



Plate-forme Journée sans crédit

Synthèse des recommandations 2009

1. INTRODUCTION

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.

La plate-forme souhaite également interpeller 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.

Il nous semble important de souligner que les recommandations (document complet sur www.journeesanscredit.be) 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 Trig (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.

En 2009, la plate-forme a réalisé un important travail d'analyse de la compatibilité de la Directive crédit avec notre législation actuelle et avec ses propres recommandations. 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 (point 1).

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 (point 2).

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 (point 3).

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.

2. LA TRANSPOSITION DE LA DIRECTIVE CRÉDIT : QUELS RISQUES POUR LE CONSOMMATEUR ?

La directive européenne du 23 avril 2008 relative au crédit à la consommation doit être transposée dans notre législation avant le mois de mai 2010, ce qui implique une adaptation de notre loi du 12 juin 1991 sur le crédit à la consommation (LCC). Il faut veiller à ce que cela se fasse dans le respect de la protection déjà offerte aux consommateurs par la loi belge, l'une des plus performantes en Europe. Ce haut niveau de protection est notamment assuré par l'obligation pour les professionnels d'enregistrer les crédits accordés à la BNB, l'obligation de consulter le fichier central des crédits aux particuliers de la BNB, le devoir d'information et de conseil à charge du professionnel du crédit et le devoir d'évaluation de la solvabilité des candidats emprunteurs. Il s'agit d'un minimum au vu de l'attitude encore irresponsable de certains prêteurs ou intermédiaires du crédit, lesquels n'hésitent pas à bafouer les règles élémentaires en matière d'information ou de conseil, participant ainsi au phénomène de surendettement.

Des avancées sont clairement visibles à la lecture de la Directive européenne en matière de devoir de conseil des prêteurs, de publicité pour le crédit, ou en ce qui concerne le délai de zéro tage qui s'appliquera enfin sans distinction.

Mais certains points sont encore à améliorer dans l'avant-projet de loi afin de promouvoir des pratiques de crédit responsables telles que le préconise la directive européenne. Par exemple, lors de la conclusion des contrats de crédit, la plate-forme demande que les prêteurs analysent plus correctement la capacité de remboursement de l'emprunteur à l'aide d'un formulaire d'analyse budgétaire standardisé. Pour mettre fin aux abus constatés en matière d'assurance liée à la signature d'un contrat de crédit, la plate-forme plaide pour que la législation permette de déterminer un coût total réel et transparent du TAEG.

Le démarchage dans les lieux publics (en rue, dans les galeries commerciales ou dans les réseaux publics de transport en commun) ou dans les entreprises, propices au crédit « facile », doit être interdit. La plate-forme demande également que les chaînes de magasin (comme Kréfel par exemple) ne puissent pas octroyer de crédit si ceux-ci ne sont pas liés à un achat dans le magasin.

De plus, un effort doit être consenti en matière de définition du statut et de formation des intermédiaires du crédit, ainsi que de contrôle des pratiques par le SPF Economie.

La position maîtresse de la Plate-forme consiste à défendre l'idée qu'un consommateur informé n'est pas nécessairement protégé et éclairé.

Recommandation à propos de la nouvelle LCC

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 ».

3. LA CENTRALE DES CRÉDITS AUX PARTICULIERS

PAS D'ÉLARGISSEMENT MAIS DES AMÉLIORATIONS SOUHAITABLES

La Centrale des crédits aux particuliers constitue un excellent outil de prévention du surendettement. Elle améliore en partie la qualité de l'information mise à disposition des prêteurs dans la phase qui précède la conclusion des contrats de crédit.

Depuis plus d'un an maintenant, certaines voix réclament l'élargissement la Centrale à l'ensemble des dettes (factures d'énergie, de soins de santé, de téléphonie...) Pour la plate-forme, en arriver à un fichier central des dettes ne permettrait en rien d'évaluer concrètement la capacité financière du consommateur et comporterait d'énormes dangers pouvant aggraver la situation des débiteurs : erreurs d'enregistrement, abus menant à des exclusions en chaîne, absence de mises à jour, sans compter l'atteinte flagrante à la vie privée.

Comme déjà énoncé dans ses recommandations 2008, la Plate-forme demande que l'utilisation de la Centrale soit optimisée, notamment par l'approfondissement des données relatives aux crédits qu'elle contient. L'on pense ainsi aux montants des encours réels des ouvertures de crédit, aux regroupements de crédit et refinancements, à l'identité des intermédiaires de crédit (courtiers, vendeurs, grandes surfaces), aux découverts en compte courant, autant de données actuellement absentes du fichier.

La plate-forme plaide également pour une mise en œuvre effective du fichier central des saisies prévu par la loi du 29 mai 2000 et confié à la Chambre nationale des huissiers de justice. Déjà existant sous format « papier » dans les greffes des différents arrondissements, ce fichier centralisé et informatisé devrait contenir l'ensemble des avis de saisie, de délégation, de cession et de règlement collectif de dettes. Ce système présente de nombreux avantages, dont ceux de réduire le risque de saisies répétées et inutiles et d'optimiser les informations mises à disposition des acteurs de terrain (créanciers, huissiers, avocats,...).

Recommandations à propos de la CCP

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

4. CONTRATS DE VENTE : STOP AUX CLAUSES ABUSIVES

Les règles et sanctions prévues par la loi sur les pratiques de commerce du 14 juillet 1991 doivent être précisées.

Un consommateur qui souhaite conclure un contrat avec un professionnel du secteur de la vente demeure fortement démuni lorsqu'il s'agit de négocier les conditions générales soumises à son approbation. Ce sont pourtant elles qui détermineront la suite des relations commerciales. Rédigées dans un style complexe, en petits caractères et termes longs, ces clauses sont sujettes à interprétation de sorte que, bien souvent, le consommateur se résigne à les accepter. En droit belge, le consommateur est protégé par la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques de commerce et sur l'information et la protection du consommateur. Afin de protéger les particuliers, cette loi a édicté une liste contenant une trentaine de clauses considérées comme abusives dans la mesure où elles *créent un déséquilibre manifeste entre les droits et les obligations des parties*. Le consommateur qui doit faire face à ce genre de clauses peut en principe en exiger l'annulation.

Le problème reste que ces conditions sont sujettes à interprétation, au point que l'intervention d'un juge est pratiquement inévitable. Or, l'accès à la justice a un coût (surtout depuis l'entrée en vigueur de la loi relative à la répétibilité des frais et honoraires d'avocats en janvier 2008) et prend du temps, alors que l'enjeu financier est parfois peu élevé.

De plus, certaines clauses, comme celles qui prévoient des indemnités à charge du consommateur en cas de retard de paiement (clause pénale) ou de rupture de contrat (clause de dédit), sont plus problématiques que d'autres.

En pratique, les vendeurs prévoient bien souvent des indemnités trop élevées mais il est difficile pour le consommateur de prouver leur caractère excessif par rapport au préjudice subi par les entreprises.

De plus, il est fréquent que l'indemnité dite forfaitaire se cumule avec des frais administratifs (frais de rappel, de recherche, frais postaux, etc).

Parfois, les sanctions prévues dans le contrat pour les deux parties ne sont pas réciproques, exigence pourtant imposée par la loi sur les pratiques de commerce et la jurisprudence, de sorte que le consommateur subit très souvent une sanction plus lourde que celle du vendeur en cas d'inexécution de leurs obligations contractuelles respectives

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, dans un contexte de confiance mutuelle et de concurrence loyale entre professionnels.

Concernant la durée des contrats, l'article 32, 16° de la loi sur les pratiques de commerce 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 il est combiné avec une période pendant laquelle on ne peut mettre fin au contrat (appelée durée initiale minimum du contrat). Ces constructions juridiques suscitent la confusion et empêchent le consommateur de jouir de ses droits. La loi est par ailleurs contournée pour un double motif :

- En qualifiant leur contrat de contrat à durée indéterminée, la loi du 25 mai 2007 sur la reconduction tacite des contrats à durée déterminée n'est pas respectée. Cette pratique détournée permet d'éviter d'informer de manière claire les 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.

Recommandations par rapport aux clauses abusives

Afin de protéger un consommateur déjà fragilisé financièrement, il est impératif d'améliorer la lisibilité des contrats conclus entre un consommateur et un professionnel en exigeant que les sanctions pour inexécution soient clairement identifiables par le particulier dans les conditions générales et soient rédigées de manière lisible et compréhensible pour les deux parties.

La Plate-forme suggère qu'il soit prévu dans la loi sur les pratiques de commerce, à l'instar de ce qui existe déjà dans les réglementations sur le contrat de crédit à la consommation et la fourniture d'énergie, un plafond juste et proportionné pour le montant de la clause pénale et des intérêts de retard.

Il faut également veiller à interdire le cumul de multiples frais divers et de l'indemnité forfaitaire (ou des intérêts conventionnels de retard) due en cas d'inexécution de la convention (ou de retard dans l'exécution).

La loi sur les pratiques de commerce doit faire l'objet d'une adaptation face aux pratiques détournées mises en place par les vendeurs professionnels. Il est important d'interdire les périodes d'affiliation minimum dans les contrats à durée indéterminée et de prévoir, donc, une faculté de résiliation du consommateur avec un délai de préavis raisonnable, comme l'exige la loi.

Recommandations générales en matière de contrats de vente

1/ Accroître le pouvoir de contrôle accordé au SPF Economie: ce service public est entre autres chargé de contrôler et de sanctionner le respect de la loi sur les pratiques du commerce du 14 juillet 1991. Il n'est cependant pas compétent pour interpréter des termes comme « manifestement » « excessivement », utilisés par la loi sur les pratiques de commerce et au sein même des conditions générales. 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 à verbaliser, soit à transmettre au parquet.

Si les précisions que la Plate-forme recommande étaient apportées à la loi sur les pratiques du commerce, le SPF Economie serait en mesure d'avoir une action bien plus efficace. La protection du consommateur et la sécurité juridique seraient davantage assurées.

2/ Encourager la conclusion d'accords sectoriels: dans le secteur de l'énergie, un accord sectoriel a été conclu (entrée en vigueur le 1^{er} juillet 2006) et 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.

3/ Créer une Commission de conciliation et d'arbitrage paritaire: préciser dans la loi sur les pratiques de commerce qu'en cas de litige entre les parties, une commission de conciliation et d'arbitrage est compétente (à l'instar de la Commission litiges-voyages) et accessible à moindre coût, pour traiter ces litiges, soit avec force de jugement (dans un rôle d'arbitre) ou à titre de conciliation entre les parties (dans son rôle de médiation). La compétence de cette commission serait acquise aux parties nonobstant les termes contenus dans les contrats afin d'assurer l'égalité entre consommateurs.