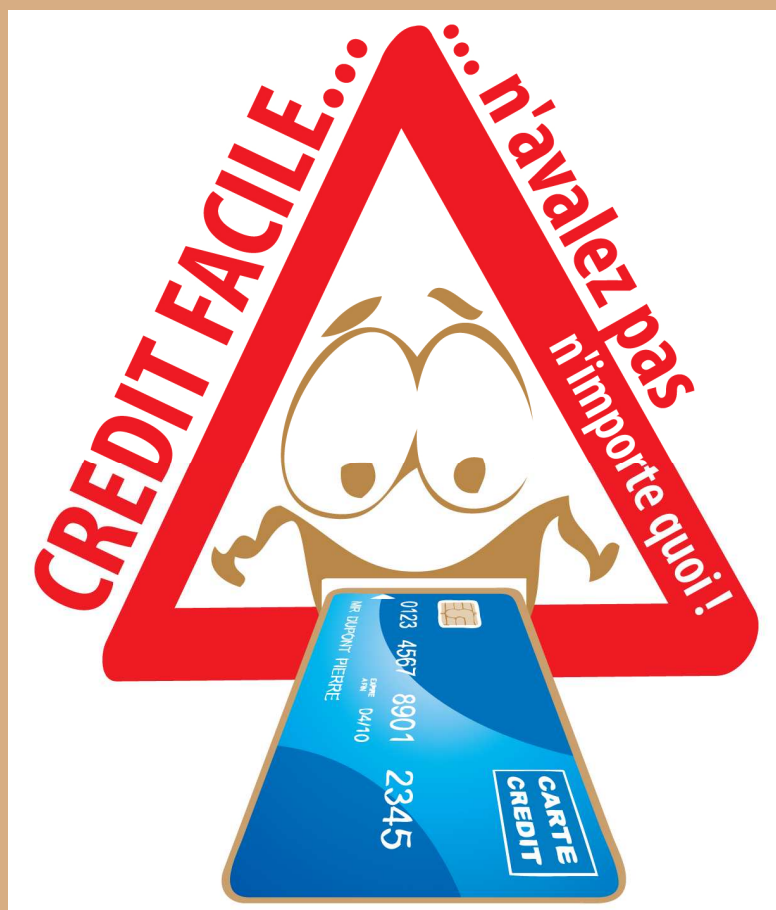


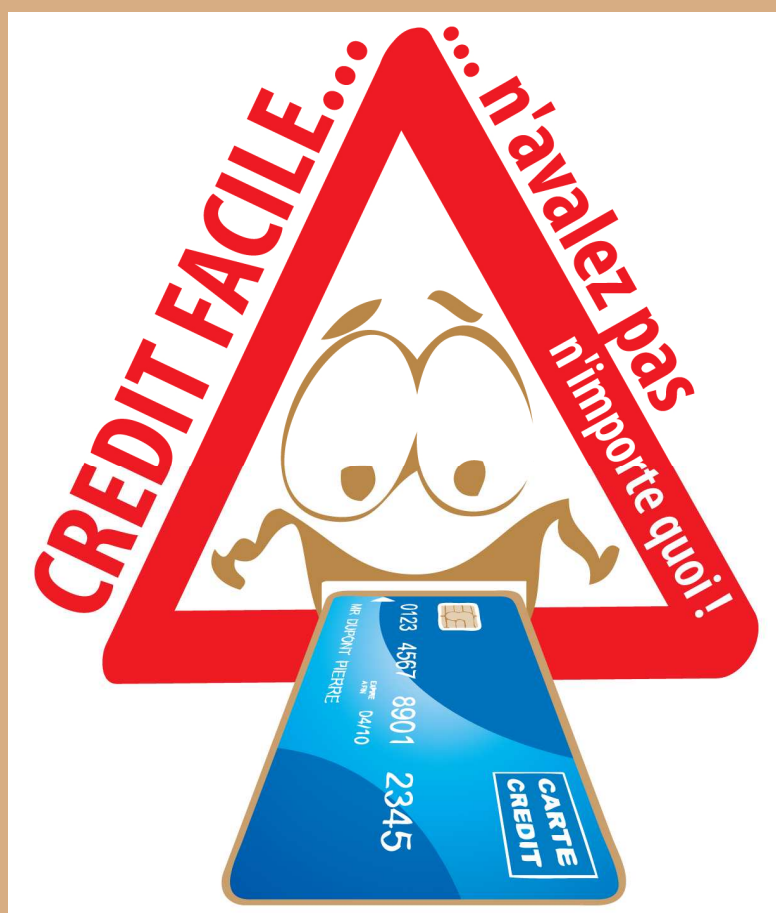
Plate-forme Journée sans crédit



Les ouvertures de crédit

Constats et recommandations
pour une meilleure protection des consommateurs

Plate-forme Journée sans crédit



Les ouvertures de crédit

Constats et recommandations
pour une meilleure protection des consommateurs

Table des matières

Introduction	5
1. L'ouverture de crédit sous la loupe	7
1.1. Qu'est ce qu'une ouverture de crédit ?	
1.2. A quoi sert une ouverture de crédit ?	
1.3. L'ouverture de crédit : un "produit" complexe et cher	
1.4. Les ouvertures de crédit dominent aujourd'hui le marché du crédit à la consommation !	
1.5. Les ouvertures de crédit jouent un rôle dans le surendettement des ménages	
1.6. Le marché de l'ouverture de crédit est dominé par le secteur non bancaire	
1.7. Les sociétés spécialisées dans l'octroi de cartes de crédit sont pointées du doigt	
2. La publicité pour le crédit	11
2.1. Des publicités qui incitent au surendettement	
2.2. Des pratiques promotionnelles inquiétantes/interdites	
2.3. Le contrôle du respect de la législation	
3. L'information du consommateur	15
3.1. Le devoir de conseil : un vœu pieux ... ?	
3.2. Le délai de réflexion	
3.3. Le contrôle des prêteurs et des intermédiaires de crédit	
4. La durée des ouvertures de crédit	19
4.1. L'ouverture de crédit : un contrat à durée illimitée	
4.2. Le crédit revolving : le consommateur peut réemprunter sans cesse	
4.3. La remise à zéro pour les contrats à durée indéterminée	
5. Le coût de l'ouverture de crédit	22
5.1. Le manque de transparence du coût réel de l'ouverture de crédit	
5.2. L'assurance "solde restant dû" liée aux contrats de crédit à la consommation	
5.3. Les taux applicables aux contrats de crédit à la consommation	
6. Le sort des "avals"	25
7. Les découverts en comptes courants	26
7.1. L'octroi automatique du découvert dès 18 ans	
7.2. Les dépassements "non autorisés"	
7.3. Des abus en ce qui concerne les taux d'intérêts appliqués aux découverts bancaires	
8. Les moyens financiers alloués à la lutte contre le surendettement	29
8.1. Le contrôle du respect de la législation au niveau fédéral	
8.2. La prévention au niveau fédéral	
8.3. Le traitement du surendettement	
8.4. Le crédit social ou comment lutter contre l'exclusion bancaire	
9. La directive européenne	34
Récapitulatif des 32 recommandations de la plate-forme	39

Introduction

Le crédit est un rouage important de notre économie et peut jouer un rôle social positif non négligeable. Il faut cependant constater qu'aujourd'hui, le crédit est devenu banal, "facile" et de plus en plus fréquemment utilisé sans que le consommateur en évalue correctement les conséquences.

Sur le terrain, les médiateurs de dettes et les associations d'aide aux personnes surendettées constatent que les personnes en difficultés 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 qu'à l'approche des fêtes de fin d'année, les publicités pour le crédit à la consommation abondent. Dans le métro, le bus, le tram, dans notre boîte aux lettres, sur notre écran d'ordinateur, à la radio, nous sommes tous confrontés à ces offres de crédits plus alléchantes les unes que les autres.

L'ouverture de crédit peut être un crédit adéquat dans certaines conditions (revenus adaptés, petits montants empruntés et remboursement dans un délai très court). Il est important que le consommateur soit correctement informé pour qu'il puisse choisir en connaissance de cause le crédit le mieux adapté à ses besoins.

C'est ce qui a motivé la création d'un collectif d'associations autour de la symbolique "Journée sans crédit". Organisée pour la quatrième année consécutive, la "Journée sans crédit" est aujourd'hui portée par 12 associations francophones et néerlandophones.¹

Informer et interpeller

La plate-forme Journée sans crédit centre son action sur l'information et sur la prévention du surendettement, par le biais d'animations de rue, de supports d'informations et d'outils pédagogiques. Elle vise l'information d'un public fragilisé qui a peu ou pas assez de revenus, mais également l'information du consommateur "moyen".

Par ailleurs, la Plate-forme souhaite, dans le cadre de la journée sans crédit 2007, interpeller les pouvoirs publics en vue de parvenir à une meilleure protection du consommateur, et plus particulièrement du consommateur fragilisé.

C'est dans le cadre de cette action que la Plate-forme Journée Sans Crédit formule 32 recommandations, que nous vous présentons dans ce dossier.

¹ Equipes Populaires, Grepa, KWB, Dignitas, Groupe action Surendettement, Centre de Référence du Hainaut, Verbruikersateljee, Crioc Oivo, Vlaams Centrum Schuldbemiddeling, KAV, Beweging van mensen met laag inkomen en kinderen, Le Groupe Prévention Surendettement

Au niveau belge

La législation belge relative au crédit à la consommation est l'une des plus performantes à l'heure actuelle sur le plan européen.

Parmi les nombreuses mesures qui ont été mises en place, nous nous réjouissons particulièrement de la création en juin 2003 de la Centrale positive des crédits aux particuliers² et du renforcement de la responsabilité qui pèse sur le prêteur et sur l'intermédiaire de crédit lors de l'octroi du crédit.

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 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 pourrait pas rembourser s'expose à de lourdes sanctions. En outre, un véritable devoir de conseil pèse désormais sur les professionnels du crédit 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. Les études statistiques publiées par la Banque nationale permettent de mesurer objectivement l'évolution du marché. Elles montrent que le nombre de personnes enregistrées avec un ou plusieurs crédits en défaut de paiement n'a cessé de diminuer ces trois dernières années et s'établit à 4,1 % de la population majeure du pays³. Parallèlement, le marché du crédit se porte bien puisque le nombre de personnes et de contrats de crédits enregistrés n'a cessé d'augmenter.

Néanmoins, il est 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 actuelle soit respectée et à ce que les mesures prises soient réellement appliquées et atteignent leurs objectifs sur le terrain.

Au niveau européen

Nous devons également faire face à un grand challenge dans un futur très proche⁴.

En effet, le dernier projet de directive européenne pourrait, s'il est voté en l'état, signifier un net recul par rapport à notre législation actuelle surtout en ce qui concerne le devoir de conseil qui pèse sur le prêteur.

Nous souhaitons donc attirer l'attention de tous sur la nécessité d'agir également au niveau européen.

² Loi du 10 août 2001 relative à la Centrale des crédits aux particuliers.

³ Statistiques 2006, Centrale des crédits aux particuliers, BANQUE NATIONALE DE BELGIQUE, Bruxelles, page 10.

⁴ Puisque la directive européenne devrait de toute évidence être votée avant la fin de l'année 2007.

1.

L'ouverture de crédit sous la loupe

1.1. Qu'est ce qu'une ouverture de crédit ?

Une ouverture de crédit est une somme d'argent mise à la disposition du consommateur qui peut effectuer des prélèvements au fur et à mesure de ses besoins. Dès qu'il l'utilise, il rembourse un montant minimum tous les mois.

Le plus souvent, le consommateur se voit remettre une carte et peut puiser, à sa guise, et pour une durée illimitée dans le temps, dans une réserve d'argent plafonnée à un montant variant entre 500 et 5000 euros.

Outre les cartes Visa, American et Mastercard que l'on connaît déjà depuis longtemps, beaucoup de magasins, de grandes surfaces, de sociétés de vente par correspondance proposent aujourd'hui des cartes de paiement avec des avantages, notamment : Carte Cora (Cora), Partner Card (3 Suisses, Unigro, Vitrine magique,...), Carte Isis (Eldi, Texaco, Go sport, ...), Carte Pass (Carrefour), Carte Aurora (Mediamarkt, Inno, Vanden Borre,...), Pocket Card (La Redoute, Daxon, ...), Fixcard (Neckermann shopping), Horizon (Quelle), ...

La plupart de ces cartes permettent au consommateur de payer en plusieurs fois et avec intérêts. Il s'agit donc bien d'ouvertures de crédit.

1.2. A quoi sert une ouverture de crédit ?

Contrairement à la vente ou au prêt à tempérament, l'ouverture de crédit n'a pas obligatoirement de but précis : elle permet au consommateur de faire face rapidement à des dépenses variées, difficilement prévisibles ou identifiables au moment de l'octroi du crédit.

Pour les ménages à revenus modestes qui ne disposent pas de liquidités suffisantes, le crédit à la consommation et plus particulièrement l'ouverture de crédit, permet d'anticiper un revenu qui n'a pas encore été perçu et de donner ainsi un accès immédiat à des biens ou des services essentiels.

Néanmoins, il est communément admis que le choix de l'ouverture de crédit n'est adapté que pour un besoin temporaire de liquidités.

En conséquence, l'ouverture de crédit ne pourra être un crédit adapté aux besoins du consommateur que si le montant du crédit consenti est adapté aux revenus du consommateur qui doit être en mesure de le rembourser dans un délai très court.

1.3. L'ouverture de crédit : un "produit" complexe et cher

Le marché du crédit est en perpétuelle évolution. Les "produits" proposés au consommateur sont de plus en plus nombreux et complexes. En outre, l'ouverture du marché européen et internet offrent aujourd'hui au consommateur de nouvelles possibilités d'achat et de crédit.

En ce qui concerne les ouvertures de crédit, l'offre est particulièrement large : "crédit revolving", "crédit renouvelable", "crédit permanent", "réserve d'argent", tous ces vocables désignent une ouverture de crédit.

A titre d'exemples, il peut s'agir :

- d'un crédit sans carte,
- d'un crédit avec carte, cette carte pouvant avoir diverses fonctions (soit permettre uniquement de faire des achats dans un réseau de magasins déterminés, soit permettre également de prélever de l'argent notamment via les distributeurs "mister-cash").
- d'un crédit de caisse lié à un compte à vue.
- d'un crédit qui n'est pas lié à un compte courant.
- etc ...

La durée et les modalités de remboursements sont très variées et sont fixées librement.

Il s'agit ainsi de la formule la plus "souple" du marché du crédit à la consommation, mais bien souvent de la plus chère puisque les taux d'intérêt pratiqués se situent entre 13 et 18 % (taux maxima légaux au 1^{er} juin 2007).

1.4. Les ouvertures de crédit dominant aujourd'hui le marché du crédit à la consommation !

Depuis le 1^{er} juin 2003⁵, la Centrale des crédits aux particuliers (Banque Nationale de Belgique) enregistre pour toutes les personnes physiques les informations concernant tous les crédits à la consommation (c'est-à-dire les ouvertures de crédit, les ventes à tempérament, les prêts à tempérament et le crédit bail) et les crédits hypothécaires conclus à des fins privées, ainsi que les défauts de paiements résultant de ces crédits.

Selon les dernières statistiques publiées en juin 2007 ⁶, les ouvertures de crédit enregistrent depuis trois ans la progression absolue la plus importante : elles représentent 44,9 % de la totalité des crédits enregistrés à la Centrale positive et 64% du marché du crédit à la consommation.

Depuis plusieurs années, les ouvertures de crédit prennent le pas sur toutes les autres formes de crédit (vente et prêt à tempérament).

⁵ Conformément aux dispositions de la loi du 10 août 2001 relative à la Centrale des crédits aux particuliers. Pour rappel, avant cette date, la Banque Nationale n'enregistrait que les défauts de paiement (Centrale négative).

⁶ Rapport Statistiques Centrale des crédits aux particuliers - 2006 actualisé au 30 juin 2007, Banque Nationale de Belgique.

1.5. Les ouvertures de crédit jouent un rôle dans le surendettement des ménages

Le rapport de la BNB constate que les défauts de paiement sur ouvertures de crédit ne cessent d'augmenter, alors que ce nombre est constant ou diminue pour toutes les autres formes de crédit aux particuliers :

Ainsi, fin 2007, les défauts de paiements concernant les ouvertures de crédit représentent 42,9 % du total des contrats de crédits défaillants (contre 41,5 % en 2005).

En 2004⁷ déjà, le SPF Economie constatait déjà que les ouvertures de crédit ("revolving credit") accordées comme moyen de vente dans les magasins d'électroménager, de meubles, ainsi que dans les supermarchés, gagnaient en importance dans le surendettement.

Chez les personnes surendettées, cet attrait pour les ouvertures de crédit se confirme également : selon le dernier rapport statistique de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement sur le surendettement des ménages en Région wallonne, en 2004, 63,17% des ménages suivis par les services de médiation de dettes ont eu recours à au moins un crédit à la consommation.

45,2% des ménages utilisent au moins une ouverture de crédit, ce qui en fait le crédit le plus présent dans les dossiers traités par les services de médiation de dettes.⁸

Selon les premières statistiques récoltées par l'asbl Grepa⁹, fin 2006, les dettes de crédit sont présentes dans 57,8 % des dossiers de médiation de dettes à Bruxelles. Les dettes liées aux ouvertures de crédit sont présentes dans 28,3 % des dossiers.

Sur le terrain, les médiateurs de dettes constatent que les personnes en difficultés sont particulièrement vulnérables et font, de plus en plus souvent, appel aux ouvertures de crédit pour faire face à leurs besoins vitaux (nourriture, vêtements) ou pour payer des factures en retard (loyer, soins de santé, impôts) créant une situation d'endettement permanent.

L'omniprésence de ces formules de crédit qui sont disponibles dans les magasins, les grandes surfaces, via les achats par correspondance, etc. et la facilité avec laquelle elles sont octroyées rendent la tentation d'autant plus forte.

Il est indéniable que la possibilité offerte aux consommateurs de conclure de telles formules de crédit directement dans les grandes surfaces, constitue un argument de vente de poids pour ces grandes surfaces qui en usent et en abusent largement !

⁷ Annuaire Juridique du Crédit 2004, p 207.

⁸ Voir le rapport annuel 2005 sur la Prévention et traitement du surendettement en Région Wallonne publié par l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement.

⁹ Rapport statistique 2006, le surendettement des ménages en région de Bruxelles-Capitale, asbl Grepa (ce rapport est consultable sur le site www.grepa.be dans la bibliothèque/publications propres http://www.grepa.be/gen_contentDetail.cfm?newID=1158&zeMnpID=106

1.6. Le marché de l'ouverture de crédit est dominé par le secteur non bancaire

En effet, la Banque Nationale établit un autre constat : de plus en plus de personnes s'adressent pour les ouvertures de crédit à d'autres institutions de crédit que les établissements classiques (les banques).

Les chiffres repris dans une étude réalisée par la Banque Nationale de Belgique à la demande du Ministre de l'Economie sont révélateurs¹⁰.

Ainsi, 65,9 % des ouvertures de crédit ont été consenties par des institutions financières autres que des établissements de crédit et par des sociétés de cartes de crédit.

Ce marché est donc très clairement dominé par les dispensateurs de crédits non bancaires comme la grande distribution, les entreprises de vente par correspondance,...

Très récemment, 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".

En effet, depuis le mois de mai Krëfel, la chaîne d'électroménager propose des prêts personnels comme le fait une banque. Contrairement à la Krëfel Budget Card traditionnellement proposée au consommateur qui fait ses achats chez Krëfel, ces nouveaux prêts ne sont absolument pas liés à un achat chez Krëfel.

Krëfel qui parle d'une diversification de ses services propose ces crédits via ses 69 points de vente et via son site internet (www.krefel.be). Krëfel 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 €.

1.7. Les sociétés spécialisées dans l'octroi de cartes de crédit sont pointées du doigt

La responsabilité de certains prêteurs est mise en évidence dans cette étude¹¹ de la Banque nationale Belge.

Elle 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 %.¹²

¹⁰ Working Paper document n°78 - janvier 2006 – BNB- Crédits aux particuliers - analyse des données de la centrale des crédits aux particuliers, pages 14 à 20.

¹¹ Working Paper document n°78 – op.cit., pages 16 et suivantes.

¹² Par ailleurs, il faut noter que les vendeurs (spécialisés dans la vente à tempérament) sont également pointés du doigt dans cette étude et présentent trois fois plus de contrats défaillants que les autres prêteurs (28 % de contrats défaillants).

2.

La publicité pour le crédit

2.1. Des publicités qui incitent au surendettement

La dernière modification de la loi sur le crédit à la consommation (loi du 24 mars 2003) est entrée en vigueur le 1er janvier 2004 en ce qui concerne notamment la publicité abusive.

Désormais, sont interdites les publicités inadmissibles qui constituent de véritables incitations au surendettement, telles que par exemple :

- "même chômeurs, minimisés ";
- "même si contentieux/retard de paiement ";
- "même si refusé ailleurs ";
- "même si fiché à la Banque nationale ";
- "prêt spécial contentieux ", etc.

L'interdiction cherche également à protéger des catégories de personnes plus faibles ou plus vulnérables. Sont ainsi visées des annonces qui mettent exagérément en valeur la facilité ("pas d'enquête "), la rapidité, la discrétion avec lesquelles on obtient du crédit, de même que celles qui incitent abusivement au "regroupement " ou à la "centralisation" des crédits en cours, qui présentent l'octroi d'un crédit comme étant déjà réalisé.

La plate-forme constate que bon nombre de publicités pour le crédit à la consommation ne respectent pas la législation belge¹³.

Exemples :

- ▶ *On trouve encore à l'heure actuelle dans la presse "toutes boîtes" des slogans tels que : "prêt pour personne au contentieux" "crédit tous motifs même si contentieux";*
- ▶ *En septembre 2007, nous avons effectué une recherche sur internet sur les mots "endettement", "surendettement" ou "difficultés financières" via le moteur de recherche google.be. Les premiers sites renseignés sont les sites de GEmoney.be "offre de crédit en ligne", et un site qui propose des "regroupement de crédits". En tapant "aide surendetté" le premier site renseigné est www.credit.euros-finances.net qui propose des "rachats de crédit si surendettement" et renseigne les sites de www.cetelem.be et de www.gemoney.be ;*
- ▶ *SMS Cash : en 2006, cette campagne publicitaire agressive qui prônait le crédit facile et rapide orchestrée par une filiale de Dexia (Fidexis) avait fait grand bruit. Suite à un avertissement du SPF Economie, la campagne d'affichage a pris fin mais nous avons constaté qu'en septembre 2007, le site de SMScash.be était toujours actif.*

¹³ Cfr Enquêtes : Service Public Fédéral Economie - Direction générale contrôle et médiation - juin 2004; Test-Achats - Budgets et Droits n° 178 - janvier-février 2005; CR IOC - 21 novembre 2005 - <http://www.oivo-crioc.org/textes/pdf/1518.pdf>.

A l'heure actuelle, nous estimons également que la loi manque de clarté : seules les publicités qui incitent "abusivement" au regroupement de crédit ou qui mettent "abusivement" en valeur la facilité ou la rapidité avec laquelle on peut obtenir un crédit peuvent être sanctionnées. Nous estimons que toute publicité qui met en évidence la facilité, la rapidité d'octroi, le regroupement et la centralisation des crédits vise un public fragilisé et est dès lors, par essence, dangereuse et abusive.

Nous constatons que les sanctions administratives (retrait, suspension d'agrément, d'inscription ou d'enregistrement), et la sanction pénale (un emprisonnement de 8 jours à 1 an et/ou une amende de 26 à 100.000 EUR) prévue à l'article 101 §1, 16° de la loi à l'égard des contrevenants, n'ont que peu d'effet sur les annonceurs.

En outre, nous déplorons la confusion entretenue entre d'une part, les publicités pour le crédit hypothécaire et d'autre part, les publicités pour le crédit à la consommation.

La loi sur le crédit hypothécaire est beaucoup moins stricte que celle relative au crédit à la consommation, à tout le moins en matière de publicité.

Cette confusion vient donc forcément au détriment du respect de la législation en matière de crédit à la consommation.

Exemples :

- ▶ On trouve dans la presse "toutes boîtes" des slogans tels que : "Aux propriétaires en péril : regroupement contentieux, saisies, contributions - solution pour tous", "Propriétaires en difficultés, même si contentieux, saisie, menace de vente publique, ...", "Besoin urgent d'argent ? Nous venons en aide aux propriétaires même si fichés et refusés banques." "Avis aux propriétaires. Problème d'argent, contentieux. Regroupement de prêts, cartes, lignes de crédits. Saisies et dettes fiscales"

Recommandations

Clarifier la législation sur la publicité pour le crédit

- ❶ La plate-forme plaide pour une **clarification de l'article 6 § 1 al 2 et 3 de la loi sur le crédit à la consommation** qui introduit les nouvelles interdictions en matière de publicité. Nous proposons la suppression du terme "abusivement" dans ces deux dispositions. En effet, les publicités qui mettent en évidence la facilité, la rapidité d'octroi, le regroupement et la centralisation des crédits visent toujours un public fragilisé et sont donc par essence dangereuses et abusives.
- ❷ En vue d'assainir la publicité pour le crédit hypothécaire, mais aussi en vue d'éviter que les publicités pour le crédit à la consommation ne se trouvent entachées par les abus perpétrés dans les publicités pour le crédit hypothécaire, la plate-forme estime qu'il y a lieu d'**entamer un chantier de révision de la loi du 4 août 1992 sur le crédit hypothécaire.**

2.2. Des pratiques promotionnelles inquiétantes/interdites

Les pratiques promotionnelles sont nombreuses et parfois très agressives.

Certaines pratiques promotionnelles sont en principe contraires à la loi sur les pratiques de commerce mais sont très répandues.

TAEG = 0%

Il s'agit d'une pratique promotionnelle, très courante aujourd'hui dans les magasins. Elle consiste à permettre à un consommateur d'acheter un bien et de rembourser le montant de son achat en plusieurs fois en bénéficiant d'un TAEG de 0% (c'est-à-dire sans payer d'intérêt, ni de frais).

Cette technique promotionnelle est évidemment extrêmement attrayante pour le consommateur puisqu'elle lui permet de rembourser le montant emprunté sans frais pendant plusieurs mois.

Mais, il est rarement fait mention clairement dans la publicité, ou lors de la discussion avec le vendeur dans le magasin, que le consommateur va bien devoir signer un contrat d'ouverture de crédit pour pouvoir bénéficier de cet avantage.

L'objectif est de pousser le consommateur à conclure un contrat d'ouverture de crédit.

Il s'agit évidemment pour le magasin d'accroître ses ventes grâce à un argument bien connu ("achetez tout de suite, payez plus tard"), mais également de fidéliser ainsi le client qui sera enclin à revenir faire ses achats dans le même magasin et se verra alors proposé d'utiliser son ouverture de crédit pour payer ses autres achats ... à un taux d'intérêt qui ne sera plus égal à 0% mais avoisinera les 17% cette fois-ci !

Soit le magasin propose au consommateur de signer directement une ouverture de crédit dont les premières mensualités sont "gratuites" et dans ce cas il s'agit bien d'une publicité mensongère et totalement illégale puisque le TAEG de l'ouverture de crédit n'est absolument pas égal à 0%, soit le magasin propose au consommateur une vente à tempérament en quelques mensualités à 0% mais il s'agit alors d'une offre conjointe interdite au sens de l'article 54 de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur étant donné que le consommateur n'a pas le choix et doit signer en plus un contrat d'ouverture de crédit s'il veut bénéficier du TAEG à 0% sur son achat.

La plate-forme souhaite que de telles pratiques manifestement illégales soient plus durement réprimées.

Recommandation

Sanctionner les publicités abusives

- La plate-forme soutient la proposition de loi déposée à la chambre qui tend à **donner au juge le pouvoir de prononcer la nullité d'un contrat de crédit ou la réduction des obligations du consommateur au maximum (prix du bien ou du service au comptant) au cas où le prêteur viole la loi et, par le biais de sa publicité, incite le consommateur dans l'impossibilité de faire face à ses dettes à recourir au crédit ou met abusivement en valeur la facilité ou la rapidité avec laquelle le crédit peut être obtenu**¹⁴.

¹⁴ DOC 51 2340/001, Proposition de loi modifiant l'article 85 de la loi du 12 juin 1991 relative au crédit à la consommation, 14 mars 2006, Mr François-Xavier de Donnea.

2.3. Le contrôle du respect de la législation

La plate-forme se réjouit de la création en 2006, au sein de la Direction générale du Contrôle et de la Médiation du SPF Economie, d'une "Task Force publicité pour le crédit" dont l'objectif est d'analyser toutes les publicités en matière de crédit afin de contribuer à la réduction du surendettement des consommateurs.

Ainsi, en 2006, 131 publicités ont été étudiées par l'administration. Seules 22 étaient totalement conformes à la loi¹⁵.

Mais nous regrettons que les moyens humains mis à la disposition de cette équipe soient limités à 12 personnes (2 inspecteurs, 8 contrôleurs (dont un pour internet) et 2 experts juridiques).

C'est totalement insuffisant car la task force doit en principe contrôler l'ensemble du secteur du crédit c'est-à-dire non seulement les crédits accordés par les établissements bancaires, les courtiers mais aussi les établissements de vente d'électroménagers, la grande distribution, les garages, les magasins de meubles, les magasins de bricolage, les centres de fitness, les auto-écoles, les commerces d'animaux, etc ...
Ce qui représentait, fin 2006, 189 prêteurs et 28.411 intermédiaires de crédit (agrés ou inscrits auprès du SPF Economie) à contrôler.

La plate-forme déplore également que les résultats des enquêtes réalisées par le SPF Economie ne soient pas publiés et diffusés largement. Nous pensons en effet que la publication des résultats des contrôles et des sanctions prises par l'administration ne pourrait que renforcer l'effet dissuasif et exemplaire de ces sanctions et assurer ainsi le respect et l'effectivité de la loi.

A titre indicatif, de nombreux services d'ombudsmans mis en place récemment publient leurs décisions et rapports sur leurs sites¹⁶.

Recommandations

Des moyens financiers pour contrôler la publicité

- La plate-forme se réjouit que la Direction Générale Contrôle et Médiation du Service Public Fédéral de l'Economie traque de manière continue les infractions à la législation sur la publicité en matière de crédit. Elle plaide néanmoins pour que le gouvernement veille à ce que **les moyens affectés à l'Administration soit suffisants** pour réaliser cette tâche.
- Parallèlement, la plate-forme plaide pour davantage de **transparence** concernant cette **activité de contrôle** et davantage de publicité - au sens large du terme - des résultats des enquêtes menées par le Service Public Fédéral de l'Economie. Afin de renforcer le respect de la législation, la plate-forme propose que les résultats des contrôles et les sanctions prises par l'administration soient publiés sur le site du SPF Economie.

¹⁵ Annuaire Juridique du Crédit et du règlement collectif de dettes, 2006, page 160.

¹⁶ Voyez notamment le site du Service de médiation Banques-Crédits-Placements à l'adresse <http://www.ombfin.be/fr/accueil.html>

3.

L'information du consommateur

3.1. Le devoir de conseil : un vœu pieux ... ?

Depuis 2003, le devoir de conseil du prêteur et de l'intermédiaire de crédit a été accentué : en vertu de la loi sur le crédit à la consommation, le prêteur et l'intermédiaire de crédit ont l'obligation de rechercher le type et le montant de crédit les mieux adaptés compte tenu de la situation financière du consommateur au moment de la conclusion du contrat et du but du crédit.

En outre, le prêteur doit s'informer sur la solvabilité du consommateur et s'abstenir de faire du crédit si le consommateur n'a pas la capacité de rembourser.

En d'autres termes, le prêteur doit adapter le type de crédit aux besoins du consommateur ¹⁷

Or, nous l'avons constaté plus haut, le marché des ouvertures de crédit est dominé par le secteur non bancaire et par les intermédiaires de crédit.

Les ouvertures de crédit sont omniprésentes et désormais disponibles dans les magasins, les grandes surfaces, via les achats par correspondance, etc.

Il est indéniable que pour ces magasins, ces grandes surfaces, ces sociétés de vente par correspondance, etc, la possibilité de pouvoir proposer une ouverture de crédit est un argument de vente de poids ("Achetez maintenant, payez plus tard").

Il n'est donc pas étonnant de constater que dans la pratique le consommateur est très peu informé, voire pas du tout, lors de l'octroi du crédit.

C'est particulièrement flagrant en ce qui concerne les ouvertures de crédit proposées par la grande distribution ou les magasins :

- En 2004¹⁸, le SPF Economie constatait déjà que les ouvertures de crédit ("crédit revolving") accordées comme moyen de vente dans les magasins d'électroménagers, de meubles, ainsi que dans les supermarchés gagnaient en importance dans le surendettement;
- Le libellé même des produits prête à confusion : le consommateur se voit proposer une carte "avantage", une carte "privilège", etc ... ;
- Dans certains 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 ...;
- 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

¹⁷ Voy. J.P. Westerloo, 14 mars 1997, *J.J.P.*, 1998, p. 553 à propos d'un contrat de crédit conclu après l'entrée en vigueur des articles 10 et 11 mais antérieurement à l'entrée en vigueur de l'article 15. Le juge constate sur base de l'article 11, que le prêteur avait l'obligation de refuser le crédit. D. BLOMMAERT, "De aansprakelijkheid van de kredietinstelling – kredietverlener: recente trends", *op.cit.*, p. 693.

¹⁸ Annuaire Juridique du Crédit 2004, p. 207.

- le plus adapté (càd sur le coût que peut représenter l'ouverture de crédit, sur les alternatives, les autres types de crédits possibles, etc);
- En ce qui concerne l'analyse de la solvabilité, le prêteur 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.

Exemples :

- ▶ *Un consommateur se rend dans une grande surface, un magasin de meubles, d'électroménager ou de matériel Hifi pour acheter une machine à laver, une TV ou un dvd. Dans la plupart des cas, le vendeur lui proposera de payer son achat en plusieurs fois. Pour cela, le consommateur doit signer un contrat d'ouverture de crédit. Un formulaire standard est rempli avec le vendeur sur base des déclarations du consommateur. L'octroi du crédit est immédiat et le consommateur repart avec son achat sous le bras. Bien que le prêteur et l'intermédiaire soient tous deux tenus de vérifier la solvabilité du consommateur, on constate généralement qu'aucune information n'est vérifiée, qu'aucune fiche de salaire n'est demandée.*
- ▶ *Les décisions tirées de la jurisprudence sont éloquentes. Ainsi, un juge de paix a noté en 2006 que "les informations recueillies sur la solvabilité de la créditée ont été moins que minimales : inexistantes"¹⁹. Et un autre juge de constater en 2005 que, d'après les pièces qui lui ont été fournies par le prêteur, le budget familial des emprunteurs après paiement de leurs loyer, frais fixes et crédit en cours pouvait être évalué à 5,14 € par personne par mois au moment de l'octroi des deux nouveaux crédits²⁰.*

Recommandation

Informer et conseiller le consommateur

- ◀ La plate-forme plaide pour que les prêteurs et les intermédiaires de crédit ne puissent employer que du **personnel** qui soit **formé** de manière effective et adéquate et donc en mesure d'assumer correctement son obligation légale d'information et son devoir de conseil lors de la conclusion des contrats de crédit.

¹⁹ J.P. Grâce-Hollogne, 26 sept 2006, Annuaire Juridique du crédit 2006, p 73.

²⁰ J.P. Courtrai, 4 octobre 2005.

3.2. Le délai de réflexion

La loi sur le crédit à la consommation offre un délai de réflexion de 7 ouvrables pendant lesquels le consommateur peut renoncer au contrat de crédit.

Malheureusement, ce droit n'est donc pas accordé au consommateur qui a conclu un contrat de crédit-bail, de vente à tempérament ou de prêt à tempérament de moins de 1.250 euros.

A l'instar de ce qui est prévu dans le code français de la consommation, la plate-forme plaide pour que ce délai de réflexion soit généralisé à tous les crédits, quel qu'en soit le montant²¹.

La plate-forme constate néanmoins que ce droit de rétractation ne garantit pas toujours une protection efficace du consommateur. En effet, dans la pratique, il ne peut pas toujours être mis en œuvre par le consommateur qui, après un achat impulsif, souhaiterait renoncer au contrat de crédit.

Exemple :

- ▶ *Un consommateur qui fait usage d'une ouverture de crédit pour faire ses achats quotidiens de nourriture ne pourra pas bénéficier du délai de réflexion et renoncer au crédit étant donné que ces denrées sont périssables et ne peuvent plus être retournées au vendeur. Cette impossibilité d'application de la loi s'explique une fois encore par le fait que les ouvertures de crédit, trop faciles à obtenir et pour lesquelles le consommateur est insuffisamment informé du coût, sont souvent mal utilisées.*

Recommandations

Favoriser le délai de réflexion

- ❶ La plate-forme cherche à **limiter très strictement le nombre de contrats de crédit conclus de façon impulsive**. Dans cette optique, elle demande qu'on mette à l'étude toutes les solutions qui permettraient d'éviter ces crédits impulsifs, par exemple en prévoyant une séparation physique entre les lieux d'achat et les lieux où sont conclus les contrats de crédit. Elle plaide pour que le consommateur désireux de contracter un crédit, doive faire la démarche de se rendre dans les bureaux du prêteur ou de l'intermédiaire de crédit pour conclure ce contrat de crédit.
- ❷ La plate-forme plaide pour que le **délai de réflexion** de 7 jours pendant lequel le consommateur peut renoncer au contrat de crédit, soit **généralisé** à tous les crédits, quels qu'en soient le montant et le type de contrat.

²¹ Cette position est soutenue de longue date par les organisations de consommateurs, voyez les avis n° 77 du 22/04/1998 (pages 22-23) et n° 325 du 30/06/2004 (page 20) du Conseil de la consommation :

http://mineco.fgov.be/protection_consumer/councils/consumption/pdf_avis_1998/AVIS177.pdf

http://mineco.fgov.be/protection_consumer/councils/consumption/pdf_avis_2004/325.pdf

Le Conseil de la consommation est un organe consultatif créé en 1964 qui a pour mission de remettre des avis destinés à conseiller les ministres ainsi que les pouvoirs législatifs et exécutifs sur les questions intéressant les consommateurs. Il est composé paritairement par les représentants des organisations de la production, de la distribution, des classes moyennes et de l'agriculture et les représentants des organisations de consommateurs.

3.3. Le contrôle des prêteurs et des intermédiaires de crédit

La plateforme déplore vivement qu'en l'état actuel de la législation, le SPF Economie n'ait pas le pouvoir de contrôler ni de sanctionner les prêteurs qui ne respecteraient pas leur devoir d'information ou de conseil. Aucune sanction administrative n'est prévue dans la loi. Seule une action devant le juge de paix pourra éventuellement aboutir au cas par cas à une sanction civile.

Afin d'assurer un meilleur respect de la loi, nous plaidons pour la mise en place, tout comme c'est déjà le cas pour les publicités abusives, de sanctions administratives et pénales qui permettraient au SPF Economie de réaliser des contrôles généralisés.

En outre, à l'heure actuelle il est pratiquement impossible pour le consommateur ou tout autre personne intéressée (prêteurs, intermédiaires, etc) de vérifier si le prêteur ou l'intermédiaire de crédit avec lequel il a éventuellement l'intention de traiter a bien l'autorisation d'exercer ses activités. Seule la liste des prêteurs agréés (environ 189 prêteurs agréés au 30 juin 2006) est publiée au Moniteur Belge. Il n'y a pas de publication de liste au Moniteur Belge en ce qui concerne les intermédiaires (qui étaient près de 30.000 fin 2005)²².

C'est pourquoi, la plate-forme plaide pour qu'une liste - mise à jour annuellement - des prêteurs et des intermédiaires de crédit soient aisément consultable (par exemple sur le site du SPF Economie) à l'instar de la liste des entrepreneurs agréés du secteur de la construction dont la liste est aisément consultables sur le site du SPF Economie ...

Recommandations

Contrôler et sanctionner le non respect des obligations des prêteurs

- La plate-forme plaide pour un **renforcement des pouvoirs de l'administration et des sanctions** pour les prêteurs et intermédiaires de crédit qui ne respectent pas leur devoir d'information et de conseil. Ceci aurait nécessairement un effet plus dissuasif sur les contrevenants potentiels et assurerait à terme un meilleur respect de la loi et donc son effectivité.

Une liste des prêteurs mise à jour

- La plate-forme plaide pour qu'une **liste mise à jour annuellement des prêteurs et des intermédiaires de crédit soit également aisément consultable** (par exemple sur le site du SPF Economie et via un affichage obligatoire dans les locaux du prêteur et de l'intermédiaire) afin que le consommateur ou tout autre personne intéressée (prêteurs, intermédiaires, etc) puisse vérifier si le prêteur ou l'intermédiaire de crédit avec lequel il a éventuellement l'intention de traiter a bien l'autorisation d'exercer ses activités.

A l'heure actuelle, seule la liste des prêteurs agréés (environ 189 prêteurs agréés au 30 juin 2006) est publiée au Moniteur Belge. Il n'y a pas de publication de liste au Moniteur Belge en ce qui concerne les intermédiaires (qui étaient près de 30.000 fin 2005).²³

²² Cette position est également soutenue par B.VAN HOUTE et D. BLOMMAERT dans leurs contribution récente, in Handboek Consumentenkrediet, éd. Die Keure, 2007, pages 422.

²³ Cette position est également soutenue par B.VAN HOUTE et D. BLOMMAERT dans leurs contribution récente, in Handboek Consumentenkrediet, éd. Die Keure, 2007, pages 422.

4.

La durée des ouvertures de crédit

4.1. L'ouverture de crédit : un contrat à durée illimitée

Il est communément admis que le choix de l'ouverture de crédit n'est adapté que pour un besoin temporaire de liquidités. L'ouverture de crédit n'est un crédit adapté aux besoins du consommateur que si le montant du crédit consenti est adapté aux revenus du consommateur qui doit être en mesure de le rembourser dans un délai très court.

Par ailleurs, s'il s'agit de financer des achats ou des services, l'ouverture de crédit ne sera adaptée que si elle a la même durée de vie que ces biens et ces services.

Or, nous constatons que les ouvertures de crédit sont généralement octroyées pour une durée indéterminée.

Et, il n'est pas rare de voir des ouvertures de crédit servir à rembourser un prêt à tempérament, à regrouper des dettes, à acheter une voiture, à financer un abonnement dans une salle de fitness, etc...

Dès lors qu'une ouverture de crédit est octroyée pour une durée indéterminée, le risque d'installer le consommateur dans un endettement permanent est non négligeable.

Par ailleurs, il existe un risque réel que le consommateur utilise l'ouverture de crédit alors qu'il n'est plus en mesure d'assurer les remboursements (après avoir perdu son emploi par exemple). Le prêteur doit vérifier la solvabilité du consommateur au moment de l'octroi du crédit mais ensuite il n'y a plus aucun contrôle.

Exemple :

- ▶ *Mme B achète une machine à laver à 350,00 € chez Kréfel. Elle signe une ouverture de crédit pour un montant disponible de 500,00 €. Elle rembourse sa machine à laver en quelques mois et oublie qu'elle a signé cette ouverture de crédit. 5 ans plus tard elle retourne au magasin qui lui annonce que son ouverture de crédit est toujours disponible. L'ouverture de crédit est octroyée pour une durée illimitée, ce qui signifie qu'aucune formalité n'est requise pour lui permettre de puiser dans sa réserve 5 ans plus tard ... alors qu'entre-temps elle a perdu son emploi et que ses rentrées financières ont diminué de moitié.*

4.2. Le crédit revolving : le consommateur peut réemprunter sans cesse

En outre, les contrats de type "revolving" permettent au consommateur de réemprunter sans cesse et sans qu'aucune nouvelle formalité ne soit nécessaire. Seules contraintes, le consommateur ne peut pas dépasser le "plafond" de la réserve qui lui a été octroyée et doit rembourser le minimum mensuel prévu qui est le plus souvent limité à 5 % du montant total dû.

Au lieu de rembourser le ou les montants empruntés rapidement, le consommateur moins averti va être tenté de ne payer que le montant minimum mensuel qui lui est réclamé.

Dans la plupart des ouvertures de crédit, ce remboursement minimum couvre les intérêts et une toute petite partie du capital emprunté. S'il se limite au paiement mensuel minimum, le consommateur ne va donc rembourser que les intérêts, laissant la dette en capital quasiment intacte. Et il pourra continuer à réemprunter sans cesse ... Il n'y a pas de délai au terme duquel le consommateur devra rembourser la totalité du montant emprunté puisque le contrat est généralement à durée indéterminée.

Même s'il emprunte tous les mois, le consommateur est dans l'illusion qu'il gère son budget puisqu'il fait face aux remboursements (minimum) exigés.

En outre, lorsqu'il rembourse régulièrement, le consommateur se verra souvent proposer une nouvelle ouverture de crédit avec une ligne de réserve plus importante ...

C'est ainsi que beaucoup de personnes se retrouvent rapidement face à un endettement permanent et totalement disproportionné par rapport à leurs revenus.

4.3. La remise à zéro pour les contrats à durée indéterminée

La plate-forme se réjouit des diverses modifications récentes ²⁴ qui ont eu pour objectif de fixer un délai dit "de zérotage" au terme duquel le consommateur est tenu de rembourser la totalité de sa dette avant de pouvoir effectuer un nouveau prélèvement.

L'objectif de la loi était d'imposer que, pour les crédits à durée illimitée ou de plus de 5 ans, le consommateur soit obligé, au moins périodiquement, de rembourser intégralement le crédit. Cette règle n'interdit pas de nouveaux prélèvements une fois le crédit remboursé. Il s'agit seulement d'éviter les situations où le consommateur se contente de rembourser ad vitam les seuls intérêts, sans que sa dette en capital ne diminue jamais.

Malheureusement, à l'heure actuelle, ce délai de zérotage ne s'applique qu'aux contrats qui ne prévoient aucun remboursement périodique en capital. Or, ces contrats ne représentent qu'une très stricte minorité des contrats conclus sur le marché du crédit. La plate-forme estime donc que cette nouvelle disposition ne règle en rien le problème de l'endettement permanent.

En outre, pour être efficace, le zérotage doit intervenir périodiquement pour montrer que le consommateur dispose de la capacité de faire face à sa dette en capital. Il s'agit

²⁴ Article 22 introduit par la loi du 24/03/2003 et Arrêté royal du 24 septembre 2006 modifiant l'arrêté royal du 4 août 1992 relatif aux coûts, aux taux, à la durée et aux modalités de remboursement du crédit à la consommation en vue d'introduire un délai maximum de zérotage.

de dissuader les personnes de contracter une ouverture de crédit pour de trop gros montants qu'ils ne seront pas capables de rembourser dans un délai raisonnable.

Nous estimons que le délai de zérotage qui a été fixé à 60 mois maximum (soit 5 ans) est trop long et qu'il devrait être réduit à 1 an pour les crédits jusqu'à 5.000 euros et à maximum 5 ans pour les crédits supérieurs à 5.000 euros (selon l'avis du Conseil de la consommation du 30/06/2004²⁵).

Recommandations

Une remise à zéro pour tous les contrats

- ❶ Pour éviter l'endettement à perpétuité, la plate-forme souhaite rendre efficiente la disposition introduite par la loi du 24/03/2003 qui crée une obligation dite de zérotage. Pour ce faire, elle demande la **modification de l'article 22** nouveau de la loi sur le crédit à la consommation en imposant que **tous les contrats d'ouverture de crédit** (quel que soit leur durée et la nature de leur remboursement périodique) fixent un délai de zérotage dans lequel le montant total à rembourser doit être payé. Cette obligation de zérotage devrait, en outre, être clairement **annoncée** au consommateur - emprunteur dès le début du contrat et l'échéance devrait être rappelée dans tous les relevés mensuels intermédiaires pour éviter que le consommateur ne soit pris par surprise. En outre, le consommateur devrait pouvoir continuer à bénéficier de la possibilité de rembourser en mensualités jusqu'à apurement de la dette.
- ❷ La plate-forme plaide pour que le délai de zérotage qui a été fixé à 60 mois maximum (soit 5 ans) soit réduit à **1 an** pour les crédits jusqu'à 5.000 euros et à maximum **5 ans** pour les crédits supérieurs à 5.000 euros (conformément à l'avis du Conseil de la consommation du 30/06/2004)

²⁵ Voyez l'Avis C.C., 30/06/2004, n°323 publié sur le site du SPF Economie : http://mineco.fgov.be/protection_consumer/councils/consumption/pdf_avis_2004/323.pdf

5.

Le coût de l'ouverture de crédit

5.1. Le manque de transparence du coût réel de l'ouverture de crédit

La loi du 14/07/1991 sur les pratiques de commerce, l'information et la protection du consommateur organise la nécessaire transparence quant à l'affichage des prix et le devoir d'information à l'égard du consommateur.

Parallèlement, par le biais de la loi du 12/06/1991 relative au crédit à la consommation, le législateur poursuit l'objectif de la protection du consommateur en libellant de manière formaliste et obligatoire certaines mentions. L'objectif de protection pourrait néanmoins être plus aisé si la lecture du contrat était plus pragmatique.

Nous constatons, en effet, que les contrats d'ouverture de crédit restent particulièrement nébuleux à la compréhension de la plupart des consommateurs. En conséquence, ces derniers signeront un engagement dont ils ne mesurent pas les effets concrets sur leur budget.

D'une part, c'est en pourcentage que les calculs sont énoncés : une formule par essence abstraite, amplifiée par la variabilité du montant emprunté au sein d'une ouverture de crédit.

Nous pensons dès lors qu'une traduction concrète par une représentation du coût en valeur monétaire (des coûts exprimés en euros plutôt qu'en %) serait plus appropriée. Nous estimons qu'une information simple est plus efficace quant à la compréhension de l'engagement souscrit et viserait ainsi à prévenir la spirale déjà décrite.

Exemple :

- ▶ *Qui peut se représenter ce que va lui coûter par mois, mais aussi sur la durée totale de remboursement, une ouverture de crédit de 5.000€, remboursée à raison de 5% du montant restant dû chaque mois, au taux débiteur annuel de 13.22%, avec des frais de carte mensuel de 0.20% et une assurance coûtant 0,63% par mois ?*

Dans notre exemple, il est certain que le consommateur réfléchira à deux fois avant de souscrire l'assurance s'il sait qu'elle lui coûtera 31,50€/mois si son ouverture de crédit plafonne à 5.000€ !

De la même manière, le consommateur n'a pas conscience de ne rembourser que peu de capital chaque mois. Dans notre exemple encore, le remboursement mensuel de 5 % du montant emprunté (avec un minimum de 25€), s'étalera sur 98 mois (soit, plus de 7 ans !); il paiera au total 7.829 €, dont 950€ uniquement pour l'assurance !

Nous avons, par ailleurs, observé que chaque créancier applique ses propres méthodes de calcul. Ceci renforce la confusion quant au résultat et à la méthode de calcul.

Enfin, les décomptes mensuels qui sont communiqués au consommateur font parfois référence à d'autres valeurs que celles mentionnées dans le contrat. Elles sont ainsi parfois traduites ou en pourcentage mensuel, ou en valeur monétaire. Qu'en est-il,

dans ce contexte, de la possibilité de se référer à ce qui a été signé et, par conséquent, à l'engagement des deux parties en cause ?

Recommandations

Une plus grande transparence du coût

Afin de traduire concrètement le coût réel du crédit, nous pensons qu'il est opportun :

- ❶ de traduire ledit TAEG en **pourcentage mensuel** dans le contrat d'ouverture de crédit (en plus de la précision du TAEG en pourcentage annuel) ;
- ❷ que la même logique soit appliquée dans le contrat et les décomptes mensuels pour l'information relative au taux débiteur, aux frais récurrents, et au coût de l'éventuelle assurance souscrite ;
- ❸ que leurs résultats (et notamment le montant à rembourser) soient précisés en valeur monétaire **au sein d'un exemple représentatif du maximum emprunté** ;
- ❹ qu'en ce qui concerne le montant à rembourser, celui-ci soit exprimé en **valeur monétaire** en précisant quelle en est la part en capital et la part en intérêts.

5.2. L'assurance "solde restant dû" liée aux contrats de crédit à la consommation

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.

Constatant des abus inadmissibles en la matière, la dernière modification législative introduite par la loi du 24 mars 2003 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.

L'objectif de cette modification était de favoriser une meilleure transparence du coût réel du crédit supporté par l'emprunteur et de mettre fin aux abus.

Depuis cette dernière modification, les coûts de la prime d'assurance doivent être inclus dans le TAEG si trois conditions cumulatives sont remplies soit, si :

1. le contrat de crédit est de moins de 5.000 euros,
2. le contrat d'assurance est souscrit en même temps que le contrat de crédit,
3. le bénéficiaire de l'assurance est le prêteur.

Selon la plate-forme, cet ajout apporté par la loi du 24/03/2003 ne résout en rien la problématique. En effet, dans la pratique, nous constatons que les 3 conditions cumulatives ne sont quasi jamais réunies et que le coût de l'assurance (parfois très élevé) n'est pratiquement jamais inclus dans le TAEG.

En effet, bien souvent l'assurance solde restant dû est présentée comme obligatoire et faisant partie du contrat. Certains prêteurs n'hésitent pas à faire revenir le consommateur après la signature du contrat de crédit pour leur faire signer quelques

documents "supplémentaires". Si le contrat d'assurance est signé un jour après le contrat de crédit, le coût de l'assurance ne doit pas être inclus dans le TAEG (condition n° 2).

Nous constatons également que, dans la pratique, le bénéficiaire de l'assurance est toujours le consommateur ou ses ayants-droits et non le prêteur (condition n°3).

L'administration relève également 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 plate-forme constate qu'à l'heure actuelle, il existe toujours de nombreux abus et qu'il est toujours aussi complexe pour un consommateur de connaître le coût réel du crédit.

Recommandation

Assurances : un coût total réel et transparent

- Dans un souci de clarté, la plate-forme plaide pour que tous les frais relatifs à la souscription - libre ou non - d'un contrat d'assurance lié à un contrat de crédit, soient systématiquement **inclus** dans le coût total du crédit (TAEG).

5.3. Les taux applicables aux contrats de crédit à la consommation

La plate-forme salue la diminution des taux introduite par l'arrêté royal du 19/10/2006 même si entre-temps et suite à une augmentation des indices de référence, les taux annuels effectifs globaux maxima du crédit à la consommation ont augmenté d'1% depuis le 1er juin 2007.

Néanmoins, la plate-forme regrette que cette diminution quasi générale s'accompagne d'une hausse des taux applicables aux prêts et ventes à tempérament de plus de 5.000 euros.

Ces prêts, auxquels les consommateurs ont recours pour procéder à des regroupements de crédits, se voient désormais appliquer un TAEG de 14 % à la place des 12 ou 12.5% applicables avant décembre 2006.

Cette augmentation est loin d'être négligeable vu qu'elle concerne environ 30 % des ventes et prêts à tempérament conclus annuellement.

Recommandation

Diminution du TAEG sur les prêts et ventes à tempérament

- La plate-forme plaide pour une **diminution du TAEG applicable aux prêts et ventes à tempérament de plus de 5.000 euros** en le fixant à un maximum de 11 %.

6.

Le sort des "avals"

Souvent, le prêteur n'octroie un crédit que s'il obtient une garantie supplémentaire : la signature d'une tierce personne qui accepte de s'engager à payer elle-même si le débiteur ne paye pas.

Le plus souvent, c'est un parent proche ou un ami qui prendra ce risque.

Diverses modifications légales récentes ont eu pour objectif de protéger ces cautions (appelées communément "avals") qui s'engagent à titre gratuit c'est-à-dire sans en retirer un quelconque intérêt économique : le prêteur doit s'informer quant à la solvabilité de la caution, la caution s'engage désormais pour un montant qui doit être précisé dans le contrat, le prêteur doit informer la caution de l'évolution du contrat et ne peut se retourner contre elle que si le débiteur principal est en défaut de paiement.

En outre, pour les contrats de crédit conclus pour une durée indéterminée, un cautionnement ou une sûreté personnelle ne peut être réclamer par le prêteur que pour une période de cing ans.

Malheureusement, ces mesures de protection ont, de toute évidence, eu comme effet sur le terrain de voir les prêteurs délaisser les cautions et recourir aux engagements à titre de co-débiteur solidaire^{26 27}.

En pratique, le prêteur ne demandera plus à la personne qui s'engage de signer au bas du contrat en tant que caution mais de signer au côté de l'emprunteur comme co-débiteur c'est-à-dire comme s'il avait lui-même également emprunté et "profité" du crédit ou du bien financé.

Le risque couru par le co-débiteur solidaire est bien plus grand que celui de la caution puisqu'il ne bénéficie d'aucune protection et pourra se voir réclamer à tout moment, et au même titre que le débiteur principal, l'entière de la dette.

Par ailleurs, les tiers qui acceptent de constituer une garantie réelle c'est-à-dire qui acceptent une cession de rémunération ou une hypothèque sur un ou plusieurs de leurs biens, ne sont pas protégés non plus.

Recommandation

Une meilleure protection des "avals"

- ❖ Afin d'éviter que la réforme du cautionnement à titre gratuit ne reste lettre morte, la plate-forme estime que les règles de protection prévues pour la caution devraient être étendues à toute personne physique qui s'engage à titre gratuit en garantie d'un crédit à la consommation.

²⁶ Pour un exemple issu de la jurisprudence voyez J.P. Termonde - Hamme, 16 novembre 2006 avec commentaires de Mme C. Biquet-Mathieu in Annuaire juridique du Crédit, 2006, p.79

²⁷ C'est d'ailleurs ce que craignait certains parlementaires lors des travaux parlementaires qui ont précédé l'adoption de la loi : Voyez le Rapport de la Commission, Doc. Parl., Ch. Repr., sess.2006-2007, n°51-2730/003, p.6 et 7 et l'intervention de Mme Simone Creyf : « toutes les initiatives légales concernant la caution comportent le risque que le cautionnement soit de moins en moins utilisé à titre de sûreté » et « le risque que d'autres moyens soient recherchés précisément pour échapper à cette législation ».

7.

Les découverts en comptes courants

A l'heure actuelle, le découvert en compte courant n'est pas soumis aux dispositions de la loi sur le crédit à la consommation pour autant qu'il soit limité à la somme de 1.250 € et remboursable en moins de trois mois.

Le législateur a, en effet, estimé qu'il fallait être plus souple avec le compte courant qui présentait moins de risques.

Même si la plate-forme est d'accord sur le fait qu'il faut conserver une politique économique souple et qu'il n'est pas nécessaire de soumettre le découvert en compte courant aux mêmes dispositions que les ouvertures de crédit, nous constatons sur le terrain de nombreuses pratiques qui devraient être réglementées.

7.1. L'octroi automatique du découvert dès 18 ans

Nous constatons sur le terrain que, dès l'âge de 18 ans, certaines banques octroient automatiquement aux titulaires d'un compte jeune la possibilité d'aller en négatif. Le jeune est informé par courrier qu'il bénéficiera à l'avenir de cet "avantage". Il ne doit pas signer de contrat. S'il ne réagit pas, c'est qu'il accepte !

Nous estimons que le consommateur, surtout s'il est jeune et peu averti, n'est pas suffisamment informé notamment du fait que l'utilisation de ce découvert est coûteuse (généralement la banque applique le taux légal maximum de 14 %) et qu'il n'est pas non plus suffisamment mis en garde du fait que le découvert peut conduire, par l'accoutumance, à générer une situation de surendettement.

La plate-forme plaide donc pour une réglementation stricte qui permette de protéger le consommateur notamment en s'assurant qu'il a pu mesurer l'importance de l'engagement souscrit en signant un contrat qui l'informe.

Recommandation

Mieux réglementer le découvert bancaire

- La plate-forme plaide pour que les découverts bancaires autorisés ne soient plus automatiques mais soient octroyés par les banques si, et seulement si, le consommateur en a fait la demande écrite expresse et préalable et moyennant la signature d'un contrat qui l'informe correctement (notamment du coût, mais également des conséquences du non paiement, etc.)

7.2. Les dépassements "non autorisés"

Les découverts bancaires sont très présents dans les dossiers des ménages suivis par les services de médiation de dettes.

Dans le dernier rapport de l'Observatoire du crédit et de l'endettement, on constate un découvert bancaire dans 16,44 % des dossiers.

Le montant moyen emprunté s'élève à 1536,09 €, soit une somme plus élevée que le découvert autorisé de 1250,00 €.

En ce qui concerne les ouvertures de crédit, le nouvel article 60 bis de la loi sur le crédit à la consommation (LCC) interdit purement et simplement le dépassement du montant octroyé depuis le 01/06/2003.

En principe, en cas de dépassement du découvert bancaire autorisé, le prêteur devrait respecter le formalisme de la loi sur le crédit à la consommation (LCC) et devrait notamment faire signer au consommateur un contrat avec toute une série de mentions obligatoires.

Cependant, la législation ne régleme nte pas spécifiquement le découvert bancaire sur ce point.

A l'heure actuelle, il ne suffit donc pas qu'un découvert atteigne ou dépasse 1.250 € ou perdure depuis plus de trois mois pour que la LCC s'applique automatiquement. Encore faudra-t-il prouver, en effet, que le banquier a "autorisé" ce dépassement. Par exemple en cas d'absence de réaction face à la persistance pendant de longs mois de découverts ou dépassements faisant, le cas échéant, apparaître un solde débiteur atteignant au moins 1.250 €²⁸. C'est seulement si "l'accord" du banquier est démontré que la loi relative au crédit à la consommation et les sanctions prévues en cas de pratiques illégales pourront s'appliquer.

La plate-forme estime que le prêteur devrait, dans toutes les situations de dépassement du découvert, respecter le formalisme de la loi sur le crédit à la consommation et devrait notamment faire signer au consommateur un contrat avec toute une série de mentions obligatoires.

L'objectif poursuivi est évidemment de protéger le consommateur notamment en s'assurant qu'il a pu mesurer l'importance de l'engagement souscrit.

Il est essentiel de clarifier la situation et de faire en sorte que les dépassements n'échappent plus à la loi sur les crédits à la consommation. La plate-forme plaide donc pour une réglementation plus stricte du découvert bancaire.²⁹

²⁸ C. BIQUET-MATHIEU, « Chronique de droit à l'usage des juges de paix et de police », n°9, Liège, 15 octobre 1994, p 93 et s.

²⁹ Cette position est également soutenue par Mr E. Balate dans sa contribution récente, in Handboek Consumentenkrediet, éd. Die Keure, 2007, pages 12 et suivantes.

Recommandations

Interdire les dépassements "non autorisés"

- La plate-forme estime que tout dépassement, ne serait-ce que temporaire, du découvert maximum autorisé par la loi, devrait être interdit et devrait nécessairement s'accompagner du respect de la loi sur le crédit à la consommation (notamment l'obligation de faire signer au consommateur un contrat avec les mentions légales obligatoires et le respect du devoir de conseil).
- La réglementation du dépassement du découvert bancaire pourrait en outre être calquée sur le nouvel article 60 bis de la loi sur le crédit à la consommation et prévoir que si un dépassement a lieu, la banque doit suspendre les prélèvements et exiger le remboursement du dépassement dans les 45 jours.
Si après 45 jours le consommateur n'a pas remboursé le dépassement :
 - soit la banque clôture le compte
 - soit la banque fait signer un contrat d'ouverture de crédit dans le respect des dispositions de la LCC (ce qui implique donc une vérification de la solvabilité du consommateur auprès de la Centrale des Crédits aux Particuliers).

7.3. Des abus en ce qui concerne les taux d'intérêts appliqués aux découverts bancaires

Une étude récente³⁰ de Test-Achats a par ailleurs relevé des abus en ce qui concerne les taux d'intérêts débiteurs appliqués aux découverts bancaires.

Lors de l'enquête réalisée en mai 2007, certaines banques dépassaient le taux d'intérêt débiteur maximum fixé par la loi (13 % à l'époque).

Recommandation

Renforcer les contrôles sur les découverts bancaires

- Tout comme pour les ouvertures de crédit, la plate-forme plaide pour un renforcement des contrôles réalisés par le SPF Economie sur l'application de la législation applicable aux comptes courants et aux découverts bancaires.

³⁰ Test-Achats, "Budgets et droits", septembre-octobre 2007, n°194, page 37.

8.

Les moyens financiers alloués à la lutte contre le surendettement

8.1. Le contrôle du respect de la législation au niveau fédéral

Le SPF Economie joue un rôle essentiel dans le contrôle du respect de la législation et dispose de larges pouvoirs. C'est l'administration qui

- octroie l'autorisation d'exercer aux prêteurs et aux intermédiaires de crédit,
- recherche et constate les infractions à la loi (pour cela l'administration peut notamment saisir des documents, dresser des PV, etc),
- sanctionne les manquements constatés (par le biais d'un avertissement, d'amendes administratives ou du retrait de l'autorisation d'exercer).

Outre, les contrôles effectués systématiquement ou sur base de plaintes, le SPF Economie mène aussi des enquêtes générales.

Ainsi, en 2006, la Direction générale Contrôle et Médiation a traité 367 plaintes. Deux banques ont fait l'objet d'un contrôle approfondi. Plusieurs fournisseurs de crédits importants spécialisés dans le crédit à la consommation ont été contrôlés et plusieurs PV ont été dressés pour des infractions à la loi sur le crédit à la consommation. En outre, plusieurs enquêtes générales ont été menées, dont une sur la publicité.

Nous déplorons qu'aucune de ces enquêtes ne soit publiée³¹. A l'heure actuelle, ni les types d'infractions relevées par l'Administration, ni les noms des contrevenants ne sont connus.

Par ailleurs, seule la liste des prêteurs agréés (environ 189 prêteurs agréés au 30 juin 2006) est publiée au Moniteur Belge. Il n'y a pas de publication de liste au Moniteur Belge en ce qui concerne les intermédiaires (qui étaient près de 30.000 fin 2005).³²

A l'heure actuelle, il est impossible pour le consommateur de vérifier si l'intermédiaire de crédit avec lequel il a éventuellement l'intention de traiter a bien l'autorisation d'exercer ses activités.

La plate-forme se demande également si les moyens mis à la disposition du SPF Economie sont suffisants pour réaliser ces tâches avec efficacité.

Ainsi, la "Task Force publicité pour le crédit" créée en 2006 est constituée d'une équipe d'à peine 12 personnes (2 inspecteurs, 8 contrôleurs - dont un pour internet - et 2 experts juridiques) pour contrôler la publicité sur l'ensemble du secteur du crédit c'est-à-dire non seulement les crédits accordés par les établissements bancaires, les courtiers mais aussi les établissements de vente d'électroménagers, la grande

³¹ L'Annuaire juridique du crédit ne contient que des données de type statistiques : le nombre de plaintes et de PV rédigés, les thèmes des enquêtes, etc.

³² Cette position est également soutenue par B.VAN HOUTE et D. BLOMMAERT dans leur contribution récente, in Handboek Consumentenkrediet, éd. Die Keure, 2007, pages 422.

distribution, les garages, les magasins de meubles, les magasins de bricolage, les centres de fitness, les auto-écoles, les commerces d'animaux, etc.
Ce qui représentait, fin 2006, 189 prêteurs et 28.411 intermédiaires de crédit (agrés ou inscrits auprès du SPF Economie) à contrôler.

Recommandations

Evaluer la législation actuelle

- La plate-forme préconise la réalisation **d'évaluations** (à l'aide des résultats d'enquêtes réalisées) **de la législation actuelle** sur le crédit à la consommation ainsi que de ses dispositions entrées en vigueur en janvier 2004 (introduites par la loi du 24/03/2003) et portant notamment sur le renforcement du devoir d'information et de l'obligation de conseil du prêteur et sur la publicité pour le crédit.

Renforcer les contrôles

- La plate-forme estime qu'un **renforcement des contrôles** par les autorités publiques compétentes (particulièrement en ce qui concerne **la publicité** et le **respect des conditions légales d'octroi de crédits**) permettrait d'assurer une meilleure application et un plus grand respect des dispositions légales visant à offrir au consommateur un crédit de qualité, à le protéger des abus et à lutter contre le surendettement. Elle demande que les moyens affectés à l'Administration soient suffisants pour réaliser cette tâche.

Informier le consommateur

- Parallèlement, elle plaide pour davantage de **transparence** concernant cette activité de contrôle et davantage de publicité - au sens large du terme - des résultats des enquêtes menées par le Service Public Fédéral de l'Economie. Afin de renforcer le respect de la législation, la plate-forme propose que les résultats des contrôles et les sanctions prises par l'administration soient publiés sur le site du SPF Economie.
- La plate-forme plaide pour que l'on renforce l'effet dissuasif et exemplaire des sanctions afin d'assurer le respect et l'effectivité de la loi en publiant la **liste des mauvais prêteurs**.

8.2. La prévention au niveau fédéral

En février 2006, le gouvernement fédéral (en particulier Freya Van Den Bossche, ministre en charge de la protection de la consommation) annonçait qu'un budget de 300.000 euros, prélevé du Fonds de traitement du surendettement, serait affecté à des actions d'information et de sensibilisation sur le crédit et le surendettement.

La plate-forme créée en 2006 a malheureusement dû constater que l'enveloppe réservée aux actions de prévention a immédiatement été absorbée pour couvrir les importants retards de paiement des honoraires des médiateurs de dettes. La journée Sans Crédit 2006 a donc été organisée avec très peu de moyens (provenant essentiellement de la Région wallonne et de la Communauté flamande) et surtout beaucoup d'implication de la part des associations membres.

Au regard de l'évaluation très positive et de l'important impact populaire et médiatique de la Journée Sans Crédit de novembre 2006, la plate-forme a décidé d'amplifier son impact et les actions prévues en 2007.

Deuxième désenchantement : le fonds incompressible et indétournable de 150.000 euros pour la prévention 2007, voté fin décembre 2006, tarde à se libérer.

Les démarches pour libérer ce fonds sont encore longues (la publication de l'appel à candidatures au Moniteur Belge a eu lieu en juin 2007) et tout porte à croire que les moyens financiers disponibles pour la prévention en 2007 ne seront pas libérés avant novembre 2007.

Les associations qui attendaient la délibération du comité d'accompagnement de ce fonds voient donc leurs espoirs et leurs projets concrets (déjà bien avancés) pour 2007 s'envoler en fumée !

La plate-forme regrette de ne pas pouvoir bénéficier depuis deux ans de soutien financier du gouvernement fédéral pour poursuivre son action. Des initiatives telles que la Plate-forme JSC, regroupant des associations francophones et néerlandophones prêtes à se mobiliser ensemble pour lutter contre un phénomène de société préoccupant, ne sont pas monnaie courante. C'est que l'économie et la protection des consommateurs sont des compétences fédérales, et qu'il en va de la sécurité d'existence des consommateurs les plus précaires !

Recommandation

Mieux financer la prévention du surendettement

- La plate-forme revendique une politique davantage axée sur la sensibilisation et l'information des consommateurs en prévoyant des **moyens spécifiques et récurrents**, tant au niveau régional que fédéral.

8.3. Le traitement du surendettement

Actuellement, seule la Région wallonne soutient financièrement les services de médiation de dettes.

En Région de Bruxelles Capitale et en Flandre, les services de médiation de dettes, qu'ils soient issus du secteur public (CPAS) ou du secteur privé (associatif), doivent être agréés et répondre à des exigences de professionnalisme et de qualité (obligation de suivre des formations spécialisées, engagement d'un juriste, etc) mais ne bénéficient d'aucun subventionnement spécifique de la part des autorités compétentes.

La pratique de la médiation de dettes, qu'elle soit amiable ou judiciaire, s'inscrit sans aucun doute dans les missions d'aide générale aux personnes des CPAS et des asbl mais elle n'a aucun financement propre en ce qui concerne la Région de Bruxelles Capitale et la Flandre.

La situation des CPAS est légèrement plus enviable que celle des asbl puisque les CPAS bénéficient d'un subside fédéral (Fonds Energie) mis en place dans le cadre de la loi du 4 septembre 2002³³.

Il s'agit de l'unique source de financement des services de médiation de dettes mis en place au sein des CPAS de la région bruxelloise et de la région flamande.

En outre, le public visé par la loi est restreint : il s'agit des personnes qui ont des dettes d'énergie.

La plate-forme regrette aussi qu'il y ait un tel déséquilibre entre les moyens financiers alloués au secteur public (les CPAS) et au secteur privé (les asbl). Nous pensons qu'il est important de veiller à ce que des services de médiation de dettes puissent également se développer au sein de services sociaux de l'associatif qui touchent un public différent de celui des CPAS.

Recommandations

Mieux financer le traitement du surendettement

- La plate-forme plaide pour une **augmentation sensible des moyens financiers alloués aux services de médiation de dettes** qui assument un travail essentiel en terme d'information, de sensibilisation et de traitement des dossiers de personnes surendettées et/ou engagées dans un processus de médiation de dettes. Elle demande également de veiller à un équilibre des subventions **accordées** aux services issus du secteur public et du secteur privé.
- La plate-forme insiste aussi pour qu'une large **diffusion d'informations** vers le grand public soit organisée par les pouvoirs publics afin de mieux faire connaître l'existence et le rôle des services de médiation ainsi que la procédure de **règlement collectif de dettes**.

³³ Loi du 4 septembre 2002 visant à confier aux centres publics d'aide sociale la mission de guidance et d'aide financière dans le cadre de la fourniture d'énergie aux personnes les plus démunies, Moniteur belge du 28/09/2002.

8.4. Le crédit social ou comment lutter contre l'exclusion bancaire

Le crédit social s'adresse aux personnes les plus fragilisées qui n'ont pas accès, ou très difficilement, au crédit à la consommation, excepté via des offres alléchantes mais coûteuses et qui risquent le plus souvent de les faire basculer dans le surendettement.

Ces expériences de "crédit adapté" existent maintenant dans plusieurs pays européens et notamment en France. Appelés "micro crédit social", il s'y développe depuis deux ans et poursuit les mêmes objectifs de lutte contre l'exclusion bancaire.

Ainsi, le crédit social a été conçu pour lutter contre :

- l'exclusion bancaire :
En effet, l'âge, le handicap, l'endettement, un fichage négatif ou des faibles revenus restent les causes principales de l'exclusion bancaire. Le crédit social permet d'offrir une réponse à ces situations, tout en veillant à ce que le crédit soit la solution adéquate.
- le surendettement :
Grâce à sa méthodologie et sa pédagogie basée sur l'analyse budgétaire, le crédit social permet en effet à de nombreux ménages de retrouver un bien être dans leur vie quotidienne, sans tomber dans "le crédit de trop"...

Par ailleurs, un accompagnement des demandeurs est mis en place afin de définir avec eux leur projet et préciser leur demande, éventuellement en cas de refus de les réorienter (vers un CPAS, un service social, etc.) et de les suivre tout au long du crédit.

Ainsi, ces projets s'inscrivent dans un axe de prévention du surendettement via l'accompagnement social des demandeurs et l'analyse budgétaire qui est réalisée avec eux.

A l'heure actuelle, seule la Région wallonne soutient de tels projets.

Recommandation

Encourager le crédit social

- La plate-forme plaide pour un meilleur soutien des projets de financement alternatif tels que le **crédit social** qui ont pour objectifs de **lutter contre l'exclusion bancaire et le surendettement**.

9.

La directive européenne

La plate-forme souhaite également attirer l'attention de tous sur la nécessité d'agir rapidement au niveau européen.

Le 21 mai 2007, le Conseil européen de la Compétitivité a marqué son accord sur la 6^{ème} et dernière mouture de la proposition de directive sur le crédit à la consommation. La pression est forte au niveau européen pour que ce texte soit voté au Parlement européen avant la fin de l'année 2007.

Pourtant, lors d'un colloque organisé tout récemment à Bruxelles les 14 et 15 septembre dernier, Monsieur Jorge Pedago Liz représentant du Conseil Economique et Social Européen (qui avait rendu un premier avis extrêmement négatif sur une des versions antérieures de la directive) déplorait le fait que le Conseil ne serait plus consulté une deuxième fois, le texte souffrant selon lui de grosses imperfections. En ce qui concerne le protection du consommateur, il déplorait également que : « *la directive est essentiellement fondée sur l'assomption selon laquelle un consommateur informé est suffisamment protégé et devrait être en mesure de prendre une décision "éclairée" lors de la conclusion du contrat de crédit. La directive ne propose aucune autre solution pour lutter contre le surendettement qui est pourtant une préoccupation majeure des Etats membres* ».

Pour rappel, cette directive poursuit un triple objectif : développer un véritable marché intérieur du crédit, garantir un haut niveau de protection des consommateurs et mettre à jour une directive devenue obsolète. Ainsi, le texte de la directive assure qu'elle définit le "plus haut niveau de protection du consommateur" en Europe et rend de ce fait inutiles les législations nationales.

En réalité, à y regarder de plus près, ce texte se situe bien en deçà de la protection offerte par la loi belge et son adoption en l'état pourrait avoir un impact non négligeable sur notre législation.

En effet - et c'est là que se situe la carence la plus significative - la directive ne prévoit pas de mettre à charge du prêteur un véritable devoir de conseil tel que nous l'entendons au sens de l'article 11 de notre loi sur le crédit.

En droit belge, le prêteur a l'obligation de rechercher le type et le montant de crédit les mieux adaptés compte tenu de la situation financière du consommateur au moment de la conclusion du contrat et du but du crédit³⁴.

³⁴ L'article 11 complète les articles 10 et 15 de la loi qui stipulent :

- que le prêteur est tenu de demander au consommateur les renseignements qu'il juge nécessaires afin d'apprécier leur situation financière et leur faculté de remboursement et, en tout état de cause, leurs engagements financiers en cours. A cette fin, la consultation de la Centrale des Crédits aux Particuliers, qui enregistre tous les crédits par habitant (qu'il soit ou non en défaut de paiement), est obligatoire.
- que le prêteur ne peut conclure de contrat de crédit que si, compte tenu des informations dont il dispose ou devrait disposer, notamment sur la base de la consultation de la Centrale des Crédits aux Particuliers, il peut raisonnablement estimer que le consommateur sera à même de respecter les obligations découlant du contrat.

Cette obligation de conseil pèse sur le prêteur, mais également sur l'intermédiaire de crédit, et est assortie de sanctions sévères.

Exemple :

- ▶ *En Belgique, lorsque le crédit est demandé pour rembourser un ou plusieurs autres crédits, de nombreux juges de paix ont fait application de la loi et ont considéré :*
 - *que le prêteur aurait dû être "deux fois plus prudent"³⁵.*
 - *que le prêteur devait vérifier l'utilité du prêt et s'abstenir si cette opération est sans avantage pour le consommateur³⁶ et qu'il s'agit simplement de faire un trou pour en combler un autre³⁷.*
 - *que le prêteur commet une faute lorsque le nouveau crédit consenti a un coût plus élevé que celui qui est remboursé³⁸ ou lorsqu'une ouverture de crédit est consentie pour rembourser des mensualités d'un prêt à tempérament qu'en réalité le consommateur n'arrive pas à payer³⁹.*
- ▶ *Dans une décision du 23 octobre 1997⁴⁰, le juge de paix de Merksem décrit "un cas d'école" du manquement au devoir de conseil : une demande de crédit est introduite par un jeune homme disposant d'un revenu de 1.611 euros auprès d'un intermédiaire. La demande renseigne comme but du crédit : "75.000 francs (1.860 euros) – frais de déménagement" et le demandeur se voit accorder une ouverture de crédit de 500.000 francs (12.395 euros) dont il fait un usage immodéré en quelques jours. La décision constate qu'un banquier raisonnablement prudent doit s'interroger sur la solvabilité d'un jeune homme incapable de payer ses frais de déménagement.*
- ▶ *Le juge de paix de Grâce-Hollogne critique l'octroi d'une ouverture de crédit de 500.000 francs (12.395 euros) pour l'acquisition d'un véhicule alors que ce type de crédit n'est – en règle générale – pas le mieux adapté pour financer l'acquisition à tempérament d'un bien meuble corporel⁴¹.*

Il faut noter que ce devoir de conseil consacré par la loi belge relative au crédit à la consommation existe également pour de nombreuses activités où le professionnel dispose de connaissances techniques que le consommateur n'a pas et qui, par conséquent n'a guère d'autre choix que de s'en remettre à l'appréciation du professionnel⁴².

³⁵ J.P. Oostrozebeke, 31 mars 1998, *Ann. Crédit*, 1998, p. 106; J.P. St Niklaas, 28 mars 2001, *Ann. Crédit*, 2001, p. 124; J. P. Grâce-Hollogne, 13 février 2001, *Ann. Crédit*, 2001, p. 176; J. P. Grâce-Hollogne, 20 février 2001, *Ann. Crédit*, 2001, p. 184; Sur le devoir de prudence redoublée: T.VAN DYCK, « De aansprakelijkheid van de kredietgever en kredietbemiddelaar in gevallen van herfinanciering of saldering van consumentenkrediet – Het criterium van de « dubbele voorzichtigheid » note sub Civ. Anvers, 15 novembre 2002, *D.C.C.R.*, 2003, p. 60; J.P. Gand, 18 décembre 1997, *J.J.P.*, 1998, p. 571.

³⁶ J.P. Courtrai, 11 août 1998, *Ann. Crédit*, 1998, p. 128; J.P. St Niklaas, 17 avril 2002, *Ann. Crédit*, 2002, p. 133.

³⁷ Selon l'expression fréquemment utilisée, "de ene put vullen met de andere", voy. par ex. J.P. Waregem, 2 décembre 2003, *Ann. Crédit*, 2003, p. 48. *Considérant que ce procédé peut s'avérer nettement plus onéreux pour le consommateur, qu'en effet, dans le capital emprunté et financé par le nouveau contrat figurent : le montant du remboursement anticipé qui comprend le solde du montant qui avait été emprunté augmenté du montant de l'indemnité de réemploi égale à 25 % du coût total du crédit restant à échoir et le montant total à rembourser du nouveau prêt demandé par le consommateur* (A. M. portant radiation de l'inscription d'une personne en application de l'article 107 de la loi relative crédit à la consommation, cité in *Ann. Crédit*, 2003, p. 218).

³⁸ J.P. Courtrai, 11 août 1998, *Ann. Crédit*, 1998, p. 128.

³⁹ J.P. Courtrai, 11 août 1998, *Ann. Crédit*, 1998, p. 128.

⁴⁰ J.P. Merksem, 23 octobre 1997, *J.J.P.*, 2000, p. 111.

⁴¹ J.P. Grâce-Hollogne, 10 juin 1997, *J.L.M.B.*, 1999, p. 1088.

⁴² F. De Patoul, La responsabilité du prêteur et de l'intermédiaire de crédit dans la phase pré-contractuelle.

Un risque de recul de la protection du consommateur belge ...

Par l'effet de la directive et son principe d'harmonisation maximale des législations des Etats membres, l'obligation à charge du prêteur pourrait se voir réduite essentiellement à s'informer sur la solvabilité du consommateur.

La nuance est de taille : désormais le consommateur est tout seul et livré à lui-même. C'est lui et non plus le prêteur, qui devra être en mesure d'estimer – en fonction des informations qu'il aura reçues - si le contrat de crédit qu'on lui propose est adapté ou non à ses besoins et à sa situation.

Et, en ce qui concerne les intermédiaires de crédit (qui vendent des biens et des services et dont l'activité principale n'est pas le crédit selon la définition), cette obligation de conseil ne serait même pas nécessaire puisque selon la directive elle pèse déjà sur le prêteur.

Nous estimons que cette conception typiquement "anglo-saxonne" repose sur un mythe selon lequel un consommateur "informé" est suffisamment protégé.

Dans un marché du crédit complexe et 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 ...) et de prêteurs en Belgique et ailleurs, comment imaginer un jour pouvoir "informer" suffisamment le consommateur pour qu'il soit à même de poser un choix en toute connaissance de cause ?

Nous l'avons vu dans les pays anglo-saxons secoués par la crise du sub-prime, informer le consommateur ne suffit à empêcher ni le surendettement, ni l'usure, ni l'exploitation du plus faible.

Le documentaire de cinq épisodes "Britain Streets of Debt", diffusé en juin 2006 par la BBC est éloquent à ce sujet. Il relate une vague de suicides engendrés par des situations de surendettement en Angleterre suite à l'octroi de crédits irresponsables équivalents à de l'extorsion.

Une protection insuffisante du consommateur européen ...

Nous pouvons nous réjouir de certains apports européens tels que : l'augmentation du délai de réflexion⁴³ permettant au consommateur de se rétracter et la limitation stricte de l'indemnité que le prêteur peut réclamer en cas de remboursement anticipé de la part du consommateur.

Néanmoins, nous constatons que de nombreux problèmes actuels rencontrés par les consommateurs partout en Europe ne sont pas réglés dans le texte de la directive.

A titre d'exemples :

- **La comparaison effective des prix** : la directive européenne impose un Taux d'intérêt annuel réel (TAEG) comme c'est déjà le cas en Belgique. Par contre, elle ne règle pas la question du coût des assurances de solde restant dû liées à un crédit. Ces coûts supplémentaires ne devront donc pas obligatoirement être repris dans le coût global du crédit. Comment, dans ces circonstances, le consommateur sera-t-il en mesure de comparer les offres émanant de tous les pays européens ?
- **Les taux d'intérêt** : il n'y aura pas d'obligation au niveau européen de fixer des taux d'intérêt maxima, ce qui laisse la porte ouverte au développement de taux usuraires, particulièrement pour les consommateurs les moins solvables. Or, on voit dans les pays anglo-saxons les effets d'une telle dérégulation : en Angleterre, en 2005, 150

⁴³ Ce délai passe de 7 jours à 14 jours calendaires.

membres du parlement plaidaient pour une limitation du taux d'intérêt annuel moyen estimé à 177 % (sic) pour les ménages à bas revenus.

- La directive ne règle pas la question des publicités incitant les consommateurs au surendettement. Même si en Belgique et dans d'autres pays d'Europe, nous pourrions continuer à interdire ce type de publicités, nous ne pourrions empêcher ces pratiques de proliférer sur internet où les offres de crédit et les pratiques de marketing les plus agressives abondent.
- La directive ne dit rien non plus sur le crédit hypothécaire même quand il est utilisé pour la consommation.
- La directive ne s'appliquera pas aux découverts en comptes bancaires et les avis sont partagés quant à savoir si elle s'appliquera aux ouvertures de crédit.
- En outre, à l'aube du marché européen, il est extrêmement difficile pour un consommateur qui déciderait de faire appel à un prêteur étranger de savoir quelle est la loi qui va s'appliquer au contrat (notamment dans les situations des contrats conclus "on line").

En conclusion, les auteurs de la proposition de directive relèvent que dans certains Etats membres, le crédit aux consommateurs constitue une partie importante du revenu disponible des ménages, tandis que dans d'autres pays, cette part est relativement faible : 18.000 euros au Royaume-Uni contre 3.250 euros en Belgique. Et de conclure : "certains marchés ont un potentiel d'accroissement limité, contrairement à d'autres, où les possibilités sont encore importantes".

Notre pays serait-il trop conservateur, trop frileux dans son approche des produits financiers aux particuliers ? Notre volonté de protéger le consommateur nous rendrait-elle peu attractif et à la traîne ? "Accroissement", "développement", "progrès", "protection", tout est question du sens donné aux mots. Entendons-nous bien : le crédit est un rouage majeur de notre économie. Il est porteur de développement tant au niveau d'une société que des individus qui la forment. Il est créateur d'emplois en favorisant l'achat et la production de biens de grande consommation. Il facilite aussi l'accès à ces biens au plus grand nombre.

Mais tel Janus, le crédit a deux visages : gouverné par les seules lois du marché, il produit des dégâts collatéraux que les médiateurs de dettes connaissent bien. Le consommateur "rassasié" fait place à l'individu "surendetté" pour qui commence une longue marche pour reconquérir sa dignité.

Il serait réducteur de ramener la problématique du surendettement au seul facteur du recours au crédit facile. Néanmoins si le crédit irresponsable ne fait pas le surendettement, il y contribue.

La réforme de la directive européenne mérite donc sans aucun doute notre vigilance à tous.

La technicité quelque peu rébarbative de la matière du crédit n'en fait pas pour autant un sujet stérile, réservé à un cercle d'eurocrates. Chaque ligne de cette proposition peut se traduire en une réalité tangible. N'oublions pas trop vite que les qualificatifs de "consommateur", d' "emprunteur", de "citoyen" désignent chacun de nous.

La Belgique peut se targuer d'être à la pointe en matière de protection du consommateur. Elle a su construire un partage des responsabilités entre des parties contractuellement inégales, tout en préservant l'accès pour un plus grand nombre au crédit.

C'est pourquoi nous demandons à chacun de nos mandataires politiques, quels que soient son niveau d'action et sa sensibilité, de se mobiliser pour défendre ces acquis, nos acquis, pour que leur conquête, notre conquête, ne se réduise pas à un vain combat.

Recommandation

Une meilleure protection du consommateur au niveau européen

- La plate-forme ne peut que partager la position défendue par les représentants belges lors de leur abstention au vote du 21 mai dernier au sein du Conseil européen de la compétitivité.
En effet, l'harmonisation proposée par la directive telle qu'elle existe à ce jour, ne garantit ni un niveau élevé de protection des consommateurs, ni la création d'un réel marché intérieur des crédits. Gageons que le Parlement européen, qui doit encore rendre son avis sur ce texte, sera sensible à ce constat et proposera des améliorations allant toujours vers une protection la plus élevée possible des consommateurs !

Récapitulatif des 32 recommandations de la plate-forme

La publicité pour le crédit

Clarifier la législation sur la publicité pour le crédit (2.1)

- La plate-forme plaide pour une **clarification de l'article 6 § 1 al 2 et 3 de la loi sur le crédit à la consommation** qui introduit les nouvelles interdictions en matière de publicité. Nous proposons la suppression du terme "abusivement" dans ces deux dispositions. En effet, les publicités qui mettent en évidence la facilité, la rapidité d'octroi, le regroupement et la centralisation des crédits visent toujours un public fragilisé et sont donc par essence dangereuses et abusives.
- En vue d'assainir la publicité pour le crédit hypothécaire, mais aussi en vue d'éviter que les publicités pour le crédit à la consommation ne se trouvent entachées par les abus perpétrés dans les publicités pour le crédit hypothécaire, la plate-forme estime qu'il y a lieu d'**entamer un chantier de révision de la loi du 4 août 1992 sur le crédit hypothécaire**.

Sanctionner les publicités abusives (2.2.)

- La plate-forme soutient la proposition de loi déposée à la chambre qui tend à **donner au juge le pouvoir de prononcer la nullité d'un contrat de crédit ou la réduction des obligations du consommateur au maximum (prix du bien ou du service au comptant) au cas où le prêteur viole la loi et, par le biais de sa publicité**, incite le consommateur dans l'impossibilité de faire face à ses dettes à recourir au crédit ou met abusivement en valeur la facilité ou la rapidité avec laquelle le crédit peut être obtenu ⁽¹⁾.

⁽¹⁾ DOC 51 2340/001, Proposition de loi modifiant l'article 85 de la loi du 12 juin 1991 relative au crédit à la consommation, 14 mars 2006, Mr François-Xavier de Donnea.

Des moyens financiers pour contrôler la publicité (2.3.)

- La plate-forme se réjouit que la Direction Générale Contrôle et Médiation du Service Public Fédéral de l'Economie traque de manière continue les infractions à la législation sur la publicité en matière de crédit. Elle plaide néanmoins pour que le gouvernement veille à ce que les moyens affectés à l'Administration soit suffisants pour réaliser cette tâche.
- Parallèlement, la plate-forme plaide pour davantage de transparence concernant cette activité de contrôle et davantage de publicité - au sens large du terme - des résultats des enquêtes menées par le Service Public Fédéral de l'Economie. Afin de renforcer le respect de la législation, la plate-forme propose que les résultats des contrôles et les sanctions prises par l'administration soient publiés sur le site du SPF Economie.

L'information du consommateur

Informier et conseiller le consommateur (3.1.)

- La plate-forme plaide pour que les prêteurs et les intermédiaires de crédit ne puissent employer que du **personnel** qui soit **formé** de manière effective et adéquate et donc en mesure d'assumer correctement son obligation légale d'information et son devoir de conseil lors de la conclusion des contrats de crédit.

Favoriser le délai de réflexion (3.2)

- La plate-forme cherche à **limiter très strictement le nombre de contrats de crédit conclus de façon impulsive**. Dans cette optique, elle demande qu'on mette à l'étude toutes les solutions qui permettraient d'éviter ces crédits impulsifs, par exemple en prévoyant une séparation physique entre les lieux d'achats et les lieux où sont conclus les contrats de crédit. Elle plaide pour que le consommateur désireux de contracter un crédit, doive faire la démarche de se rendre dans les bureaux du prêteur ou de l'intermédiaire de crédit pour conclure ce contrat de crédit.
- La plate-forme plaide pour que le **délai de réflexion** de 7 jours pendant lequel le consommateur peut renoncer au contrat de crédit, soit **généralisé** à tous les crédits, quels qu'en soient le montant et le type de contrat.

Contrôler et sanctionner le non respect des obligations des prêteurs (3.3.)

- La plate-forme plaide pour un **renforcement des pouvoirs de contrôle de l'administration et des sanctions** pour les prêteurs et intermédiaires de crédit qui ne respectent pas leur devoir d'information et de conseil. Ceci aurait nécessairement un effet plus dissuasif sur les contrevenants potentiels et assurerait à terme un meilleur respect de la loi et donc son effectivité.

Une liste des prêteurs mise à jour (3.3.)

- La plate-forme plaide pour qu'une **liste mise à jour annuellement des prêteurs et des intermédiaires de crédit soit également aisément consultable** (par exemple sur le site du SPF Economie et via un affichage obligatoire dans les locaux du prêteur et de l'intermédiaire) afin que le consommateur ou toute autre personne intéressée (prêteurs, intermédiaires, etc) puisse vérifier si le prêteur ou l'intermédiaire de crédit avec lequel il a éventuellement l'intention de traiter a bien l'autorisation d'exercer ses activités.

A l'heure actuelle, seule la liste des prêteurs agréés (environ 189 prêteurs agréés au 30 juin 2006) est publiée au Moniteur Belge. Il n'y a pas de publication de liste au Moniteur Belge en ce qui concerne les intermédiaires (qui étaient près de 30.000 fin 2005) ⁽¹⁾

⁽¹⁾ Cette position est également soutenue par B.VAN HOUTE et D. BLOMMAERT dans leur contribution récente, in Handboek Consumentenkrediet, éd. Die Keure, 2007, pages 422.

La durée des ouvertures de crédit

Une remise à zéro pour tous les contrats (4.3.)

- ❖ Pour éviter l'endettement à perpétuité, la plate-forme souhaite rendre efficace la disposition introduite par la loi du 24/03/2003 qui crée une obligation dite de zérotage. Pour ce faire, elle demande la **modification de l'article 22** nouveau de la loi sur le crédit à la consommation en imposant que **tous les contrats d'ouverture de crédit** (quel que soit leur durée et la nature de leur remboursement périodique) fixent un délai de zérotage dans lequel le montant total à rembourser doit être payé.

Cette obligation de zérotage devrait, en outre, être clairement **annoncée** au consommateur - emprunteur dès le début du contrat et l'échéance devrait être rappelée dans tous les relevés mensuels intermédiaires pour éviter que le consommateur ne soit pris par surprise

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

- ❖ La plate-forme plaide pour que le délai de zérotage qui a été fixé à 60 mois maximum (soit 5 ans) soit réduit à **1 an** pour les crédits jusqu'à 5.000 euros et à maximum **5 ans** pour les crédits supérieurs à 5.000 euros (conformément à l'avis du Conseil de la consommation du 30/06/2004)

Le coût de l'ouverture de crédit

Une plus grande transparence du coût (5.1.)

Afin de traduire concrètement le coût réel du crédit, nous pensons qu'il est opportun :

- ❖ de traduire ledit TAEG en **pourcentage mensuel** dans le contrat d'ouverture de crédit (en plus de la précision du TAEG en pourcentage annuel) ;
- ❖ que la même logique soit appliquée dans le contrat et les décomptes mensuels pour l'information relative au taux débiteur, aux frais récurrents, et au coût de l'éventuelle assurance souscrite ;
- ❖ que leurs résultats (et notamment le montant à rembourser) soient précisés en valeur monétaire **au sein d'un exemple représentatif du maximum emprunté** ;
- ❖ qu'en ce qui concerne le montant à rembourser, celui-ci soit exprimé en **valeur monétaire** en précisant quelle en est la part en capital et la part en intérêts.

Assurances : un coût total réel et transparent (5.2.)

- ❖ Dans un souci de clarté, la plate-forme plaide pour que tous les frais relatifs à la souscription - libre ou non - d'un contrat d'assurance lié à un contrat de crédit, soient systématiquement **inclus** dans le coût total du crédit (TAEG).

Diminution du TAEG sur les prêts et ventes à tempérament (5.3.)

- ❖ La plate-forme plaide pour une **diminution du TAEG applicable aux prêts et ventes à tempérament de plus de 5.000 euros** en le fixant à un maximum de 11 %.

Le sort des "avals"

Une meilleure protection des "avals" (6)

- ❖ Afin d'éviter que la réforme du cautionnement à titre gratuit ne reste lettre morte, la plate-forme estime que les règles de protection prévues pour la caution devraient être étendues à toute personne physique qui s'engage à titre gratuit en garantie d'un crédit à la consommation.

Les découverts en comptes courants

Mieux réglementer le découvert bancaire (7.1.)

- La plate-forme plaide pour que les découverts bancaires autorisés ne soient plus automatiques mais soient octroyés par les banques si, et seulement si, le consommateur en a fait la demande écrite expresse et préalable et moyennant la signature d'un contrat qui l'informe correctement (notamment du coût, mais également des conséquences du non paiement, etc.)

Interdire les dépassements "non autorisés" (7.2.)

- La plate-forme estime que tout dépassement, ne serait-ce que temporaire, du découvert maximum autorisé par la loi, devrait être interdit et devrait nécessairement s'accompagner du respect de la loi sur le crédit à la consommation (notamment l'obligation de faire signer au consommateur un contrat avec les mentions légales obligatoires et le respect du devoir de conseil).
- La réglementation du dépassement du découvert bancaire pourrait en outre être calquée sur le nouvel article 60 bis de la loi sur le crédit à la consommation et prévoir que si un dépassement a lieu, la banque doit suspendre les prélèvements et exiger le remboursement du dépassement dans les 45 jours.
Si après 45 jours le consommateur n'a pas remboursé le dépassement :
 - soit la banque clôture le compte,
 - soit la banque fait signer un contrat d'ouverture de crédit dans le respect des dispositions de la LCC (ce qui implique donc une vérification de la solvabilité du consommateur auprès de la Centrale des Crédits aux Particuliers).

Renforcer les contrôles sur les découverts bancaires (7.3.)

- Tout comme pour les ouvertures de crédit, la plate-forme plaide pour un renforcement des contrôles réalisés par le SPF Economie sur l'application de la législation applicable aux comptes courants et aux découverts bancaires.

Les moyens financiers alloués à la lutte contre le surendettement

Evaluer la législation actuelle (8.1.)

- La plate-forme préconise la réalisation **d'évaluations** (à l'aide des résultats d'enquêtes réalisées) **de la législation actuelle** sur le crédit à la consommation ainsi que de ses dispositions entrées en vigueur en janvier 2004 (introduites par la loi du 24/03/2003) et portant notamment sur le renforcement du devoir d'information et de l'obligation de conseil du prêteur et sur la publicité pour le crédit.

Renforcer les contrôles (8.1.)

- La plate-forme estime qu'un **renforcement des contrôles** par les autorités publiques compétentes (particulièrement en ce qui concerne **la publicité** et le **respect des conditions légales d'octroi de crédits**) permettrait d'assurer une meilleure application et un plus grand respect des dispositions légales visant à offrir au consommateur un crédit de qualité, à le protéger des abus et à lutter contre le surendettement. Elle demande que les moyens affectés à l'Administration soient suffisants pour réaliser cette tâche.

Informier le consommateur (8.1.)

- Parallèlement, elle plaide pour davantage de **transparence** concernant cette activité de contrôle et davantage de publicité - au sens large du terme - des résultats des enquêtes menées par le Service Public Fédéral de l'Economie. Afin de renforcer le respect de la législation, la plate-forme propose que les résultats des contrôles et les sanctions prises par l'administration soient publiés sur le site du SPF Economie.
- La plate-forme plaide pour que l'on renforce l'effet dissuasif et exemplaire des sanctions afin d'assurer le respect et l'effectivité de la loi en publiant la **liste des mauvais prêteurs**.

Mieux financer la prévention du surendettement (8.2.)

- La plate-forme revendique une politique davantage axée sur la sensibilisation et l'information des consommateurs en prévoyant des **moyens spécifiques et récurrents**, tant au niveau régional que fédéral.

Mieux financer le traitement du surendettement (8.3.)

- La plate-forme plaide pour une **augmentation sensible des moyens financiers alloués aux services de médiation de dettes** qui assument un travail essentiel en terme d'information, de sensibilisation et de traitement des dossiers de personnes surendettées et/ou engagées dans un processus de médiation de dettes. Elle demande également de veiller à un équilibre des subventions **accordées** aux services issus du secteur public et du secteur privé.
- La plate-forme insiste aussi pour qu'une large **diffusion d'informations** vers le grand public soit organisée par les pouvoirs publics afin de mieux faire connaître l'existence et le rôle des services de médiation ainsi que la procédure de **règlement collectif de dettes**.

Encourager le crédit social (8.4.)

- La plate-forme plaide pour un meilleur soutien des projets de financement alternatif tels que le **crédit social** qui ont pour objectifs de **lutter contre l'exclusion bancaire et le surendettement**

La directive européenne

Une meilleure protection du consommateur au niveau européen (9)

- La plate-forme ne peut que partager la position défendue par les représentants belges lors de leur abstention au vote du 21 mai dernier au sein du Conseil européen de la compétitivité. En effet, l'harmonisation proposée par la directive telle qu'elle existe à ce jour, ne garantit ni un niveau élevé de protection des consommateurs, ni la création d'un réel marché intérieur des crédits. Gageons que le Parlement européen, qui doit encore rendre son avis sur ce texte, sera sensible à ce constat et proposera des améliorations allant toujours vers une protection la plus élevée possible des consommateurs !

Editeur responsable : Monique Van Dieren, rue de Gembloux, 48 – 5002 Namur

Dépôt légal : D/2007/5622/3

Achévé d'imprimer en novembre 2007

La plate-forme Journée sans crédit

Douze associations francophones et néerlandophones ont créé une plate-forme, qui a pour objectifs de sensibiliser les consommateurs aux dangers du crédit facile

La Journée sans crédit est axée sur l'information et sur 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. Nous insistons sur l'importance de veiller à ce que la législation belge actuelle soit respectée, voire améliorée sur certains aspects. Nous souhaitons également attirer l'attention de tous sur la nécessité d'agir au niveau européen.

La plate-forme formule une série de recommandations à ce sujet. C'est l'objet du présent dossier.



----- Associations membres de la plate-forme -----

Equipes Populaires (+ Secrétariat de la plate-forme) : Monique Van Dieren, Rue de Gembloux, 48 - 5002 Saint-Servais - 081/73.40.86 - vandieren@e-p.be - www.e-p.be

Grepa (+ Secrétariat de la plate-forme) : Anne Defossez – Bd du Jubilé, 153-155 - 1080 Bruxelles 02/217.88.05 - anne.defossez@grepa.be - www.grepa.be

KWB : Koen Steel - Lakensestraat, 76 - 1000 Brussel - 02/210.88.22 - koen.steel@kwb.be - www.kwb.be

Crioc Oivo : Aline van den Broeck – Paepsem business Park - Bd Paepsem, 20 - 1070 Bruxelles - 02/547.06.11 – aline.van.den.broeck@crioc-oivo.org – www.oivo-crioc.org

Dignitas : Philippe Coupleur - Rue Henri Tournelle, 3 - 7012 Jemappes - 065/35.20 97 - info@dignitas.be - www.dignitas.be

Groupe action Surendettement : Françoise Desert - Grand'rue, 4 / Bte 2 - 6630 Martelange - 063/60.20.86 - gas.prevention@skynet.be

Centre de Référence du Hainaut : Valérie Gehain - Chaussée de Jolimont, 263 - 7100 Haine St-Pierre - 064/84.22.91 - centref@hotmail.com

Verbruikersateljee : Marinus Van Tetering – Agoragalerij, Grasmart, 105, bus 51 - 1000 Brussel - 02/552.02.48 - verbruikersateljee@skynet.be - www.verbruikersateljee.be

Vlaams Centrum Schuldbemiddeling : Isolde Vandevelde - Paviljoenstraat, 9 - 1030 Brussel - 02/211.55.75 – isolde.vandevelde@centrumschuldbemiddeling.be - www.centrumschuldbemiddeling.be

KAV : Tine Maes- Paviljoenstraat, 3 - 1030 Brussel - 02/220.30.21 - tine.maes@kav.be www.kav.be

Beweging van mensen met laag inkomen en kinderen : Rudy Balcaen - Nieuwebosstraat, 3 - 9000 Gent - 09/224.12.15 - bmlk@skynet.be www.armstenaanhetwoord.be

Le Groupe Prévention Surendettement : Marie-Julienne Quiévy - Rue Chevaufosse, 72 - 4000 Liège- 04/225.23.90 - gpsasbl@skynet.be

La Journée sans crédit
est organisée avec le soutien de

