

Le surendettement et le crédit à la consommation :

Quelques recommandations concrètes pour lutter contre le crédit facile



Centre d'Appui – Médiation de dettes asbl

Anne Defossez, directrice

## Table des matières

La plateforme journée sans crédit .....	3
Préambule : Les bases légales du crédit responsable .....	4
Les constats de terrain : le crédit facile est omniprésent .....	5
Nos recommandations .....	9
1. Renforcer les contrôles et les sanctions pour lutter contre le crédit facile.....	9
2. Lutter contre les offres TAEG = 0 % mensongères et trompeuses .....	10
3. Interdire les publicités qui incitent le consommateur à utiliser sa réserve de crédit ou à demander une augmentation de sa ligne de crédit.....	10
4. Dans tous les secteurs : lutter contre les publicités mensongères - Mieux réglementer la publicité qui mentionne les termes « gratuit » ou « sans frais » .....	11
5. Améliorer la formation des intermédiaires de crédit .....	12
6. Améliorer la mise en œuvre du délai de zéro tage.....	13
7. Mettre en place des ombudsmans efficaces.....	13
8. Imposer un espace réservé au crédit dans les lieux de vente et dans les banques.....	15
9. Evaluer et améliorer les nouvelles mesures de prévention mises en place : notamment la mise en œuvre du questionnaire.....	15
10. Clarifier le coût de l'assurance de solde restant dû.....	17
11. Améliorer la Centrale des crédits aux particuliers de la BNB sans l'élargir à d'autres types de dettes .....	18
12. Mieux financer la prévention et du traitement du surendettement .....	19

# Le surendettement et le crédit à la consommation : quelques recommandations concrètes pour lutter contre le crédit facile

## La plateforme journée sans crédit

Les recommandations ci-dessous sont soutenues par les membres de la Plateforme Journée sans crédit dont l'objectif est, depuis 2004, de :

- Sensibiliser le public aux dangers du crédit facile et des pratiques commerciales agressives (campagne de presse, actions de rue...)
- Élaborer des supports pédagogiques pour sensibiliser des groupes cibles avec lesquels les associations membres de la plate-forme sont en contact.
- Formuler des recommandations au législateur pour améliorer la protection des consommateurs et en particulier les plus précaires d'entre eux.

En 2015, la plate-forme était constituée de 31 associations francophones et néerlandophones :

- |  |  |
|--|--|
| - Equipes Populaires   | - Netwerk tegen armoede                          |
| - Centre d'appui médiation de dettes de la Région Bruxelles-capitale | - Femma  |
| - Réseau belge de lutte contre la pauvreté                           | - Vlaams centrum schuldenlast                    |
| - Forum bruxellois de lutte contre la pauvreté                       | - BIZ Noord-West-Vlaanderen                      |
| - Réseau wallon de lutte contre la pauvreté                          | - BIZ Centraal-West-Vlaanderen                   |
| - CSC - ACV  | - BIZ Zuid-West-Vlaanderen                       |
| - FGTB/ABVV  | - BIZ Oost Vlaanderen                            |
| - Groupe Action Surendettement (GAS)                                 | - BIZ Halle-Vilvoorde                            |
| - Centre de référence de Liège (GILS)                                | - BIZ Brussel                                    |
| - Centre de référence de Namur (Médénam)                             | - BIZ Oost-Brabant                               |
| - Centre de référence du Hainaut (Créno)                             | - BIZ Boom-Mechelen-Lier                         |
| - Action sociale du Brabant Wallon                                   | - BIZ Antwerpen                                  |
| - Jeunesse ouvrière chrétienne (JOC)                                 | - BIZ Kempen                                     |
| - Réseau Financement Alternatif                                      | - BIZ Limburg                                    |
| - Fédération bruxelloise des services sociaux                        | - Cebud (Centrum voor Budgetadvies en onderzoek) |
|  | - Gezinsbond                                     |

Il vous est loisible de consulter les recommandations de la Plateforme Journée sans crédit sur :

[www.journeesanscredit.be](http://www.journeesanscredit.be) et sur [www.dagzonderkrediet](http://www.dagzonderkrediet)

## Préambule : Les bases légales du crédit responsable

Les articles VII. 69, 70, 75 et 77 du Code de Droit Economique (anciens articles 10,11 et 15 de la Loi sur le crédit à la consommation du 22 octobre 1991) que nous détaillons ci-dessous sont depuis toujours la clef de voûte de la protection du consommateur et du crédit responsable.

Ils imposent aux prêteurs et aux intermédiaires de crédit un devoir de conseil et d'information qui implique :

- L'obligation de **vérifier la solvabilité** du consommateur **notamment** par le biais de la Consultation de la Centrale des crédits aux particuliers (art. VII.69 et 77 – ancien art 10 et 15);
- L'obligation de **rechercher le crédit le mieux adapté aux besoins du consommateur** (art 11 avant la dernière modification, Article VII.75 – ancien art 15§ 1- ancien art 11)
- **L'interdiction de prêter** à un consommateur qui ne sera pas à même de rembourser (Art. VII.77 §2 – ancien art 15 §2 inchangé).

Le prêteur et l'intermédiaire de crédit doivent donc vérifier la solvabilité du consommateur. Ils doivent apprécier l'opportunité du crédit et rechercher le montant le mieux adapté compte tenu de la situation financière du consommateur.

Pour ce faire, ils doivent poser les questions adaptées qui vont leur permettre d'évaluer la situation financière spécifique du consommateur.

La loi ne donne pas une liste exhaustive des informations qui doivent obligatoirement être recueillies auprès du consommateur (hormis la vérification de l'identité du consommateur et la consultation du fichier de la Centrale des Crédits aux Particuliers qui sont obligatoires) mais de nombreuses décisions de jurisprudence ont estimé que le prêteur commet une faute s'il ne se préoccupe pas de connaître les revenus, les charges telles que le loyer ou les obligations alimentaires, la composition de ménage et l'existence d'autres dettes.

La consultation de la Centrale ainsi que la technique du « credit scoring » ne suffisent donc pas.

Nous estimons que ces mesures (qui ont encore été renforcées depuis le 01/04/2015)<sup>1</sup> ont incontestablement eu un effet positif dans la lutte contre le surendettement.

Malgré la crise économique, l'analyse des données de la Centrale des crédits aux Particuliers ne sont pas particulièrement alarmantes.

En effet, le nombre total d'emprunteurs ayant un crédit en cours reste stable (68,3 % de la population)<sup>2</sup>.

Quant au nombre total d'emprunteurs enregistrés dans la Centrale négative (avec au moins un contrat défaillant), il reste toujours en deçà de la barre de 4 % de la population (3,5 % en 2011, 3,6 % en 2012, 3,7 % en 2013 et en 2014, 3,8 % en 2015)<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> Depuis le 01/04/2015, de nouvelles dispositions sont entrées en vigueur dans le code de Droit Economique. Il s'agit notamment de l'article VII. 77 §2 al 2 et de l'article VII.69 § 2 qui imposent au prêteur :

- de refuser un crédit en cas de fichage négatif pour un montant de plus de 1000 euros
- de motiver sa décision d'octroyer un crédit en cas de fichage négatif pour un montant inférieur à 1000 euros.
- d'utiliser un questionnaire d'analyse de solvabilité pour les demandes de crédit de plus de 500 euros. Ce formulaire doit reprendre toutes les informations demandées par le prêteur et/ou l'intermédiaire de crédit.

<sup>2</sup> BNB, Rapport statistiques de la Centrale des crédits aux particuliers 2015, page 12

<sup>3</sup> Ibid, page 12

On constate aussi que le pourcentage de défauts de paiement des nouveaux crédits conclus depuis 2009 est globalement inférieur au pourcentage de défauts de paiement des crédits octroyés avant la crise.<sup>4</sup>

Néanmoins, ces données optimistes ne doivent pas occulter certaines données plus alarmantes.

Ainsi, on constate des différences notables selon les types de crédit octroyés.

Les ouvertures de crédits sont extrêmement répandues puisqu'elles représentent depuis 2011 plus de la moitié des crédits enregistrés dans la Centrale (56,7 % en 2015).<sup>5</sup>

Or, le nombre d'ouverture de crédit défaillantes n'a cessé d'augmenter depuis 2011 (47,7 % en 2011 à 56,5 % en 2015). Alors que ces chiffres diminuent pour toutes les autres formes de crédit (prêts et ventes à tempérament, crédits hypothécaires).<sup>6</sup>

Dans son rapport 2015, la Banque Nationale note même que « **l'augmentation du nombre de personnes en défaut de paiement : 156 498 personnes (+ 5,2 %) est totalement à imputer aux ouvertures de crédit**, pour lesquelles plus d'emprunteurs ont été confrontés à de nouveaux défauts de paiement (+ 11,2 %) ».<sup>7</sup>

## Les constats de terrain : le crédit facile est omniprésent

Sur le terrain, les médiateurs de dettes et les associations d'aide aux personnes surendettées constatent que les personnes en difficultés sont particulièrement vulnérables et font de plus en plus souvent appel au crédit à la consommation pour faire face à leurs besoins vitaux ou pour payer des factures en retard, créant une situation d'endettement permanent.

Avec la précarisation des revenus et du marché de l'emploi, les sirènes du crédit facile se font de plus en plus séduisantes pour faire croire que la baisse des revenus peut être compensée par le crédit.

Certains organismes de crédit peu scrupuleux surfent même sur la vague de la morosité ambiante pour présenter des formules de crédit et de regroupement de crédit comme solution miracle pour boucler les fins de mois difficiles.

La banalisation du crédit se traduit notamment par un démarchage intensif des consommateurs : par courrier, par mail, sur internet, sur facebook, avec des cadeaux et promesses à la clé.

Le crédit à la consommation est omniprésent et disponible dans les banques, les agences, chez les courtiers, mais également dans les magasins, les grandes surfaces, via les achats par correspondance, sur internet, etc.

Dans les magasins, le consommateur est incité à acheter à crédit plutôt qu'au comptant. Il est indéniable que, pour le commerçant, la possibilité de pouvoir proposer un achat à crédit est un argument de vente de poids (« Achetez maintenant, payez plus tard »).

Quant à l'analyse de la solvabilité du consommateur, nous constatons dans nos dossiers qu'elle va, bien souvent, se limiter à la consultation de la Centrale des crédits aux particuliers (seule obligation légale objective).

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 »).

---

4 Ibid page 11

5 Ibid page 8

6 Ibid page 10

7 Ibid page 12

Bien trop souvent, il n'y a aucune analyse approfondie du budget et des charges du demandeur. Bien que le prêteur et l'intermédiaire soient tous deux tenus de vérifier la solvabilité du consommateur, on constate, en outre, qu'aucune des informations données n'est vérifiée, qu'aucune fiche de salaire n'est demandée.

En outre, de nombreux crédits sont octroyés sans aucune information correcte du consommateur.

Ainsi, dans certains établissements, l'octroi du crédit se fait au comptoir, à la caisse, debout, pendant que d'autres clients patientent derrière. Ces conditions ne permettent pas au professionnel d'informer correctement le consommateur et n'incitent certainement pas celui-ci à la prudence, ou à poser des questions ...

En outre, le vendeur n'est pas un professionnel du crédit. Nous nous réjouissons de la mise en place de formations obligatoires pour les intermédiaires de crédit mais nous constatons qu'il est encore très souvent incapable d'informer correctement le consommateur (sur le coût, le délai de réflexion, etc).

**Diverses enquêtes réalisées au nord et au sud du pays ont mis en évidence les pratiques irresponsables de certains intermédiaires de crédit, pratiques que nous dénonçons depuis plusieurs années.<sup>8</sup>**

#### Quant à l'information du consommateur

Exemple : Voyez l'enquête réalisée par Olivier Bailly et publiée dans le journal Le soir du 5/10/2011 :

*« En ce qui concerne l'information et les conseils prodigués, ING s'est trompé dans mes taux, Kréfel et Fnac m'ont refilé des assurances que je n'avais pas demandées, ING a refusé de m'envoyer une copie de mon contrat avant signature et j'ai essuyé le même refus chez Kréfel... après signature ! Carrefour m'a fait signer un document, prétextant une demande du ministère des Finances. Et Cora m'a prêté 1.000 euros avec un employé qui ne savait pas où me faire signer ».*

*« ... Des cessions de salaire et des domiciliations sont signées sans la moindre explication, et probablement sans que le vendeur sache de quoi il s'agit. »*

Exemple : Voyez l'enquête réalisée par Test Achats (Budget et Droits 223 juillet-août 2012)

*« Au sujet du taux d'intérêt, élément pourtant essentiel, seuls 6 employés sur les 16 crédits obtenus l'ont spontanément indiqué ! » « Autre lacune souvent observée : le manque de commentaires explicatifs spontanés concernant des clauses importantes du contrat, comme les annexes proposées (assurances diverses) ou imposées (domiciliation et cession de rémunération) qui peuvent pourtant être lourdes de conséquences ».*

---

<sup>8</sup> Voyez notamment l'enquête réalisée en caméra cachée en novembre 2011 par la RTBF pour l'émission « On n'est pas des pigeons » ainsi que les enquêtes réalisées sur le terrain par Olivier Bailly (publiées dans Le Soir du 5 octobre 2011) et par Test Achat (publiée dans Budget et Droit 223 juillet – août 2012) ou consultez l'article d'Olivier Bailly [http://archives.lesoir.be/j-ai-risque-de-me-ruiner-en-multipliant-les\\_t-20111004-01LV0X.html?queryand=bailly&firstHit=0&by=10&when=-2&begYear=2011&begMonth=10&begDay=05&endYear=2011&endMonth=10&endDay=07&sort=datedesc&all=8&rub=TOUT&pos=6&all=8&nav=1](http://archives.lesoir.be/j-ai-risque-de-me-ruiner-en-multipliant-les_t-20111004-01LV0X.html?queryand=bailly&firstHit=0&by=10&when=-2&begYear=2011&begMonth=10&begDay=05&endYear=2011&endMonth=10&endDay=07&sort=datedesc&all=8&rub=TOUT&pos=6&all=8&nav=1)

## Quant à l'analyse de solvabilité

Exemple : Vozez l'enquête réalisée par Olivier Bailly et publiée dans le journal Le soir du 5/10/2011 :

*« Avec un salaire déclaré de moins de 1.500 euros, j'ai donc pu obtenir en trois mois une somme de 25.750 euros (prêts ING compris) alors que j'ai deux prêts hypothécaires et un prêt voiture ».*

*« Le devoir de conseil implique entre autres que les employés en première ligne jaugent votre situation financière. Dans les faits, ils font surtout la promotion des avantages de leur carte. Pour la plupart, le rôle de conseil se limite à envoyer, et parfois à manipuler, vos informations à la société de prêt qui les passe au crible, consulte la Centrale des crédits aux particuliers (une obligation légale) et remet enfin un avis pour un prêt maximal. »*

Exemple : Vozez l'enquête réalisée par Test Achats (Budget et Droits 223 juillet-août 2012)

*« Les magasins demandent toujours le montant des rentrées financières mais seule la Fnac désire un justificatif. Le site de Neckermann précise même que si le crédit demandé est inférieur ou égal à 1250,00 euros aucun justificatif de revenus n'est nécessaire ! »*

*M. Y est pensionné. Avec son épouse il déclare 2650,00 euros de revenus mais ils sont déjà fortement endettés : 1 prêt hypothécaire, 3 prêts à tempérament et 6 ouvertures de crédit. Saturn lui accorde néanmoins le crédit sollicité ».*

*Exemple tiré de nos dossiers :*

*Cofidis - Direct Cash : Le 07/05/2013, Monsieur X se rend dans un magasin à Bruxelles pour acheter un frigo. Il y avait acheté peu de temps auparavant une machine à laver pour laquelle il avait déjà obtenu un crédit via le magasin (ouverture de crédit chez By Way). Le vendeur lui propose un crédit « sans frais » de 500 euros. (le bon de commande indique, en effet, un financement 10 X 50). Il faut noter que Monsieur est reconnu comme handicapé mental depuis de 2001 ; qu'au moment de la conclusion du contrat il était âgé de 57 ans et bénéficiait d'une allocation d'environ 1164,72 euros par mois. Ses charges fixes s'élevaient à : Loyer et charges comprises : 235€, Médicaments : 50 € à 60€, STIB : environ 8€, carte Gsm : 15€, le crédit Buy way : 125€, soit un disponible journalier d'à peine 24 euros pour la nourriture, l'hygiène, les vêtements, etc*

*Dès le départ, Monsieur a eu beaucoup de difficultés à rembourser les mensualités attendues. La mensualité de juin est restée impayée jusqu'en juillet, la domiciliation de juillet a été refusée puis payée avec retard ... Monsieur nous a rapporté que Cofidis lui avait conseillé par téléphone « de prélever sur la carte pour effectuer le paiement mensuel quand il avait des difficultés ». Conseil qu'il a de toute évidence appliqué (cela se confirme à la lecture des relevés mensuels).*

*Moins de trois mois plus tard, fin juillet 2013, Cofidis va lui octroyer la somme de 5.500 euros qui lui sera versée directement sur son compte. Monsieur affirme que c'est Cofidis qui lui a téléphoné et proposé ce montant pouvant lui être versé immédiatement sur son compte. La proposition de contrat de crédit qui lui a été envoyée à son domicile mentionne une demande par téléphone datant du 31/07/2013.*

Exemple tiré de nos dossiers :

*Madame Y vit seule avec ses deux enfants à charge. Elle travaille et gagne 1.980 euros par mois. Le 04/07/2013, Madame Y obtient un crédit de 27.000 euros auprès de Krefima, avec une mensualité de 435,79 euros à rembourser en 7 ans. Dans son analyse de solvabilité, Krefima prend en compte les allocations familiales et les pensions alimentaires destinées aux 2 enfants de Madame mais ne prend en compte aucun des frais liés aux enfants (dont un handicapé). Si l'on tient compte uniquement des revenus de Madame au moment de l'octroi du prêt (soit 1980 euros) et que l'on déduit son loyer (179,90€) ainsi que la mensualité prévue (435,79€), il reste moins de*

15€/jour/personne pour subvenir à l'ensemble des besoins du ménage (gaz, électricité, vêtements, hygiène et nourriture, soins, etc).

Il faut noter que le crédit avait pour but de rembourser d'autres crédits. 4 crédits ont été remboursés mais deux ouvertures de crédit ont été « laissées » ouvertes.

De plus, la durée du crédit étant de 7 ans, le prêteur ne pouvait ignorer que les enfants allaient grandir et que les revenus tels que calculés allaient changer. La capacité de remboursement de Madame déjà inexistante ne pouvait aller qu'en diminuant car avec ne fut-ce qu'un enfant qui quitte le domicile ses revenus professionnels, les allocations familiales et les pensions alimentaires diminuent.

Le 05.05.2015, alors que son fils a quitté la maison et que ses revenus ont encore baissés, elle demande et obtient un nouveau crédit chez Cofidis pour un montant de 18.000 euros et une mensualité de 354.51€

La proposition de contrat de crédit précise très distinctement qu'elle a déjà 4 crédits en cours pour un montant total de 44.085,52€.

Le 22 juin 2015, Madame Y fait une nouvelle demande de crédit à Cofidis qui lui est refusée. En septembre 2015, soit moins de trois mois plus tard, COFIDIS lui accorde une nouvelle ouverture de crédit pour un montant de 7.000€. Il était pourtant évident que Madame ne serait pas en mesure de respecter ses obligations.

#### Exemple tiré de nos dossiers

Madame Z est âgée de 68 ans et pensionnée quand elle contracte un prêt à tempérament auprès de Record bank SA. Le montant emprunté est de 50.000€ et le coût total est de 71770,44€. L'emprunt est échelonné sur 84 mensualités de 854,41€. Le but mentionné est trésorerie. Il s'agit pourtant clairement d'un regroupement de prêt. Le prêt octroyé va servir à rembourser un prêt dont la mensualité est de mensualité de 889.26 euros et deux ouvertures de crédit.

Les revenus prise en compte par le prêteur :  $1330,00 + 300,00$  (= revenus autres – Madame avait mentionné qu'elle faisait de temps à autre du baby-sitting) = 1630,00

Les charges prises en compte par le prêteur : aucune charge n'est mentionnée

Quand on additionne les mensualités des 2 crédits (le crédit demandé + le crédit hypothécaire) =  $436,37 + 854,41$  = 1290,78, il reste à peine un solde de 11,30 euros par jour pour faire face à l'ensemble de ses charges (nourriture, gaz, électricité, santé, etc) !!!

#### Exemple tiré de nos dossiers

Les revenus du ménage s'élèvent à 975,00 euros + les allocations familiales (importantes). Le crédit octroyé a pour but la consolidation de crédit. La mensualité est de 548,61 euros par mois et va servir à rembourser deux OC et un prêt à tempérament ; Il reste encore 3 OC ouvertes !

Si on prend uniquement en compte le loyer et le crédit, il reste à l'ensemble de la famille 7 euros/jour !

## Nos recommandations

### ***1. Renforcer les contrôles et les sanctions pour lutter contre le crédit facile***

Le SPF Economie joue un rôle essentiel dans le contrôle du respect de la législation et dispose de larges pouvoirs. En effet, c'est l'administration qui recherche et constate les infractions à la loi (pour cela l'administration peut notamment saisir des documents, dresser des PV, etc) et qui peut sanctionner les manquements constatés (par le biais d'un avertissement, d'amendes administratives) en vertu de l'art XV.17 §1er du CDE (par le biais d'un avertissement, d'amendes administratives) ou transmettre à la FSMA qui peut in fine retirer au prêteur ou à l'intermédiaire son autorisation d'exercer.

Une sanction pénale est souvent prévue. Dans ce cas le SPF transmet ses dossiers au parquet qui va ou non décider de poursuivre les contrevenants.

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

Nous nous réjouissons aussi des nouveaux outils d'investigation, tels que le « Mystery shopping », dont dispose depuis peu le SPF Economie et qui devraient permettre de débusquer les pratiques abusives de certains prêteurs lors de l'octroi des crédits.

Mais, nous estimons **qu'il est essentiel que les moyens humains mis à la disposition du SPF Economie soient suffisants et permettent de contrôler l'ensemble du secteur du crédit**, c'est-à-dire non seulement les crédits accordés par les établissements bancaires, les courtiers mais aussi les établissements de vente d'électroménagers, la grande distribution, les garages, les magasins de meubles, les magasins de bricolage, les centres de fitness, les auto-écoles, les commerces d'animaux, etc ...

Cela représente plusieurs dizaines de milliers de sociétés commerciales à contrôler !

En outre, nous pensons qu'il serait utile que les résultats des enquêtes réalisées par le SPF Economie soient publiés.

Nous pensons en effet que la publication des résultats des contrôles et des sanctions prises par l'administration ne pourrait que renforcer l'effet dissuasif et exemplaire de ces sanctions et assurer ainsi le respect et l'effectivité de la loi.

A titre indicatif, de nombreux services d'ombudsmans mis en place publient le contenu de leurs décisions et rapports sur leurs sites internet.

#### ***Recommandations***

- **Renforcer les contrôles** par les autorités publiques compétentes (particulièrement en ce qui concerne le **respect du devoir d'information et de conseil lors de l'octroi du crédit**) permettrait d'assurer une meilleure application et un plus grand respect des dispositions légales visant à offrir au consommateur un crédit de qualité, à le protéger des abus et à lutter contre le surendettement.

Ceci implique de mettre à la disposition de l'administration

- Des **moyens humains suffisants** ;
- De rendre effectif l'utilisation de nouveaux **outils tels que le Mystery shopping** pour traquer efficacement les infractions.

- **De publier les enquêtes** réalisées et les sanctions prises par l'administration à l'instar des rapports publiés par de nombreux ombudsmans.
- Enfin, nous estimons que **le consommateur qui dépose plainte auprès du SPF Economie devrait être tenu automatiquement au courant des suites réservées à sa plainte ainsi que de la position de l'administration**, ce qui n'est pas le cas actuellement.

## ***2. Lutter contre les offres TAEG = 0 % mensongères et trompeuses***

La mention TAEG = 0 % est une pratique promotionnelle, très courante aujourd'hui dans les magasins.

Elle consiste à permettre à un consommateur d'acheter un bien et de rembourser le montant de son achat en plusieurs fois en bénéficiant d'un TAEG de 0 % (c'est-à-dire sans payer d'intérêt, ni de frais).

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

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

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

### ***Recommandations***

- Nous estimons, que les pratiques promotionnelles TAEG = 0 % devraient faire l'objet de **contrôles accrus** de la part du SPF Economie afin de vérifier notamment si les consommateurs sont bien informés du fait qu'ils signent une ouverture de crédit et de ses conséquences ;
- Par ailleurs, il serait également utile de **les identifier dans la Centrale des crédits** aux particuliers afin de vérifier si ce type de crédit ne conduit pas le consommateur au surendettement ;
- Les **publicités mensongères** pour une « ouverture de crédit à 0 % », qui en réalité ne sont gratuites que pour le premier achat et dans le cadre desquelles le prélèvement du crédit s'avère ensuite payant, doivent être **activement identifiées et sanctionnées fermement** ;
- Dans le Code du droit économique, il convient également d'introduire la **nouvelle sanction** civile suivante lors d'infractions de ce type : *si la publicité faisait état d'un « TAEG de 0 % », le TAEG contractuel du contrat de crédit sous-jacent sera également ramené de plein droit à 0 %*. Un important effet dissuasif pourrait en découler, vu que le consommateur trompé serait ainsi exonéré du paiement des frais et intérêts.

## ***3. Interdire les publicités qui incitent le consommateur à utiliser sa réserve de crédit ou à demander une augmentation de sa ligne de crédit***

Sur le terrain, on constate que les consommateurs qui ont conclu une ouverture de crédit (lors d'un achat avec TAEG à 0 % par exemple) reçoivent régulièrement chez eux des publicités personnalisées les incitant à utiliser sans attendre « leur nouvelle réserve d'argent » pour d'autres dépenses (pourquoi ne pas partir en vacances,

alléger la rentrée, se faire plaisir,...) ou encore leur proposant de demander une augmentation du montant de leur ligne de crédit.

Nous estimons que ces pratiques incitent le consommateur au surendettement. Elles s'apparentent à du démarchage sans demande expresse et préalable du consommateur et devraient être totalement interdites.

#### **Recommandation**

Nous plaillons pour que les **publicités** qui démarchent un consommateur ayant signé une ouverture de crédit afin de l'inciter à utiliser sa réserve de crédit ou à demander une augmentation de sa ligne de crédit soient **assimilées à du démarchage et soient interdites**.

### **4. Dans tous les secteurs : lutter contre les publicités mensongères - Mieux réglementer la publicité qui mentionne les termes « gratuit » ou « sans frais »**

Que ce soit pour le crédit à la consommation ou pour des achats divers, les publicités et pratiques de vente utilisant le terme « gratuit » ont un pouvoir d'attraction important sur le consommateur (voyez notre dossier à ce sujet dans les recommandations de la JSC 2015).

Pourtant, le Code de droit économique ne contient que peu de mesures de protection explicites contre le pouvoir de séduction du terme « gratuit » :

- L'art. VII.65, §2, 8° CDE interdit toute publicité pour un contrat de crédit qui comporte la mention « crédit gratuit » ou une mention équivalente, autre que l'indication du taux annuel effectif global.

#### **Recommandations**

- Nous plaillons pour que **les publicités** et pratiques de vente ne puissent **faire mention des termes « gratuit » ou « sans frais » que si l'acquisition de ce produit/service est entièrement gratuite**, c'est-à-dire qu'elle n'implique le paiement d'aucune rémunération ni d'aucuns frais.  
Nous estimons qu'il convient donc de rayer les mots suivants de l'art. VI.100, 20° du Code de droit économique :  
*« Art. VI.100. Sont des pratiques commerciales déloyales, en toutes circonstances, les pratiques commerciales trompeuses qui ont pour objet de :  
20° décrire un produit comme étant « gratuit », « à titre gracieux », « sans frais » ou autres termes similaires si le consommateur doit payer quoi que ce soit d'autre que les coûts inévitables liés à la réponse à l'offre et au fait de prendre possession ou livraison de l'article » ;*
- **Les sanctions** appliquées lors d'infractions à cette disposition **doivent, en outre, être renforcées** : l'art. VI.38 du Code de droit économique ne fait à ce jour état que d'une sanction facultative, « *le juge peut ordonner le remboursement au consommateur des sommes qu'il a payées, sans restitution par celui-ci du produit livré* ». Il convient de prévoir en guise de sanction que le consommateur a toujours droit à un achat totalement gratuit du produit/service concerné s'il a été décrit comme étant « gratuit » ou « sans frais » par le biais de publicités ou pratiques commerciales.
- **Les clauses peu claires des contrats doivent également être mieux sanctionnées. Les dispositions contractuelles concernant la gratuité d'un produit/service qui manquent de clarté ou portent à confusion devraient être interprétées dans l'intérêt du consommateur.** L'art. VI.37, §2, premier alinéa du Code de droit économique, comportant une règle d'interprétation à l'avantage du consommateur, devrait être complété dans ce sens : « *§ 2. En cas de doute sur le sens d'une clause, l'interprétation la plus favorable au consommateur prévaut. Cette règle d'interprétation n'est pas d'application dans le cadre de l'action en cessation visée au livre XVII. Lorsque des dispositions sont source d'incertitude ou d'opacité concernant la gratuité d'un produit, il convient de les interpréter dans le sens que le consommateur n'est redevable d'aucun paiement.* » ;
- **Lorsqu'une publicité ou une pratique commerciale mentionne le terme « gratuit » ou « sans frais » mais que le contrat contient des conditions restrictives qui limitent cette gratuité, ces clauses devraient être**

**réputées non écrites.** L'art. VI.37, §2, deuxième alinéa, du Code de droit économique, doit par conséquent être complété dans ce sens :

« § 2. (...) *Un contrat entre une entreprise et un consommateur peut être interprété notamment en fonction des pratiques commerciales en relation directe avec celui-ci. Lorsque la pratique commerciale a fait usage des termes « gratuit » ou « sans frais », les dispositions contractuelles contraires doivent être réputées non écrites.* »

## **5. Améliorer la formation des intermédiaires de crédit**

Depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2015, pour avoir accès au métier d'intermédiaire en crédit à la consommation, il faut être inscrit par la FSMA (Autorité des services et marchés financiers).

Nous nous réjouissons que cette inscription soit enfin assortie de l'obligation - pour toutes les personnes qui interviennent dans la conclusion d'un crédit avec les consommateurs - de réussir un examen sur les connaissances professionnelles nécessaires à l'intermédiation des crédits à la consommation.

Nous plaidons en effet, depuis de longues années, pour que les intermédiaires soient correctement formés.

Il est en effet évident que le marché du crédit est en évolution constante et que les différents crédits proposés au consommateur sont aussi complexes que les produits financiers ou les produits d'assurance. En outre, les obligations à charge des prêteurs et des intermédiaires (notamment dans le cadre de l'analyse de solvabilité du consommateur) sont importantes et nécessitent une bonne compréhension de la législation.

C'est la raison pour laquelle il est inadmissible qu'un crédit puisse être proposé par une caissière ou un vendeur de machine à laver voire même un courtier ou un agent qui n'aurait pas suivi une formation adéquate préalable ainsi qu'un recyclage régulier<sup>9</sup>.

Il est essentiel que toutes les personnes en contact avec le public et qui interviennent dans la conclusion d'un contrat de crédit ou dans l'information du consommateur – sans exception- soient soumises à la même obligation.

A l'heure actuelle, certaines personnes bénéficient d'un régime transitoire qui dispense leur employeur de l'obligation de fournir la preuve de réussite. Par ailleurs, l'examen se limite à une connaissance de base pour les employés des agents à titre accessoire (c'est-à-dire les intermédiaires pour qui l'intermédiation en crédit n'est pas l'activité principale : garages, chaînes de magasins,...) pour autant que l'utilisation des crédits offerts soit limitée aux biens ou services que l'agent vend lui-même.

Nous ne pensons pas qu'il soit judicieux de limiter la formation à une connaissance de base pour certains ni de dispenser d'autres personnes de cette obligation.

---

<sup>9</sup> La formation et le recyclage régulier sont des obligations légales:

- pour le courtier, l'agent, le sous-agent d'assurances et de réassurances, ainsi que pour le responsable de la distribution, en vertu de la loi du 27 mars 1995 relative à l'intermédiation en assurances et en réassurances et à la distribution d'assurances (art. 11, § 4bis);

pour le courtier, l'agent et dans le cas de personnes morales le dirigeant effectif, ainsi que pour les personnes en contact avec le public en vertu de l'AR du 1er juillet 2006 portant exécution des articles 8 et 13 de la loi du 22 mars 2006 relative à l'intermédiation en services bancaires et en services d'investissement et à la distribution d'instruments financiers.(art. 7, §1 et 8 ).

### *Recommandation*

- Pour satisfaire aux exigences de la loi et de la directive européenne en matière d'information du consommateur, nous estimons que **tous les intermédiaires de crédit ainsi que toutes les personnes qui sont en contact avec le public sans exceptions**, devraient **être formés adéquatement et de manière continue par un recyclage régulier de leurs connaissances**.

## *6. Améliorer la mise en œuvre du délai de zérotage*

Nous avons toujours soutenu cette mesure qui a pour objectif d'éviter l'endettement à perpétuité, en imposant un délai dans lequel le montant total à rembourser doit être payé.

Néanmoins, nous déplorons que le consommateur ne soit averti (par courrier recommandé) que deux mois avant la date d'échéance du délai de zérotage de ce qu'il va devoir rembourser l'entièreté du montant qu'il aura prélevé dans le cadre de son ouverture de crédit.

Ce délai est beaucoup trop court et va bien souvent avoir comme conséquence que le consommateur, incapable de rembourser la somme réclamée en une fois, va souvent se voir proposer un autre crédit pour pouvoir rembourser le précédent. Ce n'est bien évidemment pas l'objectif du législateur !

Il nous semble essentiel de ne pas prendre le consommateur « par surprise » et de lui annoncer clairement le délai de zérotage à la fois dès le début du contrat, mais également en cours de contrat.

L'échéance du délai de zérotage et ses conséquences pourraient ainsi être rappelées dans les relevés mensuels qui sont communiqués au consommateur. Certaines banques le font déjà.

### *Recommandations*

- **Annoncer clairement au consommateur** les conséquences du délai de zérotage lors de l'octroi du crédit ainsi que l'échéance du délai de zérotage et ses conséquences **dans les relevés mensuels** qu'il reçoit.

## *7. Mettre en place des ombudsmans efficaces*

Notre législation s'est dotée d'un arsenal de modes de règlement alternatif des litiges extrajudiciaires assez poussé et professionnalisé. Le consommateur qui rencontre un problème avec une entreprise (vendeur de biens, prestataires de services) peut ainsi faire appel à l'arbitrage, la conciliation, la médiation, l'Ombudsman ou encore le Centre Européen des Consommateurs (CEC).

Faire appel à un ombudsman constitue une alternative intéressante à l'action en justice qui est souvent longue et coûteuse.

Par rapport au tribunal, cette démarche offre de nombreux avantages :

- la rapidité
- le coût réduit (certains organismes ne réclament aucun frais et en cas d'intervention d'un médiateur agréé les honoraires sont en principe répartis par parts égales)
- la confidentialité (alors qu'au tribunal les débats sont publics)
- le maintien des relations entre les parties (en cas d'accord, il n'y a ni vainqueur ni vaincu mais deux gagnants).

De plus, avec l'apparition de Belmed, l'interface de résolution en ligne des litiges extrajudiciaires du SPF Economie, de plus en plus de secteurs ont créé des services de médiation, ce qui constitue un progrès.

Cependant, sur le terrain, l'on constate que les ombudsmans n'interviennent que dans le cadre des dossiers individuels (entre un professionnel et un consommateur) et ne peuvent pas faire cesser des pratiques déloyales récurrentes constatées largement (que ce soit dans le secteur du crédit à la consommation ou, par exemple, dans le secteur des télécommunications, de la vente en ligne).

Nous nous réjouissons donc de la mise en place du « Point De Contact » qui devrait palier à ce manque puisqu'il a également pour but « *de réceptionner les signaux venant des particuliers ou des entreprises ou autres demandes d'information, en vue de lutter contre l'escroquerie, les arnaques, la fraude et les pratiques commerciales illégales* ».

Néanmoins, la multiplication des services et relais entraîne une certaine confusion quant aux compétences des différents services et organismes existants : peut-on demander l'intervention du médiateur en direct ou faut-il passer obligatoirement par Belmed ou devra-t-on plutôt passer par le point de contact ? ... Le consommateur est-il en mesure de s'y retrouver ?

Par ailleurs, l'ensemble de ces services restent encore relativement inaccessibles aux consommateurs les plus défavorisés qui soit ne connaissent pas leurs droits, soit n'osent pas ou ne sont pas en mesure de les faire valoir, éprouvant notamment des difficultés à lire, à écrire, ou à se faire comprendre.

Autre constat : une fois saisi, l'on constate que ces services ne parviennent souvent pas à traiter les plaintes qui leur sont soumises dans un délai raisonnable, ce qui place le consommateur dans une position inconfortable, notamment lorsqu'un créancier réclame de l'argent et que les intérêts continuent à courir (ou encore lorsqu'un service, tel que la télédistribution, a été coupée dans l'attente de la résolution du litige) ;

Si l'Ombudsman dépend opérationnellement d'un secteur d'activités (crédit, assurances, IBPT, etc) qui lui assure un bureau ou du personnel, comment s'assurer qu'il dispose d'une entière indépendance de fonctionnement et fait preuve d'impartialité dans sa prise de décision ? Il est là pour analyser les plaintes, quelles qu'elles soient, et doit être libre de faire droit ou non aux requêtes des consommateurs en dénonçant les éventuels abus constatés dans son secteur.

Enfin, nous estimons que lorsque l'Ombudsman interpelle un prêteur, un fournisseur ou un vendeur, les réponses de ces derniers doivent être argumentées en fait et en droit, sur bases de principes clairs, et apporter une réponse complète et concrète aux consommateurs, ce qui n'est pas toujours le cas à l'heure actuelle.

### **Recommandations**

- Veiller à la **visibilité** de ces services d'ombudsman par le biais de campagnes de publicité, par exemple dans les maisons de justice et les lieux de permanences d'aide juridique ;
- Veiller à l'**accessibilité** des services d'ombudsman pour tous les consommateurs, y- compris les plus démunis. Un recours par internet est insuffisant, il faut mettre en place des permanences par téléphone (via un Call center, par exemple) et sur place pour aider les personnes les plus démunies à constituer leur dossier (via des permanences décentralisées dans les communes par exemple comme le font déjà certains ombudsman) ;
- Le regroupement de l'ensemble des services au sein du SPF Economie peut certainement être positif en termes de visibilité pour le consommateur. Néanmoins, les matières couvertes sont nombreuses et techniques, il faudra veiller à **conserver les expertises** pointues dans chacun des domaines ;
- Il faut aussi que les ombudsmans interviennent **gratuitement** (ou à défaut, que l'intervention financière demandée au consommateur soit fixée objectivement en fonction des revenus avec gratuité pour les plus pauvres, à l'instar du système de l'aide juridique de seconde ligne) ;
- Il faut que les plaintes soient traitées dans un **délai raisonnable** ;
- Il faut **assurer l'indépendance et l'impartialité** de l'ombudsman ;
- La réponse du prêteur/du fournisseur/du vendeur à l'interpellation de l'ombudsman doit être **motivée en droit et en fait** ;

- Veiller à ce que les pratiques déloyales récurrentes soient **dénoncées** au SPF Economie et fassent l'objet de **sanctions**.

## ***8. Imposer un espace réservé au crédit dans les lieux de vente et dans les banques***

Nous ne sommes pas opposés à ce qu'un crédit puisse être proposé dans les lieux de vente (magasins, hypermarché). Mais, il n'est pas normal que l'octroi d'un crédit se fasse au comptoir, à la caisse, debout avec d'autres clients qui patientent derrière.

De même dans les banques, il n'est pas rare que les ouvertures de crédit soient proposées et signées au guichet.

Dans certains magasins, l'octroi du crédit ne se fait plus à la caisse mais dans des espaces (« box ») séparés mais peu d'endroits garantissent réellement la confidentialité des échanges.

Nous estimons que ces pratiques ne répondent pas aux critères d'encadrement nécessaires pour que le contrat de crédit soit conclu dans de bonnes conditions (information complète du consommateur, analyse de solvabilité, conseils, etc) : un lieu de passage n'est pas un endroit propice pour ce type d'engagement !

C'est pourquoi, nous plaillons pour que le consommateur soit reçu dans **un espace dédié au crédit qui puisse garantir la confidentialité des échanges**.

### ***Recommandations***

- **Imposer un espace réservé au crédit qui garantisse la confidentialité dans tous les lieux de vente qui proposent la conclusion de contrats de crédit** afin que le consommateur soit dans de bonnes conditions pour recevoir une information correcte et poser des questions en toute discrétion avant de signer un contrat de crédit.
- **De même nous estimons que dans les banques, l'octroi d'ouvertures de crédit ne devrait pas se faire à la caisse**

## ***9. Evaluer et améliorer les nouvelles mesures de prévention mises en place : notamment la mise en œuvre du questionnaire***

Depuis le 01/04/2015, en vertu de l'article VII.69 § 2 du CDE le prêteur et l'intermédiaire de crédit sont tenus d'utiliser un formulaire de demande de crédit de plus de 500 euros. Ce formulaire doit reprendre toutes les informations demandées par le prêteur et/ou l'intermédiaire de crédit.

Les informations à fournir seront au minimum :

- Le but du crédit
- Les revenus
- Le nombre de personnes à charge
- Le nombre et le montant de crédits en cours
- Les autres engagements financiers
- Les fichiers consultés (BNB)

Les documents parlementaires précisent que « *Ce questionnaire ne peut pas faire préjudice à l'obligation générale de collecter des informations visée au § 1er.* »

En d'autres termes, le formulaire de demande de crédit concerne un minimum d'informations qui doivent être demandées sans préjudice de l'obligation générale dans le chef du prêteur "de demander les renseignements exacts et complets que le prêteur juge nécessaires afin d'apprécier leur situation financière et leurs facultés de remboursement."

### **Recommandations**

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, en effet, à l'administration 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

- **La loi devrait imposer clairement au professionnel l'obligation d'interroger le consommateur à tout le moins sur :**
  1. Sa situation professionnelle (sans emploi, interim, contrat à durée déterminée, ...)
  2. Ses revenus constants et occasionnels
  3. Ses charges : c'est à dire notamment :
    1. son loyer
    2. ses dépenses courantes (eau, gaz, électricité, etc)
    3. ses obligations alimentaires
  4. Sa composition de ménage. Nous voyons de nombreux dossiers où la capacité financière des emprunteurs est essentiellement fondée sur les allocations familiales perçues sans que les charges liées à l'entretien des enfants ne soient prises en compte, ni même l'âge des enfants ;
  5. Par engagement financier on entend aussi ses dettes : Outre la consultation du fichier de la Centrale des Crédits, 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.)
  6. 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.
  7. Le but du crédit : C'est un élément essentiel dans le devoir de conseil du prêteur / de l'intermédiaire qui doivent rechercher le crédit le plus adapté aux besoins du consommateur. Or, on constate bien souvent dans les dossiers de médiation de dettes que
    - le but mentionné est trop vague (ex : besoins du ménage, autres buts privés),
    - que le choix du crédit n'est pas forcément adapté au but du crédit (achat d'une voiture avec une ouverture de crédit à durée indéterminée),
    - que le montant octroyé est supérieur au montant demandé (achat d'un frigo à 500 euros avec une OC de 2500 euros).

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.

- **Le rôle actif du professionnel devrait être précisé**

Il ne suffit pas de remplir le questionnaire. Conformément au rôle qui lui est assigné par la loi et la jurisprudence, le professionnel a un rôle actif puisqu'il doit apprécier de la solvabilité du consommateur.

Il serait utile de préciser qu'il doit donc :

- **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.
- **En outre, il serait également utile d'évaluer l'efficacité des autres mesures mises en place** depuis le 01/04/2015, qui imposent au prêteur :
    - de **refuser un crédit en cas de fichage négatif pour un montant de plus de 1000 euros**
    - de **motiver sa décision d'octroyer un crédit en cas de fichage négatif pour un montant inférieur à 1000 euros.**

## ***10. Clarifier le coût de l'assurance de solde restant dû***

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

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

Ils sont aussi souvent extrêmement coûteux pour le consommateur.

Même si ces assurances sont présentées comme facultatives, on constate dans la pratique que le consommateur n'a bien souvent pas le choix (exemples : l'assurance est comptabilisée alors que le consommateur ne l'a pas demandée, le choix de l'assurance est pré-coché dans le contrat) ou qu'il ne reçoit pas les informations correctes qui lui permettent de choisir en connaissance de cause.

L'administration relève de nombreux abus : assurances couvrant le risque d'invalidité conclues avec des consommateurs ... déjà invalides, prime d'assurance directement déduite du montant du crédit versé au consommateur, prix exagérés, commissions de l'intermédiaire de crédit payées via la prime d'assurance, ...

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

### ***Recommandations***

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

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

1. le contrat de crédit est de moins de 5.000 euros,
2. le contrat d'assurance est signé le même jour

3. le contrat d'assurance est souscrit auprès d'une société d'assurance choisie par le prêteur ou liée au prêteur (exemple : MetLife a racheté en 2005 une partie des activités d'assurance de Citigroup et a une convention de distribution des produits d'assurance MetLife via les divers canaux de Citigroup).

## **11. Améliorer la Centrale des crédits aux particuliers de la BNB sans l'élargir à d'autres types de dettes**

La Centrale des crédits aux particuliers (CCP) constitue un excellent outil de prévention du surendettement.

Selon nous, l'élargissement de la Centrale à d'autres dettes (énergie, soins de santé, téléphonie...) prônée notamment par les prêteurs, les opérateurs, la grande distribution et les huissiers ne permettrait en rien de mieux évaluer la capacité financière du consommateur.

En outre, l'élargissement comporte de nombreux dangers : erreurs d'enregistrement, abus menant à des exclusions en chaîne, défaut de mise à jour,...

Voyez à ce sujet notre dossier complet sur le site de la journée sans crédit [www.journeesanscredit.be](http://www.journeesanscredit.be) ainsi que l'avis très pertinent de la Commission de la vie privée qui a exprimé un certain nombre de préoccupations importantes en ce qui concerne la planification de l'élargissement de la Centrale des crédits aux particuliers<sup>10</sup>.

Par contre, le fichier actuel pourrait être amélioré. En effet, à ce jour, la CCP ne permet pas en l'état de déterminer quel est le crédit qui, dans une trajectoire budgétaire, est à l'origine du basculement d'un ménage vers le surendettement. Elle ne permet pas de faire avancer de manière objective les questions liées responsabilités des acteurs (prêteurs, emprunteurs). La CCP pourrait jouer un rôle important à ce niveau en fournissant, grâce aux données qu'elle collecte, des probabilités de risque de défaut par trajectoire d'endettement ; et en fonction de ces probabilités, il serait utile que des prêteurs ajustent l'analyse budgétaire qu'ils mettent en œuvre lors du traitement des demandes de crédit.

### **Recommandations**

Nous pensons qu'il n'est pas pertinent d'élargir la Centrale des crédits aux particuliers à d'autres dettes et recommandons plutôt de travailler à l'amélioration du fichier actuel.

Nous avons, par exemple, prôné l'inclusion dans la Centrale des données concernant les découverts en comptes courants, c'est chose faite depuis 2010.

Il s'agirait notamment

- **d'enregistrer le montant des encours réels des ouvertures de crédit,**
- **de tracer les regroupements ou refinancements de crédits, ainsi que l'identité des intermédiaires (courtiers, vendeurs, grandes surfaces)**
- **d'élargir le Comité de gestion de la CCP afin d'y assurer une représentation des consommateurs et des médiateurs de dettes.**
- **De relier la Centrale des crédits aux particuliers au fichier central des saisies**

---

<sup>10</sup> 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 propositions et d'autres ont été largement développées dans les recommandations de la JSC en 2008 et en 2009<sup>11</sup>.

## 12. Mieux financer la prévention et du traitement du surendettement

Développer de nouvelles compétences, apprendre à gérer son budget, être conscient de ce qui compte réellement pour soi, développer un regard critique sur notre société de consommation, ... Bref : faire ses choix en connaissance de cause et devenir acteur de sa consommation sont des moyens efficaces pour lutter contre le surendettement.

Ainsi au sein des multiples compétences qu'un consommateur acquiert dans sa vie, la compétence financière, lorsqu'elle se traduit par une gestion adaptée, contribue à atteindre l'équilibre budgétaire et, par conséquent, participe à son inclusion sociale et à son bien-être général.

L'émancipation des consommateurs (qu'ils soient jeunes ou moins jeunes) sur ces matières nécessite des formations et des informations sur mesure, ciblées, qui puissent atteindre la diversité croissante de leur mode de vie et de consommation et s'adapter à leur propre langage.

La matière est riche et touche une gamme très large de savoirs, dont la transmission nécessite une gamme tout aussi large de méthodes, d'outils et d'intervenants.

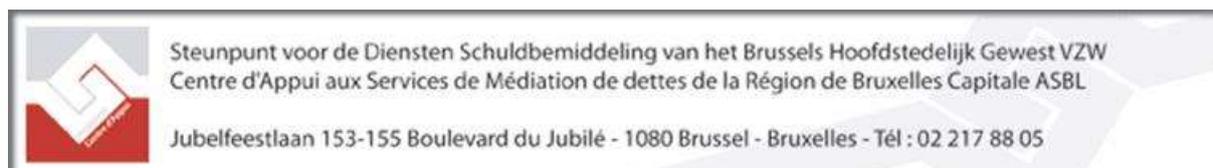
Il s'agit notamment de briser les tabous en lien avec l'argent et l'endettement, de faire évoluer les attitudes face à la surconsommation et le surendettement et de travailler sur l'aspect budgétaire.

### Recommandations

- Octroyer **des moyens spécifiques et récurrents** – tant au niveau fédéral qu'au niveau des Communautés et des Régions.- pour **soutenir les projets de prévention développés sur le terrain** (par les associations, les Cpas, les services de médiation de dettes, les centres de référence...)
- Organiser une large **diffusion d'informations** vers le grand public notamment afin de mieux faire connaître **l'existence et le rôle des services de médiation** encore trop peu connus.
- **Augmenter sensiblement au niveau régional les moyens financiers alloués aux services de médiation de dettes** qui assument un travail essentiel en terme d'information, de sensibilisation et de traitement des dossiers de personnes surendettées et/ou engagées dans un processus de médiation de dettes.

### Contact :

Anne DEFOSSEZ,  
Directrice du Centre d'Appui Médiation de Dettes  
Mail : [a.defossez@mediationdedettes.be](mailto:a.defossez@mediationdedettes.be)  
Tél : 02/217.88.05  
GSM : 0473/690.651



<sup>11</sup> Voyez les recommandations de la JSC 2008 pages 12 et s. et celles de la JSC 2009, pages 15 et s. sur [www.journeesanscredit.be](http://www.journeesanscredit.be).