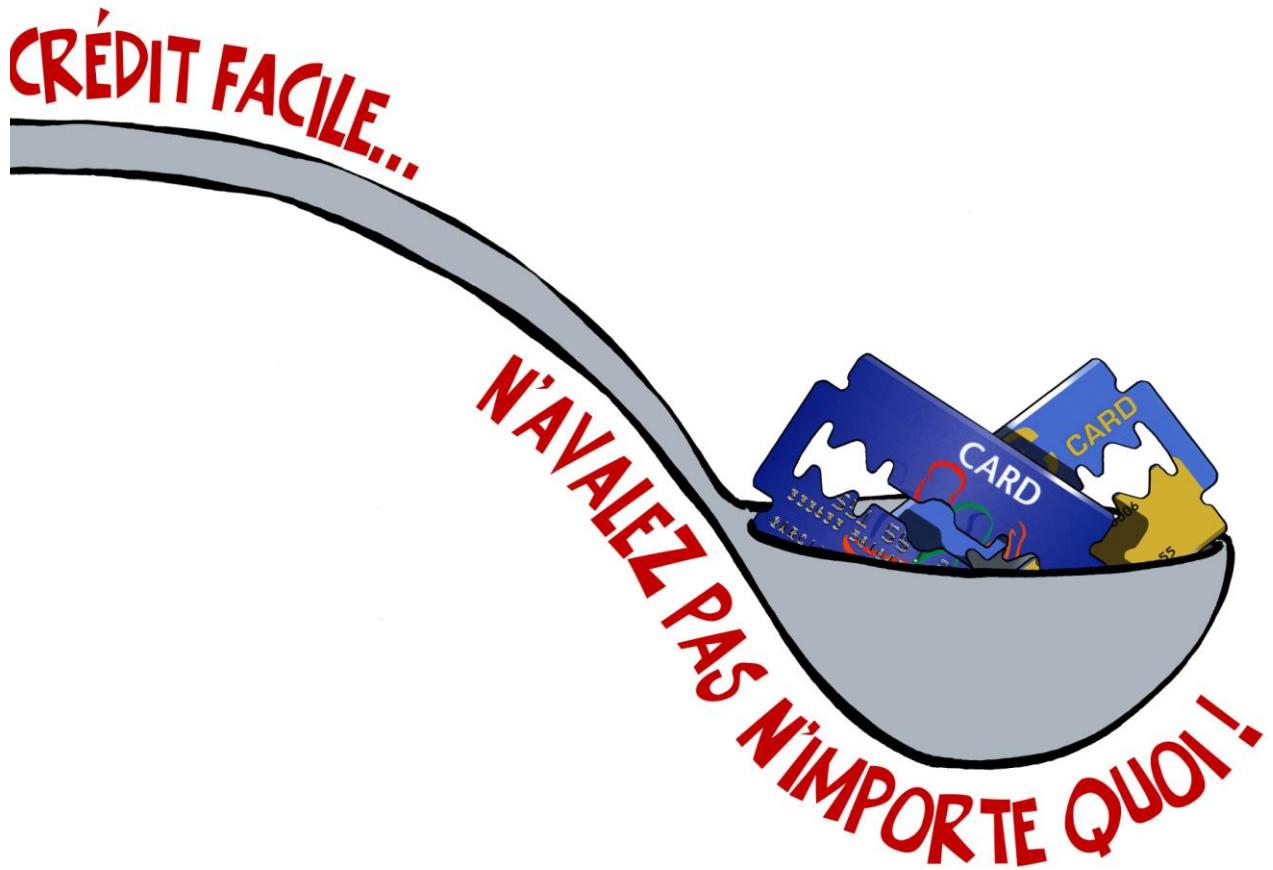


Plate-forme Journée sans crédit



Crédit à la consommation

Constats et recommandations 2008
pour une meilleure protection des consommateurs

Table des matières

INTRODUCTION	3
BAROMETRE DES RECOMMANDATIONS FORMULES EN 2007 PAR LA PLATE-FORME JOURNEE SANS CREDIT	4
RECOMMANDATIONS DE LA PLATE-FORME JOURNEE SANS CREDIT 2008	12
1. Pour une utilisation optimale de la Centrale des crédits aux particuliers (CCP)	12
1.1. Mesurer l'endettement réel	
1.2. Tracer les regroupements de crédits et les refinancements	
1.3. Tracer les intermédiaires de crédit	
2. Contre l'élargissement de la Centrale des crédits aux particuliers	14
2.1. Un manque de pouvoir d'achat n'est pas synonyme de problème de surendettement	
2.2. Argumentation incorrecte en faveur de la conversion en une centrale de l'endettement	
2.3. Le financement de la lutte contre le surendettement n'est pas un argument pertinent	
2.4. Les listes noires existantes illustrent les problèmes liés à l'enregistrement de défauts de paiement en matière de dépenses domestiques	
2.5. La Commission de la protection de la vie privée insiste sur le droit à la protection de la vie privée	
2.6. La référence aux Pays-Bas est trompeuse	
2.7. La loi actuelle prévoit déjà la possibilité d'avoir accès au Fichier central des avis de saisie	
2.8. Risque d'exclusion	
2.9. Praticabilité ?	
3. Pour une meilleure information du consommateur	25
3.1. Ma grande surface n'est pas une banque	
3.2. Le prospectus à améliorer	
4. Pour une meilleure protection du consommateur	28
4.1. Un formulaire standard pour lutter contre le crédit facile	
4.2. Un procédure gratuite, rapide et efficace en cas de difficultés de paiement	
4.2.1. Une procédure gratuite	
4.2.2. Une procédure rapide	
4.2.3. Une meilleure information du consommateur	

INTRODUCTION

Depuis 2004, plusieurs associations se regroupent autour de la symbolique "Journée sans crédit".

Le but de cette action est d'une part d'informer et de sensibiliser le public aux dangers du crédit par la voie d'animations de rue, de supports d'information et d'outils pédagogiques.

D'autre part, les associations actives dans cette plate-forme "Journée sans crédit" veillent à interroger les pouvoirs publics en transmettant leurs recommandations visant à améliorer la protection de l'emprunteur et à permettre une lutte plus efficace contre le surendettement.

Cette année, la plate-forme a travaillé sur plusieurs aspects :

D'une part, elle a jugé nécessaire d'évaluer de façon systématique le suivi donné par le Parlement et/ou le Gouvernement aux nombreuses recommandations formulées en 2007.

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

La plate-forme se positionne aussi sur l'élargissement – inopportun à son sens - des données enregistrées dans la centrale des crédits aux particuliers. Elle plaide également pour l'interdiction d'offres de crédit non liées à des achats. Et sous un volet davantage curatif, elle fait quelques suggestions visant à rendre plus efficace la procédure de demande de facilités de paiement auprès du juge de Paix.

La plate-forme, consciente des enjeux liés à la prochaine transposition de la directive 2008/48/CE du Parlement européen et du Conseil concernant les contrats de crédit aux consommateurs, a fait l'exercice concret de vérification de la compatibilité de ses revendications avec le texte de la directive. Elle reste convaincue que toutes les améliorations suggérées par ses soins, tant en 2007 qu'en 2008, sont compatibles et现实的 à la lumière du texte et de l'esprit de cette directive.

Enfin, à l'heure des crises financières que nous vivons, la plate-forme est convaincue plus que jamais, de la nécessité de continuer à encadrer et à réguler ce rouage essentiel de notre économie qu'est le secteur du crédit.

BAROMETRE DES RECOMMANDATIONS FORMULES EN 2007 PAR LA PLATE-FORME JOURNEE SANS CREDIT

Recommandation 2007	Action prise	Appréciation	Conformité avec la Directive 2008/48/CE
Publicité pour le crédit			
♦Clarification de l'art. 6 § 1, alinéas 2 et 3 qui interdit certaines publicités en supprimant le terme "abusivement"	<p>1. Proposition de loi modifiant la législation sur le crédit à la consommation et le crédit hypothécaire en ce qui concerne la publicité, 12 février 2008, DOC 52 0793/001, article 2, Chambre des Représentants, Mev. Katrien Partyka et consorts, CD&V-N-VA.</p> <p>2. Proposition de loi portant diverses mesures visant à lutter contre le crédit facile, 8 juillet 2008, Sénat, Doc. 4-858/1, Mmes Vienne et Kapompolé, article 2, PS.</p>	<p>1. Bonne proposition soutenue par la plate-forme car allant dans le sens de cette clarification.</p> <p>2. Idem.</p>	<p><u>L'article 4</u> ne traite que des informations de base à inclure dans la publicité et ne liste aucune interdiction. Mais, <u>le considérant 25</u> dispose que le caractère éventuellement contraignant des informations à fournir au consommateur avant la conclusion du contrat de crédit peut être réglementé par les Etats membres.</p>
♦Réforme et révision de la loi du 4 août 1992 sur le crédit hypothécaire	Proposition de loi modifiant la législation sur le crédit à la consommation et le crédit hypothécaire en ce qui concerne la publicité, 12 février 2008, DOC 52 0793/001, articles 3 à 7, Chambre des Représentants, Mev. Katrien Partyka et consorts, CD&V-N-VA.	Bonne proposition soutenue par la plate-forme JSC car plaidant pour une meilleure réglementation de la publicité dans le cadre du crédit hypothécaire.	
♦Renforcement des pouvoirs de sanction du juge contre tout prêteur auteur d'une publicité illégale	<p>1. Proposition de loi modifiant l'article 85 de la loi du 12 juin 1991 relative au crédit à la consommation, 14 mars 2006, DOC 51 2340/001, Chambre des Représentants, Mr François-Xavier de Donnea devenue caduque et redéposée le 6/11/2007 sous le n° DOC 52 0328/001, MR.</p> <p>2. Proposition de loi portant diverses mesures visant à lutter contre le crédit facile, 8 juillet 2008, Sénat, Doc. 4-858/1, Mmes Vienne et Kapompolé, article 3, PS</p>	<p>1. Bonne proposition visant à permettre au juge de prononcer une sanction civile dans tous les cas de publicités illégales.</p> <p>Proposition soutenue par la plate-forme JSC déjà dans le dossier de recommandations 2007.</p> <p>2. Bonne proposition soutenue par la plate-forme JSC et visant à renforcer les sanctions pénales contre les auteurs de publicités pour le crédit qui sont illégales</p>	<p><u>Le considérant 47</u> établit que les Etats membres définissent le régime de sanctions applicables en cas de violation des dispositions nationales adoptées en vertu de la présente directive et veillent à ce qu'elles soient appliquées. Le choix de ce régime est laissé à la discrétion des Etats membres.</p>

Recommandation 2007	Action prise	Appréciation	Conformité avec la Directive 2008/48/CE
♦Plus de moyens financiers alloués aux autorités pour contrôler les publicités	Néant		Hors du champ d'application de cette directive
♦Transparence et publicité des résultats des contrôles et enquêtes du SPF Economie	Néant		Hors du champ d'application de cette directive
Information du consommateur			
♦Personnel formé en mesure d'assumer son devoir de conseil et son obligation d'information vis-à-vis des emprunteurs	<p>1. Proposition de loi portant diverses mesures visant à lutter contre le crédit facile, 8 juillet 2008, Sénat, Doc. 4-858/1, Mmes Vienne et Kapompolé, article 4, PS.</p> <p>2. Proposition de loi modifiant la législation relative aux crédits à la consommation, 4 novembre 2008, Chambre, DOC. 52 1538/001, Mme M. Almaci et consorts, article 4, Ecolo-Groen.</p>	<p>1. Bonne proposition qui vise à imposer aux prêteurs, aux intermédiaires de crédit et à leur personnel une formation qui leur permette d'assumer efficacement leur obligation d'information et leur devoir de conseil.</p> <p>2. Proposition intéressante visant à mettre un guichet d'informations à la disposition du candidat-emprunteur en vue d'assurer un dialogue permanent entre prêteur et emprunteur.</p>	<p><u>Le considérant 25</u> dispose que le caractère éventuellement contraignant des informations à fournir au consommateur avant la conclusion du contrat de crédit peut être réglementé par les Etats membres.</p> <p><u>Le considérant 26</u> dispose que les Etats membres doivent prendre les mesures appropriées en termes de surveillance et de sanction, pour éviter que les prêteurs n'accordent des prêts ou des crédits de manière irresponsable ou sans évaluation préalable de la solvabilité. <u>Le considérant 27</u> préconise que les Etats membres veillent à ce que les prêteurs aident le consommateur à déterminer le contrat de crédit qui correspond le mieux à sa situation financière.</p>
♦Séparation physique entre les lieux d'achat et les lieux de conclusions de contrats de crédit	Proposition de loi portant diverses mesures visant à lutter contre le crédit facile, 8 juillet 2008, Sénat, Doc. 4-858/1, Mmes Vienne et Kapompolé, article 5, PS.	Bonne proposition visant à interdire la conclusion d'un contrat de crédit sur le lieu d'achat du produit pour lequel le crédit est conclu.	<p><u>Le considérant 17</u> précise que cette directive ne régit que certaines obligations incombant aux intermédiaires de crédit à l'égard des consommateurs. Par conséquent, les Etats membres sont libres d'introduire ou de maintenir des obligations supplémentaires à charge des intermédiaires.</p>

Recommandation 2007	Action prise	Appréciation	Conformité avec la Directive 2008/48/CE
♦ Généralisation d'un délai de réflexion de 7 jours pour tous les contrats de crédit	1. Proposition de loi portant diverses mesures visant à lutter contre le crédit facile, 8 juillet 2008, Sénat, Doc. 4-858/1, Mmes Vienne et Kapompolé, article 6, PS.	1. Bonne proposition visant à généraliser le délai de réflexion de 7 jours pour tous les types de contrats de crédit à la consommation, quels qu'en soient le montant et le mode de conclusion (à distance ou non) du contrat de crédit.	<u>Le considérant 34</u> dispose qu'il est nécessaire de prévoir un droit de rétractation sans pénalité et sans obligation de justification. <u>L'article 14</u> prévoit un délai de rétractation de 14 jours calendaires sans motifs à donner.
	2. Proposition de loi modifiant la législation relative aux crédits à la consommation, 4 novembre 2008, Chambre, DOC. 52 1538/001, Mme M. Almaci et consorts, article 6, Ecolo-Groen.	2. Bonne proposition visant à porter le délai de réflexion à 14 jours pour tous les types de contrats de crédit à la consommation	
♦ Renforcement des pouvoirs de contrôle et de sanction à l'égard des prêteurs et intermédiaires qui n'assument pas leur devoir de conseil et leur obligation d'info	Néant		<u>Le considérant 47</u> établit que les Etats membres définissent le régime de sanctions applicables en cas de violation des dispositions nationales adoptées en vertu de la présente directive et veillent à ce qu'elles soient appliquées. Le choix de ce régime est laissé à la discrétion des Etats membres.
♦ Liste des prêteurs et intermédiaires à jour et aisément consultable	1. Proposition de loi complétant la loi du 12 juin 1991 relative au crédit à la consommation en vue de renforcer le contrôle des prêteurs et des intermédiaires de crédit, 21 février 2008, DOC 52 0860/001, Chambre des Représentants, Mmes Musin, Lalieux et Burgeon, PS.	1. Bonne proposition visant à mettre à la disposition du public une liste à jour et aisément consultable des prêteurs et intermédiaires de crédit.	<u>Le considérant 44</u> prévoit que les Etats membres doivent veiller à mettre en place des mesures appropriées de réglementation ou de contrôle applicables aux prêteurs. <u>L'article 20</u> précise que les Etats membres veillent à ce que les prêteurs soient contrôlés par une autorité ou un organisme indépendant des institutions financières.
	2. Proposition de loi portant diverses mesures visant à lutter contre le crédit facile, 8 juillet 2008, Sénat, Doc. 4-858/1, Mmes Vienne et Kapompolé, article 7, PS	2. Bonne proposition visant à mettre à la disposition du public une liste à jour et aisément consultable des prêteurs et intermédiaires de crédit.	

Recommandation 2007	Action prise	Appréciation	Conformité avec la Directive 2008/48/CE
Durée des OC			
♦ Soumettre tous les contrats d'ouverture de crédit à l'obligation légale de zérotrage	<p>1. Proposition de loi visant à fixer un délai de zérotrage pour les ouvertures de crédit, 23/01/2008, Doc. 4 – 522/1, Sénat, Mmes Zrihen et Kapompolé, article 2, PS.</p> <p>2. Proposition de loi modifiant la législation relative aux crédits à la consommation, 4 novembre 2008, Chambre, DOC. 52 1538/001, Mme M. Almaci et consorts, article 5, Ecolo-Groen.</p>	<p>1. Bonne proposition conforme aux revendications de la plate-forme.</p> <p>2. Bonne proposition conforme aux revendications de la plate-forme.</p>	<p><u>Le considérant 26</u> prévoit que les Etats membres doivent prendre les mesures appropriées pour promouvoir les pratiques responsables lors de toutes les phases de la relation de prêt en tenant compte des caractéristiques particulières de leur marché de crédit.</p>
♦ Fixer ce délai de zérotrage à 1 an pour les crédits jusqu'à 5.000 euros et à 5 ans pour tous les crédits supérieurs à 5.000 euros	<p>1. Proposition de loi visant à fixer un délai de zérotrage pour les ouvertures de crédit, 23/01/2008, Doc. 4 – 522/1, Sénat, Mmes Zrihen et Kapompolé, article 2, PS.</p> <p>2. Proposition de loi modifiant la législation relative aux crédits à la consommation, 4 novembre 2008, Chambre, DOC. 52 1538/001, Mme M. Almaci et consorts, article 5, Ecolo-Groen.</p>	<p>1. Bonne proposition conforme aux revendications de la plate-forme.</p> <p>2. Bonne proposition conforme aux revendications de la plate-forme.</p>	<p><u>Le considérant 26</u> prévoit que les Etats membres doivent prendre les mesures appropriées pour promouvoir les pratiques responsables lors de toutes les phases de la relation de prêt en tenant compte des caractéristiques particulières de leur marché de crédit.</p>
Coût de l'OC			
♦ Traduction du TAEG en pourcentage mensuel + décomptes mensuels complets + valeurs monétaires	<p>1. Proposition de loi portant diverses mesures visant à lutter contre le crédit facile, 8 juillet 2008, Sénat, Doc. 4-858/1, Mmes Vienne et Kapompolé, article 8, PS.</p> <p>2. Proposition de loi modifiant la législation relative aux crédits à la consommation, 4 novembre 2008, Chambre, DOC. 52 1538/001, Mme M. Almaci et consorts, article 9, Ecolo-Groen.</p>	<p>1. Bonne proposition conforme aux revendications de la plate-forme.</p> <p>2. Bonne proposition conforme aux revendications de la plate-forme.</p>	<p><u>Les articles 4 g), 6 f) et 19 de la directive</u> parlent de taux annuel effectif global mais rien ne semble s'opposer à ce qu'un pourcentage mensuel apparaisse à côté du pourcentage annuel, et ce, à des fins d'amélioration de l'information précontractuelle du consommateur.</p>

Recommandation 2007	Action prise	Appréciation	Conformité avec la Directive 2008/48/CE (1)
♦ Inclusion du coût de toute assurance dans le TAEG	Proposition de loi portant diverses mesures visant à lutter contre le crédit facile, 8 juillet 2008, Sénat, Doc. 4-858/1, Mmes Vienne et Kapopolé, article 9, PS.	Bonne proposition conforme aux revendications de la plate-forme.	<p><u>Le considérant 20</u> dispose que le coût total du crédit pour le consommateur devrait inclure tous les coûts : intérêts, commissions, taxes, rémunérations et autre frais à la seule exception des frais de notaire.</p> <p>MAIS L'article 3 g) inclut les primes d'assurance dans le coût total du crédit à la condition que ce contrat de service soit obligatoire pour l'obtention même du crédit.</p>
♦ Diminution du TAEG applicable aux prêts à tempérament et ventes à tempérament de plus de 5.000 euros - max : 11%			<p>La directive établit une formule mathématique (annexe I partie I) permettant de calculer le TAEG. Cela risque de rendre difficile, voire impossible, toute diminution de TAEG.</p>
Sort des avals			
♦ Extension des règles de protection des cautions à toute personne physique qui s'engage à titre gratuit en garantie d'un crédit à la consommation	Néant		<p>La problématique des cautions à titre gratuit n'est pas abordée dans la directive. <u>Le considérant 9</u> précise qu'en l'absence de dispositions harmonisées, ce qui est le cas en l'espèce, les Etats membres sont libres de maintenir ou d'introduire des dispositions législatives nationales.</p>
Découverts en comptes courants			
♦ Facilité octroyée uniquement suite à une demande du client et non d'office	Proposition de loi modifiant la législation relative aux crédits à la consommation, 4 novembre 2008, Chambre, DOC. 52 1538/001, Mme M. Almaci et consorts, article 13, Ecolo-Groen.	Bonne proposition visant à ce qu'une facilité de caisse ne puisse jamais être accordée tacitement et soit toujours l'objet d'un contrat explicite.	<p><u>L'article 3. d)</u> de la directive définit la facilité de découvert comme étant un contrat de crédit explicite (...) ; ce qui illustre à suffisance qu'il ne peut s'agir d'une facilité octroyée d'office et sans demande préalable.</p>

(1) Les parties grisées constituent des recommandations qu'il sera sans doute difficile, voire impossible d'implémenter dans notre législation vu la formulation du texte de la directive européenne.

Recommandation 2007	Action prise	Appréciation	Conformité avec la Directive 2008/48/CE
♦ Respect strict de la loi crédit (article 60 bis) en cas de dépassement	Néant		En vertu de <u>l'article 2. 3.</u> , les contrats de crédit sous forme de facilités de découvert remboursables dans un délai ne dépassant pas 3 mois sont soumis aux obligations prévues en termes d'informations dans la publicité, d'informations précontractuelles, d'évaluation de la solvabilité du consommateur, d'accès aux bases de données, d'informations dans le contrat de crédit ... De plus, <u>le considérant 11</u> prévoit que les Etats membres doivent conserver toute latitude pour réglementer dans leur législation les contrats de crédit auxquels ne sont pas applicables certaines dispositions de la directive, ce qui est le cas en l'espèce.
♦ Renforcement des contrôles par le SPF Economie	Néant		Hors du champ d'application de cette directive
Moyens pour la lutte contre le surendettement			
♦ Evaluations structurelles de la législation crédit actuelle	Plan fédéral de lutte contre la pauvreté du Secrétaire d'Etat à la lutte contre la pauvreté – JM Delizée, PS, juillet 2008, p. 23.	Engagement d'action positif de la part du secrétaire d'Etat à la pauvreté.	Hors du champ d'application de cette directive
♦ Renforcement des contrôles des dispositions en matière de publicité et de conditions d'octroi des crédits	Néant		Hors du champ d'application de cette directive
♦ Publication d'une liste des prêteurs ayant enfreint la loi	Néant		<u>Le considérant 47</u> établit que les Etats membres définissent le régime de sanctions applicables en cas de violation des dispositions nationales adoptées en vertu de la présente directive et veillent à ce qu'elles soient appliquées. Le choix de ce régime est laissé à la discrétion des Etats membres.

Recommandation 2007	Action prise	Appréciation	Conformité avec la Directive 2008/48/CE
♦ Moyens spécifiques et récurrents pour une politique de sensibilisation et d'information des consommateurs	1. Note de politique générale du Ministre Magnette chargé de la protection des consommateurs, PS, p. 104.	Priorité déclarée d'assurer un financement structurel suffisant du fonds de traitement du surendettement par le biais de l'élargissement de l'assiette de financement.	<u>Le considérant 26</u> prévoit que les Etats membres doivent prendre les mesures appropriées pour promouvoir les pratiques responsables lors de toutes les phases de la relation de prêt. Ces mesures peuvent inclure l'information et l'éducation des consommateurs, y compris des mises en garde sur les risques des défauts de paiement et du surendettement.
	2. Plan fédéral de lutte contre la pauvreté du Secrétaire d'Etat à la lutte contre la pauvreté JM Delizée, PS, juillet 2008, p. 23.		
♦ Augmentation des moyens financiers des services de médiation de dettes	Décret du Parlement flamand du 10 juillet 2008, Mon.B., 13/08/2008, « decreet houdende wijziging van het decreet van 24 juli 1996 houdende regeling tot erkenning van de instellingen voor schuldbemiddeling in de Vlaamse Gemeenschap ».	Avancée significative en termes de critères de reconnaissance des institutions pratiquant la médiation de dettes et en termes de financement de ces institutions. Pour en assurer l'efficacité réelle, il serait néanmoins opportun de prévoir un arrêté d'exécution de ce décret.	Hors du champ d'application de cette directive
♦ Diffusion, vers le grand public, d'informations sur le règlement collectif de dettes	Néant		Hors du champ d'application de cette directive
♦ Encourager le crédit social pour mieux lutter contre l'exclusion bancaire et le surendettement	Néant		Hors du champ d'application de cette directive (art. 2. I).
Directive européenne			
♦ Un texte qui garantisse un niveau élevé de protection des consommateurs et un réel marché intérieur des crédits	Directive 2008/48/CE du Parlement européen et du Conseil du 23 avril 2008 concernant les contrats de crédit aux consommateurs et abrogeant la directive 87/102/CEE du Conseil, JO L 133 du 23.04.2008, p. 66.	Texte prévoyant un niveau de protection de l'emprunteur inférieur au niveau de protection offert par notre loi belge, particulièrement au niveau de la réglementation de la publicité pour le crédit et du calcul du TAEG. Crainches de recul au moment de la transposition de ce texte dans notre législation.	

Malgré l'important écho qu'ont eu nos recommandations, le bilan actuel est assez maigre dans la mesure où, au niveau national, seules des propositions législatives ont été déposées au Parlement (Chambre ou Sénat).

Seule une proposition de décret déposée au Parlement flamand et portant sur le financement et la reconnaissance des institutions pratiquant la médiation de dettes, a été votée cet été. Nous sommes encore en attente de son arrêté d'exécution.

Et pour l'avenir ? :

Dans le chapitre V de la note de politique générale du Ministre du climat et de l'énergie chargé de la protection de la consommation - Paul Magnette, on retrouve une seule page consacrée à la lutte contre le surendettement.

En termes d'actions, le Ministre préconise :

1. une approche globale, tant à l'égard des preneurs de crédit que des prêteurs, en veillant notamment à renforcer les instruments de prévention et à assurer un financement structurel suffisant du Fonds de traitement du surendettement par le biais de l'élargissement de l'assiette de financement¹.
2. un examen attentif des dispositions de la loi du 12/06/1991 sur le crédit à la consommation qui devront être modifiées suite à l'adoption récente de la directive sur le crédit à la consommation. Sur ce point, le Ministre précise que cette nouvelle directive ne devrait pas entraîner par sa transposition, une révision fondamentale de la loi.

Le plan de lutte contre la pauvreté du Secrétaire d'Etat à la lutte contre la Pauvreté - Jean-Marc Delizée a été présenté en juillet 2008 en Conseil des Ministres. Il était déjà annoncé dans l'accord du gouvernement du 18/03/2008 qui s'engageait alors à proposer un plan ambitieux de réduction de la pauvreté et d'augmentation du pouvoir d'achat, visant en priorité les plus vulnérables de notre société².

Il y est annoncé, en matière de lutte contre le surendettement, que :

- *"Le Gouvernement fédéral entend poursuivre la lutte contre le phénomène du surendettement par une approche globale tant à l'égard des preneurs de crédit que des prêteurs, en veillant notamment à renforcer les instruments de prévention et à assurer un financement structurel suffisant du fonds de traitement du surendettement par le biais de l'élargissement de l'assiette de financement.*
- *Le Gouvernement fédéral travaille actuellement à :*
 - 1) *examiner la loi sur le crédit à la consommation en particulier les ouvertures de crédit et la publicité ;*
 - 2) *examiner la loi sur le règlement collectif de dettes, notamment prévoir des obligations de communication du médiateur de dettes envers le débiteur ;*
 - 3) *examiner les pratiques de recouvrement de certains huissiers de justice."*

¹ Ce projet de mesure se retrouvait déjà dans l'accord du gouvernement du 18/03/2008 en page 20, sous le titre "5. Pauvreté" et se retrouve dans le plan fédéral de lutte contre la pauvreté du secrétaire d'Etat à la lutte contre la pauvreté.

² Accord du gouvernement du 18/03/2008, page 20, sous le titre "5. Pauvreté".

RECOMMANDATIONS DE LA PLATE-FORME JOURNÉE SANS CRÉDIT 2008

1. Pour une utilisation optimale de la Centrale des crédits aux particuliers (CCP)

1.1. Mesurer l'endettement réel

A l'heure actuelle, les montants enregistrés dans la CCP correspondent aux montants maximum prévus contractuellement. Si, en ce qui concerne les prêts et ventes à tempérament, les prêts hypothécaires et les crédits-bail, cela correspond le plus souvent au montant réellement libéré à la signature, cela n'est pas d'application aux ouvertures de crédit. Cette information, en tant que telle, est tout à fait intéressante pour le prêteur, comme pour le chercheur qui s'intéresse à l'activité crédit ou à la prévention du surendettement, mais en revanche, elle se révèle insuffisante en ce qui concerne:

- **une illustration du niveau réel de l'endettement des personnes**: en effet, pour les ouvertures de crédits, le montant maximum (droit de tirage) octroyé par contrat ne correspond pas au montant réellement prélevé. De ce fait, telle que l'information est stockée à ce jour, elle surévalue le plus souvent le montant réellement dû par l'emprunteur. Ceci est vrai également pour les autres types de crédit, puisqu'il n'est pas tenu compte des remboursements réalisés une fois le crédit octroyé.
Conséquences: Ce biais est dommageable pour les raisons suivantes:
 - il limite la connaissance des montants réellement dus, de l'endettement crédit effectif;
 - il biaise l'information collectée par les prêteurs : or, un des attraits fondamentaux de la CCP est de fournir une information exacte (par rapport à celle qui était jusque là reçue par les clients, et qui était donc sujette à caution, en matière d'endettement crédit);
- **une illustration de l'usage effectif des ouvertures de crédit (dont un grand nombre est contracté à durée indéterminée)**: ces dernières représentent en nombre plus de 45,7% des contrats au 31 décembre 2007 (soit 4.433.937 contrats). Vu le succès de ce type de crédit, il devient totalement déraisonnable de poursuivre une analyse de ces dernières s'il n'est pas possible:
 - d'identifier celles qui sont dormantes (on pourrait considérer comme dormant celles qui sont inutilisées depuis leur octroi et celles qui sont à zéro depuis au moins 12 mois);
 - d'identifier les encours réels utilisés par les consommateurs.

Recommandation:

Pour mesurer l'endettement réel des consommateurs, il est indispensable que la Centrale des Crédits puisse collecter au moins une fois par an, en plus des informations disponibles à l'heure actuelle, les encours réels des crédits enregistrés, et qu'un suivi longitudinal anonymisé des situations d'endettement puisse être mis en œuvre. Cette demande est d'ores et déjà soutenue par la Centrale elle-même.

1.2. Tracer les regroupements de crédits et les refinancements

Le regroupement de crédit, et toute offre de crédit qui tend à consolider des dettes (permettre un étalement plus long des remboursements, réduire la mensualité, et parfois aussi, augmenter le montant emprunté) représentent une activité en croissance et mérite une attention particulière, pour les raisons suivantes :

- il se présente généralement « déjà » comme une réponse à des difficultés budgétaires, et représente à ce titre un premier signal;
- il se présente comme une solution facile, qui amène peu de réflexion sur la gestion budgétaire du ménage, sur ce qui l'a amené à devoir faire ce regroupement. Il n'y a donc aucun effet pédagogique sur la qualité de gestion du ménage;
- il est souvent assorti d'une offre d'argent supplémentaire: dès lors, le total du crédit regroupé représente plus que la somme des soldes restant dus des crédits existants;
- enfin, malgré l'allégement qu'il procure (ou est censé procurer) au niveau du budget mensuel, puisqu'il permet de réduire le montant des remboursements, il est généralement plus coûteux en terme absolu, ce qui est une source potentielle d'aggravation de la situation dans le futur.

Pour toutes ces raisons, une traçabilité des « regroupements de crédits et refinancements » devrait être rendue possible au sein de la CCP. Elle permettrait, par une observation longitudinale adaptée, de vérifier si dans les faits, les bienfaits immédiats apportés aux consommateurs ne se révèlent pas nocifs à moyen terme. Cette observation particulière pousserait par ailleurs l'ensemble des acteurs (consommateurs et prêteurs) à un usage raisonné de ce type de crédit. Les modalités d'identification de ces situations devront faire l'objet d'un soin particulier.

Recommandation :

Pour pouvoir tracer les regroupements et les refinancements de prêts dans la CCP, une rubrique «but du crédit» devrait être systématiquement complétée dans le contrat de crédit, avec le «regroupement ou refinancement» comme un choix particulier parmi d'autres. Cette information, complétée par le professionnel, devrait être ensuite transmise à la CCP avec les autres informations déjà collectées.

1.3. Tracer les intermédiaires de crédit

Les intermédiaires de crédit jouent un rôle clé dans la commercialisation de certains types de crédit. Or, cette étape intègre notamment l'information et le conseil que les consommateurs doivent recevoir dans la phase pré-contractuelle.

Il devient dès lors tout à fait indispensable de pouvoir identifier, au sein de la CCP, non seulement le prêteur, mais également l'intermédiaire de crédit qui est éventuellement intervenu. Cette traçabilité permettrait de vérifier si oui ou non leur présence réduit ou augmente le risque de défaut de paiement, ou de distinguer parmi ceux-ci, ceux qui l'augmentent. Cette observation ciblée des pratiques des intermédiaires devrait avoir, une fois de plus, un effet incitatif à une pratique raisonnée de l'offre de crédit, et devrait avoir des retombées positives quant à la professionnalisation du personnel de ce secteur.

La traçabilité des intermédiaires de crédit devrait permettre **d'accroître la responsabilité et le professionnalisme d'un secteur professionnel**, qui occupe aujourd'hui une place prépondérante dans l'offre de crédit et dans les risques d'endettement qui en découlent.

La participation des intermédiaires de crédit pourra permettre par ailleurs **d'élargir la base de financement du Fonds de Traitement du surendettement**.

Recommandation :

Pour pouvoir tracer les intermédiaires de crédits dans la CCP, cette information, déjà complétée par le professionnel dans le contrat de crédit (qui doit mentionner obligatoirement le nom de l'intermédiaire), devrait être ensuite transmise à la CCP avec les autres informations déjà collectées.

2. Contre l'élargissement de la Centrale des crédits aux particuliers

La Centrale des crédits aux particuliers n'enregistrait auparavant que les défauts de paiement relatifs aux contrats de crédit à la consommation et aux contrats de crédit hypothécaire. Parallèlement à ce volet négatif – qui existe toujours – la loi du 10 août 2001 prévoit également la création d'un volet positif : l'enregistrement de tous les contrats de crédit à la consommation et de tous les contrats de crédit hypothécaire. Des informations plus précises sur le contenu de ces volets positif et négatif sont développées dans l'Arrêté Royal du 7 juillet 2002. Afin d'obtenir des informations sur la situation financière et la solvabilité du bénéficiaire du crédit, les prêteurs doivent consulter au préalable la Centrale des crédits aux particuliers avant de conclure un contrat de crédit à la consommation ou avant de remettre une offre de contrat de crédit hypothécaire³.

Divers secteurs – entre autre celui du crédit – ont préconisé l'élargissement de la Centrale des crédits aux particuliers en une « centrale de l'endettement » où seraient reprises toutes les autres dettes (factures d'énergie impayées, factures d'hôpitaux, arriérés de loyers, arriérés en matière de téléphonie,...). La transformation de la Centrale des crédits aux particuliers en une véritable « centrale de l'endettement » serait la solution idéale pour avoir un aperçu complet de l'endettement du demandeur de crédit afin d'éviter l'apparition de situations de surendettement.

2.1. Un manque de pouvoir d'achat n'est pas synonyme de problème de surendettement

Il est vrai que beaucoup de gens font face à une baisse de leur pouvoir d'achat et, de ce fait, ont parfois des difficultés à payer certaines factures. La difficulté à payer des factures – par exemple, les factures d'énergie, de télécoms, d'hôpitaux, le loyer – n'est toutefois pas synonyme d'endettement, et certainement pas de « surendettement ».

De nombreuses personnes faisant face à ce type de problèmes de paiement (temporaires) obtiennent des facilités de paiement de leur créancier. Il n'est donc pas question d'une « dette » dans le sens de la non-exécution d'une obligation.

De plus, cela concerne des dépenses domestiques (périodiquement récurrentes) qui sont d'une nature différente de celle des dettes de crédit dont le montant peut fortement varier.

Même confrontés à des situations où les personnes ne reçoivent pas de facilités de paiement pour ce type de dépenses courantes, cela ne signifie pas encore qu'ils luttent (ou devront lutter) contre une situation de surendettement. Le budget peut être rétabli grâce à un service de médiation des dettes et des plans d'apurements peuvent être fixés avec les créanciers.

Il n'est pas non plus surprenant que des **situations de surendettement s'accompagnent de crédits et de dettes de crédit**. Les statistiques de la Centrale des crédits aux particuliers de l'année 2007 montrent que, dans près de 80% des dossiers de règlement collectif de dettes, il est question d'au moins un contrat de crédit. La Centrale établit en outre que 30,8% des personnes enregistrées font appel à la procédure de règlement collectif de dettes alors qu'elles ne sont pas enregistrées pour des arriérés concernant un contrat de crédit. Les chiffres montrent que ces 30,8% peuvent être répartis comme suit : **seulement 21,6 % concerne des personnes sans contrat de crédit** et 9,2 % concerne des personnes ayant un contrat de crédit sans retards de paiement⁴.

La Centrale des crédits aux particuliers a aussi fait remarquer explicitement que 7,1% des personnes ayant des retards de paiement (en matière de crédit) ont un règlement collectif de dettes mais que ce pourcentage grimpe à 50,5% si le bénéficiaire du crédit a au minimum cinq retards de paiement (en matière de crédits). Ce dernier chiffre **montre, selon la Centrale, que la moitié des bénéficiaires de**

³ Art. 9 de la Loi du 10 août 2001 « relative à la Centrale des crédits aux particuliers »

⁴ Voir http://www.nbb.be/doc/ts/publications/brochures/BRO_CKPSTAT2007F.pdf

crédit ne font pas (encore) appel à la procédure de règlement collectif de dettes même s'ils ont déjà de gros problèmes pour rembourser leurs crédits.

Tout ceci laisse penser qu'il ne peut y avoir de confusion entre les symptômes de la baisse du pouvoir d'achat d'une part et (les causes du) surendettement d'autre part. Les problèmes liés à la baisse du pouvoir d'achat nécessitent une solution différente de celle de l'élargissement de la Centrale des crédits aux particuliers en une centrale plus large reprenant toutes les dettes.

De plus, le pouvoir d'achat dépend également d'autres facteurs, notamment l'offre et la demande internationales et la conjoncture économique. L'inclusion, dans une « centrale de l'endettement », de chiffres concernant les difficultés de paiement liées à la baisse du pouvoir d'achat, sans tenir compte de ces facteurs environnants, peut conduire à une image faussée du problème de l'endettement.

De plus, des personnes qui se retrouvent confrontées à une baisse de leur pouvoir d'achat seront plus difficilement acceptées pour un crédit étant donné que leur solvabilité baisse. Dans ce contexte, on peut constater que l'Union professionnelle du crédit tient en même temps des propos contradictoires : d'un côté elle affirme que les gens ne sont plus en mesure de payer leurs dépenses courantes et d'un autre côté on plaide en faveur d'un plus grand nombre d'octrois de crédits...

2.2. Argumentation incorrecte en faveur de la conversion en une centrale de l'endettement

Les arguments invoqués en faveur de l'élargissement de la Centrale des crédits aux particuliers en une « centrale de l'endettement » sont faibles et erronés de surcroît. Dans le texte « l'Union professionnelle du crédit répète son plaidoyer pour une “centrale de l'endettement” », on peut lire ce qui suit à cet égard (mise en évidence propre) :

« *Actuellement, seuls les contrats de crédits sont enregistrés. Mais le prêteur doit tenir compte de toutes les dettes avant d'octroyer le crédit, donc également des factures d'hôpital, d'énergie, de loyer, etc. en défaillance. La loi stipule que l'emprunteur doit en informer le prêteur. Mais cela ne se passe pas toujours ainsi dans la réalité et le prêteur n'a aucun moyen de contrôle. C'est pourquoi il est important que le prêteur puisse consulter ces informations, comme c'est le cas aux Pays-Bas* ».⁵

Ces arguments sont erronés sur plusieurs points :

- Il est faux que « *la loi stipule que l'emprunteur doit en informer le prêteur* ». La loi impose aux consommateurs une obligation passive de fournir des renseignements (des réponses correctes aux questions qui ont été posées). **C'est le prêteur qui a une obligation active d'enquête, de conseil et de prudence.**
- Il est faux de dire que le prêteur n'a pas de moyen de contrôle. **Dans le cadre de l'enquête obligatoire sur la solvabilité (art.10 de la Loi du crédit à la consommation), le prêteur peut parfaitement demander des éléments de preuve nécessaires pour contrôler les affirmations du consommateur concernant ses dépenses courantes** (par ex. la preuve de paiement du loyer, une copie de la facture de téléphone ou d'énergie,...). Une telle enquête individuelle, soigneusement effectuée, peut donner les garanties **nécessaires concernant l'actualité et l'exactitude des données demandées**, et ce sans la mise en place d'une centrale encombrante et coûteuse (voir également le point 2.9.). Travailler avec une centrale de l'endettement augmente au contraire le risque d'erreurs et de retards en matière de traitement des changements en ce qui concerne les dépenses courantes.
- On insinue que les consommateurs font preuve de mauvaise foi : ils mentiraient sur les dépenses afin d'obtenir un crédit : « *Cela n'est pas toujours le cas.* » Toutefois, il n'existe pas d'enquête indiquant que les problèmes en matière de remboursement de crédits sont causés (en partie) par les mensonges des consommateurs. **Dans la jurisprudence, il n'arrive pratiquement jamais**

⁵ Voir http://www.febelfin.be/export/sites/default/febelfin/pdf/PR_2008-03-05fr.pdf

qu'un consommateur soit sanctionné parce qu'il aurait fourni des informations erronées. Les décisions de justice dans lesquelles les prêteurs sont condamnés à cause d'une mauvaise enquête et/ou la non-observation de leurs obligations en matière de conseil et de prudence (art. 10, 11 et 15 de la Loi relative au crédit à la consommation) sont très fréquentes. Le recours aux services de médiation des dettes montre également que l'imprudence et parfois même la manipulation des données par le prêteur (ou l'intermédiaire du crédit) se produisent trop fréquemment.

L'Exposé des Motifs de la Loi du 10 août 2001 « *relative à la Centrale des crédits aux particuliers* » ne dit pas que l'élargissement de cette centrale a été motivée par les problèmes de fraudes des consommateurs mais par le fait que les prêteurs font trop souvent fi de leurs obligations :

« Tous les travailleurs sociaux qui s'occupent de leur surendettement, et même la Banque Nationale de Belgique et le médiateur de l'Association belge des banques, affirment être surpris par la légèreté avec laquelle certains crédits ont été accordés, lorsque le consommateur a atteint, en fonction de ses revenus, la limite d'un endettement raisonnable ou l'a dépassée. La centrale négative ne remplit donc pas entièrement son rôle : éviter un surendettement. »⁶

2.3. Le financement de la lutte contre le surendettement n'est pas un argument pertinent

On peut noter que le plaidoyer du secteur du crédit en faveur de l'élargissement de la Centrale des crédits aux particuliers survient juste après le plaidoyer en faveur du financement du Fonds du Traitement du surendettement non exclusivement par les contributions des prêteurs. Les prêteurs estiment que les établissements de crédit, dont la situation, selon eux, est comparable à celle de tous les créanciers de personnes qui peuvent faire appel aux services de médiation de dettes, sont traités, sans raison valable, de manière différente par rapport aux créanciers, étant donné que ceux-ci doivent contribuer au financement du Fonds du Traitement du surendettement.

L'Union professionnelle du Crédit et un certain nombre d'établissements de crédit ont donc également fait appel pour demander l'annulation devant la Cour Constitutionnelle (qui s'appelait alors la Cour d'Arbitrage) des dispositions de loi applicables (article 20, §§ 2 et 3 de la Loi du 5 juillet 1998 relative au règlement collectif de dettes et à la possibilité de vente de gré à gré des biens immeubles saisis).

La Cour Constitutionnelle (autrefois la Cour d'Arbitrage) a conclu dans l'arrêt n° 22/2000 du 23 février 2000 que le législateur a pu logiquement se baser sur la différence entre les établissements de crédit et les autres créanciers d'une personne surendettée afin que seuls les établissements de crédit contribuent au Fonds du Traitement du surendettement. La demande d'annulation que le secteur du crédit a introduite en appel a été rejetée.

A présent, le secteur introduit en fait la même demande par un moyen détourné : si d'autres créanciers sont enregistrés dans la Centrale des crédits aux particuliers, on peut de nouveau avancer comme argument qu'ils doivent aussi contribuer au Fonds de Traitement du surendettement. Ce rapport est clairement expliqué dans le texte de l'UPC « *Crédits aux particuliers 2008. Où allons-nous ?* » :

« C'est pourquoi le secteur est demandeur pour que soi(en)t créé(es) une (des) centrale(s) des incidents de paiement accessible(s) aux prêteurs en matière d'énergie, de télécommunication et d'impôts, comme c'est déjà le cas aux Pays-Bas.

⁶ Doc. Park. Chambre, doc. N° 50-1123/001, p. 9.

Dans la même optique, un élargissement du Fonds de Traitement du Surendettement – qui est actuellement financé exclusivement par le secteur financier – à ces autres secteurs, serait également envisageable. »⁷

Dans ce contexte, il faut se référer au fait que le secteur de l'énergie prévoit déjà de contribuer financièrement au financement du Fonds fédéral pour les questions énergétiques⁸. Il est donc certainement faux que seul le secteur du crédit contribue financièrement à la lutte contre le problème du surendettement. **Quoi qu'il en soit, le financement de la lutte contre le surendettement ne peut être retenu comme argument pour soutenir la création d'une centrale de l'endettement.**

Notez que la Cour Constitutionnelle (autrefois la Cour d'Arbitrage), dans son arrêt n° 22/2000 du 23 février 2000, a émis un certain nombre d'attendus qui sont également des arguments pertinents pour ne pas élargir la Centrale des crédits aux particuliers. Cfr., par exemple, attendu B.8.1. :

« B.8.1. Sans qu'il soit nécessaire d'apprécier le bien-fondé d'un des motifs avancés par le Conseil des ministres et les parties intervenantes, à savoir la nécessité d'assainir le secteur du crédit en le responsabilisant, la Cour constate que le législateur a pu raisonnablement considérer que le Fonds de traitement qu'il instituait en vue de pourvoir, à titre subsidiaire, au paiement des médiateurs de dettes chargés d'assurer la procédure du règlement collectif de dettes serait alimenté par une contribution versée par les seules entreprises professionnelles de crédit et de prêts hypothécaires. Non seulement, en effet, on ne voit pas comment on aurait pu techniquement, en raison de l'indétermination des autres créanciers mais aussi du caractère fluctuant de ces créances, faire contribuer les autres créanciers d'une personne surendettée à l'alimentation de ce Fonds, mais, en outre, le Rapport général de la Fondation Roi Baudouin (Rapport général sur la pauvreté, F.R.B., 1994), qui est à l'origine de nombreuses initiatives législatives, ainsi que les travaux préparatoires de la loi entreprise (Doc. parl., Chambre, 1996-1997, nos 1073/1, 1073/11, p. 124, et 1074/1, p. 3) font apparaître le rôle important, même s'il n'est pas le seul, du crédit à la consommation dans le phénomène de surendettement, ce qui peut expliquer que le législateur ait fait peser sur les seuls organismes de crédit l'alimentation du Fonds chargé d'honorer les coûts liés aux médiations de dettes des personnes indigentes. »⁹

2.4. Les listes noires existantes illustrent les problèmes liés à l'enregistrement de défauts de paiement en matière de dépenses domestiques

À l'heure actuelle, il existe déjà un certain nombre de « listes noires » sectorielles sur lesquelles sont enregistrés les défauts de paiement se rapportant aux dépenses domestiques. On peut notamment citer la liste noire « Preventel »¹⁰ à laquelle se réfèrent les opérateurs de télécoms et le fichier RSR de Datassur, dans lequel sont enregistrés les défauts de paiement de contrats d'assurance¹¹.

La pratique a permis de mettre en évidence le fait que l'enregistrement d'un défaut de paiement dans une telle base de données présente de nombreux problèmes :

- Une personne enregistrée ne reçoit plus aucun service (ou à des conditions encore moins favorables).
- L'enregistrement massif d'informations dans ce genre de bases de données empêche un contrôle réel et efficace de la qualité des données.

⁷ Voir [http://www.upc-bvk.be/documents/public/credit%20aux%20particuliers%202008%20-%20ou%20allons-nous%20\(final\).pdf](http://www.upc-bvk.be/documents/public/credit%20aux%20particuliers%202008%20-%20ou%20allons-nous%20(final).pdf)

⁸ Voir la Loi du 4 septembre 2002 « visant à confier aux centres publics d'action sociale la mission de guidance et d'aide sociale financière ».

⁹ Arrêt de la Cour Constitutionnelle n° 22/2000 du 23 février 2000, voir <http://www.arbitrage.be/>

¹⁰ Voir <http://www.preventel.net/>

¹¹ Voir http://www.datassur.be/public/pages/about_fr.html

- De nombreuses erreurs humaines se produisent en raison de la complexité du système existant et des insuffisances du système.
- L'enregistrement a été détourné de son objectif initial. Par exemple, on menace d'une inclusion dans la liste noire Preventel afin de mettre le débiteur sous pression pour qu'il paie une dette litigieuse. Ainsi, le fournisseur est à la fois juge et partie.

Pas besoin de dire que ces risques augmenteront si une nouvelle « centrale de l'endettement » est créée.

La Commission de la protection de la vie privée a déjà fait remarquer que les listes noires comportaient souvent des erreurs d'enregistrement :

*« Cependant, le recours aux procédures judiciaires classiques paraît une garantie insuffisante. En effet, l'expérience montre qu'elles sont trop peu appliquées par les intéressés. Il leur est très difficile d'obtenir satisfaction devant les tribunaux étant donné la défense professionnelle et la grande expérience des associations d'intérêts concernées, d'autant qu'ils ne disposent pas nécessairement de moyens financiers et juridiques suffisants et de l'expertise nécessaire. Un responsable connu comme Datassur fait systématiquement référence sur son site Internet www.datassur.be à une série de « procès favorables » (pour eux), soit quatre cas concrets reçus entre 2000 et 2005, sans faire état du nombre (plus élevé) de cas dans lesquels les personnes concernées ont dû être retirées de la liste négative à la suite d'un examen critique préalable de la Commission. Bien que la Commission ne tienne pas (encore) à jour des statistiques spécifiques quant au nombre de **corrections ou de désignements s'avérant nécessaires dans les enregistrements de Datassur ou de Preventel qui sont également contestés chez des intermédiaires alternatifs**, elle a réalisé un tel exercice pour le crédit à la consommation. **Selon ses rapports annuels 2004 et 2005, le nombre de corrections et de désignements se situe entre 70 et 80% des plaintes qui ont fait l'objet d'une enquête !** »¹²*

Il convient de souligner que la Commission de la protection de la vie privée a exprimé un certain nombre de préoccupations importantes au vu de la planification de l'élargissement de la Centrale des crédits aux particuliers avec un volet positif. **La Commission de la protection de la vie privée a notamment souligné le danger d'enregistrements à tort de défauts de paiement et le fait que le risque d'erreur et de confusion augmenterait avec l'augmentation du nombre de personnes enregistrées :**

« D'autre part, la Commission réitère le souhait qu'elle avait émis dans l'avis n° 10/97 du 9 avril 1997 (point 20) : compte tenu de l'impact parfois dramatique que l'enregistrement du non paiement peut entraîner, ces données doivent immédiatement être supprimées dès l'instant où on retourne à une exécution normale du crédit ou si la somme a été intégralement payée. »¹³

« Cet article fixe et réglemente l'utilisation du numéro d'identification du Registre national pour l'application du projet de loi.

*a) Suite à l'exposé des motifs en matière d'homonymie, d'erreurs, de fraude, etc., ainsi que les coûts supplémentaires causés par l'informatisation nécessaire des données supplémentaires afin d'éviter ces problèmes, l'utilisation du numéro d'identification du Registre national des personnes physiques par les prêteurs et par la Banque. En outre, le volume considérable de nouveaux enregistrements et les coûts supplémentaires que cela implique nécessitent l'utilisation d'une méthode d'identification qui soit fiable, simple et économique. **La Commission avait déjà évoqué dans l'avis n°10/97 que le risque de confusion, d'erreurs***

¹² Commission de la protection de la vie privée, « Avis relatif à l'avant-projet de loi relatif à l'encadrement des listes négatives », avis du 12.07.2006, numéro RZ067C6_1, référence 232006.

¹³ Doc. Parl. Chambre, Annexe 1: avis de la Commission de la protection de la vie privée, DOC 50 1123/001 p. 58.

ou de fraudes est plus élevé – étant donné le plus grand nombre de preneurs de crédit – que dans le système actuel de la centrale négative. À ce niveau, il ne peut que se féliciter du fait qu'on ait clarifié les choses. »¹⁴

Cela va sans dire que ces risques augmenteront encore si, en plus des dettes de crédit, les autres dettes sont également enregistrées dans une grande « centrale de l'endettement »...

La Commission de la protection de la vie privée a également souligné que le principe de précision pourrait être violé si les données sont enregistrées à partir de secteurs professionnels, sans intervention judiciaire :

« *Nombre de données à caractère personnel traitées dans les bases de données de type "listes noires" portent sur des éléments liés à l'un ou l'autre des concepts visés à l'article 8 de la LVP (litige, suspicion, poursuite, condamnation ayant trait à des infractions). (...)*

À propos de certains enregistrements qui incluent des risques alourdis pouvant conduire à une procédure, la Commission a considéré dans l'avis « *Datassur* »⁹ que **"bien que ces données ne soient pas des données judiciaires au sens de l'article 8 de la loi, le traitement de telles données a un caractère plus dommageable et plus délicat encore, dans la mesure où elles n'ont pas été soumises à l'examen du juge ni à une quelconque procédure contradictoire.** Traiter des données aussi peu fiables entre également **en porte-à-faux avec le principe d'exactitude inscrit à l'article 4, § 1^{er}, 4[°] de la loi.** (...) »¹⁵

En ce qui concerne la liste noire de Preventel, la Commission de la protection de la vie privée a souligné qu'on menace parfois d'enregistrer les personnes sur cette liste si une facture est impayée (malheureusement, l'expérience des services de médiation des dettes montre que cette situation se produit encore trop souvent) :

« a) *Dès 1998, la Commission s'est préoccupée du fichier PREVENTEL qui centralise les données de clients des opérateurs de téléphonie lorsque ces clients se trouvent en situation de défaut de paiement.*

À diverses occasions, elle a émis plusieurs réserves sur les modalités concrètes de fonctionnement de ce fichier, notamment, à propos de la détermination précise de l'objectif poursuivi ; des conditions de l'enregistrement des données, de l'information des personnes fichées et de leur droit d'accès. Lorsque le système a commencé à être appliqué, **des dérives se sont manifestées par l'utilisation de la menace de fichage afin de faire pression sur les clients qui contestent le bien fondé d'une facture.** »¹⁶

En ce qui concerne la mise en place d'un fichier externe de locataires défaillants, la Commission de la protection de la vie privée a jugé que la création de ce fichier entrerait en conflit avec la loi sur la protection de la vie privée :

« 3.5. *Confrontée à la constitution d'un fichier externe des locataires défaillants, la Commission a estimé, dans l'avis n° 52/2002 du 19 décembre 2002, que, d'une part l'instauration d'un tel fichier requiert une intervention préalable spécifique du législateur afin de l'autoriser éventuellement et le cas échéant, d'en spécifier les modalités de son choix et, d'autre part ce fichier n'était pas compatible avec les articles 4, 9, 17 et 18 de la loi du 8 décembre 1992.* »¹⁷

¹⁴ Doc. Parl. Chambre, Annexe 1: avis de la Commission de la protection de la vie privée, DOC 50 1123/001 p. 59.

¹⁵ Commission de la protection de la vie privée « *Demande d'avis sur un encadrement des listes noires* », conseil du 15.06.2005, numéro RZ056F3_1, référence 092005.

¹⁶ Commission de la protection de la vie privée « *Demande d'avis sur un encadrement des listes noires* », conseil du 15.06.2005, numéro RZ056F3_1, référence 092005.

¹⁷ Commission de la protection de la vie privée « *Demande d'avis sur un encadrement des listes noires* », conseil du 15.06.2005, numéro RZ056F3_1, référence 092005.

2.5. La Commission de la protection de la vie privée insiste sur le droit à la protection de la vie privée

Lors de la mise en place des mesures relatives à la lutte contre le surendettement, il convient de tenir compte des droits fondamentaux tels que le droit à la vie privée, d'autant plus que le surendettement résulte, dans 80% des cas, de dettes de crédits qui ont déjà été enregistrées.

La Commission de la protection de la vie privée souligne que la violation de la vie privée doit satisfaire le **principe de proportionnalité** :

« 7. Il découle de la jurisprudence constante de la Cour d'arbitrage que seul le législateur fédéral peut déterminer dans quels cas et à quelles conditions le droit au respect de la vie privée et familiale peut être limité. En outre, l'article 22 de la Constitution implique, selon la Cour d'arbitrage, que "toute ingérence des autorités dans le droit au respect de la vie privée (...) soit prescrite par une disposition législative suffisamment précise, qu'elle corresponde à un besoin social impérieux et qu'elle soit proportionnée à l'objectif légitime poursuivi." Ces **principes de légalité et de proportionnalité** sont également exprimés par l'article 4, § 1, 3° de la LVP. Enfin l'article 8 de la C.E.D.H. commande une "législation prévisible et proportionnelle". »¹⁸

Il est fort peu probable que l'élargissement de la Centrale des crédits à un centrale de l'endettement réponde à ce principe de proportionnalité :

- En effet, il existe des moyens moins radicaux pour éviter le surendettement. Les prêteurs disposent certainement d'autres moyens pour obtenir un bon aperçu de la situation de dépenses du demandeur de crédit, notamment : l'enquête de solvabilité obligatoire (voir recommandation 4.1) et la possibilité de consulter le Fichier central des avis de saisie (voir plus loin, point 2.7.).
- En outre, les statistiques de la Centrale des crédits aux particuliers de l'année 2007 révèlent que, dans près de 80% des dossiers de règlement collectif des dettes, il est question d'au moins un contrat de crédit¹⁹. Le surendettement est donc essentiellement lié aux crédits, si bien qu'il serait peu proportionnel de mettre en place une nouvelle centrale de l'endettement pour un nombre (relativement) limité de situations de surendettement sans crédits.

Il convient donc d'attirer l'attention sur la préoccupation suivante de la Commission de la protection de la vie privée :

« 15. Rappelons également qu'une liste négative externe qui serait légitime dans un secteur économique ne le serait pas si elle faisait l'objet d'un traitement multisectoriel. »²⁰

La nécessité de chercher des solutions alternatives, plutôt que de créer une nouvelle liste noire, a été également soulignée par la Commission de la protection de la vie privée :

« c. L'existence d'alternatives pour les responsables
Il convient de se demander si le responsable, plutôt que de placer les clients sur une liste noire, n'aurait pas pu prendre d'autres mesures pour combattre les risques et si ces mesures alternatives n'auraient pas atteint efficacement la finalité visée. Les mesures alternatives doivent être préalablement répertoriées et évaluées. Si, par exemple, des supermarchés désirent mettre en œuvre une liste noire des voleurs de magasins dans leur secteur, ils doivent, d'abord, adopter des mesures de prévention autres que la liste noire. »²¹

¹⁸ Commission de la protection de la vie privée « Avis relatif à l'avant-projet de loi relatif à l'encadrement des listes négatives », avis du 12.07.2006, numéro RZ067C6_1, référence 232006.

¹⁹ Voir http://www.nbb.be/doc/ts/publications/brochures/BRO_CKPSTAT2007F.pdf

²⁰ Commission de la protection de la vie privée « Avis relatif à l'avant-projet de loi relatif à l'encadrement des listes négatives », avis du 12.07.2006, numéro RZ067C6_1, référence 232006.

²¹ Commission de la protection de la vie privée « Demande d'avis sur un encadrement des listes noires », avis du 15.06.2005, numéro RZ056F3_1, référence 092005.

2.6. La référence aux Pays-Bas est trompeuse

Le secteur du crédit cite le cas des Pays-Bas comme « un bon exemple ». On donne l'impression qu'une large centrale de l'endettement existe depuis longtemps aux Pays-Bas, et que celle-ci aurait déjà prouvé son utilité à maintes reprises. Rien n'est moins vrai !

Le Landelijk Informatiesysteem Schulden (LIS, est un registre spécial pour les retards de paiement envers les propriétaires, les compagnies d'énergie et les services sociaux) auquel on fait référence **n'est pas encore opérationnel**. L'accord concernant la mise en place du LIS a été signé dans le courant du mois de mai 2008. Les sociétés de financement, les banques, les fournisseurs d'énergie, les entreprises de vente par correspondance, les sociétés de logement, les communes, les organismes de règlement de dettes et le Leger des Heils (Armée du salut) prennent part à ce nouveau système. Il est prévu que le LIS soit opérationnel courant 2009. À l'heure actuelle, il n'existe aux Pays-Bas que le Bureau Krediet Registratie (BKR) qui recueille des informations sur les crédits et les abonnements de téléphonie mobile que les consommateurs ont contractés. **Il n'est donc pas (encore) question d'un bon exemple aux Pays-Bas.**

De plus, la situation aux Pays-Bas n'est pas comparable à la situation en Belgique. L'initiative privée (notamment en matière d'aide à l'endettement) joue un rôle très important aux Pays-Bas. Le Landelijk Informatiesysteem Schulden est, par exemple, une initiative privée émanant, entre autres, des sociétés de logement, de fournisseurs d'énergie et de l'Armée du salut. Le BKR a été mis en place par des entreprises financières²².

En outre, la réglementation en matière de protection des consommateurs est bien moins élaborée aux Pays-Bas qu'en Belgique. En Belgique, les articles 10-11-15 de la Loi sur le crédit à la consommation imposent de très lourdes obligations aux prêteurs (obligation d'information, de conseil et de prudence). Grâce à ce type d'enquête individuelle, on peut avoir un bon aperçu de la solvabilité du demandeur de crédit, du moins si on mène cette enquête de manière approfondie. L'application correcte de ces règles permet d'éviter la création d'une nouvelle centrale de l'endettement, qui violerait inévitablement la vie privée.

2.7. La loi actuelle prévoit déjà la possibilité d'avoir accès au Fichier central des avis de saisie

L'art. 10 de la loi du 10 août 2001 « *relative à la Centrale des crédits aux particuliers* » est rédigée comme suit :

« *Art. 10. Afin de compléter les informations obtenues lors de la consultation visée à l'article 9, la Banque est habilitée à interroger pour compte des prêteurs le fichier des avis de saisie, de délégation, de cession et de règlement collectif de dettes, visé à l'article 1389bis/1 du Code judiciaire. Le Roi détermine les données qui peuvent être consultées.* » (par « Banque », on entend la Banque nationale de Belgique)

Les travaux parlementaires de cette loi ont mis en évidence le fait que, **avec cette loi, le législateur voulait offrir aux prêteurs un moyen de contrôle supplémentaire quant à la solvabilité du candidat demandeur de crédit, tout en respectant le droit à la protection de la vie privée** :

« *Ensuite, Monsieur Van Overtveldt présente l'amendement n° 14 (DOC 50 1123/003). Il vise à insérer un article 9 bis, selon lequel la Centrale, à l'instant où elle est consultée par un prêteur, demande de pouvoir consulter, au nom du créancier, le fichier central d'avis de saisie, de mandat, de transfert et de règlement collectif de dettes visé à l'article 1389bis/1 du Code Judiciaire.*

²² Voir <http://www.bkr.nl/OverBKR.aspx?pid=34>

*L'administrateur suscité apporte ensuite – **conformément aux principes de protection de la vie privée** – les données suivantes, énumérées de manière limitative, à la connaissance de la Banque :*

- 1° l'existence ou non d'une saisie, d'un mandat ou d'un transfert de salaire ;*
- 2° le cas échéant, le montant de la saisie, du mandat ou du transfert de salaire ;*
- 3° la date de la communication.*

*L'auteur estime donc que le prêteur a ainsi **un aperçu complet des éléments qui pourront influer sur la solvabilité du demandeur de crédit**, ce qui augmente l'objectivité de l'enquête.*

Le ministre n'émet aucune objection fondamentale à l'encontre de l'amendement parce qu'il cadre totalement avec la philosophie du projet de loi. Il préfère toutefois que la consultation soit facultative et que les modalités de consultation du fichier concerné soient fixées par le Roi. Il dépose en conséquence l'amendement n°17 (DOC 50 1123/003) qui est prévu à cet effet. »²³

Plutôt que de créer une nouvelle centrale de l'endettement, il est recommandé de rendre le Fichier central des avis de saisie opérationnel. Ceci présente plusieurs avantages :

- La consultation se fait via l'intervention de la Banque nationale de Belgique, ce qui signifie qu'il y aura plus de garanties contre les abus.
- Pour le Fichier central des avis de saisie, le législateur a mis en place un certain nombre de mesures de protection de la vie privée²⁴.
- Les problèmes qui peuvent naître du qualificatif « dette » (par ex. à la suite de différends entre un consommateur et un fournisseur) ne se poseront pas.

2.8. Risque d'exclusion

Travailler avec des questions standards et une évaluation automatique peut engendrer le risque que des personnes solvables ne puissent pas recevoir de crédit, à tort.

La Commission de la protection de la vie privée à déjà exprimé, à cet égard, la préoccupation suivante en ce qui concerne le mécanisme d'évaluation automatique :

*« 18. Vu le principe de proportionnalité, la Commission estime qu'il importe d'accorder une attention particulière à la qualité des données source. L'enregistrement de personnes physiques dans des listes négatives externes sur la base de simples soupçons ou profils ne peut être accepté dans le secteur privé. Le comité consultatif de la convention n° 108 eut ainsi à connaître du cas d'une banque qui avec les réponses obtenues à certaines questions avant d'octroyer un crédit attribuait un **classement** pour prédire **statistiquement si le candidat serait un emprunteur solvable**. Or, **une telle démarche peut aboutir à un résultat manifestement inexact**. Ainsi, une personne ayant un contrat de travail à durée déterminée et des revenus limités et déménage dans une autre ville pour se procurer un emploi à durée indéterminée auprès d'un employeur stable répond au nouveau banquier "non" à trois questions : travaillez-vous depuis longtemps pour le même employeur ? (non), habitez-vous depuis longtemps au même endroit ? (non) et avez-vous un téléphone fixe ? (non) et paraît, à l'évidence, relever de la catégorie des emprunteurs à risques. Dans le secteur des assurances belge, il est devenu possible, non seulement de résilier la police des personnes victimes de sinistres répétés, mais également de « discréditer » ces personnes sur le marché en les reprenant dans une liste négative externe, alors que leur responsabilité n'est pas engagée dans un sinistre »²⁵*

²³ Doc. Parl. Chambre, Rapport de la Commission parlementaire sur les entreprises, doc. N° 50-1123/006, p. 18-20.

²⁴ Voir E. DIRIX et S. BRIJS, « La centralisation des avis de saisie et les autres modifications apportées au droit de saisie », R.W. 2000-01, 41-48.

²⁵ Commission de la protection de la vie privée, « Avis relatif à l'avant-projet de loi relatif à l'encadrement des listes négatives », avis du 12.07.2006, numéro RZ067C6_1, référence 232006.

Ces arguments sont encore plus pertinents si on devait créer une centrale élargie qui enregistrerait différents types de défauts de paiement des dépenses domestiques et avec lequel le risque d'erreurs et de données surannées serait encore plus élevé.

Encore une fois : une enquête individuelle approfondie (comme l'exige la loi) peut donner les garanties nécessaires sur la solvabilité du demandeur de crédit. **Un traitement automatique pourrait parfois aboutir à des refus abusifs et, inversement, octroyer un crédit à des personnes qui ne sont pas solvables.**

2.9. Praticabilité ?

Outre les inconvénients fondamentaux se posent, bien sûr, des questions sur la praticabilité.

Il est facile de plaider en faveur de l'élargissement en une centrale de l'endettement mais on ne trouve nulle part des informations sur la manière dont une telle centrale pourrait être mise en pratique. Par exemple, quelles dépenses cela entraînerait-il ? Ces dépenses contrebalaieraient-elles l'objectif visé ? Qu'en est-il de l'enregistrement et du suivi des nombreuses factures qui ont trait aux dépenses courantes (domestiques) ? Il est pratiquement impossible d'assurer un suivi correct. Etc.

Dans ce contexte, il faut noter que la Loi du 29 mai 2000 « de surveillance du fichier central des avis de saisie, de délégation, de cession et de règlement collectif de dettes, dénommé ci-après « Comité de gestion et de surveillance » (B.S. 09-08-2000) n'est aujourd'hui toujours pas opérationnelle après 8 ans. Les Pays-Bas non plus, après de nombreuses années, n'ont toujours pas réussi à mettre en marche le Landelijk Informatiesysteem Schulden.

Recommandation :

La plate-forme souligne la nécessité d'établir une nette distinction entre les symptômes d'une baisse du pouvoir d'achat, d'une part, et les problèmes liés au surendettement, d'autre part, lors de la mise en place d'une stratégie visant à lutter contre le surendettement. L'élargissement de la Centrale des crédits aux particuliers en une centrale de l'endettement plus large ne solutionnera pas les problèmes liés à la baisse du pouvoir d'achat. En abordant les problèmes de surendettement, la nécessité de respecter la vie privée ne peut être ignorée.

Plutôt que de créer une nouvelle centrale de l'endettement, il faudrait se concentrer sur l'amélioration du respect des obligations d'information, de conseil et de prudence des prêteurs et des intermédiaires de crédit. C'est le moyen idéal d'avoir un bon aperçu de la situation actuelle des dépenses (domestiques) courantes

À ce propos, consultez l'article 9.4 de la directive européenne 2008/48/CE :

« Accès aux banques de données

4. Le présent article est sans préjudice de la directive 95/46/CE du Parlement européen et du Conseil du 24 octobre 1995 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données. »

Dans ce contexte, on peut noter que la Directive 2008/48/CE accorde beaucoup plus d'importance à la relation individuelle entre le prêteur et le consommateur, à la protection de la vie privée et à l'obligation d'enquête, de conseil et d'information du prêteur, qu'à la création d'une banque de données enrichie. Ceci apparaît notamment des extraits suivants :

- Attendu n°24 : « Il est nécessaire que le consommateur soit informé de manière exhaustive avant la conclusion du contrat de crédit indépendamment du fait qu'un intermédiaire intervienne ou non dans la vente du crédit. (...) »
- Attendu n°26 : « Les États membres devraient prendre les mesures appropriées afin de promouvoir les pratiques responsables lors de toutes les phases de la relation de prêt, en

tenant compte des caractéristiques particulières de leur marché du crédit. (...) Il importe, en particulier sur un marché du crédit en expansion, que les prêteurs ne soient pas amenés à octroyer des prêts de manière irresponsable ou à accorder des crédits **sans évaluation préalable de la solvabilité**, et que les États membres exercent la surveillance nécessaire afin de prévenir de tels comportements, et définissent les moyens nécessaires pour sanctionner les prêteurs qui en seraient auteurs. Sans préjudice des dispositions en matière de risque de crédit de la directive 2006/48/CE du Parlement européen et du Conseil du 14 juin 2006 concernant l'accès à l'activité des établissements de crédit et son exercice (1), **les prêteurs devraient avoir la responsabilité de vérifier la solvabilité de chaque consommateur cas par cas**. À cet effet, ils devraient être autorisés à utiliser les informations **fournies par le consommateur** non seulement pendant la préparation du contrat de crédit en question, mais également pendant une relation commerciale de longue date. (...) »

- Attendu n°27: « En dépit de l'information précontractuelle qui doit être fournie, le consommateur peut encore avoir besoin d'une **aide supplémentaire** pour déterminer quel est le contrat de crédit, parmi l'éventail des produits proposés, qui correspond le mieux à ses besoins et à sa situation financière. Par conséquent, les États membres devraient veiller à ce que les prêteurs apportent une telle assistance à propos des produits de crédit qu'ils proposent au consommateur. Si nécessaire, l'information précontractuelle adéquate, ainsi que les caractéristiques essentielles des produits proposés, devraient faire l'objet d'une **explication personnalisée** au consommateur de manière à ce que celui-ci puisse comprendre l'impact que ces produits peuvent avoir sur sa situation économique. Le cas échéant, ce **devoir de prêter assistance** au consommateur devrait également s'appliquer aux intermédiaires de crédit. (...) »
- Article 5.6.: « Les États membres veillent à ce que les prêteurs et, le cas échéant, les intermédiaires de crédit, fournissent au consommateur des **explications adéquates** grâce auxquelles celui-ci sera en mesure de déterminer si le contrat de crédit proposé est **adapté à ses besoins et à sa situation financière**, le cas échéant en expliquant l'information précontractuelle qui doit être fournie conformément au paragraphe 1, les caractéristiques essentielles des produits proposés et **les effets particuliers qu'ils peuvent avoir sur le consommateur**, y compris les conséquences d'un défaut de paiement du consommateur. Les États membres peuvent adapter les modalités d'octroi et l'étendue de cette assistance, et établir l'identité de la personne qui la fournit, **en fonction du contexte particulier** dans lequel le contrat de crédit est proposé, de la personne à qui il est proposé, et du type de contrat de crédit proposé. »
- Article 8 : « **Obligation d'évaluer la solvabilité du consommateur**
 1. Les États membres veillent à ce que, **avant de conclure le contrat de crédit, le prêteur évalue la solvabilité du consommateur, à partir d'un nombre suffisant d'informations**, fournies, le cas échéant, par ce dernier et, si nécessaire, en consultant la base de données appropriée. Les États membres dont la législation prévoit l'évaluation obligatoire par le prêteur de la solvabilité du consommateur sur la base d'une consultation de la base de données appropriée peuvent maintenir cette obligation.
 2. Les États membres veillent à ce que, si les parties conviennent d'un commun accord de modifier le montant total du crédit après la conclusion du contrat, le prêteur mette à jour les **informations financières dont il dispose concernant le consommateur et évalue la solvabilité de celui-ci avant toute augmentation significative du montant total du crédit.** »

Recommandation :

Le Fichier central des avis de saisie, qui peut être consulté par les prêteurs dans le respect suffisant de la protection de la vie privée, devrait être rendu opérationnel.

3. Pour une meilleure information du consommateur

3.1. Ma grande surface n'est pas une banque

L'intermédiaire de crédit, comme le prêteur, doit s'informer sur la solvabilité du consommateur et compte tenu des informations dont il dispose, soit il propose soit il s'abstient de proposer à la personne un crédit²⁶.

Cependant, certains intermédiaires et prêteurs se contentent des déclarations du consommateur, sans leur réclamer un quelconque justificatif, faisant ainsi fi de leur obligation de s'assurer de la solvabilité de celui-ci.

L'intermédiaire de crédit est également tenu, au même titre que le prêteur, de rechercher le type et le montant de crédit les mieux adaptés, de donner au consommateur toute information nécessaire, de façon exacte et complète concernant le contrat de crédit envisagé²⁷.

Or force est de constater que le vendeur n'est pas un professionnel du crédit, il est très souvent incapable d'informer ou de conseiller correctement le consommateur quant au choix du crédit le plus adapté.

Exemple : un consommateur se rend dans un magasin d'électro-ménager, il constate que ce magasin propose un paiement étalé soit par le biais une ouverture de crédit soit par le biais d'un prêt à tempérament. Ce dernier d'ailleurs peut être obtenu sans qu'aucun achat ne doive être fait dans le magasin ! Le consommateur hésitant entre l'une ou l'autre solution pour l'achat de son séchoir souhaite en savoir un peu plus et sollicite un vendeur afin d'obtenir des informations. Celles-ci se résument à « pour l'ouverture de crédit, on ne doit rembourser que 25 euros par mois et en plus c'est mieux car l'intérêt n'est que de 1,25% par mois alors que le prêt à tempérament c'est 5,95% ! ». Le vendeur omet de mentionner plusieurs choses volontairement ou par manque de formation (?) et notamment que le taux du prêt de 5,95% est annuel et non mensuel (contrairement au taux de l'ouverture de crédit qui est mensuel) mais aussi qu'il s'agit d'un taux applicable pour un montant emprunté de 25000 euros et qu'il s'agit d'un taux promotionnel valable pendant x semaines.

Le vendeur conseillera donc au consommateur l'ouverture de crédit qui peut être obtenue en moins de 30 minutes !

En outre, l'objectif du vendeur reste celui de maximiser la consommation des produits du magasin pour lequel il travaille et donc d'essayer de fidéliser le consommateur, de lui permettre d'acheter plus facilement et plus rapidement les prochaines fois et ainsi optimaliser l'accessibilité des produits à tout moment. Ce qui expliquerait que le vendeur avance l'ouverture de crédit comme étant la solution la mieux adaptée, la plus intéressante. La question est de savoir dans l'intérêt de qui : du magasin ou du consommateur ? N'y a-t-il pas là conflit d'intérêt ?

Le constat d'information plus que lacunaire laisse d'autant plus perplexe que les vendeurs-intermédiaires de crédit proposent de plus en plus, des crédits qui ne sont absolument pas liés à un achat dans leur enseigne, voire aux fins d'un rachat de crédit.

A l'instar des agents financiers indépendants francophones (Fedafin), nous nous insurgeons contre cette pratique : une grande surface n'est pas une banque !

Du côté européen, la directive prévoit que l'intermédiaire de crédit à titre accessoire (fournisseur de biens) n'a pas à sa charge l'obligation d'information précontractuelle. Le prêteur, par contre, reste tenu

²⁶ articles 10, al. 1^{er} de la loi du 12.06.1991 sur le crédit à la consommation

²⁷ article 11 de la loi du 12.06.1991 sur le crédit à la consommation

par cette obligation et doit s'assurer que le consommateur la reçoive²⁸ dans les cas où ce n'est pas lui qui s'en occupe et devra donc pouvoir en fournir la preuve! Le formulaire tel qu'envisagé dans le chapitre 4 devrait donc aussi être utilisé dans cette hypothèse.

En outre, la directive considère que, dans un contexte particulier, les informations précontractuelles devraient faire l'objet d'une explication personnalisée au consommateur de manière à ce que celui-ci puisse comprendre l'impact que ces produits peuvent avoir sur sa situation économique²⁹.

Or, comme exposé ci-avant, on rencontre beaucoup de manquements auprès des vendeurs-intermédiaire de crédit. C'est la raison pour laquelle, nous pensons qu'il serait opportun d'identifier comme contexte particulier l'octroi de crédit dans des surfaces commerciales, lieu de « tentation », poussant à la surconsommation, aux achats impulsifs.

De cette manière, les prêteurs devraient prendre des mesures spécifiques adaptées à ce contexte afin que le consommateur soit pleinement informé de son engagement. Ces mesures pourraient notamment être l'interdiction d'octroi de crédit au sein des grandes surfaces ainsi que du personnel formé de manière effective et adéquate.

La directive européenne reconnaît également aux Etats le droit de limiter, dans le respect du droit communautaire, l'octroi de crédits aux consommateurs aux seules personnes morales ou **à certaines d'entre elles³⁰**.

C'est pourquoi, nous souhaitons que le législateur limite les formes de crédit que les intermédiaires de crédit à titre accessoire pourraient accorder aux consommateurs aux seuls crédits liés à un achat dans leur enseigne.

Recommandations :

- La plate-forme est opposée au principe que des contrats de crédit soient contractés dans les grandes surfaces (voy. Nos recommandations 2007). Néanmoins, consciente qu'il ne sera pas aisé de modifier cet état de fait, la plate-forme suggère d'identifier l'octroi de crédit dans les surfaces commerciales comme un contexte particulier justifiant une assistance supplémentaire par le prêteur.
- Les prêteurs et les intermédiaires de crédit ne devraient employer que du personnel formé de manière effective et adéquate afin d'assumer pleinement leurs obligations d'information, d'analyse de solvabilité et de conseil lors de la conclusion des contrats de crédit.
- La plate-forme plaide pour l'interdiction aux vendeurs de proposer des crédits non liés à un achat dans leur enseigne.
- Nous insistons sur l'indispensable contrôle des prêteurs et des intermédiaires de crédit quant au respect de leurs obligations.

²⁸ article 7 de la directive

²⁹ Considérant 27 de la directive

³⁰ Considérant 15 de la directive

3.2. Le prospectus à améliorer

La loi oblige l'intermédiaire de crédit, comme le prêteur, à mettre à la disposition des consommateurs une information sous forme de prospectus qui doit contenir les données financières relatives aux contrats de crédit offerts, notamment le montant et la durée du crédit, le taux annuel effectif global, le cas échéant le taux débiteur et les frais récurrents et non récurrents, et les modalités de paiement³¹.

A cet égard, il est observé que beaucoup d'intermédiaires de crédit méconnaissent cette obligation, renvoyant bien souvent le consommateur sur leur site internet pour y trouver les informations.

Pour certains, disposant d'une brochure format papier, nous regrettons leur manque de lisibilité. En effet, le contenu vante les priviléges auxquels donne accès le crédit et laisse peu de place aux modalités financières de celui-ci. Ces dernières sont bien souvent relayées à la dernière page en caractères plus petits !

Outre leur défaut de lisibilité, on note également des lacunes en termes d'actualisation des informations. Pour y remédier, l'intermédiaire nous donne rendez-vous sur le site internet.

Nous ne pensons pas qu'une mise à disposition via un site internet rencontre l'objectif du prospectus souhaité par le législateur, à savoir garantir la transparence et l'information du consommateur et ce afin de permettre à ce dernier d'opérer son shopping !

En effet, d'une part l'inaccessibilité ainsi que la complexité des informations ne facilitent pas la démarche du consommateur. D'autre part, un tel mode de fonctionnement constitue un frein aux échanges (questions-réponses) entre l'intermédiaire de crédit et le consommateur sollicitant des éclaircissements face aux informations reprises dans le prospectus on-line.

Nous déplorons donc que le prospectus tel qu'existant à l'heure actuelle est une alternative peu satisfaisante puisque rarement disponible ou reprenant trop peu d'information.

Nous insistons donc sur la nécessité d'ajouter dans la législation la remise du prospectus personnalisé et actualisé sur support papier, dans un langage accessible à un public le plus large possible et indépendant d'une brochure publicitaire.

La directive européenne précise d'une part que ces informations doivent être fournies sur un support papier ou sur un autre support durable³². Elle considère d'autre part que le consommateur peut emporter et examiner celles-ci³³. Le consommateur doit donc pour ce faire effectivement recevoir les informations. On peut dès lors en déduire qu'un simple affichage de celles-ci sur une page web ne peut suffire.

En outre, nous préconisons également une personnalisation du prospectus, tenant ainsi compte de la situation toute particulière de chaque consommateur afin de lui proposer les contrats de crédit les plus adaptés à ses besoins.

A cet égard, la directive européenne précise que les informations doivent être mises à la disposition du consommateur sur base, le cas échéant, des préférences et des informations fournies par lui³⁴.

Recommandations :

- Nous préconisons un prospectus personnalisé plutôt qu'un prospectus général.
- Nous incitons le législateur à préciser que la mise à disposition de ce prospectus personnalisé soit faite sous format papier dans un langage accessible à un public le plus large possible et donc indépendant d'une brochure publicitaire.
- La plate-forme préconise une surveillance accrue du respect de cette obligation par les prêteurs, les intermédiaires de crédits.

³¹ article 5 §3 de la loi du 12.06.1991

³² article 5 de la directive

³³ considérant 19 de la directive

³⁴ article 5 de la directive

4. Pour une meilleure protection du consommateur

4.1. Un formulaire standard pour lutter contre le crédit facile

• En théorie

La loi belge est claire, le professionnel doit aider le consommateur, le conseiller **et choisir le type de contrat et le montant le mieux adapté compte tenu de la situation financière du consommateur et du but du crédit.**

Ce devoir est répété à l'article 15 de la loi qui précise que le prêteur ne peut conclure un contrat de crédit que s'il ressort des informations dont il dispose ou devrait disposer, qu'il doit raisonnablement estimer que le consommateur sera à même de respecter les obligations du contrat.

En clair, s'il n'existe aucun crédit adapté, le prêteur a le devoir de s'abstenir.

Ce principe était acquis dès la loi du 12 juin 1991 et a été renforcé par la formulation revue par la loi du 24 mars 2003 : **le prêteur et l'intermédiaire de crédit sont tenus de demander les renseignements nécessaires.**

La doctrine et la jurisprudence soulignent que le rôle du prêteur est un **rôle actif**. Il doit interroger le consommateur et les bases de données, vérifier les réponses reçues, poser le cas échéant de nouvelles questions ou demander des précisions, relever les erreurs et les incohérences et ensuite seulement prendre la décision d'octroi du crédit.

Concrètement, quelles sont les informations que les prêteurs et intermédiaires doivent obligatoirement recueillir avant d'octroyer un crédit ?

Le prêteur et l'intermédiaire de crédit :

1. **doit consulter le fichier de la Centrale des Crédits aux particuliers** (Art 14, §2, 10° et art 10 LCC): La consultation est obligatoire pour les prêteurs et la date de cette consultation doit figurer sur le contrat.
2. **doit vérifier l'identité du consommateur au moyen de la carte d'identité** (Art 17 LCC pour les contrats conclus à partir du 1/06/2003): Il s'agit ici également d'une obligation de résultat qui existe depuis le 01/06/2003 (la preuve incombe au prêteur qui doit dès lors garder une copie pour prouver qu'il a rempli cette exigence).
3. **doit interroger le consommateur sur le but du crédit** : Pour pouvoir s'assurer que le crédit proposé est bien adapté aux besoins du consommateur, le prêteur doit obligatoirement interroger le consommateur et indiquer le but du crédit sur le contrat.
Malheureusement, à l'heure actuelle, seules ces trois informations doivent obligatoirement être recueillies. Pour le reste, c'est le professionnel qui apprécie ...
A l'heure actuelle, la loi estime que les professionnels du crédit, le prêteur et l'intermédiaire savent ou doivent savoir quelles sont les informations qui leur sont nécessaires. Ils doivent donc interroger « adéquatement » le consommateur.

• En pratique

Comme nous le soulignions déjà dans nos recommandations en 2007, on constate dans la pratique que de nombreux prêteurs se limitent généralement à la consultation (obligatoire) de la Centrale des crédits aux particuliers 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.

Lorsqu'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 lecteur dvd, le vendeur lui proposera dans la plupart des cas, 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 (c'est-à-dire le magasin) soient tout 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.

De nombreuses décisions de jurisprudence, mettent en évidence que certains prêteurs omettent d'interroger le consommateur sur des éléments essentiels tels que ses ressources (ex : J.P. Courtrai 28 juin 2005, Ann. Crédit, 2005, 34), sa situation familiale, ses charges courantes, ou ses dettes (J.P. Vilvorde, 28 juin 2001, *Ann. Crédit*, 2001, p. 158).

Exemples :

- A titre d'exemple, nous vous recommandons vivement de visionner l'enquête réalisée par la V.R.T. à l'aide d'une caméra cachée et qui révèle les conditions scandaleuses dans lesquelles certains crédits sont octroyés.
- 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 créditede 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
- 17 mois après avoir emprunté un premier montant de 240.000 Bef, des consommateurs sollicitent et obtiennent un nouveau crédit de 410.000 Bef avec pour but déclaré l'embellissement de leur habitation alors que le formulaire de demande de crédit renseigne qu'ils n'en sont pas propriétaires et qu'ils paient un loyer particulièrement modéré de 8.000 Bef par mois. Là aussi le prêteur a été condamné par le juge de paix. (J.P. Eeklo, 23 octobre 2003, Ann. Crédit, 2003, p. 38).

Recommandation :

Nous estimons qu'il est nécessaire de clarifier la loi et de préciser l'étendue du devoir de conseil du prêteur et de l'intermédiaire au moyen d'un formulaire standardisé.

L'analyse de ce questionnaire standardisé permettra de vérifier l'exécution par le professionnel de son devoir de s'informer ainsi que l'exactitude des réponses données et la bonne foi du consommateur³⁵.

³⁵ Voir J.P. Brasschaat, 27 mai 1997, *J.J.P.*, 1998, p. 555 ; J.P. Oostrozebeke, 31 mars 1998, *Ann. Crédit*, 1998, p. 106 ; J.P. Courtrai, 31 mars 1998, *Ann. Crédit*, 1998, p.82 ; Civ. Courtrai (2ème ch.), 11 septembre 1998, *D.C.C.R.*, 1999, n°42, p.73 ; *Ann. Crédit*, 1998, p. 95 ; J.P. Audenarde, 15 janvier 2001 et sur appel, Civ. Audenarde, 4 décembre 2002, *Ann. Crédit*, 2002, p. 94 ; *R.W.*, 2003-2004, p. 1031; J.P. Ronse, 26 septembre 2000, *D.C.C.R.*, 2001, n°52, p. 283 ; *R.W.*, 2002-2003, 1151.

• Le contenu du formulaire

La loi devrait imposer clairement au professionnel l'obligation d'interroger le consommateur à tout le moins sur :

1. **ses revenus** constants et occasionnels (J.P. Saint-Nicolas, 20 février 1997, *D.C.C.R.*, 1997, p. 157; J.P. Anderlecht (3ème Cant.), 2 juillet 1997, *R.D.C.*, 1998, 39, 116).
2. **ses charges** : c'est à dire notamment :
 1. son **loyer** (J.P. Courtrai, 26 septembre 2000, *Ann. Crédit*, 2000, p. 73; J.P. Courtrai 28 juin 2005, *Ann. Crédit*, 2005, 34)
 2. la **composition du ménage** (J.P. Courtrai, 17 décembre 1996, *Ann. Crédit*, 1996, p. 187 : *"In het dossier vinden wij geen enkele inlichtingen die betrekking heeft op de uitgaven van het gezin. Op die wijze kan eiseres geen gegronde oordeel gevormd hebben over de terugbetaalmogelijkheden van verweerders"*; J.P. Merksem, 20 avril 2000, *J.J.P.*, 2002, p.118).
 3. les **obligations alimentaires**
3. **ses dettes** : la simple consultation du fichier de la Centrale des Crédits ne suffit pas. De nombreuses dettes ne sont pas renseignées dans la Centrale et le professionnel a le devoir de vérifier qu'il n'existe pas d'autres dettes (impôts, pension alimentaires arriérées, dettes de consommation d'énergie, arriérés de loyers.) (J.P. Anvers, (3ème Cant.), 2 juillet 1997, *D.C.C.R.*, 1998, 116 : *"op de aanvraag tot het bekomen van kredietkaart is enkel geïnformeerd naar het inkomen en het onroerend bezit, maar niet naar hun leninglast en andere bestaande schulden, die er zeker waren en welin die mate dat verweerders nooit het krediet hadden mogen verkrijgen"*);
4. **ses actifs** : si le crédit sert à financer des aménagements ou amélioration à son habitation, il est pertinent de vérifier si le consommateur est propriétaire de l'immeuble et quelles sont ses charges locatives ou hypothécaires (J.P. Merksem, 20 avril 2000, *J.J.P.*, 2002, p.118).
5. **Le but du crédit** : Malheureusement, on constate dans la pratique que l'objectif de la loi est contourné par l'utilisation de formules vagues telles que « autres buts privés ». Aucune formulation vague ne devrait être tolérée. Si le crédit sert à financer l'achat d'un bien ou d'un service, la loi prévoit déjà que cette information doit obligatoirement figurer sur le contrat. Le regroupement de prêt ou refinancement devrait également apparaître obligatoirement dans cette rubrique : si le crédit sert à en rembourser un autre et a fortiori si celui-ci n'a pas été correctement exécuté, le prêteur devrait en effet redoubler de prudence avant d'octroyer ou non un crédit.

• Signé par toutes les parties et remis au consommateur

Annexé au contrat de crédit, le formulaire standardisé devrait être (tout comme le contrat) signé par toutes les parties et établi en autant d'exemplaires qu'il y a de parties. Ainsi, un exemplaire devrait être remis et signé par le consommateur et la caution à défaut de quoi celui-ci devrait être considéré comme dépourvu de valeur probante.

• Le rôle actif du professionnel

Conformément au rôle qui lui est assigné par la loi et la jurisprudence, le professionnel devrait en outre :

- vérifier les informations au moyen d'éléments probants tels que la copie de l'avertissement-extrait de rôle et de la fiche de salaire du mois écoulé (qui figurent parmi les renseignements usuellement demandés), etc
- analyser les informations qu'il reçoit. Par exemple, le prêteur devra noter si, à la lecture de la fiche de paie, des retenues, des cessions ou des saisies sont déjà effectuées sur les revenus du demandeur. Ceci suppose aussi qu'il réclame au consommateur des informations complémentaires si nécessaire ou s'il constate des incohérences (absence de loyer parmi les charges) ou des omissions (formulaire incomplètement rédigé par exemple) ou si le crédit sert à en rembourser un autre et a fortiori si celui-ci n'a pas été correctement exécuté.

4.2. Un procédure gratuite, rapide et efficace en cas de difficultés de paiement

Le consommateur dont la situation financière s'est aggravée (notamment en cas de *maladie, d'accident, de lock out, de chômage ou de perte d'emploi, de divorce ou de séparation, lors de grèves reconnues*) (Doc. Parl., Sénat, 1989-1990, 916-1, p.30) peut demander des facilités de paiement au juge de paix.

L'intention était ainsi, ***par une procédure rapide et peu coûteuse devant le juge de paix, de tenter de trouver une solution d'urgence pour des cas de surendettement qui, en raison de leur caractère spécifique, réclament une solution sur mesure.***

Malgré un amendement en 2003, on constate que cette procédure prévue à l'article 38 de la loi est malheureusement très peu utilisée par les consommateurs en difficultés.

Le prêteur peut-il accorder des délais de paiement ?

Le contrat de crédit est intangible. Il n'est donc pas possible pour un prêteur dans le cadre d'un crédit à la consommation d'accorder des termes et délais qui auraient par exemple pour effet de diminuer les mensualités prévues ou de rallonger la durée du prêt.

Les termes et délais que peut octroyer le prêteur ne peuvent donc porter que sur l'arriéré et pas sur les mensualités à venir.

Le prêteur est donc en pratique obligé de dénoncer le contrat de crédit s'il veut accorder des facilités de paiement à un consommateur en difficulté pour les mensualités futures. Outre de nombreux frais supplémentaires qui vont considérablement alourdir la dette du consommateur, cette dénonciation entraîne également le fichage du consommateur à la CCP.

Par contre, le juge de paix dans le cadre de l'article 38, peut éviter la dénonciation du contrat de crédit et accorder des facilités de paiement qui vont modifier le contrat de crédit initial.

Aussi longtemps que le consommateur respecte le plan de paiement imposé par le juge, le contrat ne pourra pas être dénoncé. Par contre, la loi précise que *le requérant perd le bénéfice des facilités de paiement s'il ne respecte pas les échéances imposées et les modalités de paiement.*

4.2.1. Une procédure gratuite

• L'accès à l'aide juridique gratuite et la requête

A l'heure actuelle, une personne surendettée ne bénéficie automatiquement d'un avocat gratuit uniquement pour l'introduction d'une requête en règlement collectif de dettes³⁶ ou lorsqu'elle est en cours de règlement collectif de dettes pour toutes les matières juridiques.

Dans de nombreux arrondissements, l'endettement exceptionnel n'est pas pris en compte et il est extrêmement difficile d'obtenir l'aide juridique gratuite pour d'autres situations que celle citées plus haut. De même, à l'heure actuelle, seule la requête visant à obtenir un règlement collectif de dettes est gratuite.

L'analyse de ce questionnaire standardisé permettra de vérifier l'exécution par le professionnel de son devoir de s'informer ainsi que l'exactitude des réponses données et la bonne foi du consommateur

Recommandation :

A l'instar de ce qui a été mis en place pour le règlement collectif de dettes, nous demandons que le consommateur en difficultés de paiement puisse également bénéficier automatiquement de l'accès à l'aide juridique gratuite, ainsi qu'à une requête gratuite dans le cadre de la procédure prévue à l'article 38 de la LCC

³⁶ A.R. du 18 décembre 2003 déterminant les conditions de la gratuité totale ou partielle du bénéfice de l'aide juridique de deuxième ligne et de l'assistance judiciaire, M.B. 24 décembre 2003 ; Arrête royal du 26 avril 2007 concernant les conditions de la gratuité totale ou partielle de l'aide juridique de deuxième ligne et de l'assistance judiciaire. M.B. du 15.05.2007 ;

• L'indemnité de procédure et la répétibilité des honoraires d'avocats

A l'heure actuelle, lorsqu'un consommateur introduit une requête basée sur l'article 38, il se voit condamné au paiement de l'indemnité de procédure dont le montant est fixé en fonction des sommes réclamées par le prêteur (article 1022 Code judiciaire). A titre d'exemple, si le montant réclamé par le prêteur se situe entre 750,01€ et 2500,00 €, l'indemnité de procédure minimum prévue est de 200,00 € et l'indemnité maximum est de 1000,00 €.

Le juge pourra éventuellement, à la demande du consommateur, réduire le montant de l'indemnité de procédure, notamment en fonction de la capacité financière de la partie qui succombe, et en tenant compte des indemnités qui sont déjà prévues par le contrat au bénéfice de la partie qui obtient gain de cause (par exemple, clause pénale) mais il ne pourra pas descendre en deçà du minimum prévu.

Recommandation :

A l'instar des procédures qui tendent à obtenir l'assistance judiciaire (Art 7 de l'arrêté royal du 26 octobre 2007), nous recommandons qu'aucune indemnité de procédure ne soit allouée pour les procédures introduites devant le juge de paix et qui tendent à obtenir le bénéfice de l'article 38

• Le calcul des intérêts

La procédure prévoit que lorsque l'*octroi de facilités de paiement entraîne une augmentation des coûts du contrat de crédit, le juge détermine la partie qui est à la charge du requérant* (article 1337 sexies). La loi reconnaît au juge de paix un large pouvoir d'appréciation entre deux extrêmes : il peut imposer au consommateur de supporter toute l'augmentation du coût résultant des facilités accordées comme il peut décider de laisser cette augmentation à charge du prêteur. L'expression *les coûts du contrat de crédit* est ambiguë. Selon certains ([doctrine](#)), cette expression ne viserait pas les intérêts supplémentaires résultant de la facilité consentie par le juge et qui seraient toujours et intégralement à charge du consommateur. Il faut cependant relever que la notion de coût du crédit utilisée à de nombreuses reprises dans la loi (voy.not les articles 1.5° et 5 § 2 ou 57) englobe à chaque fois les intérêts.

4.2.2. Une procédure rapide

• Le consommateur ne peut introduire la requête que si le prêteur a refusé la demande de facilités de paiement

L'article 1337bis du Code judiciaire précise que *cette procédure ne peut être introduite qu'après le refus du créancier d'accorder au débiteur les facilités de paiement que ce dernier lui aura demandées, par lettre recommandée à la poste, mentionnant les motifs de la demande. Après l'expiration d'un délai d'un mois, prenant cours à la date du dépôt de la lettre recommandée à la poste visée à l'alinéa précédent, le silence du créancier est réputé constituer une décision de refus.*

Nous estimons que cette condition est inutile puisque le prêteur (voyez plus haut) ne peut pas accorder de termes et délais qui auraient par exemple pour effet de diminuer les mensualités prévues ou de rallonger la durée du prêt.

Recommandation :

Nous proposons de modifier l'article 1337bis du Code judiciaire en supprimant l'obligation d'attendre le refus du créancier.

- **La durée de la procédure**

Il semble que dans certains arrondissements, le jugement définitif ne parvienne parfois qu'un an après le dépôt de la requête.

Or, la loi n'attribue aucune conséquence particulière au dépôt de la requête. Elle ne suspend pas les obligations liées au contrat de crédit.

Le consommateur reste donc, durant tout ce temps, aux prises avec ses difficultés. Il peut éventuellement anticiper sur la décision à intervenir et commencer à payer des mensualités inférieures (malgré le refus du prêteur), mais il devra le plus souvent faire face à la dénonciation du contrat ou à une cession sur salaire qui pourront avoir lieu malgré le dépôt de la requête.

Recommandation :

Nous proposons de modifier les articles 38 de la LCC et 1337 du Code judiciaire afin d'assurer un traitement rapide de la demande et de veiller à ce que le dépôt de la requête suspende (à l'instar de la requête en règlement collectif de dettes) les obligations du contrat de crédit, le cours des intérêts, ainsi que les procédures, saisies ou cession en cours.

4.2.3. Une meilleure information du consommateur

Recommandation :

Nous proposons également de mieux informer le consommateur sur l'existence de l'article 38 et les moyens de le mettre en œuvre en obligeant le prêteur à y faire référence de manière lisible, concrète et efficace à divers moments clefs, à savoir :

- Lors de la conclusion du contrat à fortiori lorsqu'il s'agit d'un regroupement de prêt ou d'un refinancement
- En cas de retard de paiement, lors de l'envoi d'un rappel ou d'une mise en demeure s'il s'agit d'un prêt ou une vente à tempérament ou lors de l'envoi du relevé mensuel s'il s'agit d'une ouverture de crédit (article 59, § 1^{er})
- Lors de la dénonciation du contrat : lors de l'envoi du courrier recommandé prévu à l'article 29 de la LCC.

Nous suggérons d'insérer systématiquement dans le contrat ainsi que dans ces courriers le formulaire de requête ainsi qu'une formule simple et claire telle que :

« Si votre situation financière s'est aggravée (notamment en cas de maladie, d'accident, de chômage ou de perte d'emploi, de divorce ou de séparation, lors de grèves reconnues) et ne vous permet plus de faire face au paiement de votre crédit, vous pouvez demander des facilités de paiement au juge de paix de votre commune ».

« Cette procédure est gratuite. Il vous suffit de compléter le formulaire de requête ci-joint et de le déposer auprès du greffe du juge de paix de votre commune. Le dépôt de la requête est gratuit. Vous serez ensuite convoqué par courrier par le greffe afin de pouvoir exposer en détail votre situation au juge de Paix.

Vous pouvez vous présenter seul à cette audience ou vous faire assister d'un avocat. Pour cela, vous pouvez également bénéficier de l'assistance d'un avocat gratuit en vous rendant avant l'audience au Bureau d'aide juridique de votre arrondissement muni des documents suivants

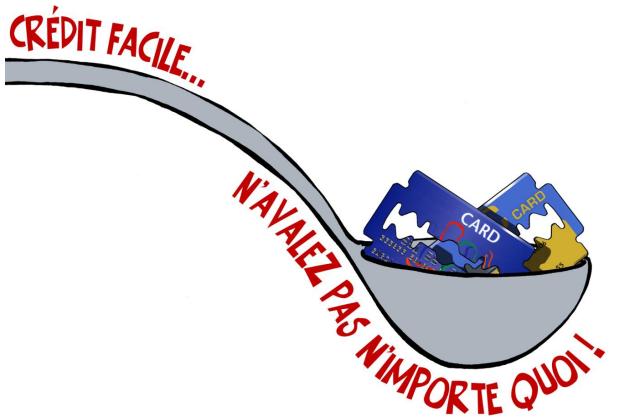
Pour vous aider dans vos démarches, vous pouvez également faire appel à un service de médiation de dettes agréé »

Coordination générale

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

Aline van den Broeck (CRIOC-OIVO)
Boulevard Paepsem, 20 - 1070 Bruxelles –
02/547.06.11 aline.van.den.broeck@crioc.be

www.journeesanscredit.be



Associations membres de la plate-forme Journée sans crédit

Equipes Populaires : Monique Van Dieren, Rue de Gembloux, 48 - 5002 Saint-Servais - 081/73.40.86 - vandieren@e-p.be - www.e-p.be

Crioc Oivo : Aline van den Broeck
Bd Paepsem, 20 - 1070 Bruxelles - 02/547.06.11 - aline.van.den.broeck@crioc.be - www.crioc.be

Grepa : Anne Defossez – Bd du Jubilé, 153-155 -
1080 Bruxelles 02/217.88.05 -
anne.defossez@grepa.be - www.grepa.be

Dignitas : Philippe Coupleur - Rue Henri Tournelle, 3 -
7012 Jemappes - 065/59.09.30 -
info@dignitas.be - www.dignitas.be

Groupement d'Initiative pour la Lutte contre le Surendettement : Fabienne Jamaigne – Avenue Roi Baudouin, 29 - 4432 Alleur - 04/246.52.14
info@cdr-gils.be

Groupe Action Surendettement : Sabrina Grégoire -
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 - centreref@hotmail.com

Réseau Financement Alternatif : Olivier Jerusalmy -
Chée d'Alsemberg, 303 - 1190 Bruxelles - 02/340.08.60
olivier.jerusalmy@rfa.be - www.rfa.be

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

Verbruikersateljee : Gert Mampaey - Agoragalerij, Grasmarkt, 105, bus 51 - 1000 Brussel - 02/552.02.48 - verbruikersateljee@skynet.be - www.verbruikersateljee.be

Vlaams Centrum Schuldbemiddeling : Mohamed El Omari - Paviljoenstraat, 9 - 1030 Brussel - 02/211.55.75 -
mohamed.elomari@centrumschuldbemiddeling.be
www.centrumschuldbemiddeling.be

KAV : Bieke Verhoelst- Paviljoenstraat, 3 - 1030 Brussel - 02/220.30.21 -
bieke.verhoelst@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

Vlaams netwerk van verenigingen waar armen het woord nemen : Frederic Vanhauwaert -
Vooruitgangstraat 323, bus 6 - 1030 Brussel - 02/204.06.56 -
frederic.vanhauwaert@vlaams-netwerk-armoede.be

Avec le soutien de

