme l'un des buts principaux de la recherche était de vérifier dans quelle mesure et de quelle façon les consommateurs reçoivent l'information nécessaire relativement aux responsabilités qu'entraîne la signature conjointe de produits de crédit personnel ou l'endossement, nous avons procédé à une enquête auprès de plusieurs institutions financières (IF). Nous posions comme hypothèse que les institutions financières constituent une source d'information prioritaire, puisqu'elles offrent elles-mêmes des contrats de crédit qui sont susceptibles d'entraîner (ou d'exiger) un engagement solidaire ; les offres et la promotion des produits de crédit et les contrats eux-mêmes devaient selon nous contenir leur lot d'information pertinente.

Cette partie de notre enquête a été menée sur plusieurs fronts.

Dans un premier lieu, nous avons effectué une collecte de données afin d'obtenir des copies de contrats de prêts, de cartes et de marges de crédit conjoints d'institutions financières et les contrats et les modalités d'endossement ou de caution pour ces mêmes produits, dans le but de les étudier et d'analyser les clauses spécifiques relatives à la signature conjointe et à la solidarité. Nous envisagions ainsi de vérifier si les éléments essentiels aux droits et obligations respectives des parties étaient clairement dévoilés et de tenter d'apprécier dans quelle mesure ces clauses sont facilement compréhensibles pour un consommateur novice dans la compréhension des termes juridiques.

Nous avons initialement envisagé de recueillir ces contrats auprès des IF de deux provinces. Plus spécifiquement, nous visions à collecter onze (11) contrats au Québec et neuf (9) en Ontario, soit trois (3) contrats pour chaque type de produit financier visé (marge de crédit, prêt personnel et carte de crédit) dans chaque province et deux (2) contrats de prêts sur carte de crédit au Québec. Nous avons d'abord, comme nous l'avions prévu, effectué les démarches relatives à la cueillette de ces contrats en personne, en succursale. Cette première collecte n'ayant pas porté les fruits escomptés, nous avons tenté des contacts par téléphone et subséquemment, étant donné le peu des résultats obtenus par ces deux premiers moyens, nous nous sommes rabattus sur les sites Internet des IF.

Sur les sites Internet des IF, nous avons aussi entrepris de rechercher et d'analyser, le cas échéant, l'information transmise aux consommateurs relativement aux engagements conjoints ; nous avons donc cherché les différentes communications générales et spécifiques sur le sujet, des simples avis sur l'existence de cette option aux renseignements plus précis sur la portée des engagements, les autorisations requises pour certaines opérations, les modes d'avis, le règlement des conflits, etc. Notre objectif était de vérifier les aspects sur lesquels de l'information était transmise et de voir si cette information est assez complète et assez claire pour permettre aux consommateurs de comprendre réellement les implications de cette forme d'engagement.

Nous verrons plus loin que nos démarches en personne et par téléphone ne nous ont permis d'obtenir que quelques-uns des documents que nous recherchions et que seule une recherche approfondie des sites Internet des IF nous a permis de recueillir quelque modèles des conventions de crédit recherchées.

Enfin, nous avons engagé une firme spécialisée pour organiser des groupes de discussion afin de consulter directement les consommateurs qui, dans le cadre d'un contrat de crédit personnel, ont contracté un engagement conjoint ou se sont portés caution. Nous avons ainsi tenté de voir à quels types de renseignements ou de mises en garde les consommateurs ont eu accès et leur degré de connaissance des droits et obligation en matière d'engagement conjoint pour un produit de crédit.

3.2.2 L'enquête auprès des institutions financières

a) L'enquête menée en personne

Nos visites en succursale ont été effectuées en novembre 2016 par un contractuel pour lequel nous avions préparé des instructions et une liste de questions. Les visites ont été effectuées dans huit succursales, à Montréal (deux Caisses populaires, Banque de Montréal, Banque Nationale [BNC] et Banque Royale [RBC]) et à Ottawa (Banque Royale [RBC], National Bank [NBC] et TD Canada Trust)[63]. Notre objectif était de rencontrer un responsable pour lui demander des copies de contrats de crédit susceptibles d'être conclus conjointement, et des copies de contrats de cautionnement. Nous voulions aussi connaître les politiques et les pratiques d'information existantes dans les succursales visitées relativement à la question des engagements conjoints ou solidaires. Nous avons opté pour une approche transparente : notre enquêteur s'identifiait comme tel et présentait brièvement l'objectif de la recherche dans le cadre de laquelle s'effectuait sa visite.

Notre enquêteur a rencontré des directeurs de succursale, des adjointes à la direction, un directeur — Gestion des opérations et des risques, deux conseillers. Une seule succursale a négligé de donner suite à notre demande de rencontre.

Notre enquêteur nous a rapporté une certaine réticence de la part des personnes rencontrées à fournir des copies des contrats de leur institution. Plusieurs ont préféré lui remettre des dépliants d'information qui se sont généralement révélés assez peu pertinents pour notre recherche. Le fait que la personne qui demandait des renseignements ou des copies de documents n'était pas client de la succursale a été invoqué à quelques reprises pour justifier le refus de répondre aux quelques questions de l'enquêteur ou de lui remettre des documents autres que ceux qui étaient offerts au grand public. Des représentants des institutions financières auront ainsi remis à notre enquêteur, par exemple, des dépliants portant sur les frais pour les transactions financières, les intérêts applicables, les services bancaires, etc.

Ces refus nous ont, après coup, semblé sont d'autant plus surprenants que certains des documents que nous cherchions à obtenir par ces contacts personnalisés sont par ailleurs disponibles en ligne.

Nous rapportons ici le résultat de l'examen de la documentation qui présentait quelque pertinence ainsi que celui des courtes entrevues menées avec les responsables des IF. Un résumé de nos visites des sites Web suivra. Nous nous pencherons plus loin sur le contenu de l'ensemble des contrats collectés en personne et sur le Web.

[63] À la liste d'IF que nous avons visitées (Desjardins, Banque de Montréal, Banque Nationale [BNC] et Banque Royale [RBC], National Bank [NBC] et TD Canada Trust), nous avons ajouté trois autres institutions, soit la Banque Laurentienne, CIBC et Banque Scotia, pour nos enquêtes par téléphone et sur Internet, afin de tenter d'augmenter nos chances dans la collecte de modèles de contrats.

Les entrevues

Les questions d'entrevue que nous avions préparées pour les institutions financières visaient essentiellement à savoir si, pour chacun des produits et des types d'engagements visés par notre recherche, les institutions financières fournissaient volontairement aux consommateurs, avant et au moment de la conclusion, certains renseignements sur leurs obligations et leurs recours.

La plupart des responsables qui ont répondu aux questions de notre enquêteur (certains ayant refusé de le faire parce qu'il n'était pas client de l'IF) ont répondu positivement à presque toutes les questions, ce qui laisse présumer que le consommateur qui s'engage solidairement par la signature conjointe d'un produit de crédit, que ce soit à titre de cosignataire ou de caution, est systématiquement informé de ce que cela implique, des risques inhérents et des façons de mettre fin, le cas échéant, aux obligations solidaires.

L'enquêteur, pour chaque type de contrat et d'engagement, demandait aux responsables si les signataires recevaient, le cas échéant, des explications sur les différents types d'engagements possibles (par exemple, pour les cartes de crédit : cosignataires ; cotitulaires ; codétenteurs ; utilisateur autorisé supplémentaire) et sur les avantages et inconvénients des différentes options.

Afin de tenter d'obtenir des réponses plus précises, l'enquêteur demandait ensuite aux représentants, pour chaque type de contrat de crédit, et avec les adaptations nécessaires, si des explications étaient données aux signataires sur :

- les responsabilités liées à un engagement solidaire (en cas par exemple de défaut de paiement ou de faillite de l'un des signataires, et en cas d'augmentation de la limite de crédit, dans le cas des contrats de crédit variable);
- les états de compte et avis (notamment: les demandes et les offres d'augmentation de limite) que les cosignataires recevraient;
- les inscriptions au bureau de crédit;
- les droits respectifs des signataires de se dégager de la responsabilité conjointe.

Certains représentants des IF ont toutefois précisé que certains de ces renseignements étaient systématiquement donnés, puisqu'ils se trouvaient au contrat, et que les explications verbales additionnelles ne faisaient donc pas partie des pratiques de l'IF, à moins que le signataire ne pose lui-même des questions.

D'autres ont expliqué que le type d'engagement dépendait souvent de la situation des demandeurs et que, puisque les options étaient souvent restreintes, tant pour le choix du produit de crédit que pour celui du type d'engagement, les explications sur les options qui n'étaient pas disponibles n'étaient pas présentées, le choix de ces options revenant à l'IF.

La question des renseignements sur les états de compte et avis a fait l'objet de réponses plus précises : certains représentants ont expliqué que les signataires étaient avisés que seul le signataire principal allait recevoir les états de compte et les avis. D'autres ont signalé que le choix du ou des destinataires était explicitement offert aux signataires.

Pour ce qui est de la question portant sur les renseignements sur le droit de se dégager de la responsabilité conjointe, certains représentants ont précisé qu'il ne pouvait y avoir de réponse qu'au cas par cas, selon la situation des signataires.

Les dépliants

Certains des dépliants récoltés par notre enquêteur ont quand même révélé certains renseignements utiles.

L'un d'eux, provenant de la RBC, s'intitulant « Tout un monde de choix s'offre à vous[64] », explique les différents types de cartes de crédit et en détaille les modalités. On y mentionne notamment la possibilité d'ajouter un cotitulaire ou un utilisateur autorisé, présentant ainsi certains des avantages de ces signatures conjointes:

> *(…) accumulez des récompenses plus vite en regroupant toutes vos dépenses dans un seul compte, tous les titulaires sont protégés par les mêmes couvertures d'assurance et toutes les opérations sont indiquées sur un seul relevé mensuel, classées par numéro de carte.*

L'ajout de titulaires supplémentaires constituerait en outre :

> *(…) une manière pratique de permettre aux enfants plus âgés ou aux personnes responsables d'avoir un accès limité à des fonds en cas d'urgence.*

Ces accroches ne sont accompagnées d'aucune information relative au partage de responsabilité ou à la solidarité des obligations. Ce n'est qu'au verso que le lecteur attentif qui s'attardera aux petits caractères pourra lire la mise en garde suivante:

> *Le cotitulaire est entièrement responsable, comme vous de tout débit porté au compte, y compris des opérations effectuées par les utilisateurs autorisés, advenant le cas.*

Un autre dépliant, issu par Desjardins, décrit lui aussi plusieurs cartes de crédit et indique que les membres bénéficient d'un avantage exclusif, soit la possibilité d'obtenir sans frais une carte supplémentaire pour le conjoint ou un autre membre de la famille, sans toutefois expliquer les implications relatives à la responsabilité du détenteur d'une telle carte supplémentaire.

La Banque Nationale nous a aussi remis un dépliant qui présente les différentes cartes de crédit offertes par cette IF. Il indique notamment que le détenteur pourra obtenir trois cartes additionnelles, mais ne présente aucun renseignement relativement à la responsabilité d'un titulaire supplémentaire.

---

[64] RBC. *Tout un monde de choix s'offre à vous,* juin 2012. Le document, en format PDF, est disponible en ligne au http://www.rbcbanqueroyale.com/brochures/_assets-custom/pdf/personal/66153-06-2012-olb.pdf (document consulté le 20 juin 2017).

Un autre dépliant, « Renseignements généraux et Convention [65]», qui se réfère aux comptes de placement, comptes de transaction et comptes avec marge, mentionne ce qui suit :

> *(...) Si vous détenez un compte avec une marge conjointement avec un ou des codétenteurs, toute information réglementaire relative à ce compte, incluant tout relevé ou avis, sera expédiée au détenteur principal (…) sauf si vous avez choisi l'option « divulgation multiple », auquel cas, vous recevrez également cette information réglementaire.*

Même si notre recherche ne visait pas l'étude des responsabilités impliquant le compte conjoint, nous avons tout de même analysé un feuillet d'information de la Banque Nationale portant sur la question et qui avait été remis à notre enquêteur.

Dans ce document, intitulé « Procuration et compte conjoint [66]», qui présente les avantages et les risques du compte conjoint, l'institution financière informe le lecteur sur la discrétion assez large accordée au codétenteur d'un compte conjoint, qui peut avoir des répercussions sur l'autre détenteur. Comme ces mentions reflètent certains principes de la solidarité, qui s'appliquent également pour les signatures conjointes de produits de crédit personnel et les endossements, nous avons jugé bon de les souligner :

- Puisque vous êtes propriétaire indivis du compte, l'un de vos codétenteurs peut gérer le compte, **et ce, sans votre consentement** (...). Nous acceptons les instructions de l'un ou l'autre des codétenteurs puisque chacun est autorisé à agir seul même si le compte est détenu conjointement (sauf indication contraire de votre part).
- Chaque codétenteur est conjointement et solidairement responsable de toutes les instructions qui nous sont acheminées et des engagements pris par chacun d'eux relativement au compte.

Nous n'aurons finalement recueilli comme documents contractuels lors de nos visites en succursale que des modèles de contrat de crédit variable, de crédit rotatif et un modèle de contrat à prêt fixe (Desjardins) et qu'un modèle de convention de marge de crédit (Banque de Montréal). Nous rapportons au chapitre suivant les résultats de l'analyse que nous en avons faite.

[65] BNC. Renseignements généraux et Convention, En vigueur à compter du 1er juin 2016. Le document, en format PDF, est disponible en ligne au https://www.bnc.ca/content/dam/bnc/fr/particuliers/operations-bancaires/comptes-et-forfaits/brochure-rens-generaux-et-convention.pdf (document consulté le 20 juin 2017).

[66] BNC. Procuration et compte conjoint, 2014, 16 pages. Le document, en format PDF, est disponible en ligne au https://www.bnc.ca/content/dam/bnc/fr/particuliers/operations-bancaires/comptes-et-forfaits/brochure-procuration-compte-conjoint.pdf (document consulté le 20 juin 2017).

b) L'enquête menée par téléphone

Afin de tenter de compléter notre collecte de modèles de contrats, nous avons entrepris de communiquer par téléphone avec les institutions financières pour leur présenter nos demandes. Les appels ont été effectués par la responsable de la présente recherche en décembre 2016. Nous avons tenté de communiquer, dans les succursales des IF, avec des représentants importants ou avec leurs adjoints. À la liste d'IF que nous avions visitées (Caisses populaires, Banque de Montréal, Banque Nationale [BNC], Banque Royale [RBC], National Bank [NBC] et TD Canada Trust), nous avons ajouté pour nos enquêtes par téléphone et sur Internet trois autres institutions, soit la Banque Laurentienne, CIBC et Scotia Bank, afin d'augmenter nos chances de succès dans la collecte de modèles de contrats.

Cette approche par téléphone, qui visait à nouveau à obtenir les modèles de conventions types de marge conjointe, de prêt conjoint et de carte de crédit, ne s'est malheureusement pas révélée beaucoup plus fructueuse que la première.

Des appels dans différentes succursales de Desjardins ont entraîné des réponses différentes. On nous a suggéré : de s'adresser en personne à la succursale ; de communiquer avec le Département juridique, qui devrait normalement être en mesure de répondre à des questions d'ordre juridique (mais en refusant de nous communiquer les coordonnées) ; d'envoyer un courriel au Mouvement Desjardins afin de communiquer avec la direction (ce qui fut fait ; notre courriel est resté sans réponse).

En ce qui concerne les questions relatives aux cartes de crédit, on nous a informé que c'est avec le Département des cartes de crédit qu'il fallait communiquer. Ce contact devait être fait par téléphone, mais il fallait tout de même prendre un rendez-vous dans une succursale pour compléter une demande ou un formulaire de carte de crédit.

Quelques jours après notre demande par téléphone faite auprès d'une représentante d'une autre succursale, nous avons reçu par courriel deux contrats types : un contrat de carte de crédit et un contrat de prêt d'argent. Nous constaterons pendant notre recherche sur le site Internet de Desjardins que la convention type de carte de crédit y est aussi disponible.

Nos appels répétés à la Banque de Montréal n'ont eu aucun résultat positif. Nous avons à répétition été mis en attente ou transférés à des départements différents où nos appels sont restés sans réponse.

Nous avons vécu une expérience semblable avec la Banque Nationale. Nos appels téléphoniques dans différentes succursales ont été transférés d'un département à l'autre et quand nous avons finalement réussi à parler à quelqu'un, nous avons réalisé que nous avions été transférés à un centre d'appel où l'on ne pouvait répondre à notre demande, et où on nous a brusquement suggéré de faire la recherche sur le site Internet de l'IF.

Nous avons communiqué avec l'adjointe à la direction d'une succursale de la RBC; après un appel au bureau des procédures et à sa directrice, elle nous a informé qu'elle ne pouvait nous donner quelque information parce que nous n'étions pas clients de la banque.

Avant même que nous puissions finir de lui exposer les enjeux de notre recherche, le représentant d'une succursale de la Banque Laurentienne nous a transféré directement au département Visa. Le préposé de ce département nous a informé de la pratique générale des banques, qui est suivie par cette institution financière : impossible d'obtenir copie de contrats visa/MasterCard/prêt personnel avant d'avoir rempli un formulaire de demande et obtenu une réponse positive à cette demande.

Des vérifications préalables nous avaient permis de constater que l'accès au répertoire téléphonique des services de la Banque CIBC, lors d'un appel au numéro de téléphone pour les renseignements généraux, nécessitait d'avoir en main un numéro de carte de crédit. Un appel au Département des cartes de crédit nous a permis de constater que la même exigence s'appliquait. Nous avons donc contacté une succursale de la CIBC. La représentante, que la raison de notre appel mettait visiblement mal à l'aise, nous a référé au Département Visa de l'institution, précisant toutefois que, n'étant pas clients, nous ne pourrions obtenir copie des contrats visés. Quand nous lui avons expliqué que nous ne pouvions, pour cette même raison, accéder à leur répertoire de services téléphoniques, et que nous aimerions avoir le numéro de leur Département juridique ou autre numéro principal où nous pourrions tenter d'obtenir des réponses, elle nous a répondu qu'elle ne le connaissait pas et a raccroché la ligne téléphonique sans autre explication.

Le représentant du département des services bancaires de la Scotia Bank auquel nous avons parlé nous a confirmé que nous ne pourrions obtenir en succursale les modèles de contrat que nous recherchions et nous a gracieusement dirigé vers le site Internet de l'institution, sur lequel il nous serait possible de trouver copie de contrats de crédit, mais pas de prêt personnel. En suivant ses instructions, nous avons en effet trouvé deux contrats types, soit *Contrat de crédit à un particulier* et *Contrat relatif au crédit renouvelable*.

c) L'enquête menée sur Internet

Outre la recherche de copies de contrats, notre enquête en ligne visait à vérifier si un consommateur pouvait trouver aisément sur les sites Internet des IF, s'il envisageait de s'engager conjointement avec une autre personne afin d'obtenir un produit financier de crédit (marge, crédit ou prêt), d'ajouter son nom en tant que titulaire additionnel d'une carte de crédit ou d'endosser une autre personne, les renseignements nécessaires à une prise de décision éclairée. Nous avons procédé par un survol intuitif des sections qui semblaient pouvoir être pertinentes pour trouver le type d'information que nous cherchions, en regardant donc, comme le ferait vraisemblablement un consommateur, là où on aurait pu croire que l'information pourrait se trouver.

Nous avons complété ce survol avec une recherche sur les sites à l'aide de mots-clés. Nous avons fait les recherches avec les mots-clés « endosseur », « cosignataire » et « solidarité » afin de voir, le cas échéant, comment les banques ont choisi de définir ces concepts, et de retrouver, idéalement, l'information que donnent les IF sur ces sujets et les explications qui peuvent être fournies aux consommateurs sur leurs responsabilités relativement aux signatures conjointes. Quand les mots-clés n'ont donné aucun résultat, nous avons poursuivi notre démarche en utilisant des synonymes comme « codemandeur », « coemprunteur » et « caution ».

Nous mentionnerons dans les lignes qui suivent les types de contrats que nous avons récoltés. Comme nous le mentionnions, nous rapporterons les constats de l'analyse des contrats au chapitre suivant. Dressons d'abord un bilan de ce que les sites Internet des IF nous ont permis de constater.

Desjardins[67]

Sur le site Internet de Desjardins, nous avons trouvé (après avoir choisi une carte de crédit parmi les différentes offres de cartes et consulté dans la colonne de droite, sous *Liens utiles*, la rubrique *À consulter)* des liens vers des documents PDF intitulés « Consultez toutes les conditions et modalités de crédit de la carte». Des documents étaient identifiés *Québec* et d'autres *Hors Québec*. Pour certaines cartes, les liens se déclinent aussi en versions « carte personnalisée » et « carte non-personnalisée », ou s'ajoutent des documents portant sur les règles de participation aux programmes de récompense.

Dans les autres rubriques qui apparaissent sous *Liens utiles*, soit *Outils* et *Conseils*, on ne trouve aucune référence directe aux signatures conjointes. Nous n'avons d'ailleurs trouvé sur le site aucune information générale à ce sujet. On y trouve par contre des invitations à obtenir sans frais des cartes supplémentaires pour les conjoints ou d'autres membres de la famille.

Le site Internet de Desjardins permet de constater que l'IF offre plusieurs modes de financement pour les prêts personnels : outre le prêt personnel Desjardins, l'IF propose aussi le financement sur carte de crédit Accord D à la caisse ou chez le commerçant. Nous n'avons toutefois trouvé sur les pages pertinentes, pas plus qu'avec une recherche avec les mots-clés « prêt personnel », aucune convention type pour ces prêts. L'information trouvée en ligne nous amène à conclure à l'obligation de contacter un conseiller financier pour avoir plus de détails.

[67] Desjardins. https://www.desjardins.com (page consultée le 28 mai 2017).

La recherche par mots-clés a donné des résultats variés. Le mot endosseur produit sept occurrences : le mot est en effet mentionné dans des textes qui portent sur l'importance de bâtir sa réputation financière (« Quelques écarts de votre part pourraient donc se traduire, lors d'une future demande d'emprunt, par un taux d'intérêt plus élevé, l'obligation d'avoir un endosseur ou, pire, un refus[68] », mais n'offre aucune référence vers un texte qui expliquerait les obligations ou les risques pour la caution.

La seule occurrence pertinente du mot-clé cosignataire se retrouve sur une page sur le crédit, dans une section qui définit les types de prêteurs. Le texte mentionne sommairement la responsabilité du cosignataire, dans son acception de caution, semble-t-il. Les risques associés aux IF comme prêteurs se lisent comme suit :

> *Les institutions financières sont la source traditionnelle de crédit qui prend la forme de prêts personnels, de prêts hypothécaires, de marges de crédit ou de cartes de crédit.*
> - *Taux d'intérêt varient selon les antécédents de crédit.*
> - *L'institution financière peut demander un cosignataire.*
> - *Lorsqu'un cosignataire est demandé, il s'engage à payer l'emprunt en cas de non-paiement de l'emprunteur.*
> - *Un non-paiement de l'emprunt contribue à bâtir une mauvaise cote de crédit[69].*

Le mot-clé solidarité ne propose qu'un seul résultat : un texte sur les valeurs de Desjardins.

Banque Scotia[70]

Pendant notre exploration du site Internet de Banque Scotia en vue de trouver des renseignements sur les engagements solidaires, l'invitation « *Ajoutez un titulaire de carte à votre compte de carte de crédit. C'est facile![71]*», sous la section *Cartes de crédit,* a rapidement attiré notre attention, nous permettant d'espérer que nous allions trouver les renseignements que nous cherchions.

[68] Desjardins, Je bâtis ma réputation financière https://www.desjardins.com/coopmoi/plans-action-conseils/guide-financier-etudiant/conseils-finances-personnelles/batis-reputation-financiere/index.jsp. Voir aussi *C pour Crédit*, sous « Cote de crédit ». https://www.desjardins.com/coopmoi/plans-action-conseils/preparer-avenir/notions-financieres/credit/index.jsp (pages consultées le 28 mai 2017) et Cyr, Jessica. *Se bâtir un bon dossier de crédit, ça compte*, Caisses Desjardins des Îles-de-la-Madeleine, magazine Les Îles, printemps 2014, pp. 12 et 16. Le document, en format PDF, est disponible en ligne au http://www.ilesdelamadeleine.com/magazine/PDF/magazine_13_03_14.pdf (document consulté le 20 juin 2017).
[69] Desjardins, *C pour Crédit*, sous « Les types de prêteurs ». https://www.desjardins.com/coopmoi/plans-action-conseils/preparer-avenir/notions-financieres/credit/index.jsp (page consultée le 21 janvier 2017).
[70] Banque Scotia. http://www.scotiabank.com/ca/fr/0,,1001,00.html (page consultée le 14 janvier 2017).
[71] Banque Scotia. http://www.scotiabank.com/ca/fr/0,,1306,00.html (page consultée le 14 janvier 2017).

La seule information que nous y avons trouvée relativement à l'effet de la solidarité mentionnait celle du titulaire et des coemprunteurs face aux titulaires additionnels de la carte, et était reléguée en note de bas de page. Notre recherche par mots-clés nous a d'ailleurs conduit à nouveau vers cette même page.

Notre recherche par mots-clés n'a donné aucun résultat avec le mot « *endosseur* ». Une recherche avec « *codemandeur* » n'a produit qu'un seul résultat : l'Entente de confidentialité de la Banque Scotia. (Le résultat a été le même avec le mot « cosignataire ») Le mot-clé « solidarité » n'a pas produit de résultats pertinents non plus. Le mot « coemprunteur » a pour sa part amené la suggestion de 31 documents. Dès le premier texte suggéré[72], on trouve des renseignements importants :

> *Seul le titulaire de carte principal ou le coemprunteur associé au compte de carte de crédit est autorisé à ajouter des titulaires de carte supplémentaires à son compte de carte de crédit de la Banque Scotia.*
>
> *Avec une carte supplémentaire, vous avez les avantages suivants[1] :* […]

Le renvoi nous mène en bas de page à des lignes en caractères minuscules qui précisent :

> *Le titulaire de carte principale et tous les coemprunteurs associés au compte de carte de crédit de la Banque Scotia sont responsables de tous les montants portés au compte, y compris tous les frais engagés par un titulaire de carte supplémentaire.*

Plusieurs autres liens mènent vers des promotions de cartes de crédit où l'on trouvera la phrase « Ce coût très abordable comprend les protections d'assurance pour un coemprunteur sans frais additionnels ».

Au mot « caution », le moteur de recherche nous a proposé la page *Vocabulaire bancaire*[73], sur laquelle on trouve la définition suivante :

> ***Caution —*** *Personne qui garantit le remboursement d'un prêt dans l'éventualité d'un défaut de paiement de la part de l'emprunteur.*

[72] Banque Scotia. *Cartes supplémentaires*. http://www.scotiabank.com/ca/fr/0,,1306,00.html (page consultée le 28 mai 2017).
[73] Banque Scotia. http://www.scotiabank.com/ca/fr/0,,3292,00.html (page consultée le 28 mai 2017).

Banque de Montréal[74]

Nous avons fait une recherche dans la section cartes de crédit sur le site Internet de la Banque de Montréal afin de voir si des modèles de contrat étaient disponibles; lorsqu'une carte est sélectionnée, un lien (pas particulièrement visible ou mis en évidence) intitulé *Modalités, contrats, taux et frais* donne accès à une version PDF du contrat de carte de crédit MasterCard.

Une recherche dans la section *Prêt personnel*, accessible à partir du menu *Prêts*, ne nous a pas permis de trouver de document du même type, ni aucune information sur les dispositions applicables à ce type de financement ou mention relative à un engagement conjoint. Nous n'avons trouvé non plus aucun document donnant plus de détails sur la responsabilité, sur l'endossement, le cautionnement ou la solidarité. Le site invite à faire une demande en ligne et donne aussi les outils pour trouver une succursale et même pour prendre un rendez-vous en ligne.

Le *Formulaire de demande de prêt en ligne* donne des *Instructions pour les codemandeurs et les cosignataires*, qui définissent deux types de demandes, selon que les signataires sont conjoints ou pas, mais de donnent aucune information quant à la responsabilité des cosignataires.

Un formulaire de demande en ligne semblable, avec les mêmes *Instructions pour les codemandeurs et les cosignataires,* est aussi proposé pour la demande d'ouverture d'une marge de crédit.

Une recherche avec le mot-clé « cosignataire » propose cinq résultats qui, tous, indiquent « Un **cosignataire** pourrait être exigé », soit des extraits de quatre pages portant sur les marges de crédit aux étudiants (où le terme se retrouvera en petits caractères dans les renvois) et une sur les offres réservées à la communauté de la Défense canadienne. Pas de mention. Toutefois des responsabilités d'un cosignataire.

Les mots-clés « endosseur » « codemandeur » et « caution » n'ont donné aucun résultat et les mots-clés « solidarité » et « coemprunteur » aucun résultat pertinent.

[74] BMO. https://www.bmo.com/principal/particuliers (page consultée le 28 mai 2017).

Banque Nationale[75]

Une recherche sur le site Internet de la Banque Nationale ne nous a permis de trouver, en ce qui a trait aux cartes de crédit, qu'une convention MasterCard pour entreprises.

On trouve sous la rubrique *Prêts personnels/Marges de crédit* qui apparaît dans le menu *Financement* une page qui parle d'Hypothèque et de Prêts personnels. Au bas de cette page, une mention *Changement important pour les coemprunteurs* mène à une page[76] où sont dévoilées les grandes lignes des directives de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada relativement au droit pour les coemprunteurs de recevoir de façon individuelle l'information réglementaire. Nous n'avons trouvé ailleurs sur le site Internet aucune autre information ou définition relativement aux coemprunteurs.

Sous *Financement*, dans le menu supérieur, on trouve un lien vers une page portant sur les marges de crédit. Le lien *détails,* qui apparaît sous la description de chaque marge proposée, présente une page où un bouton invite à faire une demande de financement. Parmi les quelques questions auxquelles il faut répondre avant de débuter la demande de financement, l'une vise à savoir si la demande est faite conjointement, mais aucun détail n'est pour autant donné sur les responsabilités des cosignataires.

Notre recherche avec le mot-clé « endosseur » propose 22 résultats, mais aucun qui semble pertinent (des pages sur les assurances et des brochures PDF destinées à différents professionnels). Le mot « caution » propose pour sa part pas moins de 685 documents. L'un d'eux (le cinquième) se trouve être un contrat de cautionnement[77], qui détaille bien entendu les obligations de la caution, et que nous étudierons au chapitre suivant.

Le mot « cosignataire » ne propose que deux liens vers des formulaires hypothécaires. Le mot « solidarité » propose 26 documents, dont aucun ne semble pertinent. Le mot-clé « codemandeur » propose 26 documents; le mot se retrouve en effet sur les formulaires d'adhésion que propose en majorité la recherche.

La recherche par le mot-clé « coemprunteur » propose, outre des liens vers des guides de distribution, une page titrée *Coemrunteurs* destinée à répondre à une série des questions relatives, notamment, au droit de divulgation[78].

[75] BNC. https://www.bnc.ca/fr/particuliers.html (page consultée le 28 mai 2017).
[76] BNC. https://www.bnc.ca/fr/particuliers/financement/prets-personnels-marges-de-credit/coemprunteurs.html (page consultée le 5 janvier 2017).
[77] BNC. Il s'agit d'un document texte (.doc) à télécharger, qui se trouve au : https://www.bnc.ca/content/dam/bnc/fr/particuliers/financement/solutions-prets-hypothecaires/documentation-juridique/cautionnement-f18219.doc (document consulté le 28 mai 2017).
[78] BNC. https://www.bnc.ca/fr/faq/general/coemprunteurs.html (page consultée le 15 juin 2017).

Banque Royale du Canada[79] (RBC)

Nous n'avons trouvé sur le site Internet de la Banque Royale du Canada aucun des documents de nature contractuelle que nous recherchions.

La page *Cartes de crédit* ne propose qu'une présentation des différentes cartes de crédit offertes par l'institution, qui mentionne essentiellement, en plus des primes et autres récompenses, que les taux d'intérêt et les frais applicables, qui sont détaillés dans un encadré informatif présenté lors d'une demande de carte de crédit en ligne.

La section prêts et marges de crédit invite à faire une demande par téléphone ou en succursale. On ne trouve sur ces pages aucune mention apparente de demandes conjointes.

Une recherche avec le mot-clé « cosignataire » propose la réponse suivante :

> ***Qu'est-ce qu'un cosignataire d'un prêt?***
>
> *Un cosignataire est nécessaire quand un demandeur n'a pas d'antécédents de solvabilité suffisantes [sic] pour obtenir un prêt. Quand vous cosignez un prêt pour un membre de votre famille ou pour un ami, vous vous engagez à rembourser la dette s'il ne le fait pas. Autrement dit, s'il cesse de rembourser, pour une raison quelconque, nous pouvons vous demander de payer jusqu'au solde du prêt. Tant que vous devez de l'argent sur le prêt, certains prêteurs englobent ce montant dans votre ratio d'endettement total, ce qui peut réduire le montant que vous pouvez emprunter pour votre propre compte[80].*

Un lien vers une question connexe est aussi proposé sur la même page: « Quelles sont mes obligations si je suis cosignataire d'un prêt ? », qui affiche la même réponse, en excluant la première phrase.

Le mot-clé « codemandeur » propose notamment un lien vers la page « Ajouter un utilisateur è votre carte» qui mentionne entre autres que « *L'utilisateur autorisé n'est pas responsable du paiement du solde du compte*[81]. »

Le mot-clé « endosseur » mène essentiellement vers des pages portant sur les assurances. Le mot « solidarité » ne donne pas de résultat pertinent non plus, pas plus que « caution ».

[79] RBC. http://www.rbcbanqueroyale.com/personal.html (page consultée le 30 novembre 2016).
[80] RBC. https://www.rbcbanqueroyale.com/search-public/index.html?question=cosignataire (page consultée le 29 décembre 2016).
[81] RBC. Ajout d'un utilisateur autorisé. http://www.rbcbanqueroyale.com/cartes/ajouter-utilisateur.html#authusr (page consultée le 15 janvier 2017).

TD Canada Trust[82]

Nous n'avons trouvé sur le site Internet de TD Canada Trust aucun document ou convention type de crédit qui contienne des dispositions particulières relativement à la solidarité des cosignataires.

La seule référence à des signatures conjointes a été décelée somme suit : dans le menu inférieur de la page *Cartes de crédit*, sous la rubrique *Gérer sa carte* qui apparaît dans le menu inférieur, au bas de la page, le lien *Ajouter des titulaires de carte* conduit à une page intitulée *Apprenez comment profiter de votre carte de crédit TD,* sur laquelle on trouve l'indication suivante, qui mentionne les avantages qu'obtient l'utilisateur autorisé, sans toutefois s'attarder aux obligations des détenteurs :

> *Lorsque vous ajoutez un utilisateur autorisé à votre compte de carte de crédit TD, il peut profiter de la même commodité d'achat que vous. Les utilisateurs autorisés peuvent obtenir leur propre carte de crédit, sans qu'aucune approbation de crédit ne soit requise.* ***Remarque****: Des frais supplémentaires peuvent être associés à l'ajout d'un utilisateur autorisé, selon votre carte de crédit TD*[83]*.*
>
> *(Notes de renvoi omises)*

La recherche avec le mot-clé « cosignataire nous propose un lien vers la foire aux questions sur le crédit personnel qui donne notamment la définition bien peu explicite suivante :

> *4. Qu'est-ce qu'un cosignataire? Qui peut être cosignataire d'une ligne de crédit ou d'un prêt personnel?*
> *Un cosignataire est une personne qui partage votre responsabilité de rembourser un solde créditeur. Toute personne ayant atteint l'âge de la majorité dans sa province de résidence peut être cosignataire*[84]*.*

La recherche avec le mot « caution » nous propose un seul lien qui semble pertinent, vers un formulaire de cautionnement, mais qui vise, comme on le voit à l'ouverture de la page, à garantir le paiement des obligations sur les comptes Placements directs TD.

Les autres mots-clés n'ont pas produit de résultats pertinents.

---

[82] Banque TD. https://www.tdcanadatrust.com/francais/produits-et-services/operations-bancaires/index-banking.jsp (page consultée le 30 novembre 2016).
[83] Banque TD. https://www.tdcanadatrust.com/francais/produits-et-services/operations-bancaires/cartes-de-credit/getting-started.jsp?click=cc-footer-Add%20Cardholders#ajouter-des-titulaires-de-carte (page consultée le 30 novembre 2016).
[84] Banque TD. Foire aux questions. https://www.tdcanadatrust.com/francais/produits-et-services/emprunt/prets-et-lignes-de-credit/faq1.jsp?click=footer:tools:faqs (page consultée le 8 janvier 2017).

Banque Laurentienne[85]

À l'onglet *Services aux particuliers* du site Internet de la Banque Laurentienne, on trouve la rubrique *Mes idées*, où, sous le titre *Produits de financement*, se trouve le lien vers les *Cartes de crédit Visa* (un lien dans le bandeau de la page d'accueil mène lui aussi à cette page). Il est possible de faire une demande en ligne (le site invite en ce sens à « Passer à l'action »), l'une des conditions étant que la demande se fasse sans codemandeur.

La section *Prêt personnel* n'offre aucune information relative aux coemprunteurs ou aux cosignataires, ou à la solidarité ou l'endossement.

N'avons trouvé sur le site aucun document type ou modèle de contrat de crédit.

Une recherche générale avec le mot-clé *« endosseur »* a entraîné, outre des propositions de pages portant sur l'assurance, celle d'une page intitulée *Mon crédit*, qui explique les difficultés qu'entraîne un dossier de crédit vierge (« *même s'il est préférable à un mauvais dossier* »):

> *Vous risquez donc d'avoir besoin d'un endosseur ayant une bonne cote de crédit pour vous permettre de contracter un emprunt. Votre endosseur devrait alors payer pour vous si vous n'étiez pas capable de le faire*[86]*.*

Une recherche en utilisant le mot-clé « solidarité » ne donne aucun résultat pertinent. Le mot-clé « cosignataire ne produit aucun résultat, mais « *coemprunteur* » propose, lui aussi, plusieurs pages sur les assurances, et d'autres qui mentionnent que la marge de crédit étudiante exige un coemprunteur.

CIBC[87]

Si le site Internet de la CIBC permet de faire des demandes de prêts personnels et de marges de crédit en ligne, on constate que ce type de demande devra se faire en succursale s'il implique un coemprunteur.

Une recherche générale utilisant le mot-clé « *endosseur* » n'a donné aucun résultat pertinent. Si le mot-clé « *coemprunteur* » n'a généré aucun résultat, une graphie différente, soit « *co-emprunteur* », a généré 261 suggestions, la toute première nous semblant particulièrement pertinente : *Être cosignataire d'un prêt, qu'est-ce que ça suppose comme conséquence?*

[85] Banque Laurentienne. https://www.banquelaurentienne.ca/ (page consultée le 6 janvier 2017).
[86] Banque Laurentienne. https://www.banquelaurentienne.ca/fr/services_particuliers/mon_argent/mon-credit (page consultée le 20 janvier 2017).
[87] CIBC. https://www.cibc.com/fr/personal-banking.html (page consultée le 25 mai 2017).

Le texte de cette page commence avec cette information, qui semble indiquer que le texte fait particulièrement référence à la caution :

> *Lorsque vous cosignez un prêt, vous vous engagez à rembourser ledit prêt si l'emprunteur principal est incapable de le faire*[88]*.*

On trouve aussi, sous les sous-titres *Devrais-je cosigner un prêt?* et *Devrais-je demander à quelqu'un de cosigner mon prêt?,* les mises en garde qui devraient s'imposer et des conseils qui incitent à la prudence.

Le mot-clé « *caution* » donne sept résultats, dont deux références au glossaire. Les définitions que l'on y trouve ne sont toutefois pas pertinentes.

Le mot-clé « *endosseur* » ne donne aucune information pertinente, suggérant des liens pour l'assurance-vie, la cote de crédit et le prêt hypothécaire. Une recherche en utilisant le mot-clé « solidarité » ne donne aucun résultat.

Aucun document type ou modèle de contrat n'a été identifié sur le site de l'IF.

d) Conclusions de l'enquête menée auprès des IF

L'enquête menée en personne

Le choix de mener les enquêtes en personne en présentant l'objet de notre recherche plutôt que de procéder par voie de client mystère a, malgré les limites inhérentes à cette approche, produit certains résultats. Nous n'avons obtenu que très peu de documents pertinents et nous n'avons pas été en mesure de vérifier la quantité ou le type de renseignements qui est effectivement donné au consommateur qui serait client ou qui conclurait effectivement un contrat, mais nous avons tout de même observé que les représentants des institutions semblent estimer que les consommateurs sont convenablement mis au fait de certains des renseignements qui nous semblent essentiels à une prise de décision éclairée au moment de la décision de s'engager solidairement dans un contrat de crédit.

Cette évaluation par les IF contredit celle que font la majorité des groupes communautaires qui rencontrent des consommateurs qui font face à des problèmes ou qui ont des questions relativement à des engagements conjoints. Nos groupes de discussion visaient à confirmer directement auprès des consommateurs ce degré de connaissance et de compréhension. Nous en rapportons les résultats dans une section suivante.

[88] CIBC. https://www.cibc.com/fr/personal-banking/loans-and-lines-of-credit/articles-resources/co-sign-a-loan.html (page consultée le 25 mai 2017).

L'étude de différents documents d'information qui nous ont été remis par les représentants des IF lors de nos visites nous a permis de constater que l'ajout d'un titulaire supplémentaire d'une carte de crédit est présenté par les banques comme étant un avantage lorsqu'il s'agit de gérer les dépenses avec d'autres personnes et, si des mises en garde sont incluses dans la documentation, elles se retrouvent reléguées en bas de page ou au verso des documents, en petits caractères.

On perçoit tout de même dans cette documentation une certaine tendance des IF à encourager les consommateurs à s'engager conjointement dans différents produits de crédit, sans pour autant expliquer réellement les responsabilités et les pièges inhérents à ce type d'engagement.

Le peu de succès de notre demande des modèles de contrat en personne auprès des IF nous amène à conclure que l'accès préalable aux conventions de crédit et, donc, aux dispositions de ces contrats qui portent sur la solidarité des consommateurs est très limité pour le consommateur qui prendra l'initiative de se rendre dans une institution financière dans le but de se renseigner avant de faire la demande pour un crédit conjoint.

L'enquête menée par téléphone

Nous avons été surpris de constater la réticence du personnel des IF sollicitées par téléphone quand nous avons fait notre demande en vue d'obtenir copie de différents contrats de crédit type. Nous avons parfois été confrontés à un manque de collaboration évident, voire à des manifestations d'incivilité. Rappelons que notre enquêteur se faisait pourtant un devoir de préciser avec célérité, dès le début des conversations téléphoniques, le but de l'appel et notre intention d'obtenir pour les fins de notre recherche des modèles de conventions types.

Nous avons vécu à répétition les transferts d'un département à l'autre ou les invitations à contacter d'autres départements, et plusieurs de nos appels ou messages téléphoniques sont tout simplement restés sans réponse.

Encore une fois, ce manque de collaboration et de transparence laisse perplexe sur les possibilités réelles pour les consommateurs d'obtenir de bonne grâce avant la signature d'un contrat de crédit l'information qu'il estimerait ou qui serait nécessaire à une prise de décision éclairée.

Il semble révélateur que la coopération d'un représentant qui nous a aimablement guidé afin de nous aider à retrouver sur le site Internet de l'IF les documents que nous recherchions soit à signaler, tant il devrait aller de soi que cette façon de traiter avec les interlocuteurs soit la norme plutôt que l'exception.

Une des institutions financières nous a quand même transmis, suite à notre appel, un contrat de carte de crédit et un contrat de prêt d'argent.

L'enquête menée en ligne

L'enquête menée en ligne sur les sites Internet des IF, nous a permis de trouver plusieurs conventions types concernant les cartes de crédit, notamment celles de Desjardins, de la Banque de Montréal, de la Banque Scotia et de la Banque Nationale.

Nous n'avons trouvé sur le site de Desjardins aucune convention type relative au crédit Accord D.

Quant aux contrats types de marges de crédit et de prêts personnels, nos vaines recherches nous ont amené à conclure qu'aucune des IF visitées ne rend disponible en ligne de modèles de conventions types pour ces produits financiers.

Nous avons trouvé, lors de notre recherche par mots-clés, un contrat de cautionnement sur le site de la Banque TD.

De façon générale, les institutions financières dont nous avons visité les sites Internet ne présentent que très succinctement, quand elles le font, les renseignements relatifs à la responsabilité des cosignataires de crédits conjoints, et elles ne donnent généralement aucune information sur l'endossement. La possibilité d'ajouter un titulaire additionnel sur une carte de crédit est présentée comme un avantage pour gérer les dépenses communes et reste une possibilité qui est même encouragée, souvent accompagnée de différentes offres ou promotions. Les degrés de responsabilité des titulaires additionnels étant susceptibles de variations importantes selon ce qui est prévu au contrat des différentes institutions financières, il nous apparaît problématique que ce degré de responsabilité ne soit pas expressément souligné dans tous les cas.

Notre recherche par mots-clés n'a généralement pas donné de résultats probants. Un consommateur qui ferait une recherche de cette façon pour tenter d'obtenir une information suffisante pour lui permettre de prendre une décision éclairée ne satisfera vraisemblablement pas son besoin.

3.2.3 L'enquête menée auprès des consommateurs

a) Groupes de discussion : la compréhension des consommateurs

Méthodologie

Afin de mieux identifier les connaissances et la compréhension qu'ont les consommateurs de leurs droits et obligations relativement au crédit conjoint et de mesurer l'adéquation entre l'information fournie et ce dont les consommateurs ont réellement besoin lorsqu'ils considèrent un engagement conjoint, nous avons choisi de mener des groupes de discussions. Nous avons mandaté une firme externe, Substance stratégies, pour la préparation et la tenue de ces groupes de discussion.

Afin de vérifier si la perception était différente chez les consommateurs du Québec et de l'Ontario, nous avons tenu des groupes de discussion dans ces deux provinces. Deux groupes ont été réunis à Montréal le 31 janvier 2017 et deux autres à Toronto, le 26 janvier 2017. Les discussions à Montréal ont été menées en français, celles de Toronto en anglais.

Pour la constitution des groupes, nous avons visé des consommateurs de 25 à 59 ans qui avaient une expérience, actuelle ou passée, de crédit conjoint à titre de cosignataire ou de caution. Chaque groupe a réuni entre 9 et 10 personnes et chaque session a duré environ 120 minutes. Les participants ont reçu chacun un certain montant (75 $ à Montréal et 85 $ à Toronto) en guise de remerciement pour leur participation, conformément aux pratiques de la firme de recherche.

Le rapport sur les groupes de discussion réalisé par Substance stratégies est reproduit en annexe[89].

b) Enjeux pour les consommateurs

D'entrée de jeu, les participants de tous les groupes ont révélé qu'ils comprenaient parfaitement que la signature conjointe d'un contrat de crédit impliquait, sans qu'ils la nomment ainsi, la responsabilité solidaire des signataires, et que chacun portait la responsabilité de l'entièreté de la dette contractée. Les termes eux-mêmes qui peuvent être utilisés pour décrire le type de responsabilité (conjoint, solidaire, *joint, several*) sèment la confusion.

De même, les participants se sont généralement déclarés au fait que l'endossement impliquait que le créancier pouvait, en dernier recours, exiger de la caution le remboursement du crédit consenti à l'emprunteur.

Cela dit, les avis sont très partagés sur le détail de la mise en œuvre des responsabilités respectives des parties à un contrat de crédit signé conjointement ou à titre de caution.

[89] Le Rapport sur les groupes de discussion se retrouve à l'annexe 5.

Comme le signale le rapport de Substance Stratégies : *« Les consommateurs connaissent bien mal la question du crédit conjoint et de l'endossement. Ce faisant, leurs réponses prennent plus souvent la forme de présomptions ou d'hypothèses que d'affirmations à proprement parler. »*

Il semble évident aux participants que l'institution financière n'acceptera d'instructions relativement à un crédit conjoint que si les cosignataires ont tous deux formulé (ou signé) la demande ou exprimé leur accord. Ainsi, selon les participants, une demande d'augmentation du crédit consenti ou une demande de carte additionnelle ne pourrait raisonnablement être faite que si tous les cosignataires sont avisés et y consentent. Une pratique contraire risquerait selon eux de stimuler l'irresponsabilité ou la malhonnêteté de certains consommateurs au détriment de leurs cosignataires.

L'expérience de chacun des participants a coloré les discussions relatives aux destinataires des avis : est-ce que tous ceux qui sont responsables de l'entièreté de la dette reçoivent (ou doivent recevoir) les avis, les états de compte, etc. ? Aucun consensus ne s'est dégagé quant aux obligations présumées des IF sur la question.

La question du degré de droits et de responsabilités selon le type d'engagement a laissé la plupart des participants perplexes. Tous s'entendaient toutefois pour affirmer que le tiers pour lequel on demande une simple carte additionnelle n'aura aucune responsabilité quant au solde. Les participants s'entendaient aussi pour reconnaître que la caution a moins de droits, puisque seul l'emprunteur principal a accès au crédit consenti, mais qu'il aura la responsabilité de la dette en dernier recours, si le créancier est incapable de récupérer autrement sa créance.

Questionnée sur les avantages et les risques des engagements conjoints, la réaction spontanée de plusieurs participants a été de mentionner l'avantage que représente l'addition des revenus disponibles pour l'évaluation de la capacité d'emprunt ; avoir deux signataires permet d'obtenir des montants de crédits supérieurs. Certains participants ont quand même soulevé le fait que les IF y trouvaient eux aussi un avantage, diminuant leurs risques en multipliant les débiteurs pour chaque crédit consenti.

Les réactions spontanées ont été plus rares sur la question des risques. Ce n'est que lorsque des participants ont parlé d'expériences vécues ou dont ils ont eu connaissance, des cas de séparation ou de divorce qui ont entraîné des conflits relativement à des crédits conjoints, que les participants ont semblé commencer à réaliser qu'ils ignoraient tout des recours possibles en cas de problèmes, y compris entre cosignataires, ou des procédures qui permettraient de mettre fin à la solidarité.

Un participant, sur la base d'une expérience personnelle, a même affirmé que la caution qui est appelée à rembourser le prêt ne dispose d'aucun recours contre la personne pour laquelle elle s'est portée caution.

Interrogés sur les sources de l'information qu'ils détenaient sur le sujet, les participants ont presque tous mentionné l'institution financière avec laquelle ils avaient conclu le contrat. Le détail des renseignements qu'ils avaient pu obtenir au moment de la conclusion du contrat a par contre semblé beaucoup plus flou, sauf chez ceux qui avaient à l'IF un conseiller financier dédié, qui s'occupait de toutes leurs questions financières. Pour les autres, le processus a été si rapide qu'ils n'en gardent que peu de souvenirs, et, donc, peuvent difficilement se rappeler ce qui leur a été dévoilé ou pas.

Les participants ont avoué éprouver une certaine méfiance par rapport aux institutions financières, craignant leur manque d'objectivité quand vient le temps d'informer les consommateurs. Par ailleurs, ils ont aussi généralement admis qu'ils n'avaient pas cherché à se renseigner au préalable, soit avant la conclusion de leur contrat, et qu'ils s'en remettaient donc à ce que leur disait l'IF.

Interrogés sur les sources d'information auxquelles ils se référeraient spontanément pour obtenir de l'information, la majorité des participants a déclaré privilégier les recherches sur Internet, et convenu que le site Web de leur institution financière serait vraisemblablement leur premier choix. Plusieurs participants ontariens ont toutefois mentionné un site Internet indépendant, estimant que l'information qu'ils y trouveraient serait certainement plus objective.

Presque tous les participants ont déclaré que le choix de conclure conjointement un produit de crédit n'a pas été imposé par l'institution financière, mais que la décision de procéder de cette manière avait plutôt été prise avant même de déposer une demande auprès de l'IF. Plusieurs des participants ont mentionné que le fait d'avoir conclu conjointement une hypothèque a tendance à relativiser, voire à minimiser énormément les risques perçus de tout autre contrat de crédit conjoint avec le même cosignataire, vu les montants et les obligations collatérales qui sont en jeu lors de l'acquisition conjointe d'une propriété immobilière, et que le fait de signer conjointement un produit de crédit devient à ce stade un quasi-automatisme, qui se fait presque les yeux fermés.

c) La lecture de clauses contractuelles

Nous avions convenu de compléter l'exercice en soumettant aux participants quelques extraits choisis de contrats de crédits[90].

Outre le constat généralisé sur la difficulté de comprendre le type de langage utilisé, les participants se sont dits étonnés de l'implication de plusieurs des clauses qu'ils ont lues. Vu que même la lecture de ces dispositions est problématique, certains participants suggèrent que l'institution financière a une obligation morale d'expliquer certaines obligations.

Ont été relevées avec surprise, par exemple, les mentions selon lesquelles les ayant droits doivent respecter les clauses des contrats et que la créance peut être réclamée aux héritiers et légataires.

[90] Les extraits de contrats soumis aux participants, provenaient de contrats de BMO, Scotia et Desjardins, sont joints au rapport de Substances Stratégies disponible à l'annexe 5.

Les participants ont été très étonnés de constater que le simple détenteur pouvait avoir une responsabilité solidaire relativement à la dette totale portée au compte.

Pour ce qui est de l'extrait qui portait sur le cautionnement, les participants, convaincus que le créancier devait épuiser ses recours contre le débiteur principal avant d'appeler la caution à rembourser la dette, ont été très surpris de lire un texte qui disait exactement le contraire.

4 Analyse des contrats de crédit

4.1 Analyse des contrats

Nous avons examiné quelques contrats de crédit afin de voir comment les responsabilités conjointes étaient déterminées et comment elles étaient présentées aux cosignataires. Nous avons aussi recherché dans ces contrats les mentions qui pouvaient s'y trouver et qui portaient sur les obligations d'information et d'avis du créancier, et, dans les contrats de crédit variables, sur les modalités d'approbation par les différents signataires pour l'augmentation du montant de crédit accordé, pour l'addition de détenteurs supplémentaires, etc.

Comme nous le mentionnions plus tôt, notre collecte en succursale et nos tentatives par voie de contacts téléphoniques ne nous ont pas permis de récolter un grand nombre de contrats. Seules Desjardins et la Banque de Montréal nous ont remis quelques contrats, soit : des contrats de crédit variable, de crédit rotatif, de prêt d'argent et de carte de crédit, pour la première et un modèle de contrat de marge de crédit pour la seconde.

La recherche sur les sites Internet nous a permis de récolter des documents supplémentaires pour ces deux IF, soit une variété de modèles de carte de crédit, ainsi que des contrats de crédit variable chez Banque Scotia.

4.1.1 Desjardins

Nous avons pu consulter en ligne chez Desjardins ce qui est présenté comme les *Conditions et modalités* des différentes cartes de crédit (qui sont identiques à ce que nous avait procuré Desjardins). Nous avons aussi analysé une *Convention de prêt* fournie par une conseillère financière suite à notre enquête téléphonique.

Cartes de crédit

Puisque la consultation des contrats de crédit n'est possible, en ligne, qu'après le choix d'une carte de crédit, parmi les dix cartes qui sont proposées sur la page *Comparer les cartes*, nous avons d'abord sélectionné la carte *Visa Desjardins Juste pour les étudiants*, et choisi d'analyser les conditions applicables à la carte *Visa Desjardins Juste pour les étudiants personnalisée*.

Nos vérifications ultérieures nous ont permis de constater que les autres cartes Visa comprenaient des dispositions quasi identiques à celles qui se trouvaient aux *Conditions* de la première carte analysée et qu'elles portent une mention qui indique que les contrats sont identiques pour l'ensemble des cartes :

> *CONTRAT DE CRÉDIT VARIABLE POUR LES CARTES : VISA CLASSIQUE DESJARDINS, VISA DESJARDINS JUSTE POUR ÉTUDIANTS, DESJARDINS REMISES VISA, DESJARDINS REMISES MASTERCARD, VISA OR ÉLÉGANCE DESJARDINS, VISA CLASSE OR DESJARDINS, DESJARDINS REMISES WORLD MASTERCARD, VISA OR ODYSSÉE DESJARDINS, VISA PLATINE PRESTIGE DESJARDINS ET DESJARDINS ODYSSÉE WORLD ELITE MASTERCARD*[91]*.*

Ce *Contrat de crédit* comporte 28 pages. On retrouve à la page 20 une clause qui fait une référence directe à la *Solidarité* :

> *26. SOLIDARITÉ — (…) lorsqu'une carte est émise au nom de plus d'un détenteur d'un même compte, leurs obligations sont solidaires. La créance de la Fédération est indivisible et peut être réclamée en totalité de chacun à leurs héritiers, légataires et ayants droit respectifs.*

Au tout début du document, on peut toutefois lire dans un encadré que :

> *Aux fins des présentes, le détenteur et le(s) codétenteur(s) sont collectivement désignés par l'expression « le détenteur ».*

Puis que :

> *(...) le détenteur de Visa (…) se porte solidairement responsable de toute dette contractée relativement à l'utilisation de la carte (…) toute dette pouvant être réclamée en totalité à ses héritiers, légataires et ayants droit. (…).*

La question de la solidarité des détenteurs est donc expressément traitée. Le fait que le terme *détenteur* serve à désigner aussi bien le signataire principal que tout autre détenteur, s'il a un effet inclusif certain pour ce qui est de la responsabilité (par exemple, la clause 6 prévoit que *le détenteur* s'engage à rembourser les sommes dues), soulève des doutes sur d'autres points, comme sur celui des avis, par exemple. Le fait que le terme détenteur désigne collectivement l'ensemble des détenteurs entraîne-t-il que l'avis à un seul des détenteurs est réputé être un avis à tous ?

La clause 5, par exemple, prévoit que :

> *Un ou plusieurs relevés de compte en format papier ou en format électronique sont transmis mensuellement au détenteur.*

[91] Desjardins. *Contrat de crédit variable*, avril 2017, 8 pages. Le document, en format PDF, est disponible en ligne au https://www.desjardins.com/ressources/pdf/b10-ccv-contrat-regulier-f.pdf. (document consulté le 28 mai 2017). On remarquera que le nom du document PDF est « contrat régulier ».

La clause 13 traite des avis relatifs à une modification unilatérale par la Fédération :

> *La Fédération se réserve également le droit de modifier toute autre condition du présent contrat, moyennant un préavis écrit d'au moins 30 jours au détenteur.*

Et la clause 12 prévoit ceci :

> *12. COMMUNICATION AVEC LE DÉTENTEUR — Pour toute question relative à son compte/carte, le détenteur autorise expressément la Fédération à communiquer avec lui à son travail ou selon toute autre coordonnée le concernant, et ce, au choix de la Fédération.*

Puisque le terme détenteur désigne collectivement tous les détenteurs, à qui exactement est envoyé le relevé de compte ? Avec qui la Fédération communiquera-t-elle ? Et suivant les instructions de qui ?

Aucune clause ne prévoit de moyen pour un détenteur de mettre fin à la solidarité.

Pour chacune de ses cartes, Desjardins donne aussi accès à un modèle de Conditions et modalités identifié « Hors Québec[92] ». Ces contrats portent la mention suivante :

> *CONVENTION RÉGISSANT L'UTILISATION DES CARTES : VISA* DESJARDINS JUSTE POUR ÉTUDIANTS, VISA CLASSIQUE DESJARDINS, VISA REMISES DESJARDINS, DESJARDINS REMISES MASTERCARD*, VISA CLASSE OR DESJARDINS, VISA OR ÉLÉGANCE DESJARDINS, DESJARDINS REMISES WORLD MASTERCARD, VISA OR ODYSSÉE DESJARDINS, VISA PLATINE PRESTIGE DESJARDINS ET DESJARDINS ODYSSÉE WORLD ELITE MASTERCARD*

Cette convention Hors-Québec commence avec un encadré identique, qui sert à désigner collectivement tous les détenteurs par le terme « détenteur » et établit la responsabilité conjointe et solidaire sur toute somme due. Les autres clauses que nous avons mentionnées plus haut se retrouvent elles aussi au contrat dans les mêmes termes.

Convention de prêt

Nous n'avons pu trouver sur le site Internet de Desjardins de modèles de conventions de prêts. Nous disposions heureusement d'une *Convention de prêt* fournie par une conseillère financière suite à notre enquête téléphonique.

L'article 9 de la Convention prévoit que « […] *Si le terme "emprunteur" désigne plus d'une personne, leurs obligations sont solidaires*. »

Nous n'y trouvons aucune définition, ni quelque explication sur les conséquences de la solidarité.

[92] *Idem*

La lecture de cette convention de prêt ne nous a permis de relever qu'une seule autre disposition pertinente, soit la clause de cautionnement, située à la fin du contrat. Cette clause indique simplement que la caution, s'il y en a une, s'engage solidairement avec l'emprunteur principal et que, s'il y a plusieurs cautions, il y a solidarité entre les cautions.

4.1.2 Banque Scotia

Les deux documents que nous avons récoltés sur le site Internet de Banque Scotia, sont présentés sous les liens *Contrat de crédit à un particulier* et *Contrat relatif au crédit renouvelable.* Le premier est sous-titré *Guide d'accompagnement*[93] (soit un document de 63 pages). Il indique en page un, sous le titre *Ce que contient ce guide*: « *Ce guide accompagne le Contrat de crédit à un particulier et présente des conditions importantes qui font corps avec ledit contrat* », et le paragraphe suivant indique que les droits et obligations des parties y sont établis. Le second document ne fait que quatre pages et s'intitule bel et bien *Contrat relatif au crédit renouvelable*[94]*.*

Le *Guide d'accompagnement au contrat de crédit à un particulier* (le Guide) prévoit une définition du terme « vous » qui y est employé : « *Vous (tous les emprunteurs) désigne chacune des personnes à qui le prêt est consenti, y compris les cosignataires et les cautions.* »

Le *Contrat relatif au crédit renouvelable* (le Contrat) précise que le terme « vous » *« désigne l'emprunteur ou un coemprunteur, un cosignataire et/ou une caution […] et "emprunteur principal" désigne la personne dont le nom figure en premier sur un relevé ou un contrat.* » (C'est aussi la définition que l'on retrouve à la section *Comptes de crédit* du Guide.)

Dans les Conditions générales, à la page 4 du Guide, on retrouve, sous la mention « *Qui est lié par le contrat ?* » :

> *Le contrat et toute entente relative à la garantie que vous avez signés vous lient ainsi que votre succession, votre représentant et toute personne à qui ils sont cédés, y compris un représentant successoral ou personnel ou toute personne à qui le contrat (de même que le bien affecté en garantie) est cédé.*
>
> *Si plus d'une personne signe le contrat, les obligations qui y sont stipulées sont solidaires. Cela signifie que chacun des signataires s'oblige à l'égard de la totalité de la dette. <u>Chaque signataire peut donner des instructions concernant le compte sans avoir à obtenir le consentement des autres signataires</u>.*
> *(Nos soulignés)*

[93] Banque Scotia, *Contrat de crédit à un particulier, Guide d'accompagnement,* janvier 2017, 63 pages. Le document, en format PDF, est disponible en ligne au http://www.scotiabank.com/ca/common/pdf/personal_banking/personal_credit_agreement_companion_booklet_lc_fre.pdf (document consulté le 28 mai 2017).

[94] Banque Scotia, *Contrat relatif au crédit renouvelable,* août 2016, 4 pages. Le document, en format PDF, est disponible en ligne au http://www.scotiabank.com/ca/common/pdf/borrowing/fr_revolving_credit_agreement.pdf (document consulté le 28 mai 2017).

Les deux documents (page 40 du Guide, page 2 du Contrat) contiennent la même clause concernant la solidarité, applicable, pour ce qui est du Guide, aux *Comptes de crédit*, soit les cartes de crédit et autres lignes de crédit :

> ***Solidarité***
>
> *Chaque personne qui est liée par le présent contrat est tenue solidairement d'exécuter toutes les obligations qui en découlent et peut nous communiquer des directives concernant le présent contrat sans l'autorisation d'une autre personne. De plus, vos ayants droit doivent respecter les dispositions du présent contrat.*
>
> *Le délai de prescription applicable au présent contrat est de six (6) ans (trois [3] ans au Québec) ou tout autre délai plus long prévu par la législation provinciale ou territoriale. (Nos soulignés)*

Pour cette section, le terme « vous » est par contre défini différemment :

> *Le terme «vous» désigne l'emprunteur ou un coemprunteur, un cosignataire et/ou une caution aux termes du contrat; […] et «emprunteur principal» désigne la personne dont le nom figure en premier sur un relevé ou un contrat.*

Le Guide prévoit aussi expressément qu'une carte de crédit supplémentaire pourra être émise à la demande de l'emprunteur principal ou du coemprunteur.

Pour ce qui est des avis, le Guide prévoit clairement ce qui suit :

> ***Options de communication au coemprunteur***
>
> *Si vous êtes plus d'un emprunteur, vous pouvez demander que le relevé mensuel, la déclaration de coût d'emprunt et les autres avis obligatoires soient envoyés à chacun d'entre vous, ou qu'ils soient envoyés uniquement à l'emprunteur principal à l'intention de tous les emprunteurs.*

Le Contrat formule ainsi ces obligations :

> ***Options de relevé du coemprunteur***
>
> *S'il y a plus d'un emprunteur, chacun peut recevoir les relevés mensuels, déclarations du coût d'emprunt et autres avis que nous sommes tenus de vous transmettre, ou l'emprunteur principal peut recevoir ces documents pour les deux emprunteurs. Vous pouvez communiquer avec nous afin de modifier vos préférences pour recevoir vos relevés et autres documents séparément ou conjointement. Si nos dossiers indiquent que vous souhaitez recevoir des documents séparés, nous enverrons les relevés mensuels et autres documents à votre adresse qui figure dans nos dossiers. Si nos dossiers indiquent que vous souhaitez recevoir des documents conjoints, nous enverrons les relevés mensuels et autres documents à l'adresse de l'emprunteur principal.*

Vu ce qui précède, la clause de Compensation laisse entendre que cette dernière pourrait se faire à partir du compte de l'un ou de l'autre des coemprunteurs, ce qui serait vraisemblablement susceptible de créer des situations problématiques si tous lesdits coemprunteurs ne reçoivent pas les états de compte. La stipulation du Contrat reprend essentiellement le même texte que celui du Guide, qui la formule ainsi :

> ***Compensation***
>
> *Nous pouvons débiter n'importe lequel de vos comptes tenus par nous du montant d'un paiement que vous avez l'obligation de nous faire aux termes du présent contrat, puis affecter ce montant à la réduction de la dette aux termes du contrat.*

Une section du Guide couvre les différentes garanties, dont les cautions personnelles (pages 59 et 60); elle prévoit qu'une copie du cautionnement sera remise à la caution personnelle.

Le Guide explique que l'obligation de la caution ne sera ni affectée ni annulée en raison :

- *de toute modification ou prorogation, ou de tout renouvellement ou remplacement des prêts, des contrats ou de toute garantie*
- *de tout délai ou refus de la Banque d'exiger le paiement aux termes du contrat ou d'exécuter toute garantie;*
- *de la prise ou de l'inopposabilité d'une garantie, ou du fait d'y renoncer, ou en raison de toute opération avec les emprunteurs ou d'autres personnes en ce qui a trait au contrat ou à toute autre garantie;*
- *de votre décès ou de votre incapacité légale, ou du décès ou de l'incapacité légale des emprunteurs;*
- *de tout événement faisant en sorte que les emprunteurs ne sont plus tenus légalement de rembourser le prêt consenti aux termes du contrat.*

Le Guide précise en outre :

> ***Ententes relatives à la garantie****.*
>
> *Il n'est pas nécessaire que la Banque épuise ses recours contre les emprunteurs ou d'autres personnes aux termes du contrat ou de toute garantie avant qu'elle n'ait le droit d'exiger de vous le paiement aux termes du présent cautionnement.*

4.1.3 Banque de Montréal

Le *Contrat du titulaire de carte Mastercard* BMO[95], un document de 10 pages, prévoit d'entrée de jeu les définitions suivantes :

> ***Votre contrat du titulaire de carte MasterCard BMO***
>
> *Dans le présent contrat, les termes « vous », « votre » et « vos » se rapportent au titulaire principal et à tout titulaire additionnel.*
>
> *Au sujet de certains termes utilisés dans le présent contrat*
> *[…]*
>
> *carte additionnelle : une carte que nous avons fournie à un titulaire additionnel*
>
> *titulaire additionnel : chacune des personnes auxquelles nous avons fourni, à la demande du titulaire principal, une carte liée au compte du titulaire principal*
>
> *titulaire principal : la personne qui a demandé une carte et au nom de laquelle nous avons ouvert un compte.*

L'article 6 de la convention traite de la question de solidarité (l'article 7 porte sur les limites de responsabilité en cas de perte, de vol ou d'utilisation abusive d'une carte) :

> ***6. Votre responsabilité à l'égard de la dette totale***
>
> *Sous réserve de l'article 7, vous êtes tenu de rembourser la dette totale. Cette disposition s'applique, que vous ayez contracté la dette totale ou non, que la dette totale excède votre limite de crédit ou non et quelle que soit la façon dont la dette totale a été engagée.*

Vu la définition donnée au terme « *vous* » au début du contrat, on pourrait croire que les titulaires additionnels sont responsables de la totalité des sommes dues au même titre que le titulaire principal.

L'article 6 poursuit par contre :

> *Toutefois, si vous êtes un titulaire additionnel, nonobstant ce qui est prévu aux présentes, vous n'êtes pas tenu de rembourser la dette totale si, selon le cas,*
> *a. le compte a été ouvert le ou après le 1er octobre 2012, ou*
> *b. le compte a été ouvert avant le 1er octobre 2012 et nous avons informé le titulaire principal par écrit que les titulaires additionnels ne sont pas tenus de rembourser la dette totale du compte.*

[95] BMO, *Votre contrat du titulaire de carte Mastercard BMO*, août 2016, 10 pages. Le document, en format PDF, est disponible en ligne au https://www.bmo.com/pdf/Cardholder_Agreement_FR.pdf (page consultée le 27 décembre 2016).

> *Veuillez noter que ces dispositions s'appliquent, quelle que soit la date à laquelle vous avez reçu votre carte. Dans les présentes, l'expression « utilisateurs autorisés» désigne les titulaires additionnels qui ne sont pas tenus de rembourser la dette totale du compte.*
>
> *Les utilisateurs autorisés ne peuvent nous donner de directives en ce qui concerne le compte, comme émettre de nouvelles cartes ou modifier la limite de crédit.*
>
> *Si vous êtes un titulaire additionnel et si ni le cas a) ni le cas b) ne s'applique à vous, vous êtes tenu individuellement et solidairement avec le titulaire principal et les autres titulaires additionnels de rembourser la dette totale. Dans les présentes, le terme « cœmprunteurs » désigne les titulaires additionnels qui sont tenus de rembourser la dette totale du compte.*

On constate que cette disposition répond à plusieurs questions relativement aux obligations et aux droits des différents types de titulaires. Mais ce n'est pas tout. La même disposition prévoit aussi la façon pour un titulaire de mettre fin pour l'avenir à la solidarité, ainsi que les avis que l'IF pourra faire parvenir aux autres titulaires :

> *À titre de coemprunteur, vous n'êtes pas responsable des sommes qui s'ajoutent à la dette totale une fois que vous nous avez avisés par écrit que vous annulez votre carte.*
>
> *Vous nous autorisez expressément à communiquer les renseignements vous concernant et concernant votre compte aux titulaires additionnels, que ces derniers soient ou non tenus de rembourser la dette. Vous nous autorisez expressément également à joindre les titulaires additionnels pour leur communiquer lesdits renseignements.*

Pour ce qui est des destinataires des avis et des états de compte, le contrat prévoit ce qui suit :

> *24.* ***Envoi de relevés de compte et d'autres avis*** *— Nous fournirons des relevés de compte et des avis au titulaire principal ainsi qu'à tout coemprunteur qui en fait la demande. Les renseignements seront envoyés par la poste aux adresses figurant dans nos dossiers MasterCard, à moins que nous ne décidions ensemble d'une autre méthode. Si ces adresses changent, vous devez nous en aviser immédiatement.*

4.1.4 Banque Nationale

Notre recherche de documents contractuels se rapportant à des contrats de crédit personnel sur le site Internet de la Banque Nationale n'a donné aucun résultat. Le seul document qui se rapprochait de ce que nous cherchions que nous avons déniché sur le site Internet de l'IF est une convention MasterCard qui ne s'adresse qu'aux entreprises[96]. Nous n'en étudierons donc pas les dispositions.

[96] BNC. *Convention régissant l'utilisation des cartes MasterCard pour entreprises de la Banque Nationale du Canada*, s.d., 24 pages. Le document, en format PDF, est disponible en ligne au https://www.bnc.ca/content/dam/bnc/fr/particuliers/cartes-de-credit/cartes-credit-mastercard/convention-mastercard-entreprise-2014-10-01.pdf (page consultée le 29 décembre 2016).

4.1.5 Banque TD

Nous avons trouvé sur le site Internet de la Banque TD, pendant nos recherches avec l'outil de recherche intégré au site, un Formulaire de cautionnement[97].

Le formulaire de cinq pages indique d'entrée de jeu *in extenso* les obligations garanties par la caution :

> ***4. Obligations garanties***
>
> *En contrepartie du fait que TD Waterhouse Canada Inc. (« TD Waterhouse ») traitera ou continuera de traiter avec le client, selon ce qu'elle juge approprié, vous garantissez le paiement, sur demande, de toutes les dettes et obligations présentes et futures du client envers TD Waterhouse (les « obligations »). Les obligations comprennent les dettes et obligations, peu importe la façon dont elles ont été contractées, qu'elles soient directes ou indirectes, qu'elles aient été contractées seules ou avec d'autres, qu'elles soient absolues ou éventuelles, échues ou non, qu'elles aient été contractées à titre débiteur ou de caution et au titre de commission, d'intérêts, d'honoraires, de charges ou de frais (notamment les frais et débours juridiques), qui ont été contractées par le client ou par TD Waterhouse lorsqu'elle traite avec le client. Les obligations comprennent aussi, sans restriction, les marges accordées, les sommes avancées au client ou à un tiers que le client doit rembourser, les sommes exigibles suivant une indemnisation ou une garantie donnée par le client relativement à tout compte du client ou d'un tiers et les soldes débiteurs ou autres obligations exigibles à l'égard de tout compte du client, avant et après règlement.*
>
> **Vous acceptez d'être lié par les modalités du présent cautionnement.**

Afin d'assurer la portée de l'obligation de cautionnement, le formulaire ajoute :

> ***6. Votre responsabilité envers TD Waterhouse est inconditionnelle, continue et absolue.***

Pour ce qui est du moment à partir duquel TD pourra exiger de la caution l'exécution de ses obligations :

> ***11. Épuisement des recours***
>
> *Il n'est pas nécessaire que TD Waterhouse épuise ses recours contre le client ou un tiers ou suivant tout cautionnement qu'elle détient à l'occasion avant d'avoir le droit de recevoir le paiement intégral de votre part aux termes du présent cautionnement. Vous renoncez au bénéfice de discussion et de division.*

[97] Banque TD. *Formulaire de cautionnement*, s.d., 5 pages. Le document, en format PDF, est disponible en ligne au https://www.td.com/ca/francais/document/PDF/formulaires/595993.pdf (document consulté le 28 mai 2017).

Rien ne nous indique à quel type de client de TD s'applique ce type de cautionnement. Le lien vers le document ne nous fournit pas non plus d'indication révélatrice. Il reste que la simple description des obligations devrait faire frémir quiconque prend le soin de la lire avant de signer un tel engagement « pour rendre service ».

4.2 Conclusions de l'analyse des contrats

Le survol des dispositions des quelques contrats qui étaient à notre disposition nous permet plusieurs constats.

Nous mentionnions dès le début du présent rapport (voir chapitre 2.1) les terminologies précises utilisées pour décrire la portée de certaines obligations. Nous soulignions plus loin la compréhension limitée, par les consommateurs, du jargon juridique. L'utilisation côte à côte, dans la même phrase, des mots « conjoint » et « solidaire » est donc certainement susceptible de porter à confusion pour un lecteur qui n'est pas entraîné dans le langage juridique. Les attentes des consommateurs quant à la compréhension de ces clauses pourraient rester insatisfaites surtout quand les consommateurs pensent que la banque devrait se charger de leur expliquer le sens de ces termes et la portée de leur engagement.

À une exception près (le contrat BMO), on ne retrouve pas dans ces textes mention des moyens pour le consommateur de mettre fin à la solidarité pour l'avenir. Pas étonnant que les consommateurs qui se trouvent confrontés à un problème ignorent les solutions possibles, d'autant plus que l'on insiste souvent auprès d'eux pour qu'ils lisent attentivement leurs contrats pour y retrouver le détail de leurs droits et obligations. Cette absence permet aux IF, comme nous l'a rapporté un des répondants à notre enquête, d'expliquer aux consommateurs qu'il est impossible de mettre fin à la solidarité, y compris pour les dettes futures, tant et aussi longtemps qu'il reste un solde à payer.

Quant aux communications et avis, y compris les états de compte, qui doivent être transmis aux coemprunteurs, on constate que les contrats mentionnent que ces avis seront expédiés à quiconque en fait la demande. Le coemprunteur qui aura, au moment de conclure le contrat, renoncé à la réception des avis pourra donc revenir sur sa décision. Vu l'importance pour un cosignataire qui sera tenu responsable de toutes les transactions futures et dont le dossier de crédit peut être affecté par un défaut de son cosignataire d'être informé des transactions et, le cas échéant, des augmentations des limites de crédit, par exemple, cette simple possibilité de demander de recevoir les avis est peut être insuffisante; les consommateurs risquent en effet de ne réaliser l'importance de ce suivi que lorsqu'il est trop tard, soit lorsqu'un problème se présente.

La clause dite de *Compensation* que nous avons examinée laisse entendre que cette dernière pourrait se faire à partir du compte de l'un ou de l'autre des coemprunteurs; une telle pratique serait vraisemblablement susceptible de créer des situations problématiques si tous lesdits coemprunteurs ne reçoivent pas les états de compte.

Le fait que des modifications puissent être apportées à un crédit conjoint (une demande d'augmentation, par exemple, ou l'émission d'un titulaire supplémentaire) à la demande d'un seul des signataires, comme l'indiquent plusieurs contrats, est peut-être en partie à la source de certains des problèmes que peuvent rencontrer les cosignataires. Le simple fait qu'ils soient informés de cette politique des IF pourrait bien ne pas suffire à les protéger adéquatement. Et ce, en particulier, si les relations entre les emprunteurs deviennent conflictuelles.

Conclusions

Notre recherche posait comme suit sa question principale :

> *Les consommateurs reçoivent-ils et comprennent-ils convenablement l'information relative aux responsabilités qu'entraîne un engagement conjoint relativement à un produit de crédit personnel?*

Notre conclusion générale est à l'effet que les consommateurs, y compris les cosignataires d'un contrat de crédit, ont une connaissance insuffisante des implications d'une signature conjointe.

Si le concept (à défaut du terme) de solidarité semble assez bien intégré pour ce qui est de la responsabilité du paiement — les consignataires savent qu'ils sont individuellement responsables de l'entièreté de la dette contractée conjointement ou cautionnée — le fait que cette solidarité s'étend, par exemple, aux instructions qui peuvent être données à l'IF en étonne plusieurs. La connaissance des moyens de mettre fin à la solidarité ou des règles applicables à la communication des avis et états de compte par les IF semble assez faible. Et les institutions financières, l'une des sources principales à laquelle les consommateurs s'adressent spontanément pour obtenir de l'information, ne divulguent que rarement cette information de manière accessible; lorsque disponible, l'information est souvent trop partielle ou trop disséminée pour permettre une vue d'ensemble et une prise de connaissance globale. Ainsi, les consommateurs sont souvent pris au dépourvu lorsque se produit, par exemple, une séparation qui brise les communications ou le lien de confiance entre les signataires ou qui ouvre la porte à des abus de la part de l'un d'eux.

Rappelons que l'on trouve sur certains sites Internet de sources plus objectives des renseignements plus complets et des mises en garde utiles, mais les sites des institutions financières restent la référence et le réflexe de base pour les consommateurs… jusqu'à ce qu'un problème se présente.

Notre survol des encadrements législatifs nous a permis de voir, le cas échéant, comment sont définis certains termes et certaines obligations, ainsi que les dispositions applicables en matière de protection du consommateur. Mais nous n'y avons rien trouvé qui soit de nature à limiter les problèmes que nous avons relevés.

L'enquête auprès d'organismes gouvernementaux et d'organismes de protection des droits de consommateur ne nous a pas permis d'obtenir d'information très précise sur le nombre de plaintes reçues de la part des consommateurs. Le sujet semble trop pointu pour être nommément répertorié dans les différentes banques de données sur les plaintes et les demandes d'information existantes. Elle a quand même permis de constater que les interrogations des consommateurs sont nombreuses sur le sujet, et que leurs sujets d'interrogation sont multiples. Elle a aussi permis de relever les pistes de solutions qu'entrevoient les groupes de consommateurs, et dont nous nous inspirerons dans nos recommandations.

L'enquête auprès des institutions financières nous a permis de constater qu'un consommateur qui aimerait consulter avant de conclure un contrat le document qu'on lui fera signer à la conclusion se verra le plus souvent refuser l'accès à un contrat type — à moins d'être client, nous ont indiqué certaines IF; rien ne nous permet de déduire, vu les réticences observées, que l'accès pour simple consultation serait si facile même pour un client. Nous avons aussi constaté que l'information verbale et les explications qui seront données au consommateur au moment de la conclusion relativement à la portée des obligations conjointes et des recours en cas de problème seraient généralement très limitées. Si les IF, par exemple, offrent aux cosignataires le choix de recevoir ou pas individuellement les avis et états de compte, les consommateurs sont-ils en mesure d'évaluer l'importance de ce choix ? Avec ce que nous avons observé du contenu et du langage utilisé dans les contrats, les IF peuvent-elles raisonnablement plaider que l'information verbale est inutile, puisque les renseignements apparaissent au contrat?

L'enquête menée en ligne sur les sites Internet des institutions financières nous a permis de trouver plusieurs conventions types concernant les cartes de crédit, notamment celles de Desjardins, de la Banque de Montréal, de la Banque Scotia et de la Banque Nationale. Mais ce sont les seuls types de documents dont les institutions financières semblent permettre une consultation facile.

L'enquête auprès des consommateurs nous a relevé plusieurs contradictions entre les attentes des consommateurs, qui s'estimaient pourtant généralement assez bien informés sur la question, et les pratiques des IF. Notamment, il semble évident aux participants que l'institution financière n'acceptera d'instructions relativement à un crédit conjoint que si les cosignataires ont tous deux formulé (ou signé) la demande ou exprimé leur accord. Ou que la caution ne sera appelée à répondre à ses obligations qu'après certains efforts par l'IF d'obtenir l'exécution par le signataire principal. Ou que le simple détenteur d'une carte de crédit supplémentaire ne peut en aucun cas être solidairement responsable du paiement de l'obligation totale. Une lecture de clauses contractuelles par les participants aux groupes de discussions nous a permis de constater la difficulté qu'ils éprouvaient à comprendre le langage utilisé, et d'être témoin de leur surprise quand ils constataient que certaines de leurs certitudes n'étaient pas fondées.

Les IF trouvent un intérêt certain à encourager les signatures conjointes : elles permettent l'octroi de montants de crédit plus élevés et augmentent les garanties de paiement en multipliant les responsables. C'est pourquoi on trouve sur les sites des IF, notamment, des invitations enjouées, des promotions, des primes et des garanties de « facilité » pour l'émission de cartes supplémentaires ou de cosignatures.

En contrepartie, nous sommes d'avis qu'il est important de s'assurer que la signature conjointe d'un produit de crédit ne risque pas d'entraîner pour les consommateurs des problèmes qu'il leur aurait été impossible de prévoir et que les moyens de les éviter ainsi que les solutions possibles leur soient divulgués aussi ouvertement et aussi clairement que possible, en temps opportun.

Les implications de la signature conjointe et les responsabilités qui en découlent doivent être claires et équitables, et doivent être bien comprises par les consommateurs qui choisissent de s'engager ainsi. Cela ne semble pas être présentement le cas. Il est peut-être pertinent de songer à apporter certains correctifs.

Recommandations

Union des consommateurs recommande aux législateurs provinciaux et fédéral, relativement aux contrats de crédit personnel conclus par des consommateurs :

1. D'interdire les stipulations de solidarité qui visent à engager la responsabilité de tout utilisateur du produit de crédit autre que le ou les cosignataires principaux;

2. D'imposer aux institutions financières l'obligation d'obtenir l'accord préalable de chacun des cosignataires principaux avant de procéder à quelque modification susceptible d'augmenter leur risque ou leurs responsabilités, et notamment : les offres ou les demandes d'augmentation de la limite de crédit, l'ajout de nouveaux utilisateurs ou détenteurs de cartes. La loi devrait rendre inopposable au cosignataire qui n'a pas donné son accord toute modification faite à l'encontre de cette obligation;

3. D'imposer aux IF l'envoi de tous les avis et états de compte à chacun des signataires principaux, et de rendre inopposable toute renonciation à ce droit par les signataires;

4. De limiter le montant de la responsabilité de la caution au montant qui avait été convenu dans la convention de cautionnement initiale et d'interdire toute stipulation à l'effet contraire;

5. D'imposer aux IF l'obligation d'aviser la caution de tout défaut par le débiteur cautionné; si défaut d'aviser; de prévoir que le défaut pour l'IF d'aviser la caution des défauts par le débiteur met fin aux obligations de la caution;

6. D'imposer aux IF de s'assurer, avant de consentir à accorder un crédit qui sera garanti par une caution, de la capacité de payer de chacun des signataires, soit le débiteur et la caution;

7. D'imposer aux IF de mettre fin à la solidarité pour l'avenir dès réception d'un avis à cet effet émis par l'un des codébiteurs;

8. D'imposer aux IF la remise aux signataires de contrats de crédits qui engagent une responsabilité conjointe, et ce, avant la signature, d'un document qui comprenne les renseignements pertinents sur la nature et l'étendue des responsabilités des cosignataires, les mises en garde utiles relativement aux risques, aux effets sur les dossiers de crédit, et les moyens de se dégager pour l'avenir d'un engagement solidaire;

Union des consommateurs recommande aux autorités compétentes, provinciales et fédérales :

9. D'étudier les moyens qui pourraient être mis en œuvre pour mettre fin à la solidarité des obligations des cosignataires contractées dans un contrat de crédit suite à un jugement rendu en matière matrimoniale qui impose à l'une des parties l'entière responsabilité du remboursement d'une dette contractée solidairement;

Union des consommateurs recommande aux institutions financières :

10. De veiller à ce que les consommateurs qui s'apprêtent à signer un engagement solidaire dans le cadre d'un contrat de crédit soient avisés systématiquement, verbalement, et ce, avant la signature, sur la nature et l'étendue des responsabilités des cosignataires, que les mises en garde utiles relativement aux risques en cas de défaut ou en cas de mésentente éventuelles entre les parties, sur les incidences d'un engagement solidaire sur les dossiers de crédit des signataires, et sur les moyens de se dégager pour l'avenir d'un engagement solidaire;

11. De rendre ces renseignements disponibles en ligne de manière à en faciliter l'accès pour les consommateurs qui songeraient ou seraient invités à conclure un engagement conjoint;

12. De mettre en ligne et rendre disponible en succursale, sans limiter leur accès aux clients existants, des modèles de contrats de crédits de tous types pour consultation et comparaison;

Union des consommateurs recommande aux organismes provinciaux responsables de la protection du consommateur et aux groupes de défense des droits :

13. D'augmenter les efforts de sensibilisation destinés aux consommateurs sur la question des responsabilités solidaires en matière de contrat de crédit.

Médiagraphie

AGENCE DE LA CONSOMMATION EN MATIÈRE FINANCIÈRE DU CANADA (ACFC), Ottawa.

Cartes de crédit : Droit à l'information
https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/services/droits-responsabilites/droits-cartes-credit/droit-a-information.html

Cartes de crédit conjointes, 6 mars 2017.
https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/services/cartes-credit/carte-credit-conjointe.html

Communication de l'information aux coemprunteurs : droits et responsabilités, 3 février 2017.
https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/services/droits-responsabilites/droits-credit-prets/droits-coemprunteur.html

Connaître ses responsabilités en tant que coemprunteur, mars 2012, 4 pages.
http://publications.gc.ca/collections/collection_2013/acfc-fcac/FC5-8-21-2012-fra.pdf

Foire aux questions, 14 août 2013.
http://www.fcac-acfc.gc.ca/fra/ressources/faqs/reponses/Pages/AE283.aspx

Les cartes de crédit : comprendre vos droits et responsabilités, 16 pages, juin 2010, 18 pages.
http://publications.gc.ca/collections/collection_2010/acfc-fcac/FC5-23-2-2010-fra.pdf

ASSOCIATION CANADIENNE DES JURISTES-TRADUCTEURS. *Bulletin d'information sur les notions d'obligation conjointe et d'obligation solidaire*, No 3, avril 2008, Montréal, 2 pages.
http://www.acjt.ca/medias/63/bulletin-info-no-3-obligation-conjointe.pdf

ASSOCIATION DES BANQUIERS CANADIENS. *Fiche info — Cartes de crédit : statistiques et données*, Montréal, 16 mai 2017
http://www.cba.ca/credit-cards

BANQUE DE MONTRÉAL (BMO)

Votre contrat du titulaire de carte Mastercard BMO, août 2016, 10 pages.
https://www.bmo.com/pdf/Cardholder_Agreement_FR.pdf

Entrée des particuliers
https://www.bmo.com/principal/particuliers

BANQUE CANADIENNE IMPÉRIALE DE COMMERCE CIBC, Toronto.
Être cosignataire d'un prêt, qu'est-ce que ça suppose comme conséquence?
https://www.cibc.com/fr/personal-banking/loans-and-lines-of-credit/articles-resources/co-sign-a-loan.html

Page *Entrée des particuliers.*
https://www.cibc.com/fr/personal-banking.html

BANQUE LAURENTIENNE, Montréal.
Page d'accueil
https://www.banquelaurentienne.ca/

Page Mon crédit
https://www.banquelaurentienne.ca/fr/services_particuliers/mon_argent/mon-credit

BANQUE NATIONALE DU CANADA (BNC), Montréal.
Accès des particuliers
https://www.bnc.ca/fr/particuliers.html

Cautionnement
https://www.bnc.ca/content/dam/bnc/fr/particuliers/financement/solutions-prets-hypothecaires/documentation-juridique/cautionnement-f18219.doc

Coemprunteurs
https://www.bnc.ca/fr/faq/general/coemprunteurs.html

Coemprunteurs — Changement important pour les coemprunteurs !
https://www.bnc.ca/fr/particuliers/financement/prets-personnels-marges-de-credit/coemprunteurs.html

Convention régissant l'utilisation des cartes MasterCard pour entreprises de la Banque Nationale du Canada, s.d., 24 pages.
https://www.bnc.ca/content/dam/bnc/fr/particuliers/cartes-de-credit/cartes-credit-mastercard/convention-mastercard-entreprise-2014-10-01.pdf

Procuration et compte conjoint, 2014, 16 pages.
https://www.bnc.ca/content/dam/bnc/fr/particuliers/operations-bancaires/comptes-et-forfaits/brochure-procuration-compte-conjoint.pdf

Renseignements généraux et Convention, En vigueur à compter du 1er juin 2016.
https://www.bnc.ca/content/dam/bnc/fr/particuliers/operations-bancaires/comptes-et-forfaits/brochure-rens-generaux-et-convention.pdf

BANQUE ROYALE DU CANADA (RBC), Montréal

Ajout d'un utilisateur autorisé.
http://www.rbcbanqueroyale.com/cartes/ajouter-utilisateur.html#authusr

Qu'est-ce qu'un cosignataire d'un prêt?
https://www.rbcbanqueroyale.com/search-public/index.html?question=cosignataire

Services financiers aux particuliers.
http://www.rbcbanqueroyale.com/personal.html

Tout un monde de choix s'offre à vous, juin 2012, 4 pages.
http://www.rbcbanqueroyale.com/brochures/_assets-custom/pdf/personal/66153-06-2012-olb.pdf

BANQUE SCOTIA, Toronto.

Cartes supplémentaires.
http://www.scotiabank.com/ca/fr/0,,1306,00.html

Contrat de crédit à un particulier, Guide d'accompagnement, janvier 2017, 63 pages.
http://www.scotiabank.com/ca/common/pdf/personal_banking/personal_credit_agreement_companion_booklet_lc_fre.pdf

Contrat relatif au crédit renouvelable, août 2016, 4 pages.
http://www.scotiabank.com/ca/common/pdf/borrowing/fr_revolving_credit_agreement.pdf

Vocabulaire bancaire
http://www.scotiabank.com/ca/fr/0,,3292,00.html

BANQUE TORONTO DOMINION (TD), Toronto.

Comment passer du «je» au «nous» pour les questions d'argent, salle de presse, section communiqué, 28 octobre 2013.
http://td.fr.mediaroom.com/2013-10-28-Comment-passer-du-je-au-nous-pour-les-questions-dargent

Formulaire de cautionnement, s.d., 5 pages.
https://www.td.com/ca/francais/document/PDF/formulaires/595993.pdf

Page *Foire aux questions*.
https://www.tdcanadatrust.com/francais/produits-et-services/emprunt/prets-et-lignes-de-credit/faq1.jsp?click=footer:tools:faqs

Partagez la commodité d'achat de votre carte de crédit TD
https://www.tdcanadatrust.com/francais/produits-et-services/operations-bancaires/cartes-de-credit/getting-started.jsp?click=cc-footer-Add%20Cardholders#ajouter-des-titulaires-de-carte

Personnalisez votre expérience.
https://www.tdcanadatrust.com/francais/produits-et-services/operations-bancaires/index-banking.jsp

BAUDOUIN, Jean-Louis et Pierre-Gabriel JOBIN. *Les obligations,* 6e éd., par Pierre-Gabriel Jobin avec la collaboration de Nathalie Vézina, éditions Yvon Blais, Cowansville, 2005, 1980 pages.

BOUSQUET, Jean-Pierre. « *Le contrat de cautionnement* » dans *Collection de droit 2009-2005,* volume 5 *Obligations et contrats,* éditions Yvon Blais, Cowansville, nb pages inconnu.

BRAUDO, Serge, Dictionnaire du droit privé, Paris, France, 2016.
Codébiteur — Définition
http://www.dictionnaire-juridique.com/definition/codebiteur.php

Caution/Cautionnement — Définition
https://www.dictionnaire-juridique.com/definition/caution-cautionnement.php

COALITION DES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS DU QUÉBEC (CACQ), *Endosseurs de prêts : attention !*, 4 février 2015.
https://defensedesconsommateurs.org/category/articles/credit/

CYR, Jessica. *Se bâtir un bon dossier de crédit, ça compte*, Caisses Desjardins des Îles-de-la-Madeleine, magazine Les Îles, printemps 2014, 16 pages.
http://www.ilesdelamadeleine.com/magazine/PDF/magazine_13_03_14.pdf

DESJARDINS, Lévis.
C pour Crédit, sous « Cote de crédit ».
https://www.desjardins.com/coopmoi/plans-action-conseils/preparer-avenir/notions-financieres/credit/index.jsp

C pour Crédit, sous « Les types de prêteurs ».
https://www.desjardins.com/coopmoi/plans-action-conseils/preparer-avenir/notions-financieres/credit/index.jsp

Contrat de crédit variable, avril 2017, 8 pages.
https://www.desjardins.com/ressources/pdf/b10-ccv-contrat-regulier-f.pdf

Financement Accord D
https://www.desjardins.com/particuliers/prets-marges-cartes-credit/cartes-credit/financement-accord-d/index.jsp

Je bâtis ma réputation financière
https://www.desjardins.com/coopmoi/plans-action-conseils/guide-financier-etudiant/conseils-finances-personnelles/batis-reputation-financiere/index.jsp

Page d'accueil
https://www.desjardins.com

DIOTTE, Simon. *Vous séparer sans vous déplumer*, Les Affaires, Montréal, 14 mai 2014.
http://www.lesaffaires.com/mes-finances/planification/se-separer-sans-vous-deplumer/568876

DUGHERA, Jacques. *La finance solidaire: histoire et pertinence.* Les éditions des Récollets - L'encyclopédie du développement durable, No. 103, novembre 2009.

FINANCIAL PLANNING STANDARDS COUNCIL. *How Is Financial Stress Affecting Canadians?* 2014.
http://www.fpsc.ca/docs/default-source/default-document-library/fp_infographic_leger.pdf?sfvrsn=2

GOUVERNEMENT DU CANADA. *Choisir une carte de crédit*, 12 mars 2017.
https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/services/cartes-credit/choisir-carte-credit.html

INNOVATION, SCIENCES ET DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE CANADA. *Questions fréquemment posées par les consommateurs*. 2 novembre 2012.
https://www.ic.gc.ca/eic/site/oca-bc.nsf/fra/ca02478.html#cosign

L'HEUREUX, Nicole. *Droit de la consommation*, 5e éd., éditions Yvon Blais, Cowansville, 2000, 566 pages.

LEBLANC, Pierre et al. *Être endosseur, mais à quel prix?* Groupe Leblanc, Syndic Inc., 24 juin 2012.
http://www.dettes.ca/eviter-endettement/etre-endosseur-mais-a-quel-prix/

LLUELLES, Didier et Benoît MOORE. *Droit des obligations,* éditions Thémis, Montréal, 2006, 2456 pages.

OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR (OPC), Montréal.

Cartes et marges de crédit — Connaître les obligations de l'établissement financier, 23 juillet 2014.
http://www.opc.gouv.qc.ca/consommateur/bien-service/credit-recouvrement-finance/carte-marge-credit/conseils/obligation-etablissement-financier/

Cartes et marges de crédit – Déterminer une limite de crédit raisonnable, 23 juillet 2014.
http://www.opc.gouv.qc.ca/consommateur/bien-service/credit-recouvrement-finance/carte-marge-credit/conseils/limite-credit/

Prêt d'argent – Exemples de prêts d'argent, dernière mise à jour 29 juin 2016.
http://www.opc.gouv.qc.ca/consommateur/bien-service/credit-recouvrement-finance/pret-dargent/contrat-de-pret-dargent/exemple-pret-argent/

OPTION CONSOMMATEURS (OC), *Rendre la législation bancaire canadienne plus efficace,* Montréal, août 2006, 41 pages.
http://www.option-consommateurs.org/documents/principal/fr/File/rapports/services_financiers/oc_legislation_bancaire_canadienne_200608.pdf

OMBUDSMAN DES SERVICES BANCAIRES ET D'INVESTISSEMENT (OBSI), *Mieux vaut savoir : Étude de cas — Fonds retirés par l'ex-conjoint,* 2009.
https://www.obsi.ca/fr/case-studies/banking-services/view/loan-divorced-couple-ii

OXFORD DICTIONARY OF LAW (5e éd.) 2002.

PUBLIC INTEREST ADVOCACY CENTRE (PIAC), page d'accueil du site.
https://www.piac.ca/

SERVICE QUÉBEC, *Contrats de crédit*,
http://www4.gouv.qc.ca/FR/Portail/Citoyens/Evenements/consommateur-renseignement-plainte/Pages/contrats-credit.aspx

TANGERINE. À propos d'argent.
https://www.tangerine.ca/aproposdargent/depense/est-ce-que-les-nouveaux-couples-devraient-avoir-une-carte-de-credit-conjointe

Lois et règlements

Code civil du Québec http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/CCQ-1991

Cour suprême du Canada, Prévost-Masson c. Trust Général du Canada, [2001] 3 RCS 882. https://scc-csc.lexum.com/scc-csc/scc-csc/fr/item/1929/index.do

L.C. 1998, ch.1.

L.R.O. 1990, chap. N.1 art.1 (*Negligence Act*).

Loi de 2002 sur la Protection du consommateur, LO 2002, c 30. http://canlii.ca/t/69zcb

Loi sur la protection du consommateur, L.Q. 1971, c. 74.

Loi sur la protection du consommateur, RLRQ c P-40.1.http://canlii.ca/t/1b1j

Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur, P-40.1, r-3, articles 35 et 36.

Règlement de l'Ontario 17/05, Consumer Protection Act 2002, Chapter 30, Schedule Al http://canlii.ca/t/69wkm

Règlement sur le coût d'emprunt (banques), DORS/2001-101 adopté en vertu de la *Loi sur les banques*, art. 6.1.
http://www.laws.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-2001-101/page-2.html#docCont

ANNEXE 1

Questionnaire destiné à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada

union des consommateurs

Contrats de crédit : la solidarité des signataires

Questionnaire destiné à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada

Projet financé par le Bureau de la consommation (Innovation, Sciences et Développement économique)

Novembre 2016

PRÉSENTATION DE L'ORGANISME

Union des consommateurs (UC) est un organisme à but non lucratif du Québec qui regroupe plusieurs Associations coopératives d'économie familiale (ACEF) et autres groupes de défense des droits des consommateurs. La mission d'UC est de promouvoir et de défendre les droits des consommateurs, en prenant en compte de façon particulière les intérêts des ménages à revenu modeste.

UC agit principalement sur la scène nationale, auprès de diverses instances politiques, réglementaires ou judiciaires et sur la place publique. Parmi ses dossiers privilégiés de recherche, d'action et de représentation, mentionnons le budget familial et l'endettement, l'énergie, les questions liées aux communications (téléphonie, radiodiffusion, télédistribution et Internet), la santé, les produits et services financiers, les pratiques commerciales, ainsi que les politiques sociales et fiscales.

PRÉSENTATION DU PROJET

Le projet de recherche intitulé *Contrats de crédit : la solidarité des signataires* donnera l'occasion de prendre connaissance de l'information dont disposent ceux qui signent conjointement des produits de crédit. Globalement, le rapport permettra de voir l'information dont disposent ceux qui signent conjointement des produits comme cartes et marges de crédit, prêt personnel, produits de type Accord D, ainsi que différents autres types d'engagements qui entraînent une responsabilité conjointe : endossement ou caution, demande de carte supplémentaire.

Des groupes de discussion permettront de vérifier la compréhension par les consommateurs de leurs obligations et l'adéquation entre l'information fournie et ce dont ils ont réellement besoin lorsqu'ils envisagent de conclure un tel engagement.

Dans le cadre de notre recherche, nous tenterons également de connaître l'utilisation que font les agences gouvernementales chargées de la protection des consommateurs des lois qu'elles sont chargées d'appliquer afin de mieux informer ou protéger les consommateurs parties à un tel contrat.

Pour ce faire, nous sollicitons les organismes gouvernementaux chargés de l'application des lois de protection des consommateurs afin de connaître, entre autres, les éléments suivants : les types de plaintes reçues, le nombre de demandes d'information reçues de la part de consommateurs, l'existence de programmes de sensibilisation, d'éducation ou autre portant sur les engagements solidaires, etc.

N.B. Nous utiliserons les termes « **engagements conjoints** » tout au long du questionnaire afin d'inclure TOUS les types d'engagements mentionnés ci-haut (signature conjointe de carte et marge de crédit, prêt personnel, produits de type Accord D ; endossement ou caution, demande de carte supplémentaire, etc.)

N.B. Notre recherche exclut les engagements hypothécaires.

La force d'un réseau

Nos membres associatifs

ACEF Appalaches-Beauce-Etchemins
ACEF de l'Est de Montréal
ACEF de l'Ile-Jésus
ACEF du Grand-Portage
ACEF du Nord de Montréal
ACEF du Sud-Ouest de Montréal
ACEF Estrie
ACEF Lanaudière
ACEF Montérégie-Est
ACEF Rive-Sud de Québec
ACQC
Centre d'éducation financière EBO

7000, avenue du Parc, bureau 201, Montréal (Qc) H3N 1X1
T 514 521 6820 | Sans frais 1 888 521 6820 | F 514 521 0736
info@uniondesconsommateurs.ca | www.uniondesconsommateurs.ca

Le questionnaire

1. **Identification de votre organisme**

Nom: Agence de la consommation en matière financière du Canada
Adresse:
Personne-ressource:
Fonction:
No. de téléphone:
Courriel:

2. **A) Au cours des cinq (5) dernières années, avez-vous reçu des plaintes ou des demandes de renseignements de la part de consommateurs concernant les engagements conjoints?**

   ☐ **Oui**
   ☐ **Non**

   B) Si c'est le cas, veuillez indiquer le nombre de plaintes et/ou de demandes d'information reçues:
   Nombre de plaintes
   Nombre de demandes d'information

3. **Veuillez cocher les types de préoccupations relativement aux engagements conjoints le plus souvent soulevées par les consommateurs, et, si vous disposez de données statistiques sur les types de plaintes, mentionner les nombres ou proportions.**

   ☐ Différence entre les divers types d'engagements (signature conjointe, endossement, caution, etc.)
   ☐ Application et/ou portée de la loi
   ☐ Protections offertes
   ☐ Obligations de divulgation qui incombent au commerçant
   ☐ Autres obligations du vendeur/commerçant
   ☐ Droit d'annulation de l'engagement
   ☐ Inscriptions au bureau de crédit
   ☐ Obligations du cosignataire/endosseur/caution, etc.
   ☐ Droit du cosignataire/endosseur/caution, etc. de recevoir des avis en cas d'augmentation de la limite du crédit
   ☐ Droit du cosignataire/endosseur/caution, etc. de recevoir des avis en cas de défaut de paiement par le titulaire principal
   ☐ Recours
   ☐ Autre, précisez

4. **Si vous disposez d'exemples plus précis/détaillés de demandes d'information ou de plaintes de la part des consommateurs, veuillez les indiquer ici:**

La force d'un réseau

5. Pouvez-vous nous indiquer la nature et le nombre de différends suscités par les plaintes des consommateurs à ce sujet, ainsi que leur résultat (ex. taux de succès, etc.)?

6. A) Avez-vous entrepris des démarches et actions afin de conscientiser les consommateurs quant à leurs obligations, droits et recours en lien avec ce type d'engagements (ex. campagne publicitaire, brochure, dépliant, site Internet, cahier d'information, etc.)?

- ☐ Oui
- ☐ Non

B) Si oui, lesquelles et quand?

7. Selon vous, quel est le degré de connaissance des consommateurs de leurs droits et responsabilités relativement à ce type d'engagements?

- ☐ Excellent
- ☐ Bon
- ☐ Assez bon
- ☐ Insatisfaisant

8. A) Avez-vous entrepris des démarches afin de conscientiser les institutions financières au sujet des obligations qui leur incombent en vertu des règles existantes sur les engagements conjoints et des droits dont bénéficient les consommateurs?

- ☐ Oui
- ☐ Non

B) Si oui, veuillez indiquer quelques exemples

9. Selon vous, quel est le degré de connaissance des institutions financières de leurs obligations relativement à ce type d'engagements?

- ☐ Excellent
- ☐ Bon
- ☐ Assez bon
- ☐ Insatisfaisant

10. S'il y a lieu, quelles sont les améliorations qui pourraient être apportées à l'encadrement de ce type d'engagements conjoints?

11. Avez-vous d'autres commentaires à formuler?

MERCI de nous faire parvenir vos commentaires
au plus tard le vendredi, 2 décembre 2016,
par courriel, à : idelapeta@uniondesconsommateurs.ca
Merci de votre collaboration!

Pour toute information, n'hésitez pas à nous contacter.

UNION DES CONSOMMATEURS
Me Ioana Delapeta, Chargée de projet
Téléphone : 514 521-6820
Télécopieur : 514 521-0736
Courriel : idelapeta@uniondesconsommateurs.ca

La force d'un réseau

ANNEXE 2

Questionnaire destiné aux agences gouvernementales chargées de la protection des consommateurs

union des consommateurs

Contrats de crédit : la solidarité des signataires

Questionnaire destiné aux agences gouvernementales chargées de la protection des consommateurs
projet financé par le Bureau de la consommation (Innovation, Sciences et Développement économique)
Novembre 2016

PRÉSENTATION DE L'ORGANISME

Union des consommateurs est un organisme à but non lucratif du Québec qui regroupe plusieurs Associations coopératives d'économie familiale (ACEF) et autres groupes de défense des droits des consommateurs. La mission d'Union des consommateurs est de promouvoir et de défendre les droits des consommateurs, en prenant en compte de façon particulière les intérêts des ménages à revenu modeste.

Union des consommateurs agit principalement sur la scène nationale, auprès de diverses instances politiques, réglementaires ou judiciaires et sur la place publique. Parmi ses dossiers privilégiés de recherche, d'action et de représentation, mentionnons le budget familial et l'endettement, l'énergie, les questions liées aux communications (téléphonie, radiodiffusion, télédistribution et Internet), la santé, les produits et services financiers, les pratiques commerciales, ainsi que les politiques sociales et fiscales.

PRÉSENTATION DU PROJET

Le projet de recherche intitulé Contrats de crédit : la solidarité des signataires donnera l'occasion de prendre connaissance de l'information dont disposent ceux qui signent, en matière de crédit, des contrats qui engagent solidairement leur responsabilité : cartes et marges de crédit, prêts personnels, produits de type Accord D, ainsi qu'endossement ou caution, ou demande de carte supplémentaire.

Des groupes de discussion permettront de vérifier la compréhension par les consommateurs de leurs obligations et l'adéquation entre l'information fournie et ce dont ils ont réellement besoin lorsqu'ils considèrent un tel engagement.

Dans le cadre de notre recherche, nous tenterons également de connaître l'utilisation que font les agences gouvernementales chargées de la protection des consommateurs des lois qu'elles sont chargées d'appliquer afin de mieux informer ou protéger les consommateurs parties à un tel contrat.

Pour ce faire, nous sollicitons ces organismes afin de recueillir de l'information, notamment, sur les éléments suivants : nombre et types de plaintes ou de demandes d'information reçues de la part de consommateurs, existence de programmes de sensibilisation, d'éducation ou autre portant sur les engagements solidaires, etc.

N.B. nous utiliserons les termes « **engagements conjoints** » tout au long du questionnaire afin d'inclure tous les types d'engagements mentionnés ci-haut (signature conjointe de carte et marge de crédit, prêt personnel, produits de type Accord D ; endossement ou caution, demande de carte supplémentaire, etc.). Le terme commerçant inclut les institutions financières.

N.B. notre recherche exclut les engagements hypothécaires.

La force d'un réseau

Nos membres associatifs

ACEF Appalaches-Beauce-Etchemins
ACEF de l'Est de Montréal
ACEF de l'Ile-Jésus
ACEF du Grand-Portage
ACEF du Nord de Montréal
ACEF du Sud-Ouest de Montréal
ACEF Estrie
ACEF Lanaudière
ACEF Montérégie-Est
ACEF Rive-Sud de Québec
ACQC
Centre d'éducation financière EBO

7000, avenue du Parc, bureau 201, Montréal (Qc) H3N 1X1
T 514 521 6820 Sans frais 1 888 521 6820 F 514 521 0736
info@uniondesconsommateurs.ca www.uniondesconsommateurs.ca

Le questionnaire

1. **Identification de votre organisme**

Nom

Adresse

Personne ressource

Fonction

No. de téléphone

Courriel

2. **A) Au cours des cinq (5) dernières années, avez-vous reçu des plaintes ou des demandes de renseignement de la part de consommateurs concernant les engagements conjoints?**

   ☐ **Oui**

   ☐ **Non**

   B) Si c'est le cas, veuillez indiquer le nombre de plaintes et/ou de demande d'information reçues

   Nombre de plaintes

   Nombre de demandes d'information

3. **Veuillez cocher les types de préoccupations relativement aux engagements conjoints le plus souvent soulevées par les consommateurs, et, si vous disposez de données statistiques à ce sujet, veuillez les mentionner (les nombres ou proportions par rapport au nombre total de plaintes relatives aux engagements conjoints).**

   ☐ Différence entre les divers types d'engagements (signature conjointe, endossement, caution, etc.)

   ☐ Application et/ou portée de la loi

   ☐ Protections offertes

   ☐ Obligations de divulgation qui incombent au commerçant

   ☐ Autres obligations du vendeur/commerçant

   ☐ Droit d'annulation de l'engagement

   ☐ Inscriptions au bureau de crédit

   ☐ Obligations du cosignataire/endosseur/caution, etc.

   ☐ Droit du cosignataire/endosseur/caution, etc. de recevoir des avis en cas d'augmentation de la limite du crédit

   ☐ Droit du cosignataire/endosseur/caution, etc. de recevoir des avis en cas de défaut de paiement par le titulaire principal

   ☐ Recours

   ☐ Autre, précisez

La force d'un réseau

4. Si vous disposez d'exemples plus précis/détaillés de demandes d'information ou de plaintes de la part des consommateurs, veuillez les indiquer ici

5. Quels types de conseils/d'information offrez-vous aux consommateurs qui signalent un manque d'information dans le cadre de la conclusion d'un contrat de ce type ou qui demandent de l'information quant à l'application de la loi (démarches possibles, droit applicable, recours, etc.)?

6. A) Est-ce qu'un cadre légal spécifique protège, dans votre province, les signataires de tels contrats?

☐ Oui

☐ Non

B) Si oui, Lequel?

7. A) Existe-t-il des règles particulières applicables en la matière et portant spécifiquement sur la protection des consommateurs?

B) Lesquelles?

8. Le cas échéant, quelles sont les démarches et actions entreprises par votre organisme afin de faciliter la mise en œuvre de ce cadre réglementaire?

9. A) Avez-vous entrepris des démarches et actions afin de conscientiser les consommateurs quant à leurs obligations, droits et recours en lien avec ce type d'engagements (ex. campagne publicitaire, brochure, dépliant, site Internet, cahier d'information, etc.)?

☐ Oui

☐ Non

B) Si oui, lesquelles et quand?

10. Le cas échéant, quel est, selon vous, le degré de connaissance des consommateurs de ce cadre réglementaire?

☐ Excellent

☐ Bon

☐ Assez bon

☐ Insatisfaisant

11. A) Avez-vous entrepris des démarches afin de conscientiser les commerçants qui offrent ces types de produits au sujet des obligations qui leur incombent en vertu des lois dans votre province?

B) Si oui, lesquelles et quand?

12. Le cas échéant, quel est, selon vous, le degré de connaissance des commerçants de ce cadre réglementaire?

- ☐ Excellent
- ☐ Bon
- ☐ Assez bon
- ☐ Insatisfaisant

13. A) Au cours des cinq dernières années, est-ce que votre organisme a entrepris des recours à l'encontre des commerçants qui ne respectent pas les lois encadrant ce type de produits?

- ☐ Oui
- ☐ Non

B) Si oui, pouvez-vous nous indiquer la nature et le nombre de recours, ainsi que le résultat des poursuites (ex. taux de succès, meilleure conformité, etc.)?

14. Le cas échéant, quels sont les avantages et inconvénients du cadre réglementaire tel que conçu et appliqué dans votre province?

15. S'il y a lieu, quelles sont des améliorations qui pourraient être apportées à l'encadrement de ces types d'engagements conjoints?

16. Avez-vous d'autres commentaires à formuler?

MERCI nous faire parvenir vos commentaires
au plus tard le vendredi, 2 décembre 2016,
par courriel, à dela peta@uniondesconsommateurs.ca
Merci de votre collaboration!

Pour toute information, n'hésitez pas à nous contacter.

La force d'un réseau

UNION DES CONSOMMATEURS
Me Ioana Delapeta, Chargée de projet
Téléphone 514 521-6820
Télécopieur 514 521-0736
Courriel delapeta@uniondesconsommateurs.ca

La force d'un réseau

ANNEXE 3

Questionnaire destiné aux organismes de défense des droits des consommateurs

union des consommateurs

Contrats de crédit : la solidarité des signataires

Questionnaire destiné aux organismes de défense des droits des consommateurs
projet financé par le Bureau de la consommation (Innovation, Sciences et Développement économique)
Novembre 2016

PRÉSENTATION DE L'ORGANISME

Union des consommateurs est un organisme à but non lucratif du Québec qui regroupe plusieurs Associations coopératives d'économie familiale (ACEF) et autres groupes de défense des droits des consommateurs. La mission d'Union des consommateurs est de promouvoir et de défendre les droits des consommateurs, en prenant en compte de façon particulière les intérêts des ménages à revenu modeste.

Union des consommateurs agit principalement sur la scène nationale, auprès de diverses instances politiques, réglementaires ou judiciaires et sur la place publique. Parmi ses dossiers privilégiés de recherche, d'action et de représentation, mentionnons le budget familial et l'endettement, l'énergie, les questions liées aux communications (téléphonie, radiodiffusion, télédistribution et Internet), la santé, les produits et services financiers, les pratiques commerciales, ainsi que les politiques sociales et fiscales.

PRÉSENTATION DU PROJET

Le projet de recherche intitulé Contrats de crédit : la solidarité des signataires donnera l'occasion de prendre connaissance de l'information dont disposent ceux qui signent, en matière de crédit, des contrats qui engagent solidairement leur responsabilité : cartes et marges de crédit, prêts personnels, produits de type Accord D, ainsi qu'endossement ou caution, ou demande de carte supplémentaire.

Des groupes de discussion permettront de vérifier la compréhension par les consommateurs de leurs obligations et l'adéquation entre l'information fournie et ce dont ils ont réellement besoin lorsqu'ils considèrent un tel engagement.

Dans le cadre de notre recherche, nous tenterons également de connaître l'utilisation que font les agences gouvernementales chargées de la protection des consommateurs des lois qu'elles sont chargées d'appliquer afin de mieux informer ou protéger les consommateurs parties à un tel contrat.

Pour ce faire, nous sollicitons ces organismes afin de recueillir de l'information, notamment, sur les éléments suivants : nombre et types de plaintes ou de demandes d'information reçues de la part de consommateurs, existence de programmes de sensibilisation, d'éducation ou autre portant sur les engagements solidaires, etc.

N.B. nous utiliserons les termes « **engagements conjoints** » tout au long du questionnaire afin d'inclure tous les types d'engagements mentionnés ci-haut (signature conjointe de carte et marge de crédit, prêt personnel, produits de type Accord D ; endossement ou caution, demande de carte supplémentaire, etc.). Le terme commerçant inclut les institutions financières.

N.B. notre recherche exclut les engagements hypothécaires.

La force d'un réseau

Nos membres associatifs

ACEF Appalaches-Beauce-Etchemins
ACEF de l'Est de Montréal
ACEF de l'Ile-Jésus
ACEF du Grand-Portage
ACEF du Nord de Montréal
ACEF du Sud-Ouest de Montréal
ACEF Estrie
ACEF Lanaudière
ACEF Montérégie-Est
ACEF Rive-Sud de Québec
ACQC
Centre d'éducation financière EBOX

7000, avenue du Parc, bureau 201, Montréal (Qc) H3N 1X1
T 514 521-6820 | Sans frais 1 888 521-6820 | F 514 521-0736
info@uniondesconsommateurs.ca | www.uniondesconsommateurs.ca

Le questionnaire

1. Identification de votre organisme

Nom

Adresse

Personne ressource

Fonction

No. de téléphone

Courriel

2. A) Au cours des cinq (5) dernières années, avez-vous reçu des plaintes ou des demandes de renseignements de la part de consommateurs concernant les engagements conjoints?

☐ **Oui**

☐ **Non**

B) Si c'est le cas, veuillez indiquer le nombre de plaintes et/ou de demandes d'information reçues

Nombre de plaintes

Nombre de demandes d'information

3. Veuillez cocher les types de préoccupations relativement aux engagements conjoints le plus souvent soulevées par les consommateurs, et, si vous disposez de données statistiques à ce sujet, veuillez les mentionner (les nombres ou proportions par rapport au nombre total de plaintes relatives aux engagements conjoints).

- ☐ Différence entre les divers types d'engagements (signature conjointe, endossement, caution, etc.)
- ☐ Application et/ou portée de la loi
- ☐ Protections offertes
- ☐ Obligations de divulgation qui incombent au commerçant
- ☐ Autres obligations du vendeur/commerçant
- ☐ Droit d'annulation de l'engagement
- ☐ Inscriptions au bureau de crédit
- ☐ Obligations du cosignataire/endosseur/caution, etc.
- ☐ Droit du cosignataire/endosseur/caution, etc. de recevoir des avis en cas d'augmentation de la limite du crédit
- ☐ Droit du cosignataire/endosseur/caution, etc. de recevoir des avis en cas de défaut de paiement par le titulaire principal
- ☐ Recours
- ☐ Autre, précisez

La force d'un réseau

4. **Si vous disposez d'exemples plus précis/détaillés de demandes d'information ou de plaintes de la part des consommateurs, veuillez les indiquer ici**

5. **Quels types de conseils/d'information offrez-vous aux consommateurs qui signalent un manque d'information dans le cadre de la conclusion d'un contrat de ce type ou qui demandent de l'information quant à l'application de la loi (démarches possibles, droit applicable, recours, etc.)?**

6. **A) Avez-vous entrepris des démarches et actions afin de conscientiser les consommateurs quant à leurs obligations, droits et recours en lien avec ce type d'engagements (ex. campagne publicitaire, brochure, dépliant, site Internet, cahier d'information, etc.)?**
   - ☐ Oui
   - ☐ Non

   B) Si oui, lesquelles et quand?

7. **Le cas échéant, quel est, selon vous, le degré de connaissance des consommateurs de leurs obligations, droits et recours en lien avec ce type d'engagements?**
   - ☐ Excellent
   - ☐ Bon
   - ☐ Assez bon
   - ☐ Insatisfaisant

8. **A) Au cours des cinq dernières années, êtes-vous au fait des recours qui auraient été entrepris à l'encontre de commerçants qui ne respectaient pas les lois encadrant ce type de produits?**
   - ☐ Oui
   - ☐ Non

   B) Si oui, pouvez-vous nous indiquer la nature et le nombre de recours, ainsi que le résultat des poursuites?

9. **Le cas échéant, quels sont les avantages et inconvénients du cadre réglementaire tel que conçu et appliqué dans votre province?**

10. **S'il y a lieu, quelles sont les améliorations qui pourraient être apportées à l'encadrement légal qui existe dans votre province en vue d'offrir une meilleure protection aux consommateurs qui concluent ces types d'engagements conjoints?**

11. Avez-vous d'autres commentaires à formuler?

MERCI de nous faire parvenir vos commentaires
au plus tard le vendredi, 2 décembre 2016,
par courriel, à : delapeta@uniondesconsommateurs.ca
Merci de votre collaboration!

Pour toute information, n'hésitez pas à nous contacter.

UNION DES CONSOMMATEURS
Me Ioana Delapeta, Chargée de projet
Téléphone : 514 521-6820
Télécopieur : 514 521-0736
Courriel : delapeta@uniondesconsommateurs.ca

La force d'un réseau

ANNEXE 4

Questionnaire destiné à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement

union des consommateurs

Contrats de crédit : la solidarité des signataires

Questionnaire destiné à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement

projet financé par le Bureau de la consommation (Innovation, Sciences et Développement économique)

Novembre 2016

PRÉSENTATION DE L'ORGANISME

Union des consommateurs est un organisme à but non lucratif du Québec qui regroupe plusieurs Associations coopératives d'économie familiale (ACEF) et autres groupes de défense des droits des consommateurs. La mission d'Union des consommateurs est de promouvoir et de défendre les droits des consommateurs, en prenant en compte de façon particulière les intérêts des ménages à revenu modeste.

Union des consommateurs agit principalement sur la scène nationale, auprès de diverses instances politiques, réglementaires ou judiciaires et sur la place publique. Parmi ses dossiers privilégiés de recherche, d'action et de représentation, mentionnons le budget familial et l'endettement, l'énergie, les questions liées aux communications (téléphonie, radiodiffusion, télédistribution et Internet), la santé, les produits et services financiers, les pratiques commerciales, ainsi que les politiques sociales et fiscales.

PRÉSENTATION DU PROJET

Le projet de recherche intitulé *Contrats de crédit : la solidarité des signataires* donnera l'occasion de prendre connaissance de l'information dont disposent ceux qui signent conjointement des produits de crédit. Globalement, le rapport permettra de voir l'information dont disposent ceux qui signent conjointement des produits comme cartes et marges de crédit, prêt personnel, produits de type Accord D, ainsi que différents autres types d'engagements qui entraînent une responsabilité conjointe : endossement ou caution, demande de carte supplémentaire.

Des groupes de discussion permettront de vérifier la compréhension par les consommateurs de leurs obligations et l'adéquation entre l'information fournie et ce dont ils ont réellement besoin lorsqu'ils envisagent de conclure un tel engagement.

Dans le cadre de notre recherche, nous tenterons également de connaître l'utilisation que font les agences gouvernementales chargées de la protection des consommateurs des lois qu'elles sont chargées d'appliquer afin de mieux informer ou protéger les consommateurs parties à un tel contrat.

Pour ce faire, nous sollicitons les organismes gouvernementaux chargés de l'application des lois de protection des consommateurs afin de connaître, entre autres, les éléments suivants : les types de plaintes reçues, le nombre de demandes d'information reçues de la part de consommateurs, l'existence de programmes de sensibilisation, d'éducation ou autre portant sur les engagements solidaires, etc.

N.B. : Nous utiliserons les termes « **engagements conjoints** » tout au long du questionnaire afin d'inclure TOUS les types d'engagements mentionnés ci-haut (signature conjointe de carte et marge de crédit, prêt personnel, produits de type Accord D ; endossement ou caution, demande de carte supplémentaire, etc.)

N.B. : Notre recherche exclut les engagements hypothécaires.

La force d'un réseau

Nos membres associatifs
ACEF Appalaches-Beauce-Etchemins
ACEF de l'Est de Montréal
ACEF de l'Ile-Jésus
ACEF du Grand-Portage
ACEF du Nord de Montréal
ACEF du Sud-Ouest de Montréal
ACEF Estrie
ACEF Lanaudière
ACEF Montérégie-Est
ACEF Rive-Sud de Québec
ACQ
Centre d'éducation financière EBOF

7000, avenue du Parc, bureau 201, Montréal (Qc) H3N 1X1
T : 514 521-6820 ou sans frais : 1 888 521-6820 ou F : 514 521-0736
info@uniondesconsommateurs.ca ou www.uniondesconsommateurs.ca

Le questionnaire

1. Identification de votre organisme

Nom : Ombudsman des services bancaires et d'investissement

Adresse :

Personne-ressource :

Fonction :

No. de téléphone :

Courriel :

2. A) Au cours des cinq (5) dernières années, avez-vous reçu des plaintes ou des demandes de renseignements de la part de consommateurs concernant les engagements conjoints ?

☐ **Oui**

☐ **Non**

B) Si c'est le cas, veuillez indiquer le nombre de plaintes et/ou de demandes d'information reçues :

Nombre de plaintes

Nombre de demandes d'information

3. Veuillez cocher les types de préoccupations relativement aux engagements conjoints le plus souvent soulevées par les consommateurs, et, si vous disposez de données statistiques à ce sujet, veuillez les mentionner (les nombres ou proportions par rapport au nombre total de plaintes relatives aux engagements conjoints).

- ☐ Différence entre les divers types d'engagements (signature conjointe, endossement, caution, etc.)
- ☐ Application et/ou portée de la loi
- ☐ Protections offertes
- ☐ Obligations de divulgation qui incombent au commerçant
- ☐ Autres obligations du vendeur/commerçant
- ☐ Droit d'annulation de l'engagement
- ☐ Inscriptions au bureau de crédit
- ☐ Obligations du cosignataire/endosseur/caution, etc.
- ☐ Droit du cosignataire/endosseur/caution, etc. de recevoir des avis en cas d'augmentation de la limite du crédit
- ☐ Droit du cosignataire/endosseur/caution, etc. de recevoir des avis en cas de défaut de paiement par le titulaire principal
- ☐ Recours
- ☐ Autre, précisez

La force d'un réseau

4. Si vous disposez d'exemples plus précis/détaillés de demandes d'information ou de plaintes de la part des consommateurs, veuillez les indiquer ici

5. Pouvez-vous nous indiquer la nature et le nombre de différends suscités par les plaintes des consommateurs à ce sujet, ainsi que leur résultat (ex. taux de succès, etc.)?

6. Selon vous, quel est le degré de connaissance des consommateurs de leurs droits et responsabilités relativement à ce type d'engagements?

- ☐ Excellent
- ☐ Bon
- ☐ Assez bon
- ☐ Insatisfaisant

7. Selon vous, quel est le degré de connaissance des institutions financières de leurs obligations relativement à ce type d'engagements?

- ☐ Excellent
- ☐ Bon
- ☐ Assez bon
- ☐ Insatisfaisant

8. S'il y a lieu, quelles sont les améliorations qui pourraient être apportées à l'encadrement de ce type d'engagements conjoints?

9. Avez-vous d'autres commentaires à formuler?

MERCI de nous faire parvenir vos commentaires
au plus tard le vendredi, 2 décembre 2016,
par courriel, à ldelapeta@uniondesconsommateurs.ca
Merci de votre collaboration!

Pour toute information, n'hésitez pas à nous contacter.

UNION DES CONSOMMATEURS
Me Ioana Delapeta, Chargée de projet
Téléphone 514 521-6820
Télécopieur 514 521-0736
Courriel ldelapeta@uniondesconsommateurs.ca

La force d'un réseau

ANNEXE 5

Rapport Substance Stratégie

Crédit conjoint

Rapport de recherche

Présenté le
12 février 2017

union des consommateurs

Table des matières

3
Contexte & objectifs

5
Sommaire exécutif

9
Méthodologie

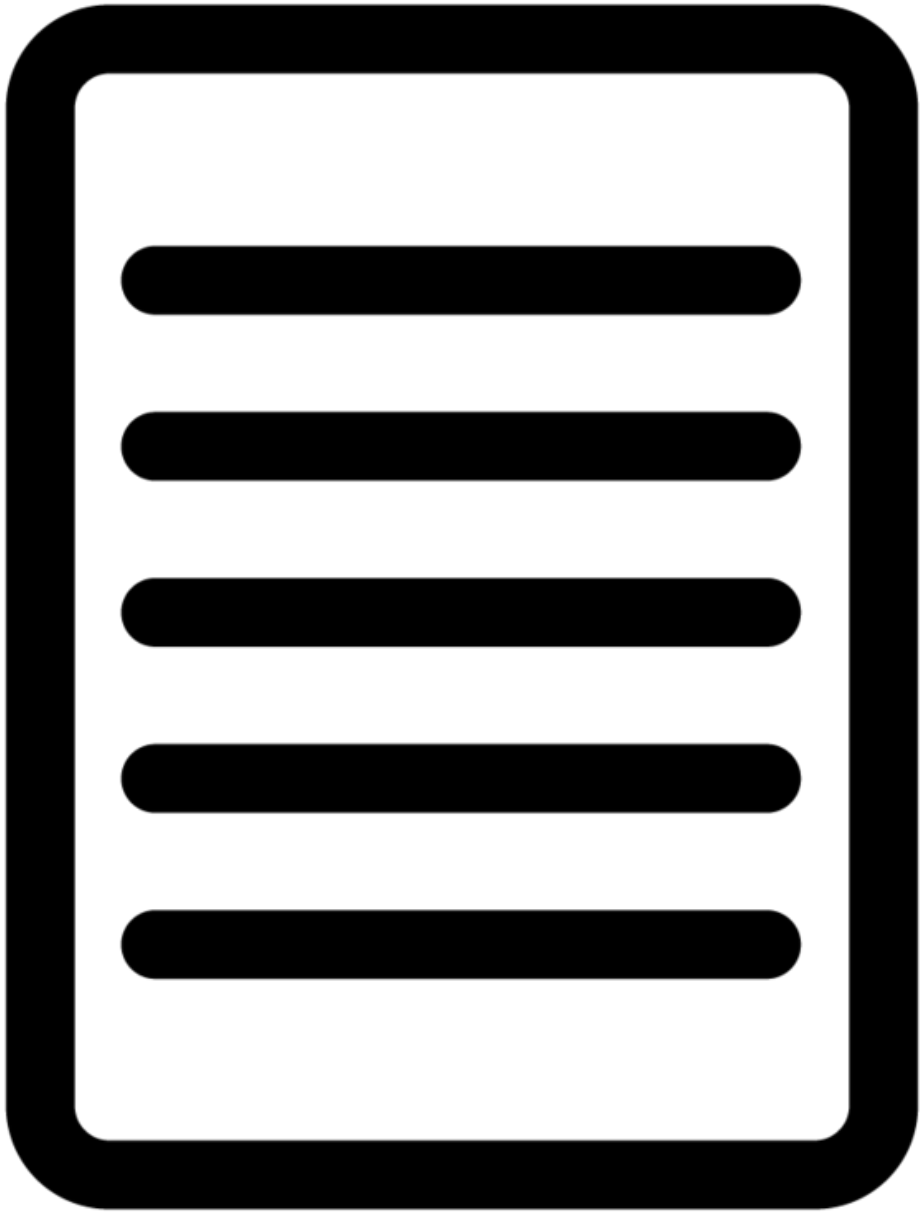
11
Résultats

35
Annexes

CONTEXTE ET & OBJECTIFS

Mieux comprendre les consommateurs

- De plus en plus de Canadiens optent pour du crédit conjoint, que ce soit via les cartes de crédit, les marges, les hypothèques, le financement en magasin ou les prêts personnels. Les produits de crédit sont complexes et comportent beaucoup de composantes. Le fait de pouvoir avoir accès à ce financement de manière conjointe ne fait qu'accentuer cette complexité.
- Afin de mieux comprendre le phénomène et de mieux renseigner les consommateurs lors de litiges, Union des consommateurs était désireuse d'interroger des consommateurs canadiens ayant vécu l'expérience du crédit conjoint.
- C'est dans ce contexte que Substance stratégies a été mandatée afin de réaliser une série de groupes de discussion à Toronto et Montréal. Le présent rapport recense les principaux constats de cette phase qualitative.



SOMMAIRE EXÉCUTIF

En 10 temps

1 **Intérêt**: L'intérêt généré par le sujet dépasse ce à quoi nous nous attendions au départ.

2 **Méconnaissance**: Les consommateurs connaissent bien mal la question du crédit conjoint et de l'endossement. Ce faisant, leurs réponses prennent plus souvent la forme de présomptions ou d'hypothèses que d'affirmations à proprement parler.

3 **Différence**: Les consommateurs torontois (par opposition aux consommateurs montréalais) et les 40-59 ans (par opposition aux 25-39 ans) démontrent plus d'assurance dans leurs réponses.

4 **Acheté d'avance**: De façon générale, les consommateurs avaient déjà pris la décision de prendre du crédit conjointement avant de rencontrer le conseiller en succursale. Autrement dit, il s'agit d'un produit qui s'achète davantage qu'il ne se fait vendre.

En 10 temps

5 **Silence**: Très peu de mises en garde, d'avertissements et d'explications tous azimuts sont fournis par les compagnies prêteuses. En fait, prendre du crédit conjoint constitue une simple formalité pour une majorité de participants et le processus d'obtention de celui-ci a été si simple et rapide que plusieurs en conservent un souvenir très partiel.

6 **Acte de foi**: L'endossement d'un prêt pour autrui est perçu comme étant très différent de l'engagement conjoint, dans la mesure où l'endosseur assume une grande part de risque sans profiter du crédit. En fait, le seul réel avantage perçu est le sentiment d'aider quelqu'un.

7 **Solidarité**: Les gens savent pour la plupart qu'un contrat de carte de crédit est un engagement solidaire. Or, ils ignorent l'appellation «engagement solidaire» et emploient plutôt «engagement conjoint».

En 10 temps

8

Rébarbatif: Les textes liés aux contrats de crédit sont jugés comme étant très rébarbatifs et créent presque une réaction épidermique chez certains participants. Cette aversion pour les contrats pourrait suggérer que le conseiller en succursale a l'obligation morale de fournir davantage d'information.

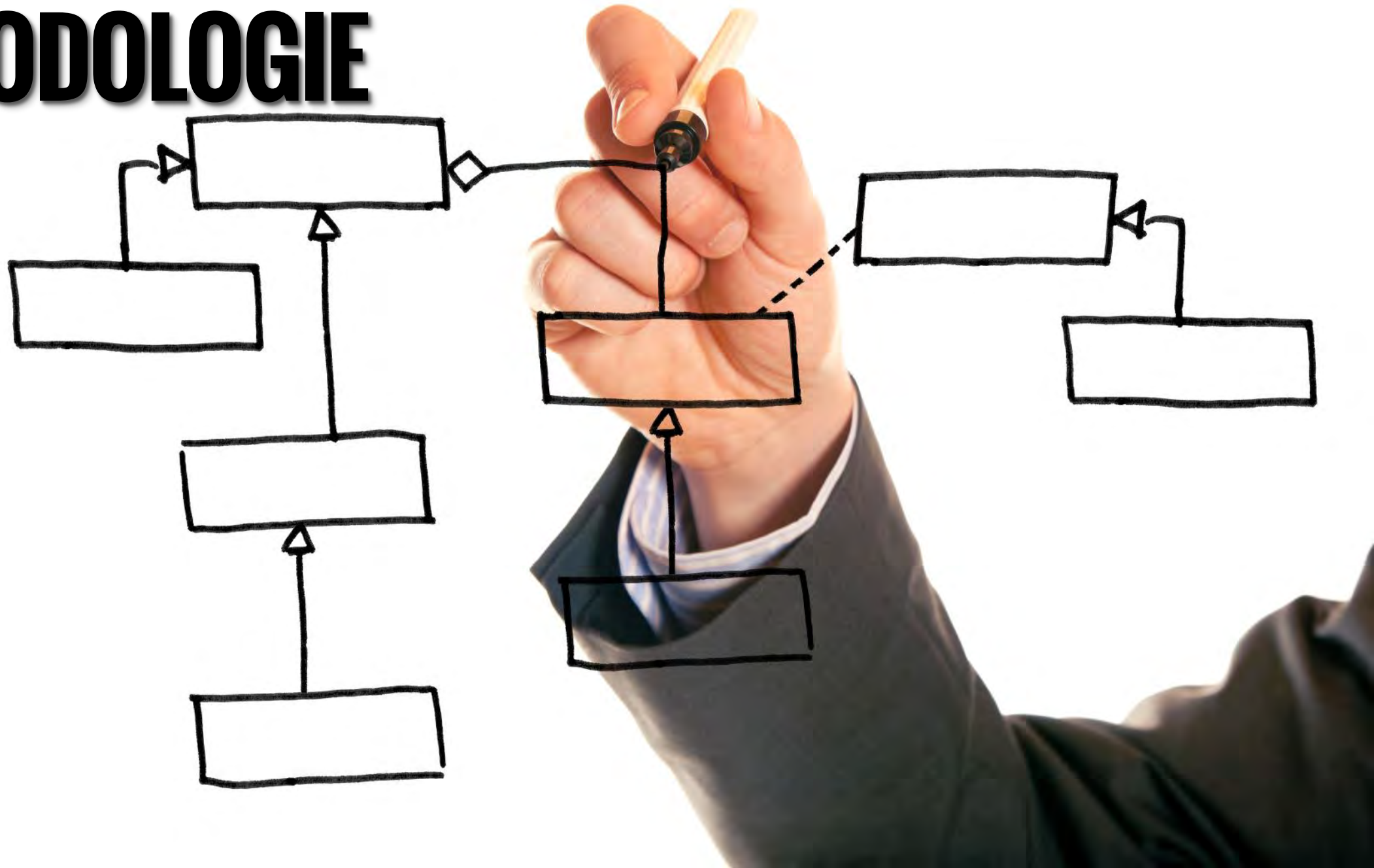
9

Acceptation: Les gens semblent accepter de devoir faire face à plusieurs restrictions ou obligations lorsqu'ils prennent un engagement de crédit (que ce soit sur une base personnelle ou conjointe). Dans cette optique, l'agacement provoqué par les textes renvoie davantage à l'aspect trop technique ou légal de ceux-ci qu'à une inquiétude ou un stress de ne pas pouvoir honorer l'une des clauses.

10

Devoir: Les conversations semblent avoir initié une certaine volonté de mieux comprendre les contrats de crédit conjoint encore en vigueur. Autrement dit, le simple fait d'en discuter semble les investir d'une certaine conscientisation / responsabilité plus concrète. Cela laisse croire que les consommateurs pourraient prêter l'oreille à une éventuelle campagne de sensibilisation.

MÉTHODOLOGIE



Méthodologie

Méthode de collecte

4 groupes de discussion dans les marchés de Montréal et de Toronto

Groupe cible

Consommateurs vivant présentement une expérience de crédit conjoint, ayant vécu cette expérience il y a moins de 5 ans ou étant endosseur pour un proche pour un produit de crédit

25 à 59 ans

Nombre de participants par groupe

Entre 9 et 10

Durée des groupes

Environ 120 minutes

Dates des groupes

26 janvier 2017 à Toronto (2 groupes)
31 janvier 2017 à Montréal (2 groupes)

Les commentaires recueillis dans le cadre de groupes de discussion contribuent à mieux cerner un phénomène et permettent de mieux comprendre certaines réalités plus subtiles. De plus, on ne peut prétendre à la généralisation ou à la représentativité statistique de ceux-ci.

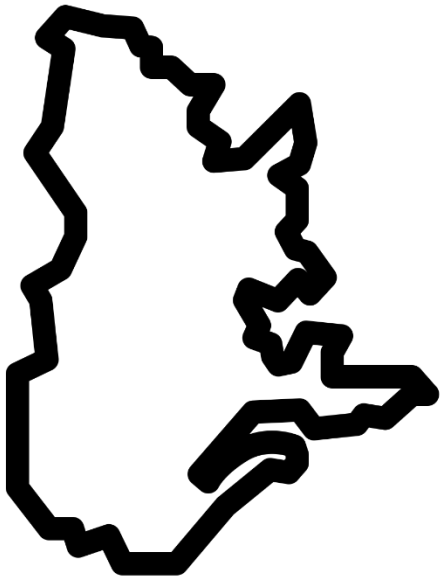
RÉSULTATS

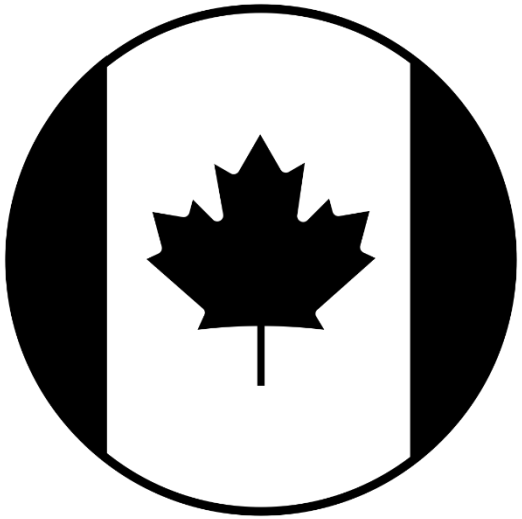
Des différences en termes de littéracie financière

De manière générale, les participants de Toronto démontrent un niveau de littéracie financière légèrement supérieur à ceux de Montréal. Nous observons d'ailleurs couramment ce phénomène lors des études à caractère financier. En fait, par expérience, nous savons que les Canadiens hors Québec suivent leur situation financière de manière plus assidue.

Cela dit, les participants québécois, malgré une profondeur de connaissance moins manifeste en ce qui a trait au crédit en général et au crédit conjoint en particulier, discutent d'argent avec plus d'aisance que les participants ontariens. Autrement dit, ils hésitent moins à se dévoiler et sont moins préoccupés à projeter une image idéalisée d'eux-mêmes.

Par ailleurs, les participants plus âgés (et, par ricochet, souvent plus expérimentés sur le plan du crédit) affichent un niveau de connaissance sensiblement plus élevé que les plus jeunes.

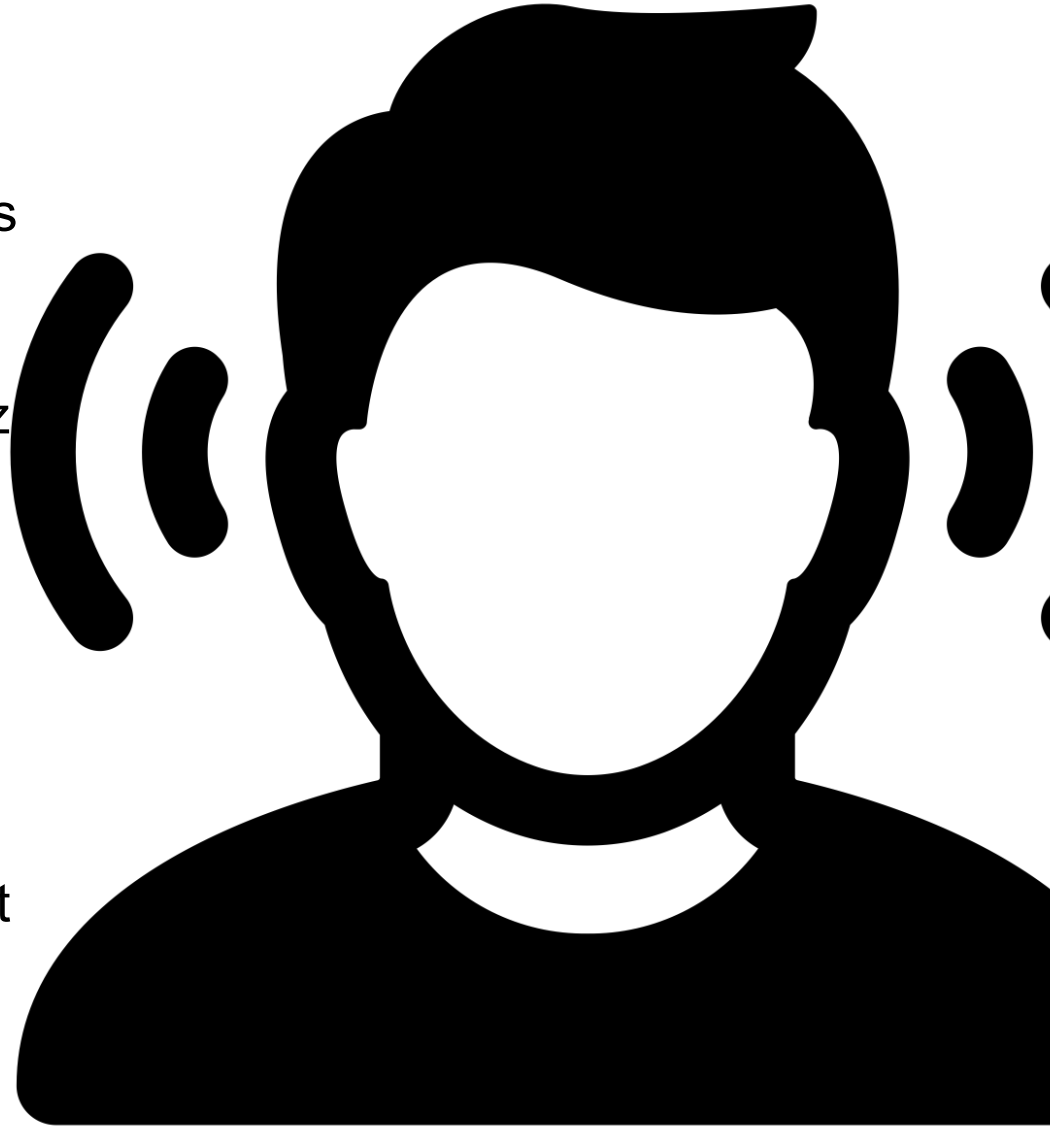




Un intérêt surprenant

Au départ, nous posions l’hypothèse que les discussions allaient démontrer certaines lacunes en termes d’information chez les participants et craignions un certain essoufflement des séances en raison du peu d’information et du peu d’intérêt généré par le sujet chez certaines personnes.

Si la première hypothèse est, somme toute, validée, nous avons été surpris par l’énergie émanant des groupes. La question du crédit conjoint ne semble pas faire partie des préoccupations immédiates des participants, mais il n’en demeure pas moins qu’ils démontrent une volonté manifeste de comprendre celle-ci. En fait, plusieurs consommateurs réalisent lors des séances qu’ils ont eux-mêmes signé un contrat de crédit conjoint «les yeux fermés».

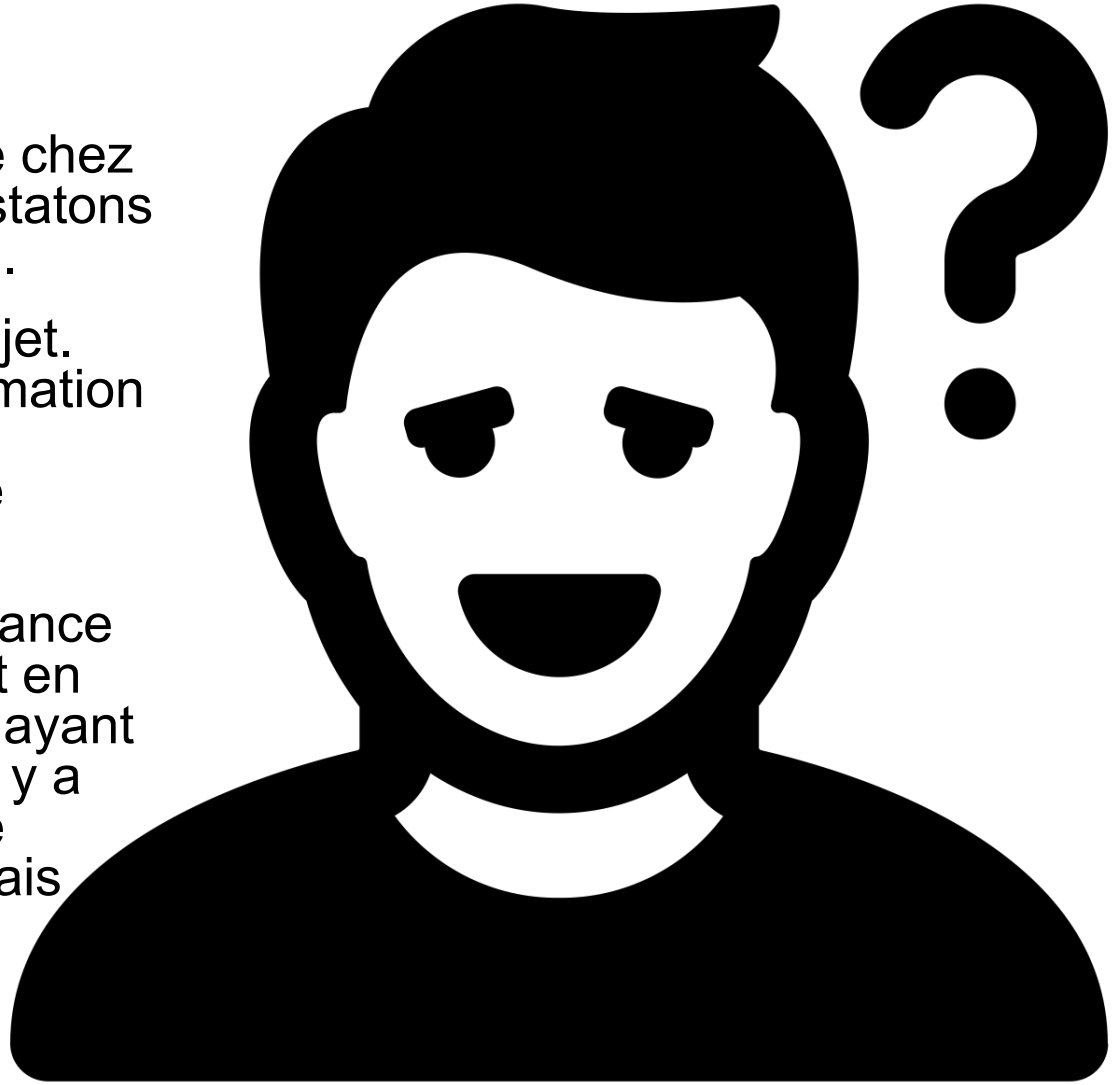


Je pense que…

Malgré un niveau de connaissance un peu plus élevé chez les Ontariens et les participants plus âgés, nous constatons que le sujet est relativement peu connu dans l'absolu.

En fait, les gens semblent très peu informés sur le sujet. Cela dit, ils n'ont pas le réflexe de chercher de l'information sur la question. Ainsi, leurs réponses sont truffées de présomptions et commencent très souvent par «Il me semble que…», «J'ai l'impression que…», etc.

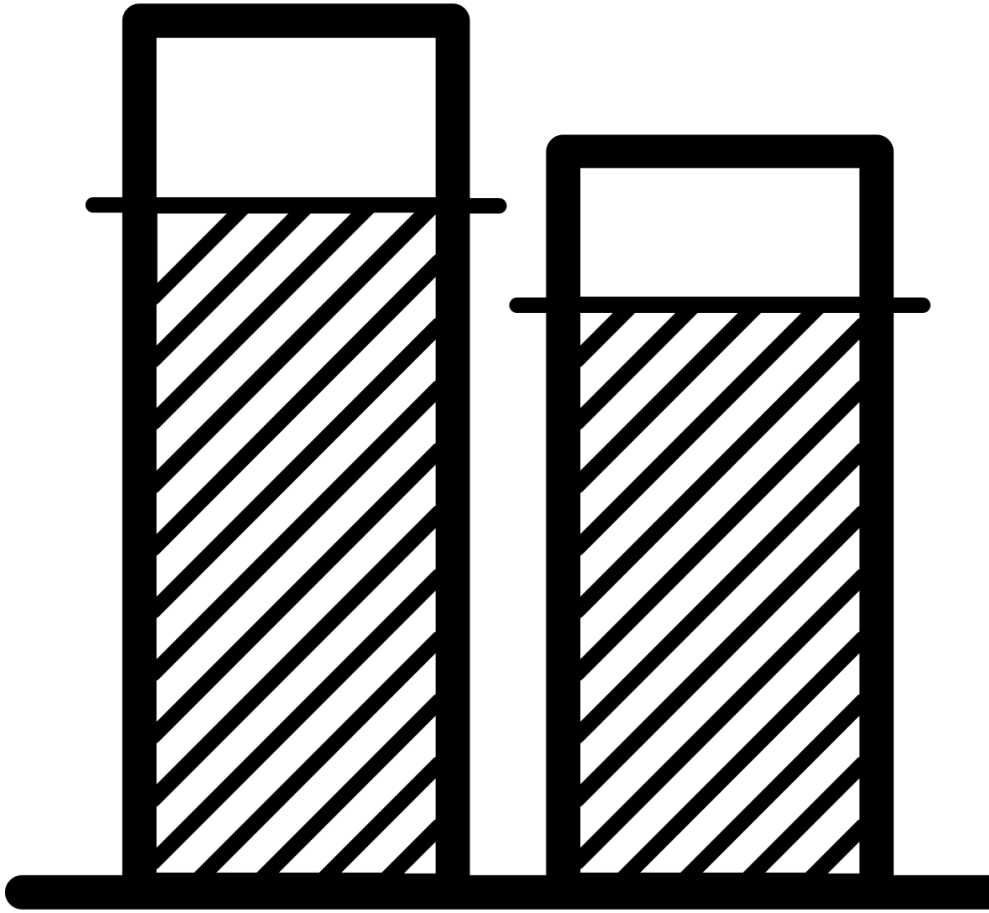
Cela est assez évocateur de leur niveau de connaissance ou de l'attention qu'ils ont prêtée au processus. Il faut en effet rappeler que les groupes réunissaient des gens ayant récemment vécu une expérience de crédit conjoint. Il y a fort à parier que le niveau de connaissance aurait été encore plus faible auprès de participants n'ayant jamais vécu le processus.



Quand on se compare, on se console

Plusieurs participants verbalisent le fait qu'ils sont, d'une certaine façon, soulagés de constater qu'ils ne sont pas les seuls à mal connaître le crédit conjoint.

Cela dit, ils ne sont pas surpris que le niveau de connaissance soit relativement faible. De leur propre aveu, ils ne connaissent personne qui prend réellement le temps de lire l'ensemble de ses contrats financiers. D'ailleurs, même les participants dont la profession touche de près ou de loin à la finance avouent une certaine lassitude liée à la consultation des contrats.



Le crédit s’achète davantage qu’il ne se vend

La très grande majorité des participants rencontrés affirment qu’ils avaient déjà pris la décision de prendre du crédit conjoint avant de rencontrer leur conseiller en institution financière. Dit autrement, leur idée «était faite» au moment de la prise de rendez-vous, si bien que l’institution financière s’est simplement pliée à leur demande.

Ce faisant, dans l’esprit de plusieurs, le fait que le crédit conjoint émane davantage du consommateur que du prêteur diminue la responsabilité des institutions de bien expliquer les tenants et aboutissants des engagements. A contrario, le fait que le besoin émane des consommateurs bonifie leur responsabilité d’arriver préparé. Cela dit, il ne faut pas conclure pour autant que cette préparation est toujours effectuée, bien au contraire.

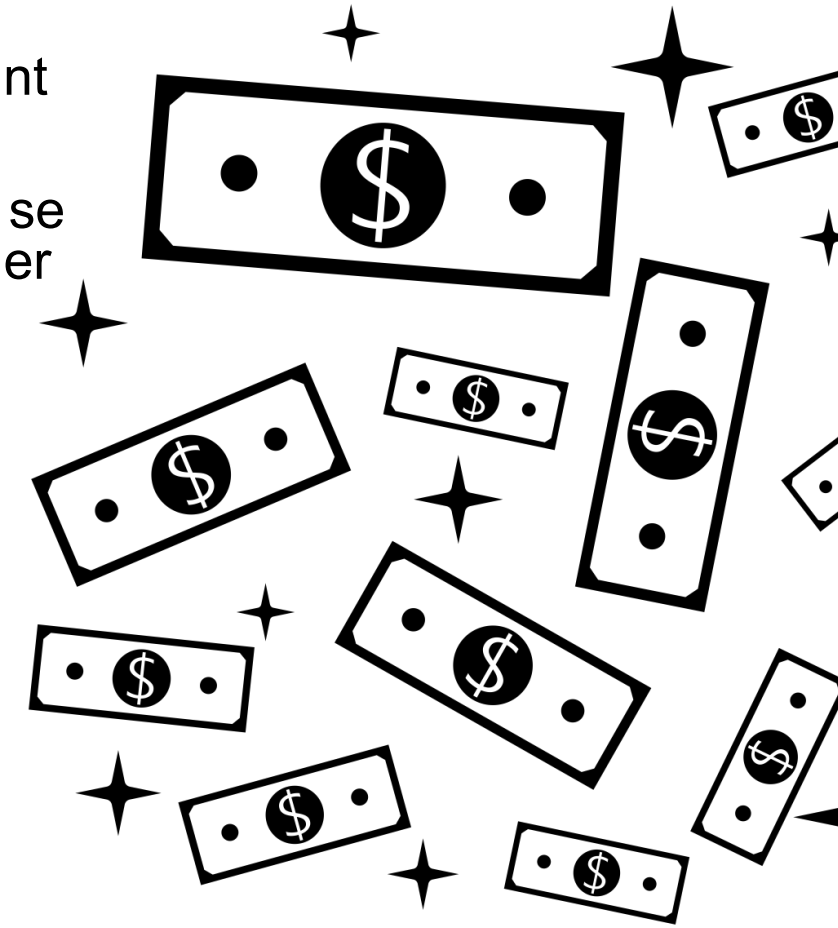
L’accès au crédit conjoint est (très) facile

Plusieurs participants perçoivent le fait de prendre du crédit conjoint comme étant routinier et d’une simplicité désarmante.

D’ailleurs, à ce sujet, certains participants nous ont avoué ne plus se souvenir du processus d’obtention et de magasinage tant ce dernier avant été simple et court.

De leur propre aveu, les institutions financières font beaucoup d’efforts afin de faciliter le processus, si bien qu’elles n’effectuent que très peu de mises en garde (exception faite des cas d’endossement) et que les conseillers financiers en succursale ne prennent pas le temps d’expliquer les droits et responsabilités de chaque partie et les recours potentiels.

Autrement dit, le crédit conjoint est présenté comme le crédit personnel et les institutions financières ne semblent pas faire beaucoup de nuances entre les deux outils.



Les banques et les individus

De manière générale, les gens ne s’attendent pas à ce que les banques les informent sur les produits financiers. Ils affirment qu’ils recherchent eux-mêmes l’information avant de se rendre à l’institution financière. Cela dit, il existe un décalage marqué entre la connaissance déclarée et la connaissance réelle.

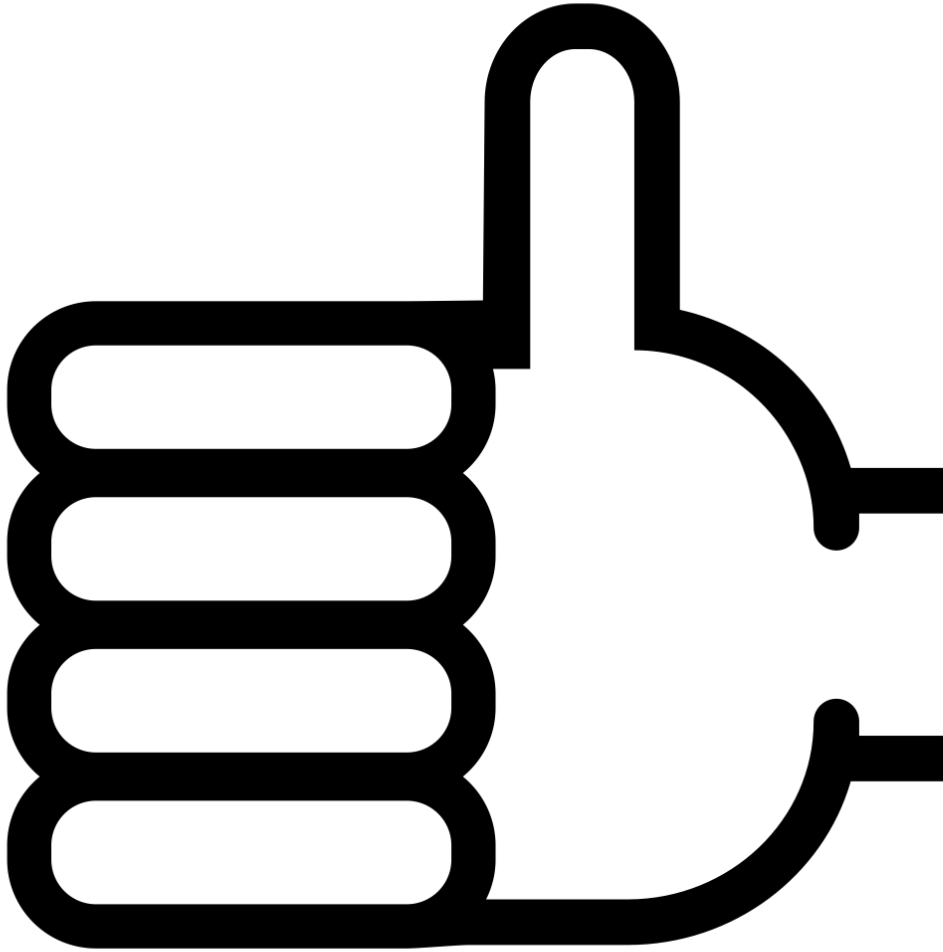
Ainsi, les participants épargnent les institutions financières dans leurs commentaires. En fait, leurs attentes sont relativement basses et, dans ce contexte, ils ne comptent pas sur elles pour faire «leur éducation». Ironiquement, certains d’entre eux iront chercher l'information sur les sites Internet de ces institutions.

Cela dit, plusieurs participants font une nette distinction entre les institutions financières et les individus qui la composent. Certains avouent d’ailleurs avoir bâti une relation de confiance avec leur conseiller financier au fil des ans. Dans ce contexte, ce conseiller devient une source d’information jugée crédible (et même parfois objective).

On prend du crédit quand ça va bien

Une majorité de participants avouent candidement qu'ils n'ont pas réellement pensé aux conséquences négatives potentielles lorsqu'ils ont pris un contrat de crédit avec un proche.

À ce titre, il faut préciser que ce proche en en fait souvent le conjoint / la conjointe. Dans ce contexte, le crédit sert souvent à réaliser un projet commun (l'achat d'une voiture, des rénovations, etc.) ou constitue la mise en commun des vies financières au sein d'un couple. Ainsi, le crédit est souvent contracté dans un contexte positif et dans un climat de confiance mutuelle, si bien que les consommateurs le font souvent avec une certaine légèreté, voire une certaine insouciance.

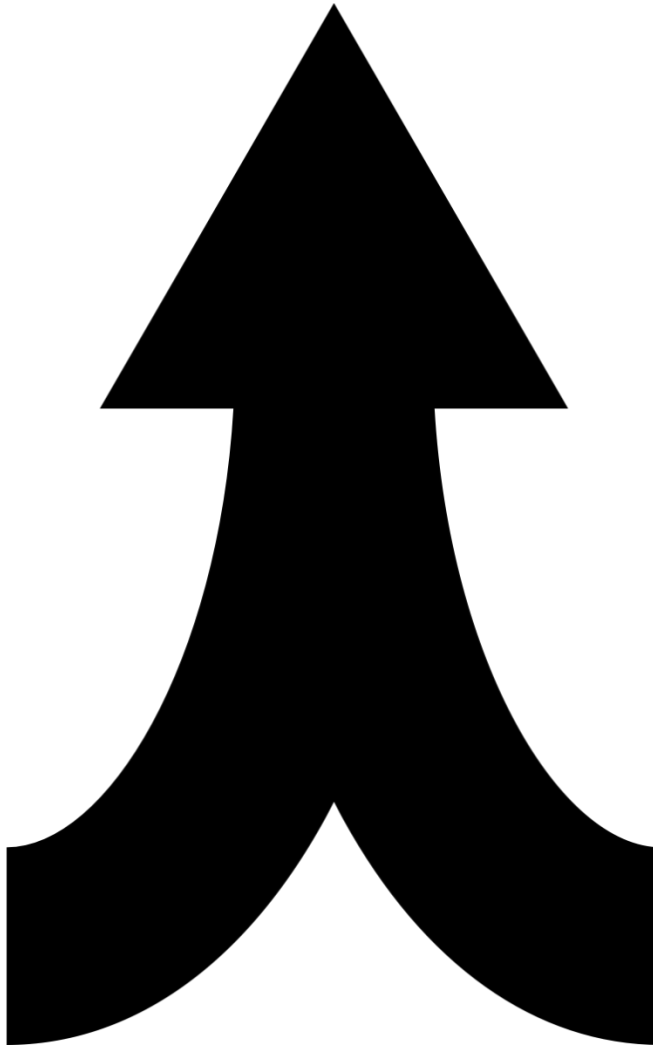


Les avoirs communs stimulent le crédit conjoint

Lorsque nous réalisons des groupes portant sur les finances personnelles, nous sommes toujours surpris de constater à quel point certains couples hésitent à fusionner leurs vies financières, et ce, malgré la longévité de la relation et la présence d'enfants. Les différences de revenus à l'intérieur d'un couple ont également une incidence sur la fusion des avoirs (ou, pour paraphraser certains participants, sur la création d'un «pot commun»).

Ainsi, le fait de mettre les avoirs en commun ou non a une grande influence sur la prédisposition à acquérir du crédit conjoint. Le fait d'acheter une propriété, de rénover celle-ci ou des besoins matériels importants servent souvent d'éléments déclencheurs.

Finalement, quelques participants soulignent que le double revenu de leur couple augmente leur capacité d'emprunt. À ce titre, un participant rétorque que la protection pour l'institution financière est ainsi doublée.



L’hypothèque est le point tournant

Plusieurs participants détenant une hypothèque avec leur conjoint(e) abordent la question du crédit conjoint comme étant un automatisme.

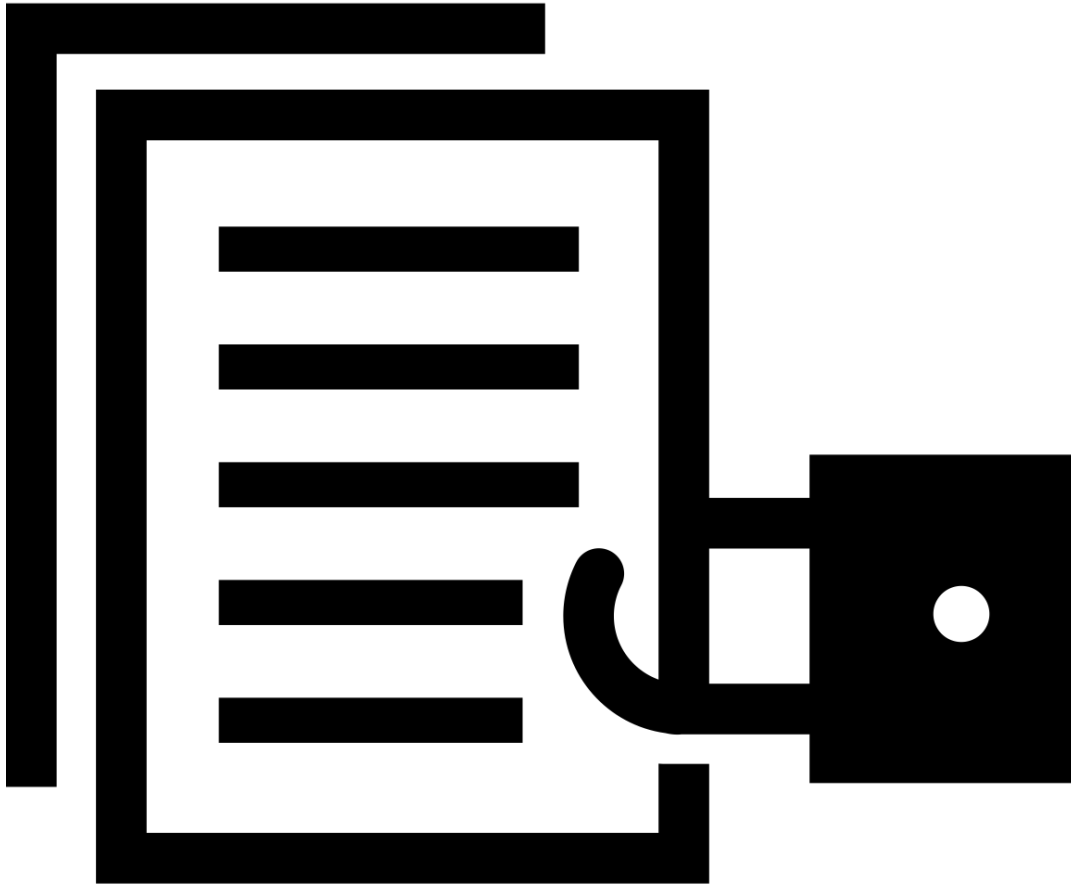
Pour eux, le montant du prêt pour lequel ils se sont engagés conjointement pour l’achat d’une propriété est tel qu’il diminue grandement l’importance ou la gravité perçue d’un engagement conjoint pour une carte de crédit ou un prêt-auto, par exemple.

De plus, le fait de prendre une hypothèque de manière conjointe officialise pour plusieurs la mise en commun des vies financières au sein d’un couple. Dans ce contexte, le crédit conjoint constitue une suite logique découlant de cet investissement important et devient simplement une preuve supplémentaire de ce mariage financier.

L’hypothèque = compte conjoint

Les participants de Montréal mentionnent que l'obligation présumée d'ouvrir un compte conjoint lors de l'obtention d'un prêt hypothécaire constitue le «cheval de Troie», à travers lequel il serait très facile pour les institutions financières d’offrir des produits de crédit conjoint (que ce soit des marges ou des cartes de crédit).

À ce sujet, quelques participants ont l’impression que l’institution financière auprès de laquelle ils ont pris leur hypothèque a, en quelque sorte, profité de leur captivité afin de leur proposer du crédit conjoint. Certains y décèlent une certaine voracité, tandis que d’autres expliquent cette façon de faire par la faiblesse des taux hypothécaires.

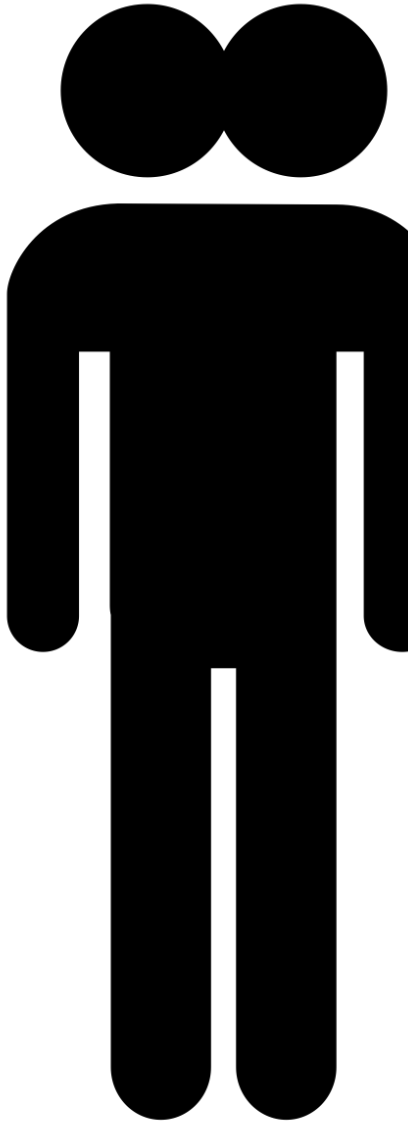


Engagement solidaire?

Les expressions «engagement solidaire» et «concept de solidarité» sont méconnues de l'ensemble des participants des deux marchés. Elles créent une réelle confusion, surtout lorsqu'on demande aux gens d'effectuer des nuances avec l'expression «engagement conjoint».

Fait intéressant toutefois, une majorité de participants prêtent la définition « d'engagement solidaire » à « l'engagement conjoint ». Autrement dit, il est clair pour eux qu'ils sont responsables de la totalité du montant inscrit au contrat et non simplement de la moitié. Autrement dit, « l'engagement solidaire » est virtuellement inconnu sur le plan de la sémantique, mais les gens comprennent plutôt bien sa mécanique et ses tenants et aboutissants. La lecture des textes 1 et 2 lors de l'exercice tend d'ailleurs à confirmer cette compréhension.

La confusion liée à l'emploi de ces deux appellations découle probablement du fait que le mot «conjoint» est fréquemment employé sur le plan financier (compte conjoint, carte de crédit conjointe, etc.).

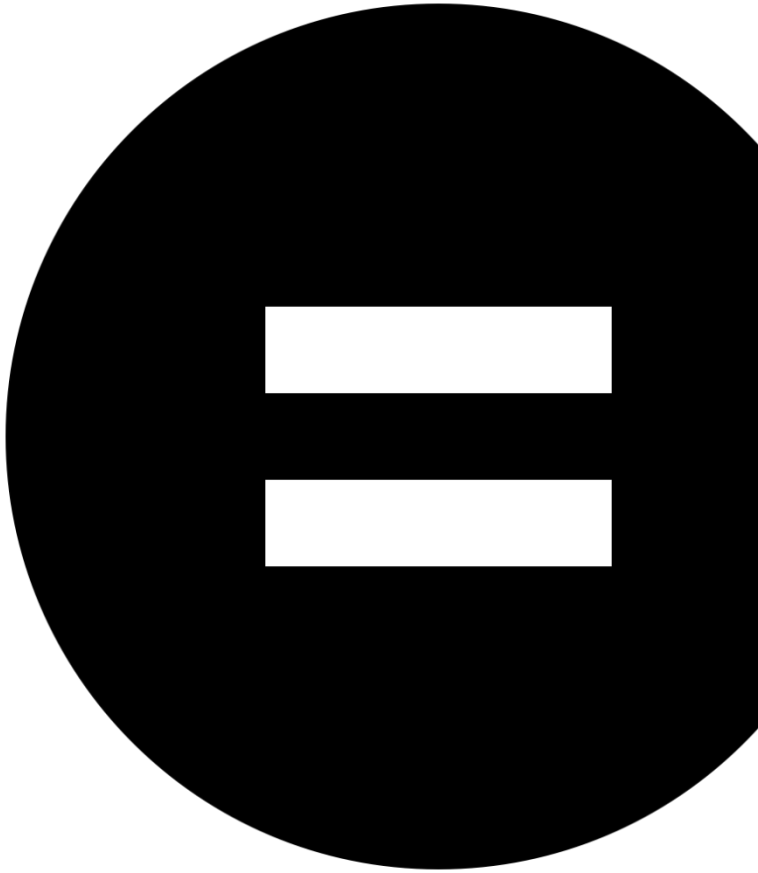


Plusieurs synonymes présumés

Les consommateurs se montrent très hésitants lorsqu'on les questionne sur les nuances qu'ils perçoivent entre les termes «cosignataires», «cotitulaires», «codétenteurs» et «utilisateur autorisé supplémentaire».

En fait, ils n'utilisent que très rarement ces termes dans la vie courante et ils présument que les trois premiers sont des synonymes. À leurs yeux, ils renvoient à une responsabilité directe afférente au contrat de crédit. Quant à «utilisateur autorisé supplémentaire», cette terminologie renvoie davantage à un utilisateur dont le nom ne figure pas sur le contrat, mais pour qui une carte est émise. Dans ce contexte, cet utilisateur n'aurait pas de responsabilité (autre que morale vis-à-vis des autres détenteurs).

Cela dit, cette conversation est en fait une série de déductions et les participants avouent n'avoir aucune certitude.



Des participants incrédules

La question de la possibilité pour un cotitulaire de carte de crédit de faire émettre de nouvelles cartes ou d'augmenter la limite de crédit sans forcément que l'autre cotitulaire en soit informé crée beaucoup d'incrédulité chez les participants.

La plupart d'entre eux tiennent en effet pour acquis que le caractère conjoint des engagements implique un consentement conjoint pour les décisions qui les concernent. Ainsi, une très vaste majorité d'entre eux sont convaincus que les deux signataires doivent donner explicitement leur aval pour une hausse de limite de crédit ou pour l'émission de nouvelles cartes. À leurs yeux, le fait de permettre à une seule personne de prendre les décisions pourrait stimuler l'irresponsabilité, voire la malhonnêteté, de certains consommateurs.

L’endossement: un acte de foi

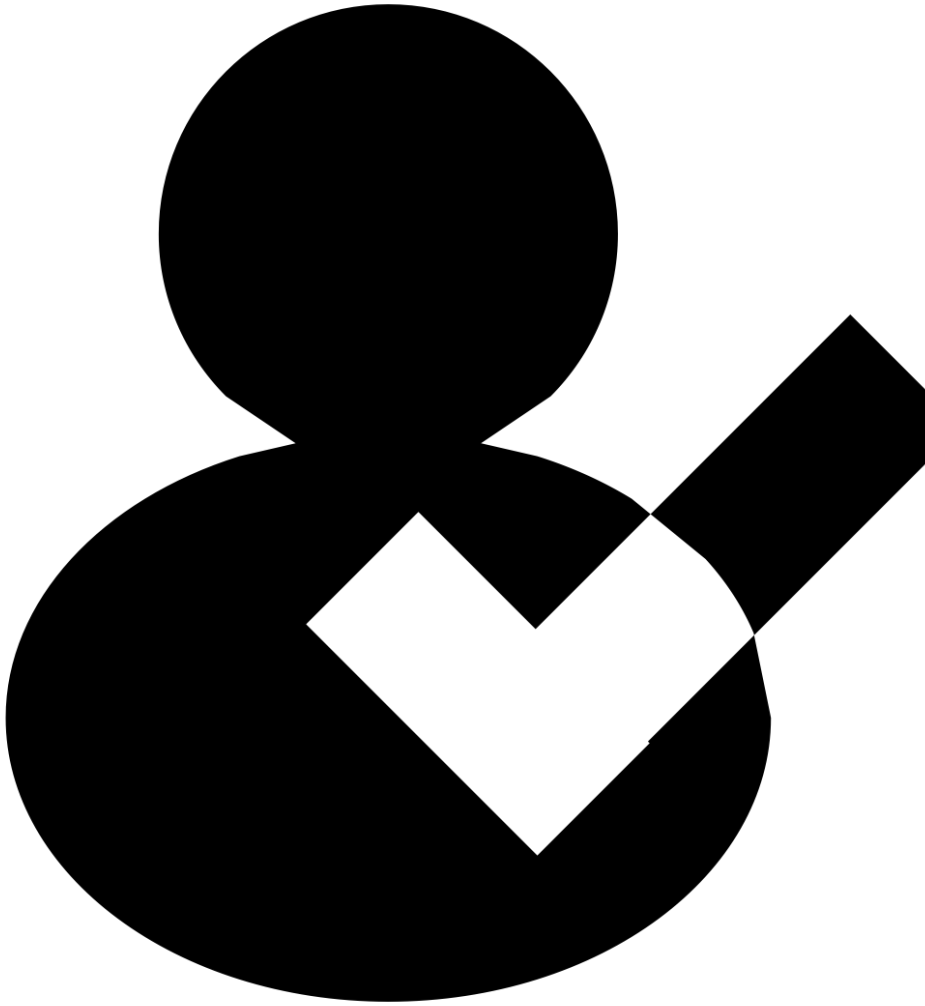
Le fait de se porter garant d’un prêt ou d’agir comme endosseur est perçu comme un acte de foi. Il est basé sur la confiance envers un individu. Autrement dit, un endosseur met, en quelque sorte, sa cote de crédit en jeu par altruisme. C’est d’ailleurs pour cette raison que le fait de se porter endosseur nécessite généralement davantage de réflexion que le fait de signer un engagement de crédit solidaire avec un conjoint pour une carte de crédit ou une marge de crédit, par exemple.

Les participants se posent toutefois beaucoup moins de questions lorsqu’il est question d’agir à titre d’endosseur pour un enfant. En fait, il existe à cet effet une volonté des parents de «donner une chance dans la vie» à leur enfant. D’ailleurs, les parents étant endosseurs ont souvent eux-mêmes obtenu l’endossement de leurs propres parents lorsqu’ils étaient plus jeunes.

Très peu d’avantages à endosser

Lorsqu’on demande aux gens d’identifier les avantages et inconvénients liés au fait d’agir à titre d’endosseur et de cosignataires, les participants sont presque unanimes sur le fait que la principale différence est que l’endosseur ne profite pas du crédit octroyé. Aussi, le fait de prendre du crédit de manière conjointe suggère que le montant du prêt / du crédit octroyé sera plus élevé.

Ainsi, il n’existe pas vraiment d’avantage au fait de se porter garant d’un prêt (ou le fait de poser une bonne action), dans la mesure où les défauts de paiement potentiels sont perçus comme une source de stress relativement omniprésente. Qui plus est, les participants comprennent bien que le fait d’être endosseur peut affecter leur propre cote de crédit.

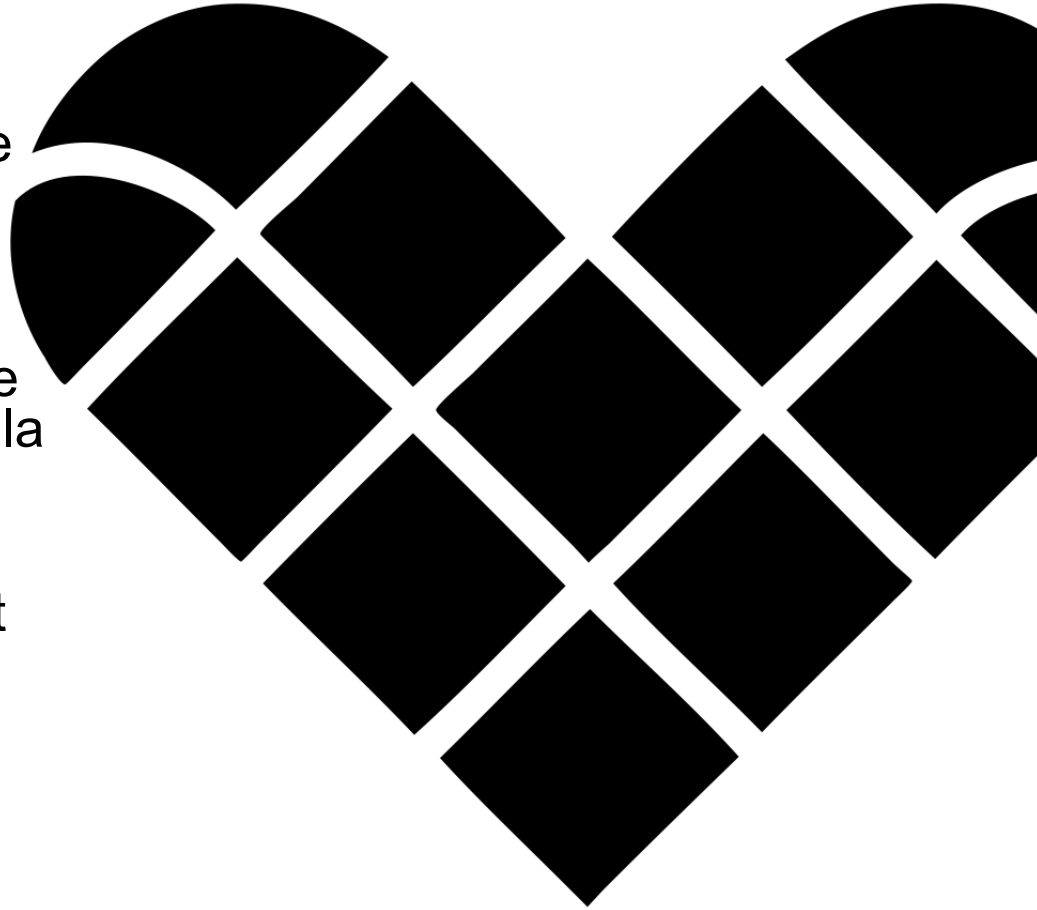


La charge émotive de l’endossement

En dépit du fait que les gens sont parfois incapables d’identifier un seul avantage au fait d’être endosseur, il n’en demeure pas moins qu’ils perçoivent ce rôle comme étant relativement émotif et lourd en symbolique.

La charge émotive est en effet beaucoup plus palpable que dans le cas des contrats dits «solidaires». Ainsi, les participants emploient des expressions du type «remettre ce que j’ai eu dans la vie», «bien partir mon enfant dans la vie» ou même «tout le monde a droit à une deuxième chance».

En fait, le seul réel avantage perçu de l’endossement est l’impression bien réelle d’aider un de ses proches.

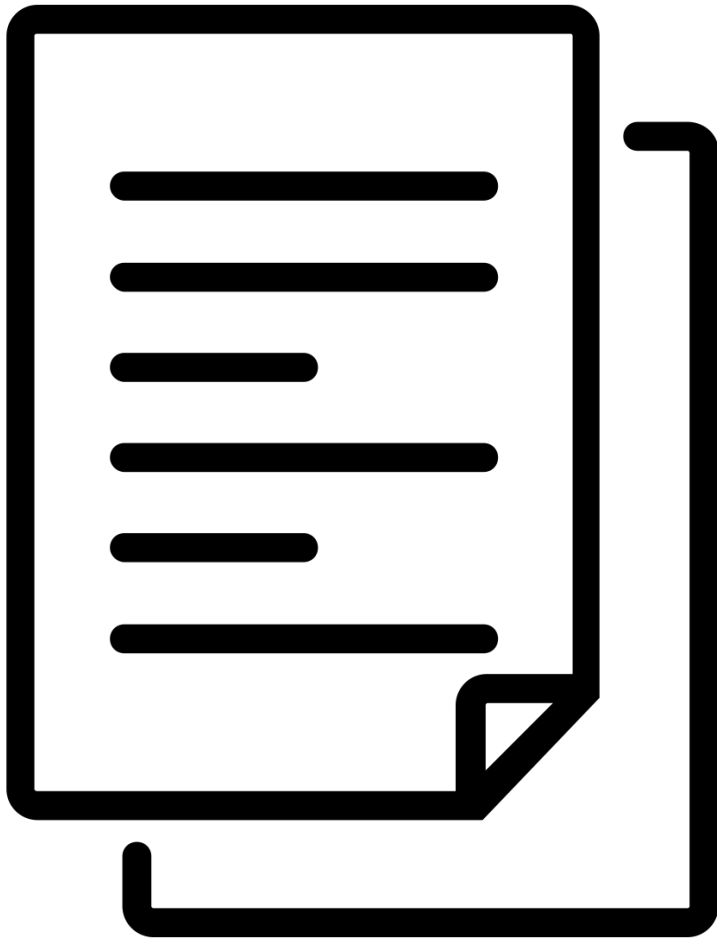


Petits caractères, grand cynisme

Tel que mentionné au préalable, les participants des deux marchés se montrent plutôt dubitatifs par rapport aux «petits caractères» (*fine print* en anglais) afférents aux contrats de crédit. Cela dit, ils avouent ne pas lire ce genre de texte, qui leur apparaît comme étant trop complexe.

Cette discussion intervient de manière spontanée relativement rapidement dans le cadre des discussions. Le fait de leur fournir un exercice dans le cadre duquel ils doivent lire des extraits de contrats de crédit nourrit d'ailleurs ce cynisme.

À ce sujet, la principale critique formulée concerne la volonté présumée des compagnies prêteuse de profiter du manque de connaissance des gens en rendant le contrat plus restrictif qu'ils ne le croient.



À propos de l’exercice lors des séances

Dans la dernière demi-heure des séances, les participants étaient appelés à lire attentivement différents extraits de contrats de crédit trouvés sur le web. Il y avait notamment un extrait d’un contrat portant sur le cautionnement personnel et un texte lié à un engagement conjoint pour une carte de crédit.

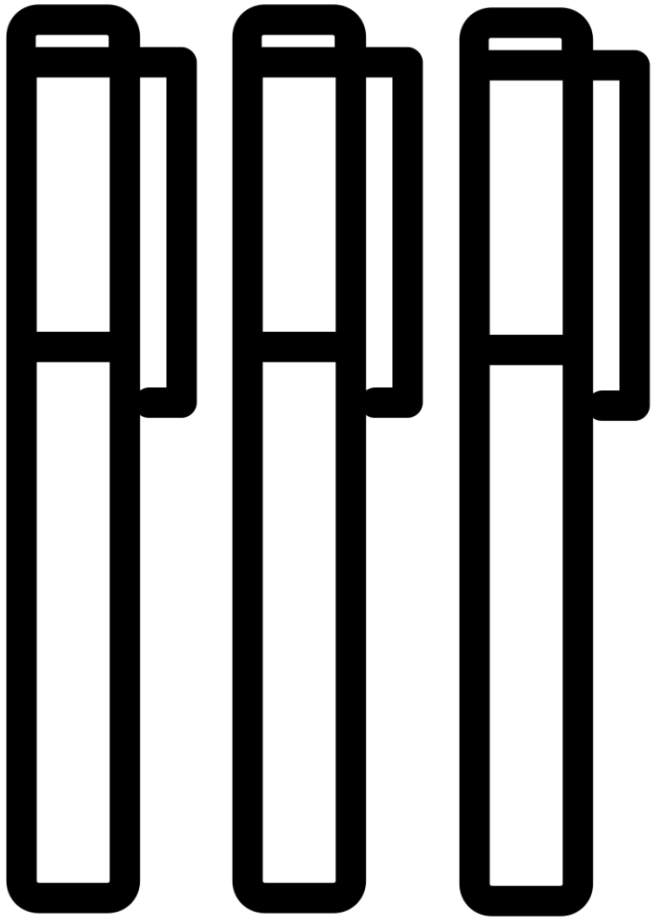
Les participants devaient souligner en…

Bleu : les éléments qu’ils trouvent les plus avantageux pour les consommateurs ;

Rouge : les éléments qu’ils trouvent les plus désavantageux pour les consommateurs ;

Noir : les éléments qu’ils ne comprennent pas ou qui ne leur apparaissent pas clairs.

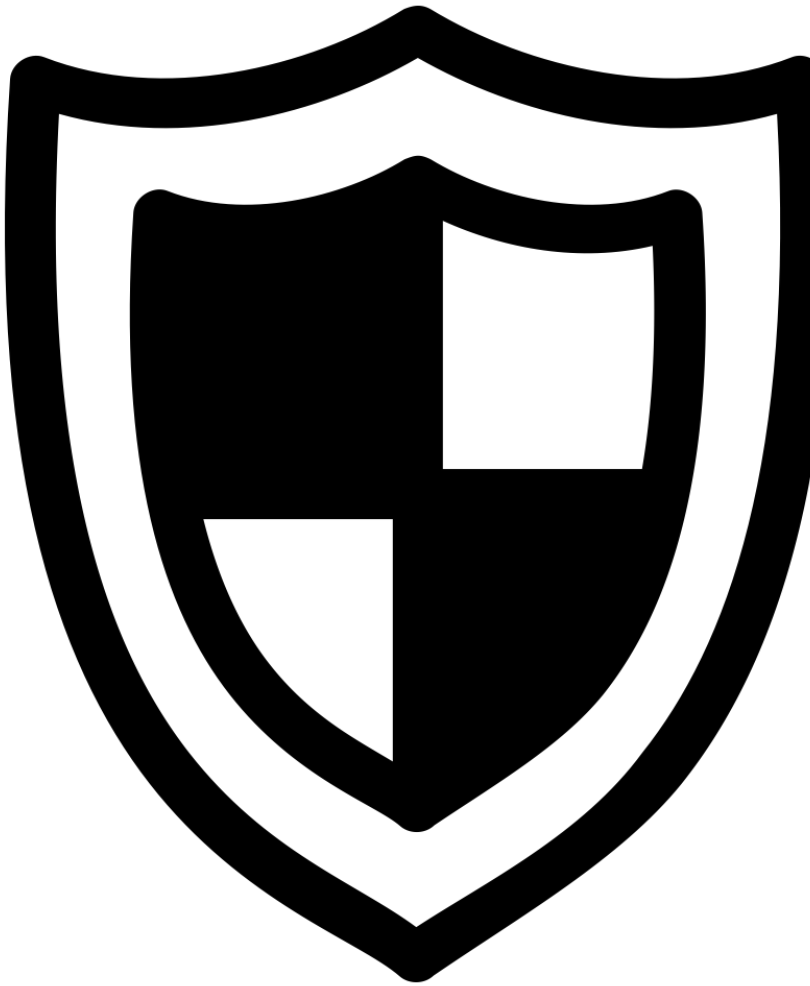
Les textes auxquels les participants étaient exposés se trouvent en annexes.



Les prêteurs se protègent

La lecture des textes génère un certain cynisme chez plusieurs participants. Ces derniers réalisent que les compagnies prêteuses sont obsédées par leur volonté de se protéger, quitte à pouvoir «changer les règles du jeu» si cela leur est favorable. D'ailleurs, quelques participants croient que ce type de texte est souvent présenté sous forme de «petits caractères» et qu'ils ne les liraient pas de toute façon.

Cette impression est particulièrement prégnante lors de la lecture du texte portant sur le cautionnement personnel et la clause «solidarité». Cela dit, il convient à ce sujet de préciser que moins de la moitié des participants avait vécu une telle expérience, ce qui peut forcément justifier leur étonnement.



Le noir prédomine

Lorsque l’on questionne les participants sur leur lecture, nous constatons que cette dernière génère une grande confusion. Le vocabulaire employé leur est très rébarbatif, si bien que plusieurs ont dû s’y prendre à quelques reprises afin de lire les textes dans leur intégralité.

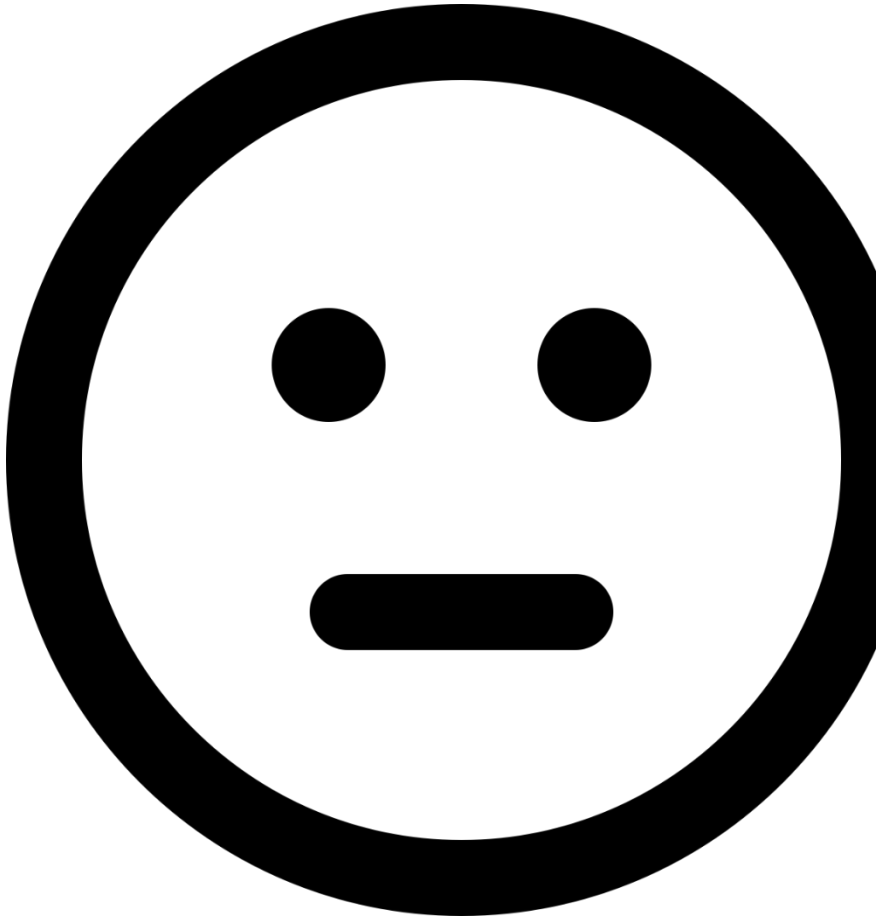
Or, dans l’esprit de la presque totalité des consommateurs, un texte faisant appel à du vocabulaire ambigu ou très légal ne peut être avantageux pour le consommateur. Ce faisant, les participants ont souligné plusieurs passages en noir et rouge, tandis que le bleu s’est fait très discret.

Comment le consommateur pourrait-il être avantagé?

Les consommateurs parviennent assez peu à identifier des passages dans les textes lus qu'ils perçoivent comme étant avantageux pour le consommateur.

En fait, ils sont conscients que les clauses du contrat fourni par le prêteur seront forcément à l'avantage de ce dernier. Autrement dit, à leurs yeux, le seul avantage est de pouvoir bénéficier du crédit consenti.

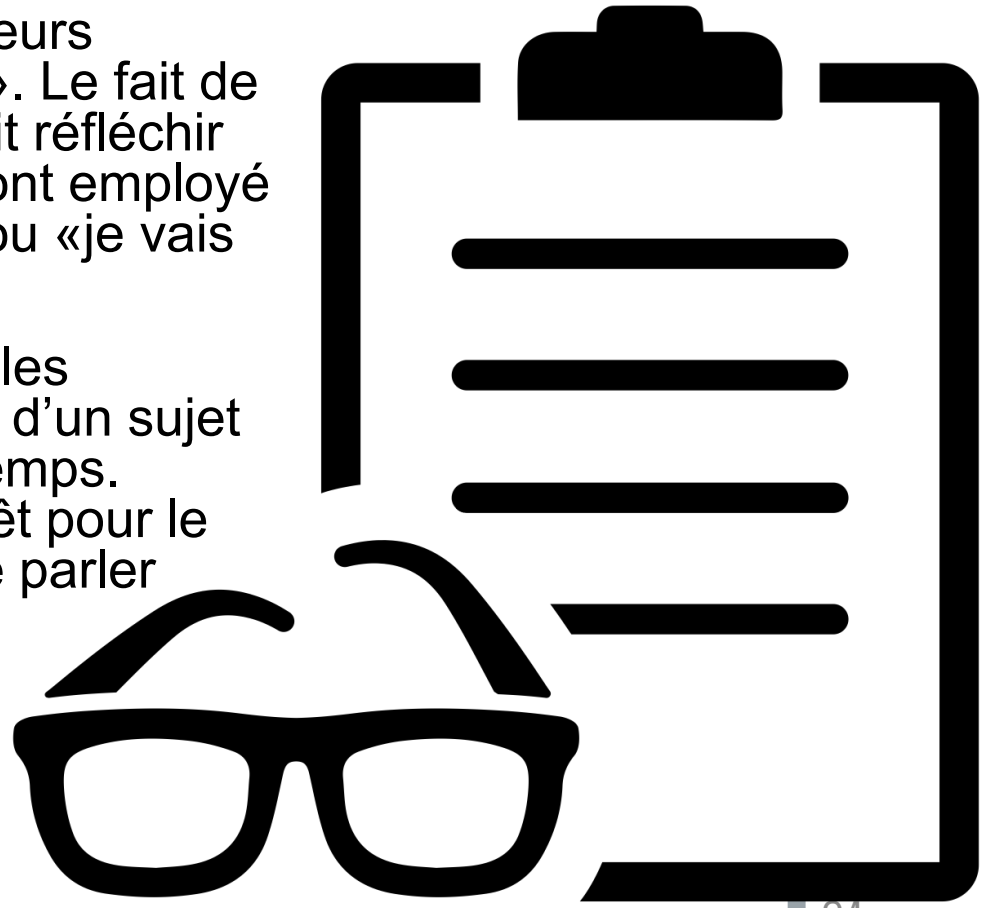
Cela dit, il semble exister une certaine acceptation tacite auprès des consommateurs rencontrés. Dans leur esprit, ils ne sont pas ceux qui fixent les règles du jeu et il est presque devenu normal dans leur esprit de devoir faire face à plusieurs restrictions ou clauses désavantageuses afin de pouvoir bénéficier d'un prêt ou d'une quelconque forme de crédit.



Le sujet initie des devoirs

Comme c’est fréquemment le cas lors des groupes de discussion de nature financière, nous avons le sentiment que plusieurs participants ont quitté la salle «avec des devoirs à faire». Le fait de discuter de crédit conjoint pendant deux heures les a fait réfléchir sur leur propre situation et bon nombre de participants ont employé des formules du type «je vais vérifier cela en rentrant» ou «je vais relire mon contrat».

Bien entendu, le groupe de discussion fait en sorte que les consommateurs étaient amenés à réfléchir et à discuter d’un sujet auquel ils n’ont pas l’habitude de consacrer autant de temps. Toutefois, cela démontre également qu’il existe un intérêt pour le sujet et que le simple fait d’en discuter ou d’en entendre parler stimule des actions concrètes.



ANNEXES

Méthodologie détaillée

- Cette étude a été réalisée par l'entremise de 4 groupes de discussion menés dans les marchés de Toronto (2 groupes, le 26 janvier 2017) et de Montréal (2 groupes, le 31 janvier 2017).
- Chaque groupe a réuni 9 ou 10 personnes. Pour être admissibles, les participants devaient être âgés entre 25 et 59 ans, détenir du crédit conjoint avec un proche ou en avoir détenu au cours des cinq dernières années ou encore avoir agi à titre d'endosseur au cours des cinq dernières années.
- Les participants ont chacun reçu 75$ (Montréal) ou 85$ (Toronto) en guise de remerciement pour leur participation.
- Chaque session a duré environ 120 minutes et a été enregistrée sur bandes audio et vidéo.
- Benoit Cyrenne, associé chez Substance stratégies, a animé les groupes de Montréal, tandis que Gary Gillan a assuré l'animation de ceux de Toronto.

Textes 1 et 2 - Français

Texte 1

Votre contrat du titulaire de carte XYZ
Dans le présent contrat, les termes « vous », « votre » et « vos » se rapportent au titulaire principal et à tout titulaire additionnel.

6. Votre responsabilité à l'égard de la dette totale
Sous réserve de l'article 7, vous êtes tenu de rembourser la dette totale. Cette disposition s'applique, que vous ayez contracté la dette totale ou non, que la dette totale excède votre limite de crédit ou non et quelle que soit la façon dont la dette totale a été engagée.

Dans les présentes, le terme « cœmprunteurs » désigne les titulaires additionnels qui sont tenus de rembourser la dette totale du compte. À titre de coemprunteur, vous n'êtes pas responsable des sommes qui s'ajoutent à la dette totale une fois que vous nous avez avisés par écrit que vous annulez votre carte.

Solidarité
Chaque personne qui est liée par le présent contrat est tenue solidairement d'exécuter toutes les obligations qui en découlent et peut nous communiquer des directives concernant le présent contrat sans l'autorisation d'une autre personne. De plus, vos ayants droit doivent respecter les dispositions du présent contrat.

Texte 2

Aux fins des présentes, le détenteur et le(s) codétenteur(s) sont collectivement désignés par l'expression «le détenteur». Lorsque le détenteur d'une carte de crédit [...] signe la carte portant son nom ou lorsqu'il s'en sert pour la première fois ou autorise un tiers à s'en servir, il accepte les conditions d'utilisation suivantes et se porte solidairement responsable de toute dette contractée relativement à l'utilisation de la carte, toute dette pouvant être réclamée en totalité auprès de ses héritiers, légataires et ayants droit. Cette acceptation tient également lieu de reconnaissance par le détenteur de la demande d'émission de sa carte, quelle que soit la forme de signature utilisée.

26. SOLIDARITÉ
Si une carte est émise au nom de plus d'un détenteur d'un même compte, leurs obligations sont solidaires.
La créance de la compagnie est indivisible et peut être réclamée en totalité de chacun à leurs héritiers, légataires et ayants droit respectifs.

Textes 1 et 2 - Anglais

Text 1

Your cardholder agreement
In this agreement, “you” and “your” mean the primary cardholder and any additional cardholders.

6. Your responsibility for the total debt
Subject to this section and section 7, you are responsible for and must pay the total debt. This applies whether or not you incurred the total debt, whether or not the total debt exceeds your credit limit, and regardless of how the total debt was incurred.

We use the term “co-borrowers” to refer to additional cardholders who are responsible for paying the total debt. As a co-borrower you are not responsible for paying any part of the total debt that accumulates after you tell us in writing that you are cancelling your card.

Being jointly and severally liable
Each person who is bound by this agreement is jointly and severally liable for performing all of the obligations under this agreement. In addition, this agreement will be binding on your personal and legal representatives.

Texte 2

For the purposes of this Agreement, the cardholder and additional cardholder(s) are collectively designated by the term “the cardholder”. When the cardholder is issued a credit card [...] uses it for the first time or authorizes its use by a third party, he accepts the following terms of use and is solidarily liable for any indebtedness incurred through the use of the card, any indebtedness being recoverable in full from his heirs, legatees and assigns. This acceptance also signifies the cardholder’s acknowledgment of the request for the issuance of a card, regardless the form of signature used.

26. SOLIDARITY
If the card is issued in the name of more than one cardholder on the same account, their obligations are solidary.

The company’s claim is indivisible and may be claimed in full from their respective heirs, legatees and assignees.

Texte 3 – Français et anglais

Cautionnement personnel

En apposant sa signature au contrat, la caution accepte de garantir personnellement le prêt conformément aux conditions du présent document. Une copie du cautionnement est remise à la caution.

En considération du prêt consenti à chacun des emprunteurs par la Banque, vous vous engagez envers la Banque à cautionner le paiement sur demande du prêt indiqué au Contrat de crédit à un particulier conformément aux conditions qui y sont énoncées et acceptez que votre obligation à cet égard ne puisse être affectée ni annulée en raison :

- de toute modification ou prorogation, ou de tout renouvellement ou remplacement des prêts, des contrats ou de toute garantie (y compris d'autres cautionnements) détenue par la Banque à l'égard des prêts;
- de tout délai ou refus de la Banque d'exiger le paiement aux termes du contrat ou d'exécuter toute garantie;
- de votre décès ou de votre incapacité légale, ou du décès ou de l'incapacité légale des emprunteurs;
- de tout événement faisant en sorte que les emprunteurs ne sont plus tenus légalement de rembourser le prêt consenti aux termes du contrat.

Il n'est pas nécessaire que la Banque épuise ses recours contre les emprunteurs ou d'autres personnes aux termes du contrat ou de toute garantie avant qu'elle n'ait le droit d'exiger de vous le paiement aux termes du présent cautionnement.

Personal Guarantee

By signing the agreement, the guarantor accepts responsibility for the loan according to the terms set out in this document. The guarantor receives a copy of the agreement.

In consideration of the bank granting a loan to the borrower(s), you guarantee payment to the bank on demand of the loans indicated on the Personal Credit Agreement in accordance with its terms and agree that your liability to do so will not be affected or released:

- by any variation, renewal, extension or replacement of the loans, agreements or any security (including any other guarantees) held by the bank for the loans;
- by any delay or refusal by the bank to require or enforce payment of the agreement or any security;
- by your death or legal incapacity or the death or legal incapacity of the borrowers;
- by any event which results in the borrowers not being under a legal obligation to pay the loans covered by the agreement.

The bank need not exhaust its recourse against the borrowers or others under the agreement or any security before being entitled to payment by you under this guarantee.

substance stratégies

STIMULER

LA CONNAISSANCE

LES INTERACTIONS

LES RÉSULTATS