

# Plate-forme Journée sans crédit



## Crédit à la consommation

Constats et recommandations 2009  
pour une meilleure protection des consommateurs

# Sommaire

---

<b>1. INTRODUCTION</b>	<b>4</b>
<b>2. LA TRANSPOSITION DE LA DIRECTIVE CRÉDIT : QUELS RISQUES POUR LE CONSOMMATEUR ?</b>	<b>8</b>
<b>2.1. Les points positifs de l'avant-projet de loi sur le crédit à la consommation</b>	<b>9</b>
♦ Le devoir de conseil	
♦ La publicité	
♦ Le délai de zéro tage	
<b>2.2. Les améliorations souhaitées dans l'avant-projet de loi</b>	<b>10</b>
♦ Le délai de zéro tage	
♦ Veiller à ce que le prêteur analyse correctement la capacité de remboursement de l'emprunteur	
♦ Lutter contre le crédit facile : Interdire le démarchage en rue	
♦ Un espace réservé au crédit dans les lieux de vente	
♦ Des intermédiaires correctement formés	
♦ Interdire les crédits dans les lieux de vente qui ne sont pas liés à un achat	
♦ L'assurance de solde restant dû	
♦ Pas de démarchage dans les entreprises	
♦ Un contrôle et des sanctions efficaces	
♦ Réglementer le statut des intermédiaires de crédit	
<b>3. LA CENTRALE DES CRÉDITS AUX PARTICULIERS : PAS D'ÉLARGISSEMENT, MAIS DES AMÉLIORATIONS SOUHAITABLES</b>	<b>15</b>
<b>3.1. Pourquoi être globalement contre l'élargissement de la Centrale des crédits ?</b>	<b>15</b>
♦ Les fichiers négatifs informent sur le risque, pas sur la capacité de remboursement	
♦ Les fichiers négatifs sont délicats à mettre en œuvre	
♦ Les fichiers négatifs peuvent nuire à la protection de la vie privée	
♦ Les fichiers interconnectés risquent d'entraîner des exclusions en chaîne	
<b>3.2. Comment améliorer la Centrale des crédits aux particuliers ?</b>	<b>17</b>
♦ Mesurer l'endettement réel des consommateurs en enregistrant l'encours réel des ouvertures de crédits	
♦ Tracer les regroupements de crédit et les refinancements	
♦ Tracer les intermédiaires de crédit	
♦ Élargir le fichier aux crédits non régis	
<b>3.3. Mettre en œuvre le fichier des saisies</b>	<b>19</b>
♦ Pourquoi un fichier central des saisies ?	
♦ Qu'enregistre-t-on ?	
♦ Qui peut y accéder et comment ?	
♦ Quel accès pour les prêteurs ?	
♦ Cela peut-il réduire les risques de défaut de paiement en matière de crédit ?	
♦ À quelle condition ?	
♦ A quand sa mise en œuvre ?	
<b>3.4. En guise de conclusion</b>	<b>21</b>

<b>4. CONTRATS DE VENTE : STOP AUX CLAUSES ABUSIVES</b>	<b>22</b>
<b>4.1. Introduction</b>	<b>22</b>
<b>4.2. Les clauses abusives</b>	<b>23</b>
➤ <b>Les clauses pénales</b>	
♦ Qu'est ce qu'une clause pénale ?	
♦ Quels sont les problèmes rencontrés dans la pratique ?	
➤ <b>Les clauses de dédit</b>	
♦ Qu'est-ce qu'une clause de dédit ?	
♦ Quels sont les problèmes rencontrés dans la pratique ?	
➤ <b>La clause de dispense de mise en demeure préalable</b>	
➤ <b>Les clauses dites d'« anticipatory breach »</b>	
<b>4.3. La durée du contrat</b>	<b>29</b>
<b>4.4. Pour un recours effectif et non judiciaire</b>	<b>30</b>
<b>4.5. Le projet de directive "Clauses abusives"</b>	<b>30</b>
<b>5. L'INJONCTION DE PAYER : 2009, UNE ANNÉE MOUVEMENTÉE</b>	<b>31</b>
Raisons de nature humaine	
Raisons de nature sociale	
Raisons de nature juridique et de principe	
Raisons de nature factuelle	
<b>6. BAROMÈTRE DES RECOMMANDATIONS 2007 ET 2008</b>	<b>35</b>
<b>6.1. Baromètre des recommandations concernant des améliorations de la LCC</b>	<b>35</b>
<b>6.2. Baromètre des autres recommandations</b>	<b>40</b>
<b>ANNEXE : L'ÉDIFIANTE CHRONIQUE D'UNE MÉDIATRICE DE DETTES</b>	<b>42</b>

# 1. INTRODUCTION

## Le crédit...au cœur de la crise

La crise financière a trouvé son origine aux Etats-Unis, dans un système de crédits à risque qui a permis aux banques de spéculer avec l'argent des plus faibles pour augmenter leurs bénéfices. Aujourd'hui, cette crise financière est devenue économique, et touche l'ensemble des personnes en situation de précarité ou vulnérables sur le marché de l'emploi.

Le paradoxe, c'est qu'avec la précarisation des revenus et du marché de l'emploi, les sirènes du crédit facile se font de plus en plus séduisantes pour faire croire que la baisse des revenus peut être compensée par le crédit. Certains organismes de crédit peu scrupuleux surfent même sur la vague de la morosité ambiante pour présenter des formules de crédit et de regroupement de crédit comme solution miracle pour boucler les fins de mois difficiles.

La banalisation du crédit comme levier de relance de la croissance économique est réellement problématique pour les associations membres de la plate-forme "Journée sans crédit"<sup>1</sup>. Cette banalisation se traduit notamment par du démarchage en rue pour des crédits, avec des cadeaux et promesses à la clé. Le moins que l'on puisse dire est que l'octroi d'un crédit dans de telles conditions est contraire à l'esprit de la législation, qui impose au prêteur de manière stricte, un devoir de conseil et d'information...

***Pour la plate-forme, on ne fait pas crédit n'importe comment !***

Un autre exemple de banalisation du crédit dénoncée par la plate-forme, c'est l'incitation à l'utilisation d'une carte de crédit pour des biens de consommation courante, tels que des bananes<sup>2</sup>. Même si l'usage qui est officiellement préconisé pour les achats quotidiens est celui du débit différé et pas du crédit, le pas est vite franchi lorsqu'on dispose avec la même carte d'une réserve de crédit et que la fin de mois est difficile...

***Pour la plate-forme, on ne fait pas crédit pour n'importe quoi !***

Elle rappelle une fois de plus que le crédit ne peut être un remède à la pauvreté. Au contraire, les chiffres ci-dessous montrent qu'il en est de plus en plus la cause...

## Le marché du crédit en Belgique et les effets de la crise économique

La mise en place de la Centrale des crédits aux particuliers<sup>3</sup> en 2003 a eu un effet extrêmement positif dans la lutte contre le surendettement. Le nombre de personnes enregistrées avec un ou plusieurs crédits en défaut de paiement n'a en effet cessé de diminuer jusqu'en 2008.

Pourtant, dans les statistiques publiées par la Centrale en décembre 2008 et en juin 2009, on constate un renversement de tendance, très certainement lié à la crise financière et économique, qui confirme les craintes de la plate-forme.

<sup>1</sup> La plate-forme est composée de 20 associations : Equipes Populaires – Centre d'Appui Médiation de dettes – CRIOC-OIVO – Dignitas – Fédé Plus - Groupe Action Surendettement – Centre de Référence du Hainaut – Groupe Prévention Surendettement – Centre de Référence de Liège – Réseau Financement Alternatif – Centre de Référence de Namur — CSC/ACV – FGVB/ABVV – Réseau belge de lutte contre la pauvreté – Forum bruxellois de lutte contre la pauvreté – Réseau wallon de lutte contre la pauvreté – Verbruikersateljee – Vlaams Centrum Schuldbemiddeling – Beweging van mensen met laag inkomen en kinderen – Vlaams netwerk van verenigingen waar armen het woord nemen

<sup>2</sup> Dans la publicité, même si l'usage qui est officiellement préconisé pour les achats quotidiens est celui du débit différé et pas du crédit, le pas est vite franchi lorsqu'on dispose avec la même carte d'une réserve de crédit et que la fin de mois est difficile...

<sup>3</sup> Le rapport statistique détaillant les données de la Centrale des crédits aux particuliers au 31 décembre 2008 est disponible sur le site internet de la Banque nationale de Belgique.

En effet, fin 2008, la Centrale enregistre pour la première fois une augmentation des défauts de paiement. Elle compte 344 072 emprunteurs avec au moins un défaut de paiement et 495 089 crédits défaillants, soit une hausse de respectivement 1,5 % et 0,9 %. Le montant total des arriérés a augmenté de 4,4 % et s'élève à 1 856 millions d'euros. Pour 76,8 % des personnes enregistrées en défaut de paiement, il s'agit de la première fois.

Pour les six premiers mois de 2009, la hausse des défauts de paiement atteint des records sans précédents avec une augmentation de 2.3% par rapport au premier semestre 2008 (contre une augmentation de 0.9% pour toute l'année 2008).

Les difficultés de paiement concernent majoritairement les ouvertures de crédit et les prêts à tempérament qui représentent ensemble 74,8 % des nouveaux crédits défaillants en 2008. L'ouverture de crédit reste la seule forme de crédit pour laquelle d'une fin d'année à l'autre, le nombre des défauts de paiement est en hausse.

Par ailleurs, on constate aussi une augmentation de près de 9 % des personnes en règlement collectif de dettes ... et il est très probable que le nombre de personnes surendettées augmentera encore dans les mois à venir.

Le nombre de personnes qui font appel aux services de médiation de dettes augmente sans cesse. Les services de médiation sont débordés et les listes d'attente s'allongent au nord comme au sud du pays. Cela traduit une difficulté grandissante pour la population déjà fragilisée avant la crise de « boucler les fins de mois ». Or, ce sont ces personnes-là qui sont particulièrement sollicitées par les prêteurs pour recourir au crédit (voire au regroupement de crédits) dans le but de nouer les deux bouts ou de rembourser d'autres dettes.

L'ouverture de crédit reste la forme de crédit la plus populaire et représente 46,9 % des crédits en cours et 36,1 % des nouveaux crédits. Les prêts à tempérament arrivent en deuxième position et représentent 35,0 % des nouveaux crédits.

Ces nouvelles ouvertures de crédit sont d'un montant moins important qu'auparavant mais n'en représentent pas moins un risque réel pour un consommateur qui a déjà du mal à joindre les deux bouts.

Il est donc plus que jamais important de rester vigilant et d'être attentif aux tendances inquiétantes du marché du crédit, en particulier en ce qui concerne les ouvertures de crédit. Il est essentiel de veiller à ce que la législation belge maintienne un haut niveau de protection des consommateurs et à ce que les mesures prises en matière de prévention du surendettement atteignent leurs objectifs sur le terrain.

## **Un consommateur informé, c'est bien. Un consommateur protégé, c'est encore mieux !**

A l'heure de la transposition de la directive européenne dans notre législation belge, la plate-forme souligne les dangers d'une approche anglo-saxonne de la directive selon laquelle un consommateur « informé » n'a plus à être « protégé » dans les relations contractuelles qu'il entretient avec son banquier ou son organisme de prêt.

Croire qu'un consommateur informé est immunisé contre les pratiques douteuses de certains prêteurs est un leurre. En effet, l'information et l'éducation financière peuvent permettre d'accroître les compétences du consommateur en matière de crédit ou de gestion de son budget mais elles ne résolvent pas tout.

Tout d'abord, parce que dans un marché du crédit complexe, en pleine expansion, où les pratiques de marketing sont extrêmement agressives et efficaces, où le consommateur se voit proposer sans cesse de nouvelles offres, de nouveaux "produits" via un nombre grandissant de canaux (internet, mailings, les réseaux de grande distribution, les vendeurs ...), il est évidemment utopique de croire que l'on pourra "informer" suffisamment le consommateur pour qu'il soit à même de poser un choix en toute connaissance de cause.

Ensuite, parce que la prise de décision du consommateur peut être affectée par bien d'autres considérations (sentiments, émotions, symboles, accidents de la vie, nécessité de trouver une

solution urgente pour faire face à une dette, ...) qui peuvent le pousser à agir dans une logique de très court terme, en sachant que le choix posé risque d'aggraver sa situation à plus long terme.

Enfin, comme on l'a vu dans les pays anglo-saxons secoués par la crise des sub-prime, informer le consommateur ne suffit à empêcher ni les taux d'intérêt usuriers, ni l'exploitation des plus faibles, ni le surendettement.

Face à ces réalités, la plate-forme estime qu'il est plus que jamais nécessaire de continuer à encadrer et réguler le marché du crédit et de rester extrêmement vigilants lors de la transposition prochaine de cette nouvelle directive afin d'éviter tout recul des protections offertes au consommateur belge.

## **Les recommandations de la plate-forme**

En 2006 déjà, la plate-forme avait mis l'accent sur la nécessité de mieux réglementer la publicité pour le crédit, de limiter la durée des ouvertures de crédit (délai de zéro tage) de rendre le coût du crédit plus transparent pour le consommateur et de renforcer les contrôles des pratiques des intermédiaires de crédit.

En 2007, un important travail de recherche juridique a été réalisé par la plate-forme pour préciser et compléter ses recommandations au regard des problèmes concrets rencontrés sur le terrain par les médiateurs de dettes et les associations de consommateurs. Ses recommandations ont trouvé un écho positif auprès de nombreux parlementaires et auprès du monde politique tant du côté francophone que du côté néerlandophone. En 2008, la plate-forme a pris de nombreux contacts avec les partis politiques, les parlementaires, les cabinets ministériels, pour mettre en avant le bien-fondé de ses recommandations. Elle a évalué de façon systématique le suivi donné par le Parlement et/ou le Gouvernement aux 32 recommandations formulées en 2007.

En 2008, pas moins de 22 propositions de loi ont été déposées au Sénat et à la Chambre sur base des recommandations de la plate-forme !

La plate-forme a également formulé de nouvelles recommandations sur plusieurs points essentiels, notamment l'amélioration de l'utilisation de la Centrale des crédits aux particuliers telle qu'elle existe aujourd'hui, l'amélioration de l'information et de la protection du consommateur par la mise au point et l'utilisation d'un formulaire standardisé avant tout octroi de prêt.

Consciente des enjeux liés à la prochaine transposition de la directive européenne 2008/48/CE concernant les contrats de crédit aux consommateurs, la plate-forme a également fait l'exercice concret de vérification de la compatibilité de ses revendications avec le texte de la directive.

*Voyez les dossiers de recommandations 2007 et 2008 sur [www.journeesanscredit.be](http://www.journeesanscredit.be)*

En 2009, la plate-forme a réalisé cette année un important travail d'analyse de la compatibilité de la Directive crédit avec notre législation actuelle et avec ses propres recommandations. A ce sujet, elle a été invitée en avril dernier à présenter ses recommandations à la Commission Finances/Economie du Sénat et à discuter de leur conformité avec la directive.

De son côté, le Conseil de la consommation, chargé de remettre un avis sur la transposition de la Directive, a invité trois associations membres de la plate-forme (Vlaams centrum schuldbemiddeling, Centre d'Appui – Médiation de dettes, anciennement GREPA et CRIOC-OIVO) à formuler des remarques et propositions pour adapter la législation actuelle dans ce cadre, elle fait notamment des propositions concrètes pour éviter le piège de la banalisation du crédit en demandant notamment l'interdiction du démarchage en rue pour le crédit.

(Chapitre 2)

Elle a également poursuivi son travail d'argumentation contre l'élargissement de la Centrale des crédits aux particuliers et pour une amélioration de son efficacité, notamment par la mise en place du Fichier des saisies (Chapitre 3).

Cette année, la plate-forme a ouvert un nouveau chantier de recommandations, celui des clauses abusives présentes dans de nombreux contrats de vente. Bien que n'étant pas du ressort de la loi sur le crédit à la consommation mais de celle sur les pratiques du commerce, il nous a semblé nécessaire de dénoncer certaines pratiques qui contribuent à renforcer l'endettement, voire le surendettement de personnes mal informées ou ayant des difficultés d'accès à la justice (Chapitre 4).

L'actualité a également amené la plate-forme à se mobiliser contre le projet de loi sur l'injonction de payer, au moment où celui-ci avait déjà été adopté par le Sénat et par la Commission Justice de la chambre. La vigilance et la persévérance des associations membres de la plate-forme ont permis d'obtenir un retrait pur et simple du projet de loi dans sa forme initiale (Chapitre 5).

En 2009, la plate-forme a actualisé son « baromètre des recommandations » pour mettre en évidence les propositions de loi introduites en 2008 à propos du crédit à la consommation au regard des recommandations qu'elle avait formulées. Elle a notamment fait avancer la proposition de modification de l'article 22 sur le délai de zéro tage ainsi qu'une meilleure réglementation de la publicité pour le crédit, en présentant à la Commission finances du Sénat les avantages qu'il représente et les conditions dans lesquelles ce délai pourrait être opérationnalisé (Voyez notre baromètre au chapitre 6)

## **Les objectifs de la plate-forme « Journée sans crédit »**

### **L'information et la prévention du surendettement.**

Aujourd'hui, le crédit est devenu banal, « facile » et de plus en plus fréquemment utilisé sans que le consommateur en évalue correctement les conséquences.

Les personnes en difficulté sont particulièrement vulnérables et font de plus en plus souvent appel aux ouvertures de crédit pour faire face à leurs besoins vitaux ou pour payer des factures en retard, créant une situation d'endettement permanent.

Sensibiliser le public par rapport aux risques liés au crédit « facile » et plus particulièrement aux ouvertures de crédit nous semble d'autant plus pertinent dans le contexte actuel de crise économique.

La plate-forme vise l'information d'un public fragilisé, mais également du consommateur « moyen ». La Journée sans crédit, qui a lieu chaque année le dernier samedi de novembre, est axée sur l'information et la prévention du surendettement par le biais d'animations, de supports d'informations, d'outils pédagogiques.

### **L'interpellation des pouvoirs publics.**

La plate-forme souhaite également interpellier les pouvoirs publics en vue de parvenir à une meilleure protection du consommateur et plus particulièrement du consommateur fragilisé.

La plate-forme a formulé une série de recommandations à ce sujet. Davantage d'information et de transparence pour le consommateur, un encadrement plus strict des pratiques des opérateurs de crédit et un meilleur respect de la législation sont les trois lignes de force qui traversent les revendications de la plate-forme depuis sa création en 2006.

### **Méthodologie de travail**

Il nous semble important de souligner que les recommandations qui suivent sont issues de débats nourris lors des réunions de coordination de la plate-forme Journée sans crédit.

Entre l'étape de définition collective des enjeux et celui du consensus à trouver entre les partenaires, un sous-groupe composé principalement de juristes des associations affine les propositions. En 2009, ce groupe est composé d'Olivier Jerusalmy (RFA), Robin Van Trigt (VCS), Alexis Moerenhout (CRIOC-OIVO), Danièle Bovy (Centre de référence de Liège), Marie-Noëlle Plumb (Groupe action surendettement), sous la coordination d'Anne Defossez (Centre d'appui Médiation de dettes, anciennement Grepa)

Ce travail a apporté un réel "plus" à la collaboration constructive entre les associations de la plate-forme. Il contribue aussi à sa reconnaissance comme interlocuteur pour les personnes ou institutions qui travaillent de près ou de loin à l'amélioration de la législation sur le crédit.

## 2. LA TRANSPOSITION DE LA DIRECTIVE CRÉDIT :

### QUELS RISQUES POUR LE CONSOMMATEUR ?

Après 6 ans de négociations, le 23 avril 2008, le Conseil de l'UE a adopté, malgré de nombreuses oppositions, une nouvelle directive sur le crédit à la consommation.<sup>4</sup>

Les États membres doivent transposer cette directive dans leur droit national avant le mois de mai 2010.

En Belgique, la transposition de la directive nécessite l'adaptation de notre loi du 12 juin 1991 relative au crédit à la consommation (LCC), ce qui suscite encore de nombreuses craintes parmi les associations de consommateurs<sup>5</sup>. Craintes également de la part des professionnels du crédit : la Fédération européenne des établissements de crédits spécialisés, Eurofinas, reproche au Conseil de ne pas avoir tenu compte des conclusions de l'étude, qui prévient que la proposition de directive pourrait échouer à atteindre ses objectifs. « *Une large majorité des associations de banques nationales ne s'attendent à aucune amélioration de la confiance des consommateurs* »

Comme nous l'avons déjà souligné dans l'introduction, l'enjeu est de taille et concerne directement le consommateur. En effet, à y regarder de plus près, le texte de la directive fait l'objet de multiples interprétations. Certaines de ces interprétations se situant bien en deçà de la protection offerte par la loi belge.

Faut-il le rappeler, notre législation est l'une des plus performantes à l'heure actuelle sur le plan européen de la lutte contre le surendettement. Depuis 2003, tous les contrats de crédits à la consommation sont enregistrés dans le fichier de la Banque Nationale de Belgique.

Avant d'octroyer un crédit le prêteur ou l'intermédiaire de crédit doit obligatoirement consulter ce fichier afin de vérifier la solvabilité du demandeur.

Le prêteur qui octroie un crédit alors qu'il aurait dû raisonnablement estimer que le consommateur ne pourra pas rembourser s'expose à de lourdes sanctions.

En outre, un véritable devoir de conseil pèse sur les professionnels du crédit (prêteurs et intermédiaires) qui doivent également rechercher le crédit le plus adapté aux besoins du consommateur.

Ces mesures ont incontestablement eu un effet extrêmement positif dans la lutte contre le surendettement.

Pourtant, aujourd'hui encore, certains professionnels du crédit continuent à plaider pour un assouplissement des règles *et estiment qu'un consommateur informé est suffisamment protégé et devrait être en mesure de prendre une décision "éclairée" lors de la conclusion du contrat de crédit*».

Nous avons déjà souligné les risques d'une telle approche.

Il est clair que le consommateur doit *se comporter de manière réfléchie et responsable*. Cependant nous constatons sur le terrain et dans les dossiers de surendettement, qu'une grosse partie des problèmes provient des pratiques irresponsables de certains professionnels du crédit, intermédiaires et prêteurs : des campagnes publicitaires aux messages lénifiants, des offres de crédit déguisées, des ouvertures de crédit quasi automatiques... La consultation des données de

<sup>4</sup> Directive 2008/48/CE du 23 avril 2008 concernant les contrats de crédit aux consommateurs

<sup>5</sup> Voyez les communiqués de presse de Test-Achats et du CRIOC : <http://www.test-achats.be/credit/credit-a-la-consommation-directive-adoptee-s537483.htm>; <http://www.crioc.be/FR/doc/recherches/finances/document-3155.html>  
Voyez les sites des réseaux européens : l'ECRC (La Coalition Européenne pour le Crédit Responsable), Le réseau Européen de la Microfinance, Le Centre Européen des Consommateurs (CEC – Réseau ECC-Net), Le Bureau Européen des Unions de Consommateurs (BEUC), Le European Consumer Debt Net (ECDN)

la Centrale montre, par exemple pour les émetteurs de cartes de crédit, un taux de défaut inacceptable<sup>6</sup>.

Les problèmes de surendettement sont donc aussi le fait de l'attitude irresponsable des prêteurs ou de certains d'entre eux.

Il est donc plus que jamais essentiel de veiller à ce que le secteur se comporte de manière conforme à l'intérêt général.

La nouvelle LCC est actuellement en discussion. En août 2009, un avant-projet de loi négocié entre le Ministre de la protection du consommateur Paul Magnette et le Ministre de l'Economie, Vincent Van Quickenborne a été présenté par ce dernier à un groupe de parlementaires de la Chambre et du Sénat.

## 2.1. Les points positifs de l'avant-projet de loi sur le crédit à la consommation

### ♦ Le devoir de conseil

De manière générale, cette première proposition rencontre nos préoccupations essentielles, à savoir :

- L'obligation pour le prêteur de vérifier la solvabilité du consommateur notamment par le biais de la Consultation de la Centrale des crédits aux particuliers,
- L'interdiction de prêter à un consommateur qui ne sera pas à même de rembourser,
- L'obligation de rechercher le crédit le mieux adapté aux besoins du consommateur.

Ces articles sont la clef de voûte de la protection du consommateur et du crédit responsable. Il est vrai que l'article 8 de la directive impose clairement aux États membres de veiller à ce que le prêteur évalue la solvabilité du consommateur à partir d'un nombre suffisant d'informations.

Par contre, certains estiment que la directive n'impose plus aux prêteurs aucun devoir de conseil. Il n'aurait plus, selon cette interprétation, ni l'obligation de rechercher le crédit le mieux adapté ni même de refuser le cas échéant l'octroi d'un prêt (notamment à un consommateur insolvable).

Nous nous réjouissons que ces deux obligations essentielles aient été conservées et nous estimons que ce choix est conforme à la Directive qui stipule que *les États membres doivent prendre les mesures appropriées afin de promouvoir les pratiques responsables lors de toutes les phases de la relation de prêt ... et mettre en place la surveillance nécessaire afin de prévenir de tels comportements irresponsables et définir les moyens nécessaires pour sanctionner les prêteurs.*

Voyez également en ce sens la position des organisations de consommateurs dans l'avis du Conseil de la consommation, page 15 et suivantes : avis CC 410 téléchargeable sur le site : [http://mineco.fgov.be/protection\\_consumer/councils/consumption/council\\_fr\\_044.htm](http://mineco.fgov.be/protection_consumer/councils/consumption/council_fr_044.htm)

### ♦ La publicité

Voyez nos recommandations 2007, pages 11 et suivantes

Nous nous réjouissons également de voir que les publicités qui incitent au surendettement seront désormais clairement interdites.

<sup>6</sup> Voyez l'étude de la Banque Nationale : Working Paper document n° 78 – pages 16 et suivantes qui révèle que **les sociétés spécialisées dans l'octroi de cartes de crédit présentent deux fois plus de contrats défaillants** que les autres prêteurs.

Sur l'ensemble des contrats qu'elles octroient, les sociétés de cartes de crédit présentent 17 % de contrats défaillants, alors que les pourcentages relevés pour les autres prêteurs varient entre 4,3 et 7,7 %

## ♦ Le délai de zéro tage

Voyez nos recommandations 2007, pages 19 et suivantes.

Nous plaitions également depuis longtemps pour que le délai de zéro tage introduit en 2003 s'applique enfin à **tous les contrats d'ouverture de crédit**. Nous nous réjouissons donc de cette mesure qui a pour objectif d'éviter l'endettement à perpétuité, en imposant **un délai** dans lequel le montant total à rembourser doit être payé.

## 2.2. Les améliorations souhaitées dans l'avant-projet de loi

Certaines améliorations pourraient encore être apportées à cet avant-projet de loi afin de promouvoir des pratiques de crédit responsable telles que le préconise la directive européenne.

### ♦ Le délai de zéro tage

En ce qui concerne, le délai de zéro tage, il nous semble important de ne pas prendre le consommateur par surprise et d'annoncer clairement le délai de zéro tage dès le début du contrat. L'échéance devrait également être rappelée dans tous les relevés mensuels intermédiaires.

En outre, le consommateur devrait pouvoir continuer à bénéficier de la possibilité de rembourser en mensualité jusqu'à apurement de la dette.

### ♦ Veiller à ce que le prêteur analyse correctement la capacité de remboursement de l'emprunteur

Voyez nos recommandations 2008 pages 28 et suivantes.

Lutter contre le crédit facile, c'est responsabiliser le prêteur, notamment en l'obligeant à vérifier correctement la capacité de remboursement et la solvabilité du futur emprunteur. C'est exactement ce que préconise la directive européenne.

Pourtant on constate bien souvent dans la pratique que cette obligation de s'assurer que le futur emprunteur sera à même de rembourser son crédit n'est pas remplie.

A ce sujet nous recommandons la lecture du rapport Athling réalisé à la demande du Ministre de l'Economie en France en décembre 2008<sup>7</sup> qui révèle que :

**« Sur l'ensemble des 37 établissements de crédit et distributeurs partenaires étudiés, seulement 3 sont en capacité de calculer le reste à vivre de l'emprunteur sur base d'informations fiables ». « Les justificatifs de revenus sont demandés dans seulement un cas sur deux pour les distributeurs partenaires ».**

C'est pourquoi, nous plaitions pour un renforcement de cette obligation essentielle de la directive par la mise en œuvre, à l'instar de ce qui existe en Suisse, d'un formulaire d'analyse budgétaire standardisé. La mise en place d'un tel formulaire permettrait de clarifier et de préciser les informations que le prêteur doit vérifier (la fiche de salaire par exemple), de vérifier que cette obligation a bien été remplie mais également de responsabiliser le consommateur et de s'assurer de sa bonne foi et de l'exactitude de ses réponses.

<sup>7</sup> « Rapport Athling : Pour un développement responsable du crédit renouvelable en France » page 54 téléchargeable sur le site : [http://www.banque-france.fr/ccsf/fr/publications/telechar/autres/rapport\\_athling.pdf](http://www.banque-france.fr/ccsf/fr/publications/telechar/autres/rapport_athling.pdf)

## ♦ Lutter contre le crédit facile : Interdire le démarchage en rue

Nous plaillons pour l'interdiction du démarchage en rue ou dans des réseaux publics de transports en commun tels que les gares, les stations de métro, ainsi qu'aux abords des grands magasins ou dans les galeries commerçantes.

Au printemps dernier, on a vu fleurir des stands de Citibank dans les stations de Métro bruxelloises Rogier et dans la rue (notamment dans le quartier populaire bien connu de Matonge à Ixelles). Ces stands sont toujours bien présents dans les lieux de passage de nombreuses galeries commerçantes. Le consommateur est accroché par des promesses de voyage, l'information sur le crédit y est inexistante, voire mensongère et l'analyse de solvabilité est quasiment inexistante.

*Voyez l'article de presse paru dans La Meuse le 24 janvier dernier :*

*« Au beau milieu ... (des galeries commerçantes St Lambert à Liège), deux petits stands de Citibank et quatre vendeurs qui proposaient aux passants de tirer au sort entre cinq papiers. A tous les coups, vous étiez gagnant d'un vol aller/retour Barcelone, Rome ou Venise. Une seule formalité à remplir : passer au stand et signer une demande de carte de crédit Citibank. Votre billet d'avion vous était alors envoyé après avoir enregistré vos trois premières transactions. Et il fallait voir le nombre de Liégeois qui signaient ... »*

*Voyez également en annexe l'édifiante chronique d'une médiatrice de dettes parue dans les "Echos du crédit et du Surendettement"*

Nous estimons que ces pratiques ne répondent pas aux critères d'encadrement nécessaires pour que le contrat de crédit soit conclu dans de bonnes conditions (information complète du consommateur, analyse de solvabilité, conseils, etc) : la rue ou tout autre lieu de passage n'est pas un endroit propice pour ce type d'engagement ! Il s'agit aussi de lutter contre la banalisation d'un acte important que constitue l'octroi d'un crédit : le crédit ne se vend pas comme une gaufre chaude !

## ♦ Un espace réservé au crédit dans les lieux de vente

*Voyez nos recommandations 2007 pages 10, 15, 16 et 17*

Nous ne sommes pas opposés à ce qu'un crédit puisse être proposé dans les lieux de vente (magasins, hypermarché). Par contre, nous plaillons pour que, lorsque le crédit est réalisé sur les lieux de vente, le consommateur soit reçu dans un espace dédié au crédit et non plus à la caisse. C'est déjà le cas chez Carrefour par exemple, ou en France aux Galeries Lafayette et au Printemps.

*« Plus d'une ouverture de crédit renouvelable sur deux est réalisée sur le lieu de vente c'est-à-dire en dehors des locaux du prêteur ou sans contact avec le prêteur (grands magasins, hypermarchés). Il y a une différence très nette en matière de maîtrise du fonctionnement du crédit renouvelable entre les enseignes dont les conseillers financiers sont salariés d'un prêteur et celles qui ont recours à des vendeurs en magasin ou du personnel en caisse. Dans le premier cas, les consommateurs sont systématiquement reçus dans des espaces dédiés »*

## ♦ Des intermédiaires correctement formés

*Voyez nos recommandations 2007 pages 10, 15 et 16*

Plus d'une ouverture de crédit sur deux est réalisée via un intermédiaire (courtier, agent, vendeur par correspondance, magasin, hypermarchés) c'est-à-dire en dehors des locaux du prêteur ou sans contact avec le prêteur.

Nous plaçons pour que tous ces intermédiaires de crédits soient correctement formés et à même de fournir une information complète et exacte au consommateur. Notons qu'il existe maintenant une formation obligatoire à l'égard des courtiers en assurance.

Relevons également les constatations du rapport Athling page 47 déjà cité qui préconise également la formation du vendeur en magasin :

*« Le crédit renouvelable nécessite une formation continue. Les formules proposées sont de plus en plus complexes sur le plan financier. A cette complexité viennent s'ajouter des règles de fonctionnement (ex. remboursement anticipé, ...) et une réglementation dense qui ne sont jamais abordées. Les conseillers financiers ont été en mesure de répondre à nos questions ou de trouver les réponses lors de l'entretien. Ce ne fut pas le cas pour les vendeurs ou le personnel en caisse »*

### ♦ **Interdire les crédits dans les lieux de vente qui ne sont pas liés à un achat**

Voyez nos recommandations 2007, page 10

Depuis quelques années, certaines chaînes de magasins proposent au consommateur qui fait ses courses des crédits qui ne sont pas liés à un achat.

Depuis 2007, Kréfel, la chaîne d'électroménagers propose des prêts personnels comme le fait une banque. Contrairement à la Kréfel Budget Card traditionnellement proposée au consommateur qui fait ses achats chez Kréfel, ces prêts ne sont absolument pas liés à un achat chez Kréfel.

Kréfel qui parle d'une diversification de ses services propose ces crédits via ses 70 points de vente et via son site internet ([www.krefel.be](http://www.krefel.be)). Kréfel n'agit qu'en tant qu'intermédiaire de crédit, le prêteur étant la Royal bank of Scotland. Les montants empruntés peuvent s'échelonner de 2.500,00 € à 50.000,00 €.

A l'époque, les agents financiers indépendants francophones (Fedafin) s'insurgeaient dans la presse contre cette recrudescence des offres de crédit notamment dans le circuit de la grande distribution et appelaient les autorités « à prendre les dispositions nécessaires pour contrecarrer le crédit facile ».

Nous pensons également qu'il s'agit d'une dérive inquiétante. Dans ces établissements, l'octroi du crédit se fait au comptoir, à la caisse, debout avec d'autres clients qui patientent derrière. Ces conditions n'incitent ni à la prudence, ni à poser des questions précises au vendeur ...; Par ailleurs, il est évident que le vendeur n'est pas un professionnel du crédit, il est très souvent incapable d'informer ou de conseiller correctement le consommateur quant au choix du crédit le plus adapté (càd sur le coût que peut représenter l'ouverture de crédit, sur les alternatives, les autres types de crédits possibles, etc);

L'analyse de la solvabilité se limite généralement à la consultation de la Centrale des crédits aux particuliers (seule obligation légale objective) et à une série de questions standards. Dans un grand nombre de cas, le crédit est accordé de manière quasi automatique par un système d'octroi de points en fonction des réponses données (c'est la méthode dite du « credit scoring »). Bien trop souvent, il n'y a pas d'analyse approfondie du budget et des charges du demandeur.

### ♦ **L'assurance de solde restant dû**

Très souvent, l'octroi du crédit est subordonné à la conclusion auprès de telle compagnie ou par le canal de tel intermédiaire, d'une assurance de type solde restant dû.

Ces contrats d'assurance procurent des revenus supplémentaires très élevés tant aux prêteurs qu'aux intermédiaires.

Ils sont aussi souvent extrêmement coûteux pour le consommateur.

Exemple : Pour une ouverture de crédit de 5.000€, avec une assurance coûtant 0,63% par mois, l'assurance coûtera au consommateur 31,50€/mois si son ouverture de crédit plafonne à 5.000€ !

Même si ces assurances sont présentées comme facultatives, on constate dans la pratique que le consommateur n'a bien souvent pas le choix (l'assurance est comptabilisée alors qu'il ne l'a pas demandée) ou ne reçoit pas les informations correctes qui lui permettent de choisir en connaissance de cause. L'administration relève de nombreux abus : assurances couvrant le risque d'invalidité conclues avec des consommateurs ... déjà invalides, prime d'assurance directement déduite du montant du crédit versé au consommateur, prix exagérés, commissions de l'intermédiaire de crédit payées via la prime d'assurance, ...

La directive européenne prévoit que les frais relatifs à cette assurance ne peuvent pas être réclamés séparément à l'emprunteur mais doivent être inclus dans le coût total du crédit c'est-à-dire le TAEG lorsqu'elle est obligatoire. Elle n'empêche pas le législateur belge de spécifier les situations dans lesquelles l'assurance peut être présumée obligatoire.

Dans un souci de clarté, et afin de mettre fin aux abus constatés, la plate-forme plaide donc pour un coût total, réel et transparent. Pour ce faire, il faut que la loi spécifie clairement les conditions qui doivent être remplies pour que la souscription de l'assurance soit considérée comme obligatoire.

**L'assurance devrait être considérée comme obligatoire et** les coûts de la prime d'assurance devraient donc être inclus dans le TAEG si l'une des trois conditions suivantes est remplie :

1. le contrat de crédit est de moins de 5.000 euros,
2. le contrat d'assurance est signé le même jour
3. le contrat d'assurance est souscrit auprès d'une société d'assurance choisie par le prêteur ou liée au prêteur (exemples : Cofidis propose uniquement les produits d'assurance Cardif. Or Cofidis et la compagnie d'assurance Cardif sont toutes deux des filiales du groupe BNP Paribas, Citibank propose uniquement les produits MetLife<sup>8</sup>. Or MetLife a racheté en 2005 une partie des activités d'assurance de Citigroup et a une convention de distribution des produits d'assurance MetLife via les divers canaux de Citigroup )

#### ♦ Pas de démarchage dans les entreprises

L'UPC plaide pour que des crédits puissent également être proposés dans les entreprises. Alors que d'autres pays tels que la France réfléchissent très sérieusement à l'idée de restreindre les lieux de démarchage, pourquoi la Belgique irait-elle dans le sens contraire ? L'offre de crédit est déjà suffisamment étendue et le marché du crédit se porte bien puisque le nombre de contrat est en augmentation constante depuis 2003.

#### ♦ Un contrôle et des sanctions efficaces

*Voyez nos recommandations 2007, page 18*

Nous plaidons pour un renforcement des pouvoirs du SPF Economie et pour la mise en place de sanctions efficaces Il s'agit ici de prévoir une sanction pénale à l'article 101 de la LCC pour les articles 10 et 15 afin de permettre à l'administration de sanctionner les prêteurs par le biais des amendes transactionnelles.

---

<sup>8</sup> <http://www.insurancetech.com/news/showArticle.jhtml?articleID=59300501#>

## ♦ Réglementer le statut des intermédiaires de crédit

Voyez nos recommandations 2007, page 15 et suivantes.

La directive européenne ne régit que certaines obligations incombant aux intermédiaires de crédit. Les États membres sont libres de maintenir ou d'introduire des obligations supplémentaires à leur égard (Considérant 17).

Étant donné le rôle joué par les intermédiaires de crédit et les taux de défaillance inquiétants constatés chez certains<sup>9</sup>, la plate-forme estime qu'il est urgent de réglementer le statut de tous les intermédiaires de crédit (courtiers, vendeurs, grandes surfaces qui proposent des crédits) afin de veiller à ce qu'ils agissent également de manière responsable dans l'octroi du crédit et afin que leur responsabilité puisse encore être mise en cause si ce n'est pas le cas.

### **Recommandations à propos de la transposition de la Directive crédit**

Afin de préserver les outils de protection offerts aux consommateurs belges en matière de crédits à la consommation, il est indispensable que le législateur maintienne, dans le cadre de la transposition de la Directive européenne, les obligations actuellement mises à charge des professionnels du crédit. Ces obligations sont destinées à assurer une pratique du crédit plus responsable : devoir de consultation de la Centrale des crédits aux particuliers, devoir d'information, de conseil et d'évaluation de la solvabilité du consommateur, respect du délai de zéro tage imposé, etc. La Directive procure certaines avancées mais le législateur devra cependant impérativement passer par un durcissement des règles, au regard des diverses pratiques abusives de plus en plus dénoncées, telles que le démarchage dans les lieux publics ou l'octroi de prêts non liés à un achat dans des lieux de vente, propices au crédit « facile ».

*(Voir précisions ci-dessus)*

<sup>9</sup> Voyez nos recommandations 2007 page 10 et note de bas de page

## 3. LA CENTRALE DES CRÉDITS AUX PARTICULIERS

### PAS D'ÉLARGISSEMENT MAIS DES AMÉLIORATIONS SOUHAITABLES

*Voyez également nos recommandations 2008, page 12 et suivantes.*

La Centrale des crédits aux particuliers est un excellent outil de prévention du surendettement. Elle améliore en partie la qualité de l'information disponible pour les prêteurs dans la phase pré-contractuelle et, par le mécanisme de financement du Fonds de Traitement du Surendettement, elle pousse tous les acteurs dans le sens d'une plus grande responsabilité dans leurs pratiques.

Mais auparavant, la plate-forme rappelle qu'elle s'est déjà prononcée en 2008, (avec d'autres associations comme Test achats ou l'Observatoire du crédit notamment) contre le projet d'inclure dans la Centrale des crédits aux particuliers d'autres fichiers négatifs (téléphone, loyer, énergie, ...).

Il nous semble en effet plus raisonnable de travailler à l'amélioration des fichiers en place plutôt qu'à l'élargissement de la CCP. Vous trouverez dans ces lignes quelques pistes qui pourraient, selon nous, en améliorer la performance en matière de prévention.

#### 3.1. Pourquoi être globalement contre l'élargissement de la Centrale des crédits ?

Le secteur du crédit, et le ministre de l'Economie Vincent Van Quickenborne, plaident pour l'élargissement de la Centrale des crédits aux particuliers à une "Super Centrale des dettes", dans laquelle d'autres dettes (p.ex. factures d'énergie, factures d'hôpital, loyers, factures de téléphonie non payées) seraient incluses. Selon eux, cet élargissement constituerait un moyen idéal pour lutter contre le surendettement.

La plate-forme ne partage pas cet avis. Pourquoi ?

##### ♦ **Les fichiers négatifs informent sur le risque, pas sur la capacité de remboursement**

La plupart des fournisseurs constituent des fichiers négatifs (ou listes noires) et certains organisent même des échanges d'informations afin d'éviter de servir un client déjà endetté. C'est le cas par exemple des fichiers Préventel et Datassur dont nous avons déjà parlé dans nos recommandations 2008, page 17 et suivantes.

Les fichiers négatifs sont les enfants chéris des prêteurs : ils y trouvent une information prête à traiter, accessible instantanément, ce qui permet à nombre d'entre eux d'éviter une rencontre physique avec l'emprunteur.

Ce qu'il faut garder à l'esprit, dans ce contexte, c'est que l'information contenue dans ces fichiers négatifs ne traite pas de la capacité budgétaire : On n'y apprend rien quant aux ressources ou aux charges du client, on n'y apprend donc rien finalement sur sa capacité financière à faire face à des engagements futurs.

Utiliser des fichiers négatifs quel que soit leur nombre ne permet pas d'évaluer correctement la solvabilité du consommateur.

L'objectif de prévention du surendettement ne peut être atteint que par la mise en œuvre de pratiques de crédit responsable. Le prêteur ne peut pas faire l'économie d'une étude approfondie de la capacité financière du consommateur.

Par ailleurs, rappelons que les opérateurs, en téléphonie, en immobilier, en énergie... disposent de nombreux moyens pour limiter de manière substantielle le risque sans recourir à des fichiers : mise sur le marché de produits prépayés, politique précise de traitement des impayés et protection sociale (énergies), enquête proportionnée pour les propriétaires,...

Quant aux opérateurs de crédit qui veulent s'assurer de la solvabilité de leurs clients, ils disposent eux-aussi de moyens divers pour arriver à leurs fins. Par un questionnaire relatif à leur budget (revenus et postes principaux de dépenses) et la collecte des pièces justificatives, par une déclaration sur l'honneur de la véracité de l'information, il est possible de mener à bien une analyse de solvabilité solide. C'est ce que font au quotidien de nombreux professionnels autres que les prêteurs, et c'est ce que faisaient de tout temps les prêteurs avant la mise en place de fichiers centralisés.

### ♦ Les fichiers négatifs sont délicats à mettre en œuvre

Les listes noires qui existent (entre autres dans le secteur de la télécommunication) illustrent les grands risques d'erreurs, d'enregistrements injustifiés et d'abus (notamment par le lancement de menaces d'enregistrer des gens comme moyen de pression).

Une enquête a d'ailleurs révélé que la Centrale mise en place en Allemagne (SCHUFA) souvent citée en exemple présente de très nombreuses lacunes et erreurs d'enregistrement. Sur 100 personnes enregistrées, 45 % des données se sont avérées obsolètes, incomplètes ou fausses<sup>10</sup>.

La gestion adéquate d'un fichier centralisé est en effet délicate et lourde à mettre en œuvre (applications informatiques, sécurité, transfert des informations, etc). Une extrême rigueur est indispensable afin de garantir que les données enregistrées soient :

1. Avérées et certaines : le droit de contestation doit pouvoir être exercé préalablement, sans quoi un fichage négatif représenterait une sanction avant tout droit de recours. À ce jour, il existe encore de trop nombreuses pratiques douteuses dans certaines entreprises pour considérer une facture impayée comme élément certain et légitime de l'existence d'une dette susceptible d'intégrer un fichier centralisé.
2. À jour : la mise à jour de l'information est essentielle. Rappelons qu'à ce jour, au niveau des crédits, les montants des encours ne sont toujours pas rafraîchis, pas même une fois par an, ce qui réduit d'autant la précision de l'image de l'endettement que le fichier donne. Si l'enregistrement d'une dette ne prend pas en compte les plans d'apurement établis et les soldes actualisés des dettes, l'image de l'endettement est alors tellement déformante que son usage en devient délicat.
3. Complètes : en soi, un fichier centralisé n'a véritablement de sens que s'il couvre l'ensemble du marché considéré, car de cette manière il apporte une véritable plus-value qualitative par rapport à l'information qui peut être obtenue par d'autres moyens. Un autre argument en faveur du caractère exhaustif du fichier et, donc, de la participation de tous les fournisseurs concernés, repose sur les risques de distorsion d'information et donc de concurrence que cela pourrait entraîner.
4. Proportionnées à l'objectif poursuivi N'oublions pas qu'un fichage négatif peut, dans certaines situations, provoquer de graves troubles dans la vie d'un citoyen.

---

<sup>10</sup> « The GP Forschungsgruppe conducted in the spring of 2009 a survey concerning the accuracy and validity of data which are stored by private registration offices. For that purpose 100 men and women between 20 and 65 years, distributed all over Germany and representing different income levels ordered their data from four major German private registration offices.

The results were disappointing. 45% of the data which are stored by SCHUFA were out-dated, incomplete or false. In roughly 90% of the cases of two other registration offices (Creditreform, Arvatoinfoscore), they had no data stored at all. The data of the fourth registration office Bürgel were more or less completely unusable because they were highly selective and incomplete". Dr. Dieter Korczak Geschäftsführer, GP Forschungsgruppe, Institut für Grundlagen- und Programmforschung

### ♦ Les fichiers négatifs peuvent nuire à la protection de la vie privée

Un échange généralisé d'informations entre fournisseurs peut gravement nuire à la protection de la vie privée.

Dans les mesures pour lutter contre le surendettement, il importe en tout cas que des droits fondamentaux, comme le droit à la protection de la vie privée, ne soient pas mis à mal.

### ♦ Les fichiers interconnectés risquent d'entraîner des exclusions en chaîne

Un autre élément de risque lié à la multiplication des fichiers négatifs et de leur consultation partagée consiste en l'exclusion en chaîne que cela peut provoquer, entre le téléphone, l'énergie, le crédit, le logement, ce qui anéantit totalement le principe de proportionnalité que la violation de la vie privée doit satisfaire.

Qui n'a pas payé une facture en retard ou contesté une facture ? Peut-on dès lors imaginer une société dans laquelle une dette puisse entraîner une exclusion en chaîne (sur la base de données potentiellement erronées ou contestées) et limiter l'accès à des services et biens essentiels ?

En conclusion, les risques liés à une prolifération et à une interconnexion des fichiers ne semblent pas à ce jour justifier leur mise en œuvre.

## 3.2. Comment améliorer la Centrale des crédits aux particuliers ?

Nous nous étions déjà penchés longuement sur la question dans le cadre de nos recommandations 2008 (pages 12 et suivantes).

Nous y proposons déjà diverses mesures visant à optimiser l'utilisation de la Centrale :

### ♦ Mesurer l'endettement réel des consommateurs en enregistrant l'encours réel des ouvertures de crédits

A l'heure actuelle, pour une ouverture de crédit, c'est le montant de la réserve octroyée qui est enregistré dans la Centrale. Or, ce montant n'est pas forcément le montant réellement prélevé par le consommateur (l'encours réel) et ne représente donc pas sa situation réelle d'endettement. Sachant l'importance que prennent les ouvertures de crédit, il est essentiel que les prêteurs communiquent l'encours réel à la Centrale au minimum une fois par an. Cette demande est d'ores et déjà soutenue par la Centrale elle-même

### ♦ Tracer les regroupements de crédit et les refinancements

Les regroupements de crédits sont en recrudescence. Aucune information n'est disponible à leur sujet dans la Centrale, pourtant on connaît les risques liés à de telles pratiques. La loi prévoit déjà que le prêteur est tenu de mentionner le but du crédit sur le contrat. Nous estimons que cette information essentielle devrait être systématiquement complétée par les prêteurs et enregistrée dans la CCP.

Ces informations permettraient :

- de vérifier si ce type de crédit réduit ou augmente le risque de défaut de paiement
- d'identifier les professionnels irresponsables
- d'accroître la responsabilisation du secteur

## ♦ Tracer les intermédiaires de crédit

Les intermédiaires (courtiers, vendeurs, grandes surfaces, etc) jouent un rôle clef dans la commercialisation de certains type de crédit. Aucune information n'est disponible à leur sujet dans la Centrale qui n'enregistre que le prêteur. La loi prévoit déjà que l'intermédiaire est mentionné dans le contrat. Nous estimons que cette information essentielle devrait également être enregistrée dans la CCP.

Ces informations permettraient :

- de vérifier si l'intervention de l'intermédiaire réduit ou augmente le risque de défaut de paiement
- d'identifier les professionnels irresponsables
- d'accroître ainsi la responsabilisation du secteur

## ♦ Élargir le fichier aux crédits non régis

La quasi-totalité des crédits aux particuliers est enregistrée dans la Centrale des crédits aux particuliers. Mais il manque encore... ceux qui ne sont pas régis par la loi relative au crédit à la consommation.

En effet, les crédits à la consommation destinés aux particuliers dont les montants sont inférieurs à 200 € (ou 1 250 € selon le type) ou dont la durée est inférieure à 3 mois sortent du cadre légal organisant leur fichage, qu'il soit positif ou négatif.

Par ailleurs, la CCP ne reprend pas non plus les dépassements non autorisés en compte courant (au-delà du découvert bancaire classique de 1250 euros), ni les contrats de leasing conclus par des personnes physiques, alors qu'ils représentent également des engagements financiers dont la présence influence directement la solvabilité des Clients.

Toutefois, un tel fichier, complété dans son volet négatif, existe d'ores et déjà, et est alimenté par un peu moins de 90 prêteurs. Développé historiquement par l'Union des professionnels du crédit avant la mise en œuvre de la CCP par la Banque nationale, il n'a toujours pas été incorporé à cette dernière.

La plate-forme plaide pour l'intégration de ce fichier dans la Centrale pour les raisons suivantes :

- les dépassements non autorisés en compte, lorsqu'ils perdurent, sont au même titre que les crédits à la consommation déjà enregistrés, un signe de déséquilibre budgétaire voire de surendettement ;
- à terme, l'analyse de ce fichage spécifique permettra de vérifier dans quelle mesure il est révélateur de situations de surendettement. Les analyses développées par la CCP dans son rapport annuel pourraient ainsi être plus approfondies et plus efficaces dans la lutte contre le surendettement – lutte qui a motivé au départ la mise en œuvre d'un tel fichier.
- cet élargissement aurait pour avantage de compléter le fichier existant et d'uniformiser le niveau d'information de l'ensemble des prêteurs (puisque tous devraient l'alimenter et le consulter), ce qui aurait un impact sur la qualité concurrentielle du marché ;

La directive européenne en matière de contrats de crédit aux consommateurs élargit pour une part importante le champ d'application (découvert en compte) et sa transposition en droit belge devrait dès lors aller dans le sens suggéré ci-avant.

### 3.3. Mettre en œuvre le fichier des saisies

#### ♦ Pourquoi un fichier central des saisies ?

A l'heure actuelle, un fichier des saisies existe déjà sous forme de fiches « papier » classées manuellement dans les greffes d'arrondissement. Avant de procéder à une saisie-exécution, l'huissier doit consulter préalablement ce fichier.

La loi du 29 mai 2000 prévoit la création d'un fichier central des avis de saisie, de délégation, de cession et de règlement collectif de dettes. Ce fichier centralisé et informatisé a pour objectifs de :

- réduire le risque des saisies répétées et inutiles qui alourdissent les frais à charge du débiteur et du créancier;
- rationaliser les procédures et les coûts de gestion et alléger le travail des greffes ;
- informer correctement les créanciers sur la situation financière du débiteur ;

Il pourrait par ailleurs constituer un instrument de mesure du surendettement au même titre que la Centrale des crédits aux particuliers.

#### ♦ Qu'enregistre-t-on ?

Un avis est communiqué lorsque :

- est transcrit un commandement préalable à une saisie-exécution immobilière ;
- est pratiquée une saisie de biens meubles ou immeubles ;
- est rédigé un constat de carence ;
- est accordée une délégation de somme ;
- sur la base d'une attestation du cessionnaire établissant l'existence de l'arriéré de paiement, sont mises en œuvre une cession de rémunération ou une cession de sommes ;
- est prononcée la décision d'admissibilité d'un règlement collectif de dettes.

#### ♦ Qui peut y accéder et comment ?

La loi prévoit une consultation possible pour l'accomplissement de leurs missions par :

- les avocats,
- les huissiers de justice et les receveurs de l'Administration des Contributions directes et de l'Administration de la T.V.A., de l'Enregistrement et des Domaines
- les notaires,
- les médiateurs de dettes
- les juges des saisies et les greffiers

L'accès est conditionné par la possession de codes individuels d'accès, pour leur usage exclusif. Toute demande nécessite de manière systématique, pour être recevable, l'identification du requérant, l'identification précise de la personne sur laquelle porte la consultation ainsi que l'objet de la demande.

Par ailleurs, toutes les personnes enregistrées dans ce fichier disposent d'un droit d'accès et d'un droit de rectification.

#### ♦ Quel accès pour les prêteurs ?

Au vu de la loi relative à la Centrale des crédits aux particuliers<sup>11</sup>, art. 10, la Banque nationale est habilitée à interroger pour compte des prêteurs le fichier des avis de saisie, de délégation, de cession et de règlement collectif de dettes.

---

<sup>11</sup>Loi du 10 août 2001

Si l'on se réfère à l'avis du Conseil de la consommation<sup>12</sup>, les données qui seraient disponibles pour les prêteurs, sur la base du principe de pertinence, sont :

- l'existence d'une saisie, d'une délégation ou d'une cession de rémunération ;
- le montant faisant l'objet de l'avis enregistré ;
- la date de l'avis.

L'accès à un tel fichier par les prêteurs permettra à ces derniers de disposer d'une information supplémentaire quant à l'existence de procédures de recouvrement en cours. Ce fichier constitue une avancée, car il est probable que le candidat emprunteur en situation difficile ne dévoilera pas spontanément ce type d'information. En outre, aucun document ne peut être sollicité par le prêteur afin de vérifier la véracité des déclarations du consommateur sur ces points.

### ♦ **Cela peut-il réduire les risques de défaut de paiement en matière de crédit ?**

Oui. Compte tenu de la nature de l'information collectée, il est vraisemblable que, grâce à ce fichier, le filtre mis en place par les prêteurs entraînera une réduction du nombre des crédits qui sont encore aujourd'hui octroyés à des personnes qui se trouvent déjà en difficulté financière. Ceci représente donc un potentiel pas en avant en matière de prévention.

### ♦ **À quelle condition ?**

La consultation, comme l'avis du Conseil de la consommation l'envisage, devrait se faire dans la phase précontractuelle, et de façon automatique, en même temps que la consultation du fichier de la CCP.

### ♦ **A quand sa mise en œuvre ?**

La responsabilité de la mise en place et du traitement de ce fichier a été confiée à la Chambre nationale des huissiers de justice.

Malheureusement, la mise en place opérationnelle se fait attendre depuis 9 ans !!!! On peut s'interroger légitimement sur les raisons de ce retard ... et sur les conflits d'intérêt qui peuvent exister dans le cadre de cette mission confiée à la Chambre nationale des huissiers.

En effet, l'objectif premier du fichier central des saisies est de limiter les frais de saisies successives et inutiles (et les frais supplémentaires qu'elles engendrent) tant pour le débiteur que pour le créancier, en permettant à l'huissier d'évaluer objectivement l'état de solvabilité du débiteur.

Il s'agit d'éviter à un créancier de devoir procéder à une nouvelle saisie avec tous les coûts qui en découlent lorsque les biens du débiteur ont déjà été saisis. La première saisie étant mise en commun au bénéfice de tous les créanciers.

La mise en place du fichier aura donc sans aucun doute des répercussions sur le nombre d'actes que les huissiers seront autorisés à effectuer dans le cadre d'un recouvrement judiciaire.

Se pose alors la question de savoir si, dans l'hypothèse de la mise en place du fichier central, le corps des huissiers est réellement prêt à accepter une diminution significative de ses interventions.

Une chose est pourtant certaine : la mise en œuvre du fichier présente de nombreux avantages non négligeables :

---

<sup>12</sup> Relatif à un avant-projet de loi « portant sur la création d'un fichier central des avis de saisie, de délégation et de cession et modifiant certaines dispositions du Code judiciaire » - Bruxelles, le 4 novembre 1998.

- les saisies « pression » ainsi que les saisies « à répétition » devraient se raréfier, entraînant ainsi une diminution des frais tant pour le créancier que pour le débiteur
- le montant des frais liés à la consultation du fichier central serait moindre dès l'instant où les huissiers ne seraient plus contraints de se déplacer physiquement au greffe du tribunal ; une simple consultation en ligne serait en effet possible
- ce type de fichier s'avérerait beaucoup plus accessible puisqu'il serait consultable 24 heures sur 24 alors qu'à l'heure actuelle, il faut se rendre au tribunal durant les heures d'ouverture du greffe, soit de 8h30 à 16h
- en lien avec le point précédent, l'actualisation du fichier serait assurée en ligne, garantissant que l'huissier possède des informations exactes et mises à jour lors de la rédaction d'un acte de commandement ou de saisie
- plus subsidiairement, il est certain que le contrôle de l'identité des personnes pouvant consulter le fichier se verrait facilité à la différence des modalités de consultation actuellement pratiquées par les greffes, parfois peu vigilants.

Dans ce contexte, la plate-forme plaide donc pour que la mise en œuvre du fichier soit confiée à la Banque Nationale de Belgique.

### 3.4. En guise de conclusion

Avec la CCP et le futur fichier central des saisies, les prêteurs belges disposeront d'une source d'information inégalée en termes de qualité et d'exhaustivité.

Il ne nous paraît pas opportun dans ces conditions d'envisager le développement de nouveaux fichiers avant évaluation approfondie de l'impact de la CCP et de ce futur fichier des saisies en matière de prévention du surendettement

#### **Recommandations à propos de la Centrale des crédits aux particuliers**

Les outils existant actuellement dans le paysage belge (Centrale des crédits et fichier central des saisies), assurent aux prêteurs une source d'information inégalée en termes de qualité et d'exhaustivité. La Plate-forme suggère donc de travailler à l'amélioration de ces outils, plutôt que de transformer la Centrale des crédits en une véritable liste noire des dettes. Un des premiers pas à franchir consisterait à confier à la Banque Nationale Belge la mise en place effective du fichier central des saisies (informatisation attendue depuis neuf ans). Le second pas viserait l'amélioration des données contenues dans la Centrale des crédits. Deux objectifs essentiels seraient de la sorte atteints : transparence intemporelle quant à la solvabilité des candidats emprunteurs et lutte contre le surendettement  
(Voir précisions ci-dessus)

## 4. CONTRATS DE VENTE : STOP AUX CLAUSES ABUSIVES

### 4.1. Introduction

Le consommateur ne peut que très rarement négocier les termes du contrat qui le lie à un vendeur ou une société commerciale. Les conditions générales soumises à sa signature sont le plus souvent « à prendre ou à laisser »; c'est ce que l'on appelle les contrats d'adhésion.

S'il est de la responsabilité du consommateur de lire attentivement les conditions générales, celles-ci sont fréquemment rédigées de manière peu lisible (long texte et petits caractères) et dans un style complexe, peu abordable par tout un chacun.

A ce propos, citons le service de médiation des télécommunications dans son rapport annuel 2008 : *"Le service de médiation constate que, d'une année à l'autre, les opérateurs fournissent des informations de moins en moins claires au sujet de leurs contrats, leurs produits et leurs services."*

Afin de protéger le consommateur, la loi sur les pratiques de commerce (LPC) a prévu une liste de clauses dites abusives.

Elles sont reprises dans l'article 32 de la loi et sont au nombre de 30. Pour exemple:

- « même en cas de force majeure, n'autoriser le consommateur à rompre le contrat que moyennant le paiement de dommages – intérêts »;
- « engager le consommateur pour une durée indéterminée, sans spécification d'un délai raisonnable de résiliation »;

Il faut savoir que lorsqu'une de ces 30 clauses est insérée dans les conditions générales d'un bon de commande ou d'une facture, elle est automatiquement nulle. Le consommateur ne doit pas en tenir compte.

Mais malgré cet acquis, le consommateur reste bien souvent démuné.

Pourquoi ? Parce que le plus souvent, les clauses sont sujettes à interprétation et il faut l'appréciation d'un juge pour déterminer si la clause est réellement abusive ou non.

Les 30 clauses interdites comprennent de très nombreux termes sujets à interprétation variable, comme « délai raisonnable », « qui dépasse manifestement l'étendue du préjudice », « date excessivement éloignée »...Elles sont rédigées de manière telle qu'il est impossible pour le consommateur d'en exiger la nullité sans qu'un juge doive en apprécier le caractère abusif.

En outre, lorsque le consommateur est confronté à une clause ne figurant pas dans la liste des 30 clauses de l'art. 32, il n'aura d'autre recours que de s'adresser au tribunal, qui devra juger sur base de l'art. 31 de la LPC qui permet d'écarter « toute clause ou condition qui à elle seule ou combinée avec une ou plusieurs autres clauses ou conditions, créent un déséquilibre manifeste entre les droits et les obligations des parties » ou sur base des articles 1231 et 1153 du Code civil qui reconnaissent un pouvoir de modération au juge lorsque la clause pénale ou l'intérêt excèdent manifestement le dommage subi.

Or, chacun sait que la plupart des créances de petits montants sont récupérées par les créanciers sans intervention du juge et donc sans contrôle judiciaire. Par ailleurs, pour le consommateur qui songerait à contester la validité de telles clauses, l'accès à la justice est éprouvant, notamment à cause de son coût : lorsque l'enjeu financier est peu élevé, une procédure n'est généralement pas conseillée. Le déséquilibre ainsi créé par certains contrats au détriment du consommateur n'en est que plus creusé.

Dans la prévention du surendettement, certaines clauses sont plus problématiques que d'autres. Notamment celles qui prévoient des indemnités excessives à charge du consommateur en cas de retard de paiement ou de rupture de contrat.

Pour ces motifs, il nous semble nécessaire de préciser la législation en vigueur et de développer des solutions alternatives aux procédures judiciaires afin d'assurer au consommateur une protection efficace.

Il s'agit également de répondre aux objectifs poursuivis par la directive européenne 2005/29 en améliorant la sécurité juridique pour les deux parties au contrat, la confiance du consommateur et la concurrence entre les professionnels.

## 4.2. Les clauses abusives

### ➤ Les clauses pénales

#### ♦ Qu'est ce qu'une clause pénale ?

La clause pénale est celle par laquelle une personne s'engage à payer en cas d'inexécution de la convention, une indemnité forfaitaire pour le dommage éventuellement subi par l'autre partie au contrat.

Exemple-type de clause pénale:

« La Société X se réserve le droit, en cas de retard de paiement, de facturer une indemnisation s'élevant à X% du montant total à payer avec un minimum de X€. Cette indemnisation servira à couvrir tous les frais de récupération. ».

En principe, selon la loi sur les pratiques du commerce, une clause pénale excessive est considérée comme nulle.

**La loi dit** : Art. 32, 21° LPC : "*La clause qui consiste à fixer des montants de dommages et intérêts réclamés en cas d'inexécution ou de retard dans l'exécution des obligations de l'acheteur qui dépassent manifestement l'étendue du préjudice susceptible d'être subi par le vendeur est automatiquement nulle*"

Cependant, le caractère manifestement disproportionné de l'indemnité forfaitaire doit être apprécié!! Le consommateur ne peut donc pas automatiquement considérer la clause comme nulle. C'est le juge qui a le pouvoir de réduire ou d'annuler une clause pénale qu'il jugerait excessive, c'est-à-dire qui procure à l'une des deux parties (souvent le vendeur !), un avantage de loin supérieur à celui nécessaire à réparer son dommage.

#### ♦ Quels sont les problèmes rencontrés dans la pratique ?

⇒ **Premier problème** : *L'indemnité réclamée est trop élevée et ne correspond pas au préjudice susceptible d'être subi par le vendeur.*

L'indemnité forfaitaire réclamée au consommateur en difficulté de paiement est la plupart du temps loin d'être négligeable et il est pratiquement impossible pour le consommateur de démontrer, comme le prévoit la loi, qu'elle excède le préjudice de la société.

Exemple : **BELGACOM**<sup>13</sup>

*"Belgacom mobile se réserve le droit en cas de retard de paiement de facturer une indemnité s'élevant à 15% du montant total à payer avec un minimum de 60 euro. Cette indemnisation servira à couvrir les frais de récupération"*

⇒ **Second problème** : *Les sanctions se cumulent*

Il est fréquent de trouver des conditions générales dans lesquelles on ajoute à l'indemnité forfaitaire des frais administratifs (frais de rappel, de recherche, autres frais administratifs,...).

<sup>13</sup> <http://www.belgacom.be>

On se trouve donc face à un cumul de clauses pénales que la loi, à l'heure actuelle, n'interdit pas mais qui aboutit la plupart du temps à une sanction considérable pour un consommateur déjà en difficulté financière. Cette situation doit être clarifiée puisqu'il y a incohérence entre le caractère forfaitaire de l'indemnité et le fait d'y ajouter d'autres dédommagements couvrant le même dommage.

Exemple ; **VOO**<sup>14</sup>

*"En cas de retard ou de défaut de paiement même partiel des sommes dues à l'Intercommunale, celle-ci enverra un rappel de facture par simple courrier valant mise en demeure. Dans le cas où le rappel de facture reste sans effet, l'Intercommunale majorera à partir de la date du rappel, toute somme restant due avec intérêts conventionnels de retard au taux annuel de 12 % avec un minimum de 40 €. augmenté sans préjudice d'une indemnité forfaitaire (dite clause pénale) de 10% avec un minimum de 50 € sur chaque facture, sans préjudice de toute demande en dommages et intérêts et autre action y compris contentieuse, nécessaire à la sauvegarde des intérêts de l'Intercommunale.*

*Le Client défaillant supporte également les frais de mise en demeure et les frais de recherche exposés par huissier ainsi que les frais de rappel et de correspondance envoyée par recommandé par l'Intercommunale et/ou ses conseils.*

*L'Intercommunale pourra également répercuter sur le Client défaillant les frais de rejet en cas de refus de prélèvement auprès de l'établissement bancaire du Client. En outre, le Client accepte expressément que l'Intercommunale puisse suspendre une partie ou l'intégralité des services jusqu'au paiement complet de toutes les sommes dues par le client. L'Intercommunale procédera à la désactivation du ou des services du client, laquelle sera facturée au tarif en vigueur. Le Client pourra bénéficier à nouveau des services après règlement intégral des sommes dues et du paiement des sommes payables à l'avance"*

Hormis le caractère illégal de telles clauses, le caractère incompréhensible et illisible de celles-ci est flagrant. S'ajoute donc à l'accumulation des frais un manque de transparence total pour le consommateur.

⇒ **Troisième problème:** *Les deux parties ne sont pas sanctionnées de la même manière.*

Suivant l'art. 32, 15 de la LPC : *Est nulle, la clause qui détermine le montant de l'indemnité due par le consommateur qui n'exécute pas ses obligations, sans prévoir une indemnité du même ordre à charge du vendeur qui n'exécute pas les siennes "*

Le contrat doit donc obligatoirement prévoir une indemnité 'du même ordre' à charge du vendeur si celui-ci ne devait pas exécuter ses propres obligations. En pratique, il n'est pas rare que les conditions générales ne répondent pas à cette exigence.

De plus, quand le contrat prévoit cette réciprocité, il la présente de manière telle qu'il est difficile pour le consommateur de s'y retrouver.

Exemple : **NUMERICABLE**

*"En cas de retard ou de défaut de paiement des sommes dues à la Société, celle-ci enverra un rappel de facture valant mise en demeure et facturé au Client au tarif fixé au barème de prix. Dans le cas où le rappel de facture reste sans effet, les sommes dues produiront un intérêt de retard au taux annuel de 12%. Celles-ci seront majorées d'une pénalité de 15% avec un minimum de 40 euros, à laquelle s'ajouteront les frais de rappel et le cas échéant, les frais de recherche d'adresse. En cas de recouvrement de facture impayée, le débiteur est tenu de tous les frais d'encaissement, tant judiciaires qu'extrajudiciaires, sans préjudice de toute demande en dommages et intérêts et autre action, y compris contentieuse, nécessaire à la sauvegarde de la Société. En outre le client accepte expressément que la Société puisse suspendre une partie ou l'intégralité des Services jusqu'au paiement complet de toutes les sommes dues par le Client"*

*"En cas de retard de livraison ou de mauvaise exécution des obligations de Coditel, le Client pourra prétendre aux prescrits ci-dessus."*

<sup>14</sup> <http://www.voo.be>

⇒ **Quatrième problème:** *Lorsqu'il calcule le prix d'un bien ou d'un service, le distributeur tient compte des impayés + les dépens judiciaires viennent d'être revus à la hausse*

Le coût de recouvrement est donc en réalité déjà pris en compte dans le coût du bien ou du service.

Par ailleurs, depuis la loi relative à la répétibilité des honoraires et frais d'avocats adoptée le 21 avril 2007, le montant de l'indemnité de procédure a été augmenté sensiblement afin de couvrir en partie les frais d'avocats engagés.

## **Recommandations à propos des clauses abusives**

### **⇒ Améliorer la lisibilité des contrats**

Les sanctions pour inexécution du contrat devraient être clairement identifiées dans les conditions générales des contrats, il s'agit de prévoir une section distincte sous le titre "**Sanctions pour inexécution du contrat**", reprenant l'ensemble de ces clauses, inscrites en caractère gras et surligné. Cette section doit indiquer les sanctions de manière lisible et compréhensible à la fois pour le client et pour la société.

⇒ **Prévoir un plafond juste et proportionné pour le montant de la clause pénale dans la loi sur les pratiques de commerce** à l'instar de ce qui existe déjà dans plusieurs réglementations (contrats de crédit à la consommation et fourniture d'énergie) et des décisions de jurisprudence qui allouent généralement 10-15 % des sommes impayées:

Ajouter à l'article 32 de la loi sur les pratiques de commerce : il est interdit d'allouer au vendeur, en cas d'inexécution de ses obligations ou en cas de retard dans l'exécution de ses obligations par le consommateur et sans préjudice des intérêts de retard, une indemnisation forfaitaire de son préjudice supérieure à

- 10 % du prix du bien ou du service sur la tranche comprise entre 1 et 7500 euros avec un minimum de 50 euros
- 5 % du prix du bien ou du service sur la tranche supérieure à 7500 euros avec un maximum de 1250 euros

sans préjudice de l'application de l'article 1231 du Code civil

⇒ **Prévoir un plafond juste et proportionné pour le montant des intérêts de retard dans la loi sur les pratiques de commerce :**

Ajouter à l'article 32 de la loi sur les pratiques de commerce : il est interdit d'allouer au vendeur, en cas d'inexécution de ses obligations ou en cas de retard dans l'exécution de ses obligations par le consommateur, le paiement d'intérêts de retard supérieurs au taux légal majoré de 2 % calculés sur la somme restant à payer par le consommateur sur le prix du bien ou du service, sans préjudice de l'application de l'article 1153 du Code civil et de la clause accordant une indemnité forfaitaire.

⇒ **Interdire le cumul de multiples frais divers en plus de l'indemnité forfaitaire due en cas d'inexécution de la convention**

Ajouter à l'article 32 de la loi sur les pratiques de commerce : il est interdit d'allouer au vendeur, en cas d'inexécution de ses obligations ou en cas de retard dans l'exécution de ses obligations par le consommateur, d'autres indemnités que les intérêts de retard et une indemnisation forfaitaire de son préjudice sans préjudice des dépens arrêtés par décision judiciaire.

## ➤ Les clauses de dédit

### ♦ Qu'est-ce qu'une clause de dédit ?

A côté des clauses pénales, on trouve des clauses de dédit qui ont pour objet de reconnaître à une partie la possibilité de ne pas exécuter ses obligations, moyennant le paiement d'une contrepartie.

*Exemple type :*

*« La partie X pourra mettre fin au contrat à tout moment et sans préavis. En pareil cas, il devra à la partie Y, de plein droit et sans mise en demeure, une indemnité forfaitaire équivalente à 50 % de la moyenne des 9 derniers mois des prestations facturées ».*

Il s'agit donc d'une clause de résiliation qui donne la faculté à une ou à chaque partie de mettre fin au contrat par volonté unilatérale sans qu'un quelconque motif soit en général exigé

Quelles sont les différences avec la clause pénale?

- La clause pénale s'applique en cas de faute dans l'exécution du contrat. La clause de dédit joue en cas de résiliation unilatérale non fautive du contrat.
- La clause pénale fixe le montant forfaitaire du dommage prévisible. Il ne s'agit pas d'une « punition ». La clause pénale a un caractère purement indemnitaire.  
La clause de dédit peut, quant à elle, être une sanction de la rupture contractuelle.
- A la différence de la clause pénale, le montant d'une clause de dédit ne peut faire l'objet d'une appréciation par le juge pour examiner son caractère éventuellement disproportionné. Un arrêt de la Cour de Cassation (22 octobre 1999) a bien cerné la différence entre la clause de dédit et la clause pénale, en décidant que « *la stipulation conventionnelle d'une somme d'argent qui ne constitue pas la réparation d'un dommage mais la contrepartie d'une faculté de résiliation unilatérale prévue par le contrat (clause de dédit) n'est pas une clause pénale au sens de l'article 1229 du Code civil. En ce cas, il n'appartient pas au juge d'apprécier le rapport entre le montant convenu et le dommage susceptible d'être causé par cette résiliation unilatérale* »

On le voit, les différences sont lourdes de conséquences pour le consommateur.

### ♦ Quels sont les problèmes rencontrés dans la pratique ?

⇒ Premier problème : *La distinction entre les « clauses pénales » et les « clauses de résiliation » est floue, voire inexistante.*

Or, la définition de la clause est fondamentale pour le consommateur. Contrairement à la clause pénale, le consommateur ne peut pas demander l'intervention d'un juge pour obtenir gain de cause en cas d'abus.

Exemple: **TELENET**<sup>15</sup>

*« Si le client résilie le contrat pendant la durée minimum de 1 an, nous nous réservons le droit de vous compter une indemnité forfaitaire à concurrence des frais d'abonnement pour les mois restants jusqu'à la fin de la durée minimum »*

D'une part, cette clause parle d'une "indemnité forfaitaire", ce qui indique l'intention de considérer cette situation comme la non-exécution d'une obligation et indique sa nature de clause pénale, mais, d'autre part, la clause parle également de résiliation unilatérale et est reprise dans la rubrique durée du contrat, ce qui indiquerait qu'il s'agit d'une clause de dédit. Quid pour le consommateur??

<sup>15</sup> <http://www.telenet.be>

⇒ **Second problème:** *Les indemnités de résiliation anticipée sont souvent disproportionnées.*

Il n'est pas rare que le consommateur soit invité à payer l'ensemble des mensualités jusqu'à la date finale initiale du contrat.

La résiliation du contrat peut ainsi, dans certains cas, s'avérer plus avantageuse pour le vendeur que l'exécution du contrat jusqu'à son terme.

Pour illustrer ce propos, citons le rapport 2008 du service de médiation des télécommunications qui plaide également pour un plafonnement des montants réclamés.

*"Les frais de résiliation constituent pour certains opérateurs peu scrupuleux un véritable enjeu financier et une source indéniable de rémunération donnant lieu à des dérives de toutes sortes. Certains n'hésitent pas à gonfler artificiellement ces frais de résiliation, d'autres les utilisent comme un élément marketing permettant d'élargir leur clientèle. Tel est le cas, en France, du fournisseur d'accès Internet Orange qui, l'été dernier (du 21/08/08 au 01/10/2008), se proposait, en cas de souscription d'un abonnement, de prendre en charge à hauteur de 60 euros les frais de résiliation portés en compte par le précédent fournisseur et ce, dans l'unique but d'atteindre la barre des 8 millions d'abonnés ADSL.*

*En ce qui concerne le montant des frais de résiliation, un plafonnement obligatoire des frais de résiliation s'avère plus qu'opportun dans la mesure où les frais de résiliation sont, la plupart du temps, artificiellement élevés par rapport au préjudice réellement subi par les opérateurs".*

Exemple : **MOBISTAR**<sup>16</sup>

*"Le Client est redevable d'une indemnité de résiliation à Mobistar s'il met fin au contrat avant l'expiration de la durée initiale minimale prévue ou de la période convenue. Cette indemnité de résiliation est égale au montant total des redevances du contrat contractuellement définies et des éventuelles redevances pour le temps de communication inclus de manière contractuelle à échoir jusqu'à expiration de ladite période convenue. Le montant maximum d l'indemnité s'élève à 150 euros "*

## **Recommandations à propos des clauses de délit**

⇒ Quelle que soit la manière dont le texte est rédigé, nous recommandons **l'abandon de la distinction entre clause de dédit et clause pénale**. Il s'agit de ne retenir que l'unique qualification de clause pénale, afin de garantir un pouvoir de modération du juge.

### ➤ **La clause de dispense de mise en demeure préalable**

Un créancier ne devrait pas pouvoir appliquer les sanctions à l'encontre d'un client s'il ne lui a pas adressé une mise en demeure au préalable. Cette exigence est un principe général de droit.

Toutefois, de nombreuses conditions générales, comprennent une clause de dispense de mise en demeure.

Exemple : **MOBISTAR**

*« L'expiration du délai de paiement met le Client en demeure de plein droit sans qu'il y ait besoin d'une sommation,(...)... »*

On observera que plusieurs législations, dans un souci de protection de la partie faible, imposent le recours à une mise en demeure, comme préalable à une sanction contractuelle!

<sup>16</sup> <http://support.mobistar.be>

(en matière de crédit à la consommation, de crédit hypothécaire, d'assurance terrestre) et n'admettent donc pas dans pareils cas, une clause de dispense de mise en demeure!

### **Recommandations à propos de la clause de mise en demeure**

- ⇒ Interdire de dispenser le vendeur, en cas d'inexécution ou en cas de retard dans l'exécution de ses obligations par le consommateur, de l'envoi d'une lettre de mise en demeure pour faire courir les intérêts de retard

### **Les clauses dites d'« anticipatory breach »**

Par ces clauses, le vendeur se réserve le droit de mettre fin unilatéralement au contrat alors que le manquement du consommateur n'est qu'hypothétique et lié à une modification de sa situation personnelle.

#### Exemples :

##### **LUMINUS<sup>17</sup>**

*"Nous pouvons suspendre la fourniture ou résilier le contrat de fourniture avant son terme avec arrêt de fourniture, par lettre recommandée, avec effet immédiat, sans intervention judiciaire ni indemnité (...) si (...) nous avons des raisons de penser que votre situation financière est telle que vous ne respecterez pas vos obligations de paiement (par ex., en cas de procédure de règlement collectif de dettes, de saisie, de dettes à l'égard de l'ONSS, de protestation d'une lettre de change, etc.) et vous vous absteniez de constituer (à temps) une garantie, à notre demande"*

##### **TELENET**

*"Telenet peut décider de suspendre ou résilier entièrement le Contrat sans préavis ni indemnité, de refuser une réactivation ou une réparation, après vous avoir contacté à ce sujet par tous les moyens raisonnables (...) si (...), si vous êtes en état de faillite ou de cessation de paiement ou que vous avez conclu un arrangement avec vos créanciers ou si vous êtes repris dans la base de données Préventel, ou (...). Dans de tels cas, vous serez redevable d'une indemnité"*

On le voit, ces clauses sont draconiennes pour un consommateur financièrement fragile. Une demande de délai de paiement ou l'introduction d'une procédure en règlement collectif de dettes pourraient entraîner une rupture du contrat (et la fin de la fourniture) et ce même sans manquement de la part du consommateur ! Il nous semble qu'elles constituent manifestement un abus de droit.

De plus, l'art.32, 9° de la LPC interdit au vendeur de rompre unilatéralement le contrat sans dédommagement pour le consommateur. Or, dans la pratique, une indemnisation du consommateur n'est jamais prévue et même généralement exclue.

### **Recommandations à propos de la clause d'anticipatory breach**

- ⇒ Interdire cette clause, qui est basée sur une suspicion d'insolvabilité à venir

<sup>17</sup> <https://www.luminus.be/>

### 4.3. La durée du contrat

L'art. 32, 16° LPC considère comme abusif le fait d'"engager le consommateur pour une durée indéterminée, sans spécification d'un délai raisonnable de résiliation"

Or, dans la pratique, le contrat à durée indéterminée s'est généralisé, MAIS avec une période pendant laquelle on ne peut mettre fin au contrat (appelée durée initiale minimum du contrat).

Exemple:

*"Les Conditions Particulières précisent la durée du contrat. Celui-ci peut être à durée déterminée ou à durée indéterminée moyennant une période initiale incompressible, qui est de 12 mois, sauf disposition contraire précisée dans les Conditions Particulières.*

*Sauf dispositions contraires, tout contrat est réputé reconduit par tacite reconduction pour la durée égale du contrat initial"*

Par cette construction juridique, les fournisseurs de services contournent la loi de deux manières, à savoir :

- En qualifiant leur contrat de contrat à durée indéterminée, ils contournent **la loi du 25 mai 2007** sur la reconduction tacite des contrats à durée déterminée. Ceci leur permet d'éviter d'informer de manière claire leurs clients sur la reconduction automatique de leur abonnement si un recommandé de résiliation n'est pas envoyé à temps. Tant que le client ne se rend pas compte qu'il a le droit de résilier son contrat une, voire deux mensualités supplémentaires, seront débitées de son compte par la voie de la domiciliation bancaire.
- En prévoyant une période d'affiliation minimale (qui peut aller jusqu'à 48 mois), ce qui correspond à une durée déterminée, le professionnel s'abstient de prévoir un délai raisonnable de résiliation du contrat à durée indéterminée.

Ces constructions juridiques suscitent la confusion et empêchent le consommateur de jouir de ses droits.

Il arrive que le prestataire de services brouille encore un peu plus les pistes et soit à la limite de la publicité trompeuse.

Exemple : **CLEARWIRE**<sup>18</sup>

*"Le Contrat est conclu pour une durée initiale indiquée dans le Contrat de 12 ou 24 mois. Cette durée est prolongée par la durée de toute promotion initiale, tels que, par exemple, les trois premiers mois gratuits. A défaut de résiliation par le Client, au plus tard 1 mois avant la fin de la durée initiale du Contrat selon les modalités de l'article 18, ce Contrat sera renouvelé par tacite reconduction pour une durée indéterminée"*

Une nouvelle fois on retrouve la construction juridique dénoncée ci-dessus. Mais en plus de cela, le prestataire de services s'arroge le droit de prolonger la période initiale des promotions offertes au consommateur. Ici en l'occurrence, les trois premiers mois gratuits s'ajoutent à cette période qui s'allonge d'autant.

Résultat: ces trois premiers mois gratuits deviennent obligatoirement payants par la suite!

#### **Recommandations à propos de la durée du contrat**

⇒ Interdire de prévoir une période d'affiliation minimum dans les contrats à durée indéterminée et prévoir donc une faculté de résiliation du consommateur avec un délai de préavis raisonnable comme l'exige la loi.

<sup>18</sup> <http://www.clearwire.be>

#### 4.4. Pour un recours effectif et non judiciaire

D'autres mesures sont également à envisager pour permettre au consommateur un recours effectif contre les clauses abusives et éviter ainsi un certain nombre de conflits.

##### Recommandations générales

###### ⇒ **Accroître le pouvoir de contrôle effectué par le SPF Economie**

Ce service est entre autre chargé de contrôler et de sanctionner le respect de la loi sur les pratiques du commerce. Il n'est cependant pas compétent pour interpréter des termes comme « manifestation » « excessivement »,...

Dès lors, son intervention actuelle se borne le plus souvent à vérifier si l'exigence de réciprocité des clauses est rencontrée et, lorsqu'elle ne l'est pas et après avertissement, soit de verbaliser, soit de transmettre au parquet.

Si les précisions que nous recommandons étaient apportées à la loi sur les pratiques du commerce, le SPF Economie serait en mesure d'avoir une action bien plus efficace.

###### ⇒ **Encourager la conclusion d'accords sectoriels.**

On l'a vu dans les exemples qui précèdent, les clauses très contestables abondent.

Dans le secteur de l'énergie, un accord sectoriel a été conclu (entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2006) qui a grandement amélioré les conditions générales des fournisseurs.

Le ministre compétent, en collaboration avec le SPF Economie, pourrait émettre de telles propositions de régulation et initier des négociations, notamment en matière de téléphonie où le consommateur est particulièrement fragilisé.

###### ⇒ **Créer une Commission de conciliation et d'arbitrage paritaire.**

Prévoir qu'en cas de litige entre les parties, cette commission (à l'instar de la Commission litiges-voyages), accessible à moindre coût, soit compétente pour traiter ces litiges, soit avec force de jugement (dans un rôle d'arbitre) ou de conciliation entre les parties (dans un rôle de médiation)

#### 4.5. Le projet de directive "Clauses abusives"

Le 8 octobre 2008, la Commission Européenne a adopté la proposition de directive relative aux droits des consommateurs. Cette proposition a entre autre comme but de revoir la Directive 93/13/EEG concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs.

Deux grands changements apparaissent :

- d'une part l'introduction de deux listes exhaustives (alors que la directive 93/13/EEG ne contient qu'une liste indicative) ;
- d'autre part, le choix d'une harmonisation complète (au lieu de l'harmonisation minimale prévue dans la directive 93/13/EEG).

Le risque existe que ces développements européens aient pour conséquences que les clauses abusives existantes de l'art. 32 LPC mais aussi d'éventuelles nouvelles clauses abusives que le législateur belge accepterait (voir supra) doivent plus tard être supprimées de la loi belge.

##### Recommandations concernant la proposition de directives relative aux droits des consommateurs

⇒ Le gouvernement belge et la délégation belge au Parlement européen doivent œuvrer sur le plan européen pour que cette proposition soit adaptée pour que notre protection actuelle soit préservée.

Il est recommandé en particulier qu'une liste de clauses abusives soit établie par la Belgique pour être reprise dans les deux listes exhaustives de la « proposition de directive relative aux droits des consommateurs ».

## 5. L'INJONCTION DE PAYER : 2009, UNE ANNÉE MOUVEMENTÉE

En 2009, la plate-forme Journée Sans Crédit a milité activement contre l'introduction de ce qu'on appelle l'injonction de payer.

Concrètement, il s'agit des projets de loi 1287/001 et 1285/001 relatifs à l'introduction d'une injonction de payer dans le Code judiciaire. Ces projets de loi du gouvernement datent du mois de juin 2008. Ils s'appuyaient sur une proposition de loi datant de 2007 de madame Taelman (Open VLD).

Avec l'introduction de cette injonction de payer, on voulait introduire de manière généralisée la requête unilatérale – qui est l'exception depuis des siècles – pour le recouvrement des dettes d'argent. Il s'agit d'une procédure par laquelle un demandeur introduit sa requête auprès d'un tribunal après quoi ce tribunal n'invite pas le (supposé) débiteur à se défendre. Le tribunal statue donc en premier lieu uniquement sur la base des pièces et des déclarations du demandeur. Ensuite, le tribunal délivre une injonction de payer qui est notifiée au débiteur. Le débiteur qui n'est pas d'accord avec cette condamnation doit manifester son opposition dans les 30 jours. Dans des conditions normales, ce n'est qu'à ce moment-là qu'une procédure normale – d'examen contradictoire – est lancée. En l'absence de réaction rapide, l'huissier de justice peut passer à une exécution forcée et, par exemple, effectuer une saisie des biens ou une saisie sur salaire.

Lors des travaux préparatoires, au Sénat, un seul membre de la majorité s'est montré très critique par rapport à cette injonction de payer. Les partis de l'opposition (notamment SP.a, Groen! et Ecolo) se sont toujours opposés à ces projets. Ce n'est qu'en décembre 2008 qu'une première protestation à l'encontre de ces projets, émanant de l'extérieur du Parlement même, fut manifestée. Ce fut le Centre Flamand de médiation des dettes (Vlaams Centrum Schuldbemiddeling, abrégé en VCS) qui lança à cette époque un premier communiqué de presse soulevant de sérieuses objections à l'encontre des projets du gouvernement. Début 2009 fut un nouveau moment important avec la publication conjointe, par la VZW Welzijnzorg, l'ACW et le VCS, d'un communiqué de presse/texte d'opinion concernant l'introduction de l'injonction de payer. Ensuite, la plate-forme s'est jointe à cette protestation (y compris les nouveaux membres comme la FGTV) ainsi que la CSC. D'autres personnes et institutions ont également protesté, notamment le Secrétaire d'État à la Lutte contre la Pauvreté monsieur Delizée, la Chambre nationale des Huissiers de Justice, l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement (OCE), l'Association des villes et des communes flamandes (VVSG), la Fédération de centres autonomes d'aide sociale (FACAW), Test Achat, l'Ordre des barreaux néerlandophones (OVB), le juge de paix Freddy Evers, le président de l'association Magistratuur en Maatschappij (M&M) et le professeur Eric Breways (VUB).

Cette opposition n'a pas manqué son effet. Certains partis de la majorité y ont finalement proposé des amendements (CD&V). D'autres partis de la majorité n'étaient plus totalement convaincus de la légitimité de l'injonction de payer (PS et CDH). Finalement, un vote prévu en séance plénière a été ajourné à deux reprises. On demanda également un avis du Conseil d'État. À l'heure actuelle, le dossier est retourné aux mains de la Commission parlementaire compétente.

Il y avait et il y a toujours actuellement de nombreuses raisons de s'insurger contre l'injonction de payer. Nous en détaillons quelques-unes :

### Raisons de nature humaine

- ⇒ Pas de filtre efficace pour assurer que la procédure ne touche que les personnes qui peuvent mais ne veulent pas payer et ce sans raisons et non pas, par exemple, parce qu'elles contestent la dette
- ⇒ Une accumulation plus rapide de coûts élevés de recouvrement judiciaire pour les personnes démunies

- ⇒ Une confrontation plus rapide des personnes démunies à des mécanismes d'exclusion (ou ressentis comme tels)
- ⇒ De nombreuses personnes ne sont pas capables de vérifier dans les 30 jours le contenu de l'injonction de payer, le bien-fondé et la légitimité des montants mentionnés, ou de faire appel à l'aide juridique nécessaire (et abordable) dans ce laps de temps

## Raisons de nature sociale

- ⇒ Durcissement inutiles des relations créancier – débiteur dans notre société : le créancier peut faire appel très rapidement et plus comme *ultimum remedium* à des mesures coercitives : saisie des biens et du salaire
- ⇒ Image ternie d'une justice (impartiale) : une institution qui va promulguer des injonctions de payer sans entendre les (présumés) débiteurs. C'est l'image du tribunal comme simple agence de recouvrement engagée par le créancier
- ⇒ Image ternie d'une justice (impartiale et humaine) : une institution qui va promulguer des milliers d'injonctions de payer machinalement ou après avoir vaguement consulté les pièces fournies par le demandeur. C'est l'image du tribunal comme machine à tampons servant de simple boîte aux lettres pour les demandes du créancier
- ⇒ Contreproductif pour la promotion et le fonctionnement d'alternatives pour la procédure judiciaire : médiation, arbitrage et médiation des dettes (via des institutions reconnues pour la médiation des dettes) en particulier
- ⇒ Contreproductif pour la promotion des diverses formes de recouvrement amiable, par les créanciers même ou par les agences de recouvrement, les huissiers de justice et les avocats
- ⇒ Contreproductif pour le fonctionnement de tous les services de médiation qui peuvent être mis plus rapidement hors-jeu
- ⇒ Source possible de retards judiciaires plus importants (à cause de l'effet dit *netwidening*)
- ⇒ Même si cette mesure pouvait constituer une solution pour une justice inaccessible, lente et onéreuse, il n'est pas légitime du point de vue social de proposer une solution uniquement aux créanciers (donc aux demandeurs d'argent) et non pas à d'autres demandeurs (par exemple, un consommateur qui est demandeur dans un litige en matière de garantie).

## Raisons de nature juridique et de principe

- ⇒ Les droits de défense des citoyens individuels sont bafoués
  - ◆ Justification insuffisante pour abandonner de cette manière le principe du débat contradictoire
    - Une procédure contradictoire peut aussi être une solution rapide : en tenant uniquement de « courts débats » sur l'affaire ou lorsque le défendeur, dûment cité, ne comparaît pas et se dérobe à la justice
    - Il existe déjà une procédure unilatérale spéciale relative au recouvrement des dettes d'argent : la procédure sommaire permettant d'obtenir une injonction de payer (qui offre plus de garanties au particulier/consommateur)
    - Les périodes et le volume total des arriérés de paiements sont plus importants dans les relations *business to business* et entre les entreprises et l'État que ceux causés par le consommateur (individuel) et le particulier
  - ◆ Absence de critère pertinent grâce auquel la procédure n'aura trait qu'aux sommes qui ne sont pas susceptibles d'être litigieuses
    - Avant : l'absence de contestation de la part d'un particulier/consommateur, un fait qui ne doit d'ailleurs pas être examiné explicitement par le juge selon le projet de loi, ne permet pas d'inférer un accord, ni de conclure que cette personne ne souhaite plus se prévaloir de ses droits en tant que consommateur

- Pendant : seul le créancier est entendu par le juge
- Pendant : le juge ne doit pas vérifier en particulier l'application du droit de la consommation, ni de quelque autre législation générale et particulière (et n'a pas beaucoup de temps pour le faire) (et de ce fait, l'application de ces règles peut être contournée). Par exemple :
  - Le Code Civil : règles sur les accords en général (conditions essentielles pour un accord, règles relatives à l'administration de la preuve, nullités, ...) et les contrats particuliers (achat, achat de consommation, location, bail, caution, ...)
  - La loi sur le crédit à la consommation (formalités, nullités, plafonds pour les intérêts de retard et compensation en cas de non-paiement par le preneur de crédit, imputation des paiements, irrégularités suite auxquelles l'obligation de paiement du preneur de crédit doit être réduite au capital emprunté, ...)
  - La loi sur les pratiques du commerce à l'égard du consommateur (obligations d'information des vendeurs, opposabilité des conditions générales, règles particulières relatives à l'achat forcé, achat à distance et vente en dehors de l'entreprise, causes de nullité spéciales, ...)
  - La législation spécifique, par exemple relative à la fourniture d'électricité et de gaz (accord écrit nécessaire, plafonds pour les intérêts de retard et les indemnités de rupture, ...) et aux services de télécommunications (obligations d'information des vendeurs, autorisation écrite nécessaire, obligation de mise à disposition d'un contrat, ...)

Après : l'absence de contestation de la part d'un particulier/consommateur ne permet pas d'inférer un accord, ni de conclure que cette personne a effectué un contrôle juridique de l'injonction et a ensuite pris une décision éclairée sur la suite adaptée à accorder à cette injonction

◆ Texte de loi trop peu clair

- Pièces justifiant la créance : il n'est pas suffisamment claire si les règles générales et particulières en matière d'administration de la preuve et d'éventuelles nullités doivent être strictement appliquées à chaque pièce justificative de la demande (ou d'une partie de la demande)
- Contrôle judiciaire : l'injonction de payer servirait uniquement pour les créances qui sont fondées mais il est probablement impossible d'apprécier le bien-fondé de la créance (ce qui implique un contrôle approfondi) en se basant uniquement sur un contrôle sommaire : un *contradictio in terminis*

⇒ Égalité de traitement injustifiable du particulier/consommateur d'une part et des autorités, des entreprises et des entrepreneurs d'autre part.

- ◆ Droit de la preuve : lorsque des pièces (non contestées) émanant unilatéralement du créancier (par exemple, une facture) suffiront comme pièces de justification de la créance, cela signifie que le particulier/consommateur sera finalement soumis au droit de la preuve qui est normalement uniquement d'application entre commerçants (voir, par exemple, l'article 25 du Code de Commerce comparé à l'art. 1315 et suiv. du Code Civil) : plus d'application d'un système de justification fermé du Code Civil ou de toute autre législation particulière aux particuliers/consommateurs
- ◆ Possibilités et prévisions d'actions : on exige tout à coup autant des particuliers/consommateurs que des professionnels, des entreprises et des autorités, bien que :
  - l'on puisse considérer que les particuliers ont moins accès à l'aide et à l'assistance (juridiques) nécessaires (en interne ou via des organisations syndicales auxquelles on est associé)
  - jusqu'à présent, les particuliers n'étaient pas sensés agir de manière aussi proactive et certainement pas sur peine de déchéance du droit de contester l'affaire en tout ou en partie par la suite

## Raisons de nature factuelle

- ⇒ Le recouvrement de la créance n'est pas garanti avec une injonction de payer : actuellement, on constate déjà que, dans plus de 30% des cas, les recouvrements judiciaires via des huissiers de justice ne mènent pas à un paiement plus rapide (à cause de revenus ou de biens insuffisants à saisir ou parce que les créanciers privilégiés comme, notamment, le fisc, peuvent s'adjuger la part du lion des sommes perçues suite à ces mesures)
- ⇒ Les créanciers ne gagnent pas nécessairement du temps : en cas de contestation on perd de toute manière deux mois ; une procédure par défaut, par exemple, se déroule plus rapidement
- ⇒ Les créanciers n'y gagnent pas nécessairement d'un point de vue financier : la procédure n'est en soi pas moins chère que les procédures existantes et, si le débiteur est insolvable, il existe un risque de non-récupération des frais de recouvrement judiciaire avancés

En outre, les raisons juridiques éventuelles en faveur de l'injonction ne sont pas convaincantes. Cela signifie en particulier que l'introduction d'une injonction de payer (belge) relève d'un choix politique libre pour notre Législateur national.

- ⇒ Règlement européen 1896/2006 : cette procédure européenne d'injonction de payer, également applicable en Belgique depuis fin décembre 2008, est uniquement applicable en cas de relations transfrontalières à caractère international, pas quand le demandeur et le défendeur sont tous deux établis en Belgique, et ce règlement stipule, en outre, dans son introduction que son objectif n'est pas d'harmoniser les procédures nationales existantes
- ⇒ Discrimination des créanciers qui peuvent faire appel à l'injonction de payer dans le cadre de problèmes transfrontaliers mais pas dans le cadre de problèmes intérieurs : pour les affaires intérieures, il n'existe pas de règle de droit permettant de déterminer l'éventuelle existence d'une discrimination, et, de plus, il existent de bonnes raisons de prévoir des mesures différentes pour les affaires transfrontalières et les affaires intérieures (et d'autres procédures pour les particuliers/consommateurs que celles réservées aux relations professionnelles) ; des situations différentes peuvent et doivent, être traitées différemment : notez également que, par exemple, les Pays-Bas ont décidé de ne pas introduire d'injonction de payer pour les affaires intérieures.

La plate-forme continue à suivre ce dossier. Nous continuerons à nous battre pour exclure les consommateurs et les particuliers du domaine d'application de l'injonction de payer belge, lorsque le demandeur et le défendeur sont établis en Belgique. À ce propos, il faut remarquer que le ministre Van Quickenborne (Open VLD) a lancé l'idée au cours de l'été 2009 d'introduire cette injonction de payer (appelée ordre de paiement) uniquement pour les relations professionnelles *business to business*. Cela remplit d'espoir la plate-forme en ce qui concerne l'évolution de ce dossier.

## 6. BAROMÈTRE DES RECOMMANDATIONS 2007 ET 2008

Le baromètre permet d'évaluer de façon systématique le suivi donné par le Parlement et/ou le Gouvernement aux recommandations que nous avons formulées en 2007 et 2008.

### 6.1. Baromètre des recommandations concernant des améliorations de la LCC

Recommandation 2007	Action prise	Appréciation	Compatibilité avec la Directive 2008/48/CE
<b>Publicité pour le crédit</b>			
♦Clarification de l'art. 6 § 1, alinéas 2 et 3 qui interdit certaines publicités en supprimant le terme "abusivement"	1. Proposition de loi modifiant la législation sur le crédit à la consommation et le crédit hypothécaire en ce qui concerne la publicité, 12 février 2008, DOC 52 0793/001, article 2, Chambre des Représentants, Mev. Katrien Partyka et consorts, CD&V-N-VA.	1. Bonne proposition soutenue par la plate-forme car allant dans le sens de cette clarification.	C'est compatible avec la directive (article 4 ; considérant 25)
	2. Proposition de loi portant diverses mesures visant à lutter contre le crédit facile, 8 juillet 2008, Sénat, Doc. 4-858/1, Mmes Vienne et Kapompolé, article 2, PS.  Proposition reprise le 6 février 2009, Chambre, DOC 52 1801/001, Mmes Lalieux et Burgeon et Mr Mathot, PS	2. Bonne proposition soutenue par la plate-forme car allant dans le sens de cette clarification.	
♦Renforcement des pouvoirs de sanction du juge contre tout prêteur auteur d'une publicité illégale	1. Proposition de loi modifiant l'article 85 de la loi du 12 juin 1991 relative au crédit à la consommation, 14 mars 2006, DOC 51 2340/001, Chambre des Représentants, Mr François-Xavier de Donnea devenue caduque et redéposée le 6/11/2007 sous le n° DOC 52 0328/001, MR.  Amendement du 27 janvier 2009 sur la proposition de loi modifiant l'article 85 de la loi du 12 juin 1991, Chambre, DOC 52 0328/003, Mr de Donnea et consorts, MR	1. Bonne proposition visant à permettre au juge de prononcer une sanction civile dans tous les cas de publicités illégales. Proposition soutenue par la plate-forme JSC déjà dans le dossier de recommandations 2007.  Il est regrettable que l'amendement réduise les cas dans lesquels le juge peut prononcer une sanction civile aux deux premiers tirets de l'article 6 et que cela soit lié à l'apport de preuve	C'est compatible avec la directive (Article 23 ; considérant 47)

Recommandation 2007	Action prise	Appréciation	Compatibilité avec la Directive 2008/48/CE
	<p>2. Proposition de loi portant diverses mesures visant à lutter contre le crédit facile, 8 juillet 2008, Sénat, Doc. 4-858/1, Mmes Vienne et Kapompolé, article 3, PS</p> <p>Proposition reprise le 6 février 2009, Chambre, DOC 52 1801/001, Mmes Lalieux et Burgeon et Mr Mathot, PS</p>	<p>2. Bonne proposition soutenue par la plate-forme JSC et visant à renforcer les sanctions pénales contre les auteurs de publicités pour le crédit qui sont illégales</p>	
<b>Information du consommateur</b>			
<p>♦ Personnel formé en mesure d'assumer son devoir de conseil et son obligation d'information vis-à-vis des emprunteurs (recommandation 2007-2008)</p>	<p>1. Proposition de loi portant diverses mesures visant à lutter contre le crédit facile, 8 juillet 2008, Sénat, Doc. 4-858/1, Mmes Vienne et Kapompolé, article 4, PS.</p> <p>Proposition reprise le 6 février 2009, Chambre, DOC 52 1801/001, Mmes Lalieux et Burgeon et Mr Mathot, PS</p>	<p>1. Bonne proposition qui vise à imposer aux prêteurs, aux intermédiaires de crédit et à leur personnel une formation qui leur permette d'assumer efficacement leur obligation d'information et leur devoir de conseil.</p>	<p>C'est compatible avec la directive (considérant 25 ; considérant 26 ; considérant 27)</p>
	<p>2. Proposition de loi modifiant la législation relative aux crédits à la consommation, 4 novembre 2008, Chambre, DOC. 52 1538/001, Mme M. Almaci et consorts, article 4, Ecolo-Groen.</p>	<p>2. Proposition intéressante visant à mettre un guichet d'informations à la disposition du candidat-emprunteur en vue d'assurer un dialogue permanent entre prêteur et emprunteur.</p>	
<p>♦ Favoriser le délai de réflexion afin de limiter les crédits conclus de façon impulsive</p>	<p>Proposition de loi portant sur diverses mesures visant à lutter contre le crédit facile, 8 juillet 2008, Sénat, Doc. 4-858/1, Mmes Vienne et Kapompolé, article 5, PS.</p>	<p>Proposition visant à interdire la conclusion d'un contrat de crédit sur le lieu d'achat du produit pour lequel le crédit est conclu.</p> <p>Proposition non soutenue en son état mais la JSC soutient l'idée qu'une amélioration devrait être envisagée</p>	<p>C'est compatible avec la directive (considérant 17)</p>
<p>♦ Généralisation d'un délai de réflexion de 7 jours pour tous les contrats de crédit</p>	<p>1. Proposition de loi portant sur diverses mesures visant à lutter contre le crédit facile, 8 juillet 2008, Sénat, Doc. 4-858/1, Mmes Vienne et Kapompolé, article 6, PS.</p>	<p>1. Bonne proposition visant à généraliser le délai de réflexion de 7 jours pour tous les types de contrats de crédit à la consommation, quels qu'en soient le montant et le mode de conclusion (à distance ou non) du contrat de crédit.</p>	<p>C'est incompatible car la directive va plus loin en prévoyant un délai de rétractation de 14 jours calendaires sans motifs à donner.</p>

Recommandation 2007	Action prise	Appréciation	Compatibilité avec la Directive 2008/48/CE
	2. Proposition de loi modifiant la législation relative aux crédits à la consommation, 4 novembre 2008, Chambre, DOC. 52 1538/001, Mme M. Almaci et consorts, article 6, Ecolo-Groen.	2. Bonne proposition visant à porter le délai de réflexion à 14 jours pour tous les types de contrats de crédit à la consommation	
♦Renforcement des pouvoirs de contrôle et de sanction à l'égard des prêteurs et intermédiaires qui n'assument pas leur devoir de conseil et leur obligation d'information	Néant		C'est compatible avec la directive ( considérant 47 ; le considérant 26
♦Liste des prêteurs et intermédiaires à jour et aisément consultable	1. Proposition de loi complétant la loi du 12 juin 1991 relative au crédit à la consommation en vue de renforcer le contrôle des prêteurs et des intermédiaires de crédit, 21 février 2008, DOC 52 0860/001, Chambre des Représentants, Mmes Musin, Lalieux et Burgeon, PS.	1. Bonne proposition visant à mettre à la disposition du public une liste à jour et aisément consultable des prêteurs et intermédiaires de crédit.	C'est compatible avec la directive ('article 20 ; considérant 44)
	2. Proposition de loi portant sur diverses mesures visant à lutter contre le crédit facile, 8 juillet 2008, Sénat, Doc. 4-858/1, Mmes Vienne et Kapompolé, article 7, PS	2. Bonne proposition visant à mettre à la disposition du public une liste à jour et aisément consultable des prêteurs et intermédiaires de crédit.	
<b>Durée des OC</b>			
♦Soumettre tous les contrats d'ouverture de crédit à l'obligation légale de zéro tage	1. Proposition de loi visant à fixer un délai de zéro tage pour les ouvertures de crédit, 23/01/2008, Doc. 4 – 522/1, Sénat, Mmes Zrihen et Kapompolé, article 2, PS.	1. Bonne proposition conforme aux revendications de la plateforme.	C'est compatible avec la directive (considérant 26)
	2. Proposition de loi modifiant la législation relative aux crédits à la consommation, 4 novembre 2008, Chambre, DOC. 52 1538/001, Mme M. Almaci et consorts, article 5, Ecolo-Groen.	2. Bonne proposition conforme aux revendications de la plateforme.	

Recommandation 2007	Action prise	Appréciation	Compatibilité avec la Directive 2008/48/CE
<p>♦ Fixer ce délai de zéro tage à 1 an pour les crédits jusqu'à 5.000 euros et à 5 ans pour tous les crédits supérieurs à 5.000 euros</p>	<p>1. Proposition de loi visant à fixer un délai de zéro tage pour les ouvertures de crédit, 23/01/2008, Doc. 4 – 522/1, Sénat, Mmes Zrihen et Kapompolé, article 2, PS.</p> <p>Proposition reprise le 2 janvier 2009, Chambre, DOC 52 1779/001, Mmes Burgeon et Lalieux et Mr Mathot, PS</p>	<p>1. Bonne proposition conforme aux revendications de la plate-forme.</p>	<p>C'est compatible avec la directive (considérant 26)</p>
	<p>2. Proposition de loi modifiant la législation relative aux crédits à la consommation, 4 novembre 2008, Chambre, DOC. 52 1538/001, Mme M. Almaci et consorts, article 5, Ecolo-Groen.</p>	<p>2. Bonne proposition conforme aux revendications de la plate-forme.</p>	
<b>Coût de l'OC</b>			
<p>♦ Traduction du TAEG en pourcentage mensuel + décomptes mensuels complets + valeurs monétaires</p>	<p>1. Proposition de loi portant diverses mesures visant à lutter contre le crédit facile, 8 juillet 2008, Sénat, Doc. 4-858/1, Mmes Vienne et Kapompolé, article 8, PS.</p> <p>Proposition reprise le 6 février 2009, Chambre, DOC 52 1801/001, Mmes Lalieux et Burgeon et Mr Mathot, PS</p>	<p>1. Bonne proposition conforme aux revendications de la plate-forme.</p>	<p>C'est compatible avec la directive (articles 4 g., 6 f. et 19 de la directive parlant de taux annuel effectif global mais rien ne semble s'opposer à ce qu'un pourcentage mensuel apparaisse à côté du pourcentage annuel et ce, à des fins d'amélioration de l'information précontractuelle du consommateur)</p>
	<p>2. Proposition de loi modifiant la législation relative aux crédits à la consommation, 4 novembre 2008, Chambre, DOC. 52 1538/001, Mme M. Almaci et consorts, article 9, Ecolo-Groen.</p>	<p>2. Bonne proposition conforme aux revendications de la plate-forme.</p>	
<p>♦ Inclusion du coût de toute assurance dans le TAEG</p>	<p>Proposition de loi portant sur diverses mesures visant à lutter contre le crédit facile, 8 juillet 2008, Sénat, Doc. 4-858/1, Mmes Vienne et Kapompolé, article 9, PS.</p> <p>Proposition reprise le 6 février 2009, Chambre, DOC 52 1801/001, Mmes Lalieux et Burgeon et Mr Mathot, PS</p>	<p>Bonne proposition conforme aux revendications de la plate-forme.</p>	<p>C'est incompatible avec la directive (voyez à ce sujet nos recommandations 2009)</p>
<p>♦ Diminution du TAEG applicable aux prêts à tempérament et ventes à tempérament de plus de 5.000 euros - max : 11%</p>			<p>C'est compatible avec la directive (cette question n'est pas abordée par la directive)</p>

Recommandation 2007	Action prise	Appréciation	Compatibilité avec la Directive 2008/48/CE
<b>Sort des avals</b>			
♦Extension des règles de protection des cautions à toute personne physique qui s'engage à titre gratuit en garantie d'un crédit à la consommation	Néant		C'est compatible avec la directive (cette question n'est pas abordée par la directive)
<b>Moyens de lutte contre le surendettement</b>			
♦Publication d'une liste des prêteurs ayant enfreint la loi	Néant		C'est compatible avec la directive (cette question n'est pas abordée par la directive)
♦Soumettre les dépassements de découvert bancaire à la loi sur le crédit à la consommation	Proposition de loi modifiant la loi relative au crédit à la consommation, 23 mars 2009, Sénat, 4-1238/1, Mmes Vienne et Kapompolé, PS	Bonne piste mais la proposition n'atteint pas les objectifs visés par la JSC (recommandations 2007, p.28).	C'est compatible avec la directive (article 2. 4, considérant 11)

Recommandation 2008	Action prise	Appréciation	Compatibilité avec la Directive 2008/48/CE
♦Interdiction pour les vendeurs d'octroyer des crédits non liés à un achat dans leur enseigne	Proposition de loi visant à responsabiliser les acteurs du crédit à la consommation et à lutter contre le surendettement, 13 janvier 2009, Chambre, DOC 1726/001, Mr Josy Arens, article 5, CDH	Proposition visant à interdire aux grands magasins de contracter des prêts à tempérament avec des clients. Proposition qui n'est pas soutenue en tant que telle par la plate-forme.	C'est compatible avec la directive (considérant 15, considérant 17)
♦Formulaire standardisé	Proposition de résolution visant à instaurer un formulaire standardisé pour les demandes de crédit, 30 avril 2009, Sénat, 4-1305/1, Mme Vanessa Matz, CDH	Bonne proposition car conforme aux revendications de la plate-forme	C'est compatible avec la directive (considérant 26)
Un prospectus à améliorer	Néant		C'est compatible avec la directive (article 5 ; considérant 19)
Une procédure gratuite, rapide et efficace en cas de difficulté de paiement	Néant		C'est compatible avec la directive (cette question n'est pas abordée par la directive)

### Directive européenne

♦Un texte qui garantisse un niveau élevé de protection des consommateurs et un réel marché intérieur des crédits	Directive 2008/48/CE du Parlement européen et du Conseil du 23 avril 2008 concernant les contrats de crédit aux consommateurs et abrogeant la directive 87/102/CEE du Conseil, JO L 133 du 23.04.2008, p. 66.	Texte prévoyant un niveau de protection de l'emprunteur inférieur au niveau de protection offert par notre loi belge, particulièrement au niveau de la réglementation de la publicité pour le crédit et du calcul du TAEG. Craintes de recul au moment de la transposition de ce texte dans notre législation.
--	---	--

## 6.2 Baromètre des autres recommandations

Recommandation 2007	Action prise	Appréciation
<b>Moyens pour la lutte contre le surendettement</b>		
♦Evaluations structurelles de la législation crédit actuelle	Plan fédéral de lutte contre la pauvreté du Secrétaire d'Etat à la lutte contre la pauvreté – JM Delizée, PS, juillet 2008, p. 23.	Engagement d'action positif de la part du secrétaire d'Etat à la pauvreté.
♦Renforcement des contrôles des dispositions en matière de publicité et de conditions d'octroi des crédits	Néant	
♦Moyens spécifiques et récurrents pour une politique de sensibilisation et d'information des consommateurs	1. Note de politique générale du Ministre Magnette chargé de la protection des consommateurs, PS, p. 104.	Priorité déclarée d'assurer un financement structurel suffisant du fonds de traitement du surendettement par le biais de l'élargissement de l'assiette de financement.
	2. Plan fédéral de lutte contre la pauvreté du Secrétaire d'Etat à la lutte contre la pauvreté JM Delizée, PS, juillet 2008, p. 23.	
♦Augmentation des moyens financiers des services de médiation de dettes	Décret du Parlement flamand du 10 juillet 2008, Mon.B., 13/08/2008, « decreet houdende wijziging van het decreet van 24 juli 1996 houdende regeling tot erkenning van de instellingen voor schuldbemiddeling in de Vlaamse Gemeenschap ».	Avancée significative en termes de critères de reconnaissance des institutions pratiquant la médiation de dettes et en termes de financement de ces institutions. Pour en assurer l'efficacité réelle, il serait néanmoins opportun de prévoir un arrêté d'exécution de ce décret.
♦Diffusion, vers le grand public, d'informations sur le règlement collectif de dettes	Néant	
♦Encourager le crédit social pour mieux lutter contre l'exclusion bancaire et le surendettement		
♦Renforcement des contrôles par le SPF Economie	Néant	

<b>Publicité pour le crédit</b>		
♦ Réforme et révision de la loi du 4 août 1992 sur le crédit hypothécaire	Proposition de loi modifiant la législation sur le crédit à la consommation et le crédit hypothécaire en ce qui concerne la publicité, 12 février 2008, DOC 52 0793/001, articles 3 à 7, Chambre des Représentants, Mev. Katrien Partyka et consorts, CD&V-N-VA.	Bonne proposition soutenue par la plate-forme JSC car plaidant pour une meilleure réglementation de la publicité dans le cadre du crédit hypothécaire.
♦ Plus de moyens financiers alloués aux autorités pour contrôler les publicités	Néant	
♦ Transparence et publicité des résultats des contrôles et enquêtes du SPF Economie	Néant	
<b>Découvert bancaire</b>		
♦ Le découvert bancaire octroyé sur demande expresse et moyennant conclusion d'un contrat	Proposition de loi modifiant la législation relative aux crédits à la consommation, 4 novembre 2008, Chambre, DOC. 52 1538/001, Mme M. Almaci et consorts, article 13, Ecolo-Groen.	Bonne proposition visant à ce qu'une facilité de caisse ne puisse jamais être accordée tacitement et soit toujours l'objet d'un contrat explicite.

<b>Recommandation 2008</b>	<b>Action prise</b>	<b>Appréciation</b>
♦ Mesurer l'endettement réel	Proposition de loi modifiant la loi relative à la centrale des crédits, 3 mars 2009, Chambre, DOC 1847/001, Mr André Frédéric et consorts, PS	Bonne proposition car conforme aux revendications de la plate-forme
♦ Traçabilité des intermédiaires de crédits et ainsi élargir la base de financement du Fonds de traitement du surendettement	Proposition de loi modifiant la loi du 5 juillet 1998 sur le règlement collectif de dettes, 13 mai 2009, Chambre, DOC 1987/001, Mr Maxime Prévot et Mme Véronique Salvi, CDH	Bonne proposition visant à élargir les catégories de contributeurs au Fonds de traitement du surendettement aux intermédiaires de crédit. Proposition soutenue par la plate-forme.

## ANNEXE

### L'édifiante chronique d'une médiatrice de dettes

(Publiée dans les *Echos du crédit et du Surendettement*)

« 28 août 2008. Je rentre du supermarché avec mon petit Théodore dans sa poussette lestée de courses. Je traverse Matongé, le « haut lieu de l'élégance africaine à Ixelles », dicit Wikipédia, un quartier élégant certes, populaire aussi. Un jeune homme m'accoste. Il est sorti de derrière son comptoir improvisé, posé à même le trottoir. L'ensemble me fait penser au zinc un peu brinquebalant du marché du dimanche, où le chaland s'accoude en dégustant son petit blanc et en picorant une caricole.

- *Connaissez-vous la Visa de CITIBANK ?*
- *Euh, non !*
- *C'est une carte sans frais, car en Belgique, il est interdit pour une banque d'offrir une carte gratuitement alors ce que nous faisons à la CITIBANK, c'est qu'on vous paye 20 €, pour rembourser les frais. C'est sans frais, à vie. Et nous, on vous offre une carte même si vous n'êtes pas client chez nous. Vous avez 2.000 €. Avec ça, vous pouvez tout acheter : des vêtements pour le petit, des voyages, payer vos courses, ajoute-t-il en voyant la pizza qui déborde du sac (recyclable le sac, je précise). Vous pouvez même avoir jusqu'à 7.500 €. C'est un super moyen de gérer son argent et les commerçants aiment bien cette carte, car elle ne leur coûte rien et à vous non plus.*
- *Pendant qu'il reprend son souffle, j'improvise une moue candide et lui demande s'il y a des intérêts. Au fait, vous achetez ce que vous voulez et quinze jours plus tard, on vous envoie le décompte. Vous payez dans les quinze jours, mais si vous ne savez pas payer, vous vous arrangez avec la banque.*
- *Quoi, je dois tout payer d'un coup ?*
- *Non, vous pouvez payer en plusieurs fois, maximum 20 € par mois. Je me permets d'insister sur les intérêts.*
- *C'est 1% et quelques.*
- *Et par an ?*
- *Par an ça fait 16, ... 17 %. Mais c'est sur ce qui vous reste à payer, alors sur 25 € par exemple, c'est rien. Et il n'y a pas de frais.*
- *Et c'est quoi les conditions ?*
- *Il faut travailler depuis 6 mois. Vous travaillez ?*
- *Oui*
- *Et vous êtes fichée ?*
- *Fichée où ?*
- *Vous n'avez pas de crédit que vous ne savez pas rembourser ?*
- *Euh non, j'ai mon emprunt hypothécaire mais il est en ordre.*
- *Alors il n'y a pas de problème !*
- *Vous pouvez m'envoyer de la documentation à la maison, je voudrais réfléchir.*
- *Oui bien sûr, vous avez votre carte d'identité sur vous ? Donnez-la-moi, je vais faire une copie. Et on va remplir un formulaire.*

Pendant que je fouille mon sac à la recherche de ma carte d'identité, il enchaîne les questions : *Vous vivez seule ? Vous gagnez combien ? Et monsieur ? Employée ou ouvrière ? Des allocations familiales ? Une rente ? Vous avez des personnes à charge ? Vous êtes propriétaire ou locataire ? Vous remboursez combien à la banque ? Vous remboursez un autre crédit ? C'est quoi votre banque habituelle ?*

Nous sommes interrompus par un passant qui trouve que je bouche le passage avec ma poussette.

- *Adresse de votre employeur ?*
- *Vous n'allez pas lui écrire tout de même ?*
- *Non, ne vous inquiétez pas.*
- *Et je dois vous fournir mon contrat de travail ou mes fiches de paie.*
- *Non, non, du moment que vous n'êtes pas fichée.*

Il me tend le dépliant sur lequel il a griffonné mes réponses.

- *Signez ici à côté des données et ici, dans le cadre, en écrivant « Lu et approuvé pour 2.000 € à crédit ».*
- *Et mais vous n'êtes pas en train de me faire signer un contrat tout de même, je voudrais d'abord en parler à la maison.*
- *Non, c'est juste une proposition. On analyse le dossier et si c'est pas ok, vous n'avez plus de nos nouvelles et si c'est bon, vous recevez la carte mais vous n'êtes pas obligée de l'utiliser.*
- *Et vous ne me donnez pas un double des documents ?*
- *Vous recevrez tout par la poste, avec la carte. Tenez, votre carte d'identité. La photo est bonne !*

Je reprends ma route. Théodore a fini par s'endormir, bercé par la voix du camelot, pardon, du banquier de rue.

19 septembre 2008. Une enveloppe de la CITIBANK m'attend à la maison. Il est écrit : « A titre de confirmation, nous vous prions de trouver un exemplaire du contrat de crédit signé par nous, un exemplaire de l'acte de cession de rémunération et de créances ainsi que les données démographiques et financières que vous nous avez communiquées. Vous recevrez votre nouvelle carte dans quelques jours ».

Il s'agit d'un contrat de crédit standard, conforme à première vue aux obligations de formalisme de la loi sur le crédit à la consommation. A part que ce n'est pas du tout un duplicata du dépliant en papier glacé que j'ai signé en rue. En parcourant les documents, je lis : « le contrat de crédit a été lu et approuvé par le consommateur le 28/08/2008 à l'adresse suivante : BXL ». Je découvre même que j'aurais signé une cession de rémunération !

22 septembre : ma carte VISA CITIBANK toute rutilante est arrivée. Ne manque plus que le code secret... il arrivera le lendemain avec une brochure au nom présomptueux de « Petit guide de la vie sans souci », qui m'explique tout sur « mon nouveau réflexe de paiement quotidien » pour régler mes achats de courses au supermarché, mes achats non planifiés dans mon budget (frigo, ordinateur, ....).

En résumé, je me baladais en rue, un monsieur badin m'a fait signer un dépliant sur le trottoir en me jurant que ce n'était pas un contrat et me voilà avec une ouverture de crédit. Je repasse régulièrement par Matongé. Le comptoir est toujours là. Seuls les frimas auront raison de lui. Vivement l'hiver !

Delphine De Bleeker (les propos n'engagent que l'auteur mais sont hélas réels)  
9 octobre 2008. »

## Coordination générale

Monique Van Dieren (Equipes Populaires)  
48, rue de Gembloux-5002-St Servais - 081/73.40.86 -  
[equipes.populaires@e-p.be](mailto:equipes.populaires@e-p.be)

Anne Defossez (Centre d'Appui Médiation de dettes)  
Boulevard du Jubilé, 153-155 - 1080 Bruxelles -  
02/217.88.05 - [anne.defossez@grepa.be](mailto:anne.defossez@grepa.be)



## Associations membres de la plate-forme Journée sans crédit

**Equipes Populaires** : Monique Van Dieren - Rue de Gembloux, 48 - 5002 Saint-Servais - 081/73.40.86 -  
[vandieren@e-p.be](mailto:vandieren@e-p.be) - [www.e-p.be](http://www.e-p.be)

**Centre d'Appui Médiation de dettes (anciennement Grepa)** : Anne Defossez - Boulevard du Jubilé, 153 - 155 - 1080 Bruxelles - 02/217.88.05 -  
[anne.defossez@grepa.be](mailto:anne.defossez@grepa.be) - [www.grepa.be](http://www.grepa.be)

**Crioc Oivo** : Alexis Moerenhout - Bd Paepsem, 20 - 1070 Bruxelles - 02/547.06.11 -  
[alexis.moerenhout@crioc.be](mailto:alexis.moerenhout@crioc.be) - [www.crioc.be](http://www.crioc.be)

**Dignitas** : Philippe Coupleur - Rue Henri Tournelle, 3 - 7012 Jemappes - 065/35.20.97 -  
[philippe.coupleur@dignitas.be](mailto:philippe.coupleur@dignitas.be) - [www.dignitas.be](http://www.dignitas.be)

**Fédé Plus** : Philippe Coupleur - Rue de la Station, 104 - 6060 Charleroi - 0498/51.03.06 -  
[philippe.coupleur@dignitas.be](mailto:philippe.coupleur@dignitas.be)

**Centre de Référence de Liège (GILS)** : Fabienne Jammaigne - Avenue Roi Baudouin, 29 - 4432 Alleur - 04/246.52.14 -  
[coordinateur@cdr-gils.be](mailto:coordinateur@cdr-gils.be)

**Centre de Référence de Namur (Médenam)**: Marie Vandebroeck - Rue des Brasseurs, 170 - 5000 Namur - 081/23.08.28 -  
[info@medenam.be](mailto:info@medenam.be)

**Centre de Référence du Hainaut (CReNo)**: Valérie Gehain - Chaussée de Jolimont, 263 - 7100 Haine St-Pierre - 064/84.22.91 -  
[centref@hotmai.com](mailto:centref@hotmai.com) - [www.creno.be](http://www.creno.be)

**Groupe Action Surendettement (GAS)**: Geneviève Dusausoit - Grand'rue, 4 / Bte 2 - 6630 Martelange - 063/60.20.86 -  
[gas.prevention@skynet.be](mailto:gas.prevention@skynet.be) - [www.bastogne.be](http://www.bastogne.be)

**Réseau Financement Alternatif** : Olivier Jerusalmy - Chée d'Alseberg, 303 - 1190 Bruxelles - 02/340.08.60 -  
[olivier.jerusalmy@rfa.be](mailto:olivier.jerusalmy@rfa.be) - [www.rfa.be](http://www.rfa.be)

**Groupe Prévention Surendettement** : Marie-Julienne Quiévy - Rue Chevaufosse, 72 - 4000 Liège - 04/225.23.90 -  
[gpsasbl@skynet.be](mailto:gpsasbl@skynet.be)

**CSC/ACV** : Isabelle Barez - Chaussée de Haecht, 579 - 1030 Bruxelles - 02/246.31.11 -  
[u99ibr@acv-csc.be](mailto:u99ibr@acv-csc.be) - [www.csc-en-ligne.be](http://www.csc-en-ligne.be)

**FGTB/ABVV** : Sébastien Storme - Rue Haute, 42 - 1000 Bruxelles - 02/506.82.11 -  
[sebastien.storme@fgtb.be](mailto:sebastien.storme@fgtb.be) - [www.fgtb.be](http://www.fgtb.be)

**Réseau belge de lutte contre la pauvreté** : Paul Vaerenwyck - Rue du Progrès, 333 - 1030 Bruxelles - 02/265.01.54 -  
[paul.vaerenwyck@belgisch-netwerk-armoede.be](mailto:paul.vaerenwyck@belgisch-netwerk-armoede.be)  
[www.luttepauvrete.be](http://www.luttepauvrete.be)

**Forum bruxellois de lutte contre la pauvreté** : Rocco Vitale - Rue Fernand Bernier, 40 - 1060 Bruxelles - 02/600.55.66 -  
[rvit@cpasstgilles.irisnet.be](mailto:rvit@cpasstgilles.irisnet.be) - [www.fblp.be](http://www.fblp.be)

**Réseau wallon de lutte contre la pauvreté** : Anne Leclercq - Rue Marie-Henriette, 12 - 5000 Namur - 081/31.21.17 -  
[bureau@rwlp.be](mailto:bureau@rwlp.be)

**Verbruikersateljee** : Gert Mampaey - Agoragalerij, Grasmart, 105, bus 51 - 1000 Brussel - 02/552.02.48 -  
[verbruikersateljee@skynet.be](mailto:verbruikersateljee@skynet.be) - [www.verbruikersateljee.be](http://www.verbruikersateljee.be)

**Vlaams Centrum Schuldbemiddeling** : Dirk Declerck - Paviljoenstraat, 9 - 1030 Brussel - 02/211.55.75 -  
[dirk.declerck@centrumschuldbemiddeling.be](mailto:dirk.declerck@centrumschuldbemiddeling.be)  
[www.centrumschuldbemiddeling.be](http://www.centrumschuldbemiddeling.be)

**Beweging van mensen met laag inkomen en kinderen** : Rudy Balcaen - Nieuwebosstraat, 3 - 9000 Gent - 09/224.12.15 -  
[rudy.balcaen1@telenet.be](mailto:rudy.balcaen1@telenet.be) - [www.armstenaanhetwoord.be](http://www.armstenaanhetwoord.be)

**Vlaams netwerk van verenigingen waar armen het woord nemen** : Frederic Van Hauwaert - Vooruitgangstraat 323, bus 6 - 1030 Brussel - 02/204.06.56 -  
[frederic.vanhauwaert@vlaams-netwerk-armoede.be](mailto:frederic.vanhauwaert@vlaams-netwerk-armoede.be) - [www.vlaams-netwerk-armoede.be](http://www.vlaams-netwerk-armoede.be)