

LA PROTECTION DU PUBLIC

Vous avez des doutes sur les services rendus par votre notaire ?

**VOUS VOUS DEMANDEZ SI
VOUS AVEZ UN RECOURS?**

Vous pensez que votre notaire n'a pas respecté ses obligations professionnelles ?

Consultez la **Chambre!**



VOS RECOURS

La Chambre des notaires du Québec est un ordre professionnel dont la mission consiste à **protéger le public** en tant qu'utilisateur des services que proposent les notaires. À cette fin, elle dispose de différents mécanismes lui permettant de s'assurer que les lois et règlements visant l'exercice de la profession sont respectés par tous les notaires.

En tant que client d'un notaire, vous bénéficiez de différents **recours**, notamment dans les cas suivants :

- + Votre notaire vous a facturé des honoraires ou des frais avec lesquels vous êtes en désaccord ;
- + Votre notaire a manqué aux obligations professionnelles que la loi lui impose ;
- + Votre notaire a utilisé les sommes ou les biens que vous lui avez confiés à d'autres fins que celles qui avaient été convenues ;
- + Votre notaire a commis une faute ou une erreur professionnelle et vous en subissez des dommages.

Voici ce que vous pouvez faire selon votre situation.

DÉSACCORD SUR LE COMPTE D'HONORAIRES

Le notaire doit prévenir le client du coût approximatif de ses services. Il doit éviter de fixer le montant de ses honoraires sans connaître tous les éléments nécessaires lui permettant de les établir. S'il prévoit dépasser le coût approximatif fixé, il doit en informer son client dans les meilleurs délais. Si le notaire ne vous a pas informé du coût approximatif de ses services, n'hésitez pas à communiquer avec lui pour obtenir l'information.

Après vous avoir fourni des services professionnels, votre notaire doit vous transmettre un compte

d'honoraires. Ce document précise la nature des services rendus et le total des honoraires et de tous les autres frais relatifs à votre dossier.

En cas de désaccord sur les montants en jeu, il est d'abord recommandé de **communiquer avec votre notaire** afin de discuter de la question. Il vous expliquera en détail les raisons qui, selon lui, justifient les honoraires et les frais demandés.

Demande de conciliation

Si le désaccord persiste, vous pouvez alors vous tourner vers la **conciliation**. Il s'agit d'un processus de **négociation simple**, mené par un conciliateur. Ce dernier, agissant comme intermédiaire impartial, communique lui-même avec vous et le notaire pour tenter de résoudre le désaccord.

Pour bénéficier de ce **service gratuit**, vous devez déposer une demande auprès du conciliateur des comptes d'honoraires de la Chambre des notaires. Vous devez le faire dans les 45 jours qui suivent la date où vous avez reçu le compte d'honoraires.

Demande d'arbitrage

Malgré la bonne volonté de chacun, il est possible que la conciliation ne conduise pas à une entente. Dans ce cas, vous recevrez un rapport de conciliation par la poste et disposerez alors d'un **délai de 30 jours** pour déposer une **demande d'arbitrage**.

Le formulaire de demande et les informations sur le processus d'arbitrage seront joints au rapport de conciliation.

Après avoir entendu vos arguments et ceux de votre notaire, le Conseil d'arbitrage rendra une **décision** sur les montants que vous devrez payer.

La grande majorité des demandes reçues à la Chambre, soulevant des questionnements sur les services rendus par un notaire, sont répondues après discussions avec le notaire ou avec l'assistance d'une ressource à la Chambre.

Si le notaire est reconnu coupable d'un manquement déontologique, le Conseil de discipline peut notamment lui imposer une amende ou une radiation temporaire ou permanente d'exercice.

LE SAVIEZ-VOUS?



MANQUEMENTS DÉONTOLOGIQUES

Dans l'exercice de sa profession, votre notaire doit en tout temps respecter les **obligations professionnelles** que lui imposent les lois et les règlements visant la pratique du notariat. Par exemple, votre notaire doit :

- + agir avec dignité et intégrité et vous conseiller en toute objectivité;
- + répondre à vos questions et à vos demandes dans un délai raisonnable, et vous aviser s'il n'est pas en mesure de le faire;
- + éviter toute situation où il serait en conflit d'intérêts;
- + préparer tout document selon les exigences de la loi.

Information et demande d'enquête

Si vous croyez que votre notaire ne respecte pas ses obligations professionnelles, communiquez d'abord avec lui pour qu'il vous explique la situation. Si vous avez toujours des doutes sur la conduite du notaire, n'hésitez pas à communiquer par téléphone avec le **Bureau du syndic** de la Chambre des notaires avant de soumettre une demande d'enquête.

Si la situation l'exige, vous pourrez ensuite présenter une **demande d'enquête** au syndic pour qu'il vérifie la conduite de votre notaire. Le formulaire de demande est accessible à partir du site Web de la Chambre des notaires. Le service d'enquête est gratuit.

*Le **syndic** de la Chambre des notaires a entre autres pour mandat d'évaluer toute demande d'enquête portant sur la conduite d'un notaire.*

Conciliation

S'il le juge opportun, le syndic peut proposer une **conciliation** entre vous et votre notaire pour tenter de régler le conflit à l'amiable.

Décision du syndic

En l'absence de conciliation, il appartient au syndic de décider s'il **porte ou non plainte contre le notaire devant le Conseil de discipline**. Cette décision vous sera transmise par écrit.

Comité de révision

Si le syndic décide de ne pas porter une plainte disciplinaire, vous avez la possibilité de demander l'avis du Comité de révision dans les 30 jours de la date de réception de la décision du syndic.

Plainte au Conseil de discipline

Vous avez aussi la possibilité de déposer directement une plainte au Conseil de discipline. Vous devrez alors prouver vous-même l'infraction reprochée au notaire et pourriez devoir assumer certains frais.

*Le **Conseil de discipline** est un tribunal indépendant de la Chambre des notaires. Ce tribunal détermine si le notaire est ou non coupable de l'infraction qu'on lui reproche. Pour rendre sa décision, le Conseil évalue la preuve produite au soutien de l'infraction et la défense du notaire.*

RÉCLAMATION D'UNE SOMME D'ARGENT UTILISÉE À DES FINS INAPPROPRIÉES

Les sommes d'argent que vous remettez à votre notaire pour obtenir des services professionnels ne doivent être utilisées que dans le respect de la loi et aux fins que vous avez indiquées au notaire.

Malgré les mesures de contrôle très sévères actuellement en vigueur, il peut arriver qu'un notaire utilise ces sommes à des fins inappropriées.

La demande d'indemnisation

Si votre notaire a utilisé les sommes autrement qu'aux fins que vous aviez prévues, vous pouvez présenter une **demande d'indemnisation** au Fonds d'indemnisation de la Chambre des notaires.

Vous devez le faire **dans l'année qui suit le moment où vous avez eu connaissance** de l'utilisation inadéquate des sommes. Consultez la Chambre des notaires pour connaître les autres conditions.

FAUTE OU ERREUR PROFESSIONNELLE

Les notaires sont responsables des services qu'ils rendent à leurs clients. En conséquence, votre notaire est tenu par la loi de souscrire une **assurance responsabilité** pour couvrir les dommages liés aux fautes et aux erreurs qu'il peut commettre dans l'exercice de sa profession.

La demande de réclamation

Si votre notaire commet une **faute ou une erreur** dans l'exercice de sa profession et que cela vous cause directement des dommages, vous devez mettre le notaire en demeure de corriger la situation et, le cas échéant, de vous rembourser les dommages subis. Le notaire qui reçoit une réclamation doit la transmettre au Fonds d'assurance-responsabilité professionnelle de la Chambre des notaires du Québec (FARPCNQ). Celui-ci procède à son analyse et transmet sa position au client du notaire. Dans l'éventualité où la réclamation du client est fondée, l'assureur négocie et verse au client du notaire une indemnité correspondant à ses dommages. En supposant que l'assureur refuse de donner suite à votre réclamation et que vous n'êtes pas d'accord avec sa position, il vous sera toujours possible d'entreprendre un recours judiciaire contre le notaire ou contre le FARPCNQ ou encore contre les deux simultanément. Un tribunal tranchera alors le litige et dans l'éventualité où il vous donne gain de cause, le FARPCNQ vous indemnisera alors du montant de la réclamation.

Vous devez généralement tenter votre recours dans un **délai de trois ans** à compter du moment où la faute ou l'erreur a été commise.

*Le recours pour faute ou erreur professionnelle vise l'**indemnisation du client**. Il est différent du recours pour manquement déontologique qui vise plutôt à imposer une **sanction disciplinaire contre le notaire**. Ces deux recours peuvent toutefois être intentés en même temps.*

À QUI S'ADRESSER?

CHAMBRE DES NOTAIRES DU QUÉBEC

600-1801, av. McGill College
Montréal QC H3A 0A7
Téléphone : 514-879-1793
Sans frais : 1-800-263-1793
Télécopieur : 514-879-1923
Site Web : www.cnq.org

+ **Conciliateur des comptes d'honoraires**
Téléphone : poste 5922

+ **Bureau du syndic**
Téléphone : poste 5913
Télécopieur : 514 879-1589

+ **Conseil de discipline**
Téléphone : poste 5228
Courriel : discipline@cnq.org

+ **Secrétaire du Comité du fonds d'indemnisation**
Téléphone : poste 5444
Courriel : indemnisation@cnq.org

FONDS D'ASSURANCE-RESPONSABILITÉ PROFESSIONNELLE DE LA CHAMBRE DES NOTAIRES DU QUÉBEC

500-1200, av. McGill College
Montréal QC H3B 4G7
Téléphone : 514-871-4999
Sans frais : 1-800-465-6534
Télécopieur : 514-879-1781
Courriel : web@farpcnq.qc.ca

Pour des informations additionnelles, consultez notre site web!

www.cnq.org