


**Recommandations
2019**

Ta voiture t'emmènera
Ton crédit te suivra



Une initiative de la plateforme
Journée sans Crédit
www.journeesanscredit.be



TABLE DES MATIERES

CONSTATS ET RECOMMANDATIONS

Préambule	5
Le crédit ballon, qu'est-ce que c'est ?	5
Deux témoignages	6

1^{ère} PARTIE : LES CRÉDITS BALLONS : CONSTATS ET RECOMMANDATIONS

1. Les informations qui sont données au consommateur sont incomplètes voire trompeuses	8
2. Les conditions de reprise du véhicule ne sont pas automatiquement prévues dans le contrat de vente lié à un crédit ballon	12
3. Le consommateur ne peut pas revendre son véhicule par ses propres moyens	13
4. L'analyse de solvabilité ne prend pas suffisamment en compte le paiement du ballon	14
5. Le montant du ballon est trop important	16

2^{ème} PARTIE : LES CRÉDITS LIÉS À L'ACHAT D'UN BIEN : CONSTATS ET RECOMMANDATIONS GÉNÉRALES

1. La protection du consommateur dans le cadre d'un crédit lié à l'acquisition d'un bien ou d'un service est insuffisante	18
2. Le droit de se rétracter d'un crédit à la consommation lié à une vente est ineffectif	21
3. Le fichier de la Centrale des Crédits aux Particuliers pourrait être amélioré (sans pour autant être étendu à d'autres dettes)	23

NOTES



JOURNÉE SANS CRÉDIT 2019 :

CONSTATS ET RECOMMANDATIONS

Préambule

Nous sommes préoccupés par l'émergence de nouvelles offres de crédit particulièrement coûteuses et dangereuses pour le consommateur sur le marché de l'automobile, à savoir le crédit ballon et le leasing aux particuliers.

Ces offres alléchantes visent particulièrement les jeunes et, de manière générale, les consommateurs les plus crédules et les moins nantis qui sont attirés par les mensualités très faibles qui leur sont proposées sans être alertés par les risques à long terme.

Outre le fait que les consommateurs sont très mal informés quant au coût et aux risques liés au crédit ballon, nous constatons que leurs revenus sont bien souvent insuffisants pour faire face au paiement de la dernière mensualité. Ce système les entraîne quasi inévitablement à devoir réemprunter pour pouvoir solder le crédit et/ou à racheter une nouvelle voiture avec un nouveau crédit ballon et ainsi de suite...

Par ailleurs, nous constatons également que la législation actuelle qui régit les crédits liés à une vente n'atteint pas ses objectifs de protection du consommateur.

Nous nous limiterons dans ce dossier à aborder le crédit ballon et renvoyons le lecteur vers les nombreux articles de Test-Achats concernant le leasing aux particuliers¹ (contrat de location avec ou sans option d'achat) qui est de plus en plus présent sur le marché et tout aussi dangereux.

Nos recommandations sont présentées dans un ordre chronologique allant de la publicité à l'octroi du crédit. Les recommandations 1 à 5 visent spécifiquement le crédit ballon, tandis que les recommandations suivantes sont plus générales et visent tous les crédits liés à l'achat d'un bien ou d'un service.

Le crédit ballon, qu'est-ce que c'est ?

Concrètement le crédit ballon peut se présenter sous différentes formules, mais le principe reste le même : le consommateur paye une mensualité moins élevée que dans un prêt à tempérament. Par contre, il devra rembourser une dernière mensualité bien plus élevée appelée « le ballon ». S'il n'arrive pas à rembourser cette dernière mensualité, il pourra parfois restituer le véhicule et éventuellement en acquérir un nouveau via un nouveau contrat de crédit.

Mais attention aux TRÈS mauvaises surprises en fin de contrat !

Si le consommateur rend la voiture pour ne pas payer le « ballon », il faudra qu'elle soit en très bon état, sinon des frais de réparations lui seront réclamés.

Et ce n'est pas tout... il peut y avoir encore des frais en plus à la fin du contrat. Souvent les contrats ne prévoient qu'un kilométrage assez limité à ne pas dépasser pour que la voiture puisse être reprise. Si le consommateur les dépasse, tout kilomètre supplémentaire lui sera donc facturé en plus.

S'il n'arrive pas à rembourser ces montants, soit il garde la voiture mais devra contracter un nouveau crédit pour rembourser le solde restant dû et les frais (à des conditions financières qu'il ne maîtrise pas). Soit, il retourne la voiture mais il devra se tourner vers le même concessionnaire et racheter une nouvelle voiture avec un nouveau crédit ballon à la clef (pour la voiture et le remboursement du solde qui resterait impayé après le calcul de la valeur de reprise).

Dans tous les cas, le consommateur qui n'arrive pas à rembourser la dernière mensualité de son crédit ballon ou les frais qui lui sont réclamés est irrémédiablement contraint à s'engager à nouveau dans un crédit pour sortir du précédent... avec le risque de tomber dans la spirale du surendettement.

Deux témoignages

MADAME A a souscrit un crédit ballon en 2015 pour acheter un véhicule dont elle avait besoin pour aller travailler. Etant seule avec un enfant et n'ayant pas d'économies, la mensualité peu élevée était un élément décisif. Il s'agissait d'une petite Peugeot. Le crédit souscrit portait sur un montant de 12.035 €, en 59 mensualités de 177,44 € et une dernière de 3.500 €.

Le vendeur l'a informée de la dernière mensualité mais pas sur les conditions de reprise du véhicule, concernant le kilométrage limité, l'obligation de faire des entretiens annuels au garage ou les dégâts au véhicule qui pourraient être pris en compte pour calculer sa valeur. Il lui a, par contre, évoqué la possibilité de repartir, à l'issue, sur un nouveau contrat et un nouveau véhicule.

Son véhicule est tombé en panne après 3 ans (moteur à remplacer) et il lui a fallu déboursier plus de 2.300 € pour les réparations.

Interrogée, l'intéressée dit ne pas avoir eu d'autre choix à l'époque du crédit. *« C'est malheureusement une opportunité mais à double tranchant. A refaire, je n'opterais plus pour ce type de crédit ».*

Depuis 15 ans, **MONSIEUR B** achète ses voitures avec des crédits ballons. Pour lui, l'argument décisif était que ce système lui permettait *« d'avoir un plus grand pouvoir d'achat, et de pouvoir acheter des voitures plus haut de gamme »*.

Interrogé sur les risques, l'intéressé dit *« qu'il se rendait compte de lui-même qu'il rentrait dans un système où pour payer son ballon, il devait revendre sa voiture »*. Il fait donc ça depuis longtemps : il revend sa voiture tous les 4 ans (avec environ 4000 € de ballon) et sa voiture vaut à chaque fois plus que les 4000 € (il a la particularité d'être extrêmement soigneux et maniaque). Il reprend ensuite une voiture avec un nouveau crédit ballon chez le même garagiste. Il a donc toujours une mensualité en cours (d'environ 270 €). Il revend la voiture au garage à un prix correct selon lui. La particularité c'est qu'il a un «petit» ballon et qu'il est très soigneux donc il n'a pas de souci à ce niveau-là.

Il n'a jamais eu de problème durant le crédit si ce n'est *« qu'il a depuis 15 ans un crédit voiture sur le dos »*.

Est-ce qu'il conseille ce type de crédit ? Non *« Au final c'est la dernière fois qu'il le fera »*, car *« ça l'incite à revendre son véhicule et avoir toujours du neuf, à repartir sans cesse dans un nouveau crédit. Une forme de fidélisation forcée aussi auprès du garage et de la marque »*.

1^{ère} PARTIE

LES CREDITS BALLONS

CONSTATS ET RECOMMANDATIONS





Les informations qui sont données au consommateur sont incomplètes voire trompeuses

1.1. Le consommateur n'est pas informé correctement du coût réel du crédit ballon

Le crédit ballon est présenté comme **une formule « avantageuse » pour le consommateur²**.

Exemples : « Le financement ballon est une formule de financement avantageuse et flexible, qui vous permet d'acquérir votre nouvelle voiture en toute simplicité ».

« Gérez mieux votre budget : Vous gérez au mieux votre budget grâce à des mensualités allégées fixes et une dernière mensualité majorée (ballon) ».

« Vous bénéficiez ainsi de mensualités plus basses que dans le cadre d'un financement auto classique ». « Un financement flexible aux mensualités allégées ».

Si le consommateur se base sur les mensualités ou sur le TAEG indiqué dans le contrat, cela semble, en effet, être le cas, mais, **en réalité, le crédit ballon est toujours plus coûteux qu'un prêt classique.**

Même avec une durée, un taux débiteur et un TAEG identique, un crédit ballon coûtera toujours plus cher qu'un crédit à mensualités constantes.

Pourquoi le crédit ballon est-il plus coûteux qu'un financement classique ? Parce qu'il combine en réalité deux crédits.

Prenons un crédit ballon assorti d'un ballon d'une valeur résiduelle de 35 %.

Pour 65 % du montant emprunté, le consommateur va rembourser chaque mois du capital et des intérêts, comme avec un financement auto classique. Etant donné que le capital diminue tous les mois, les intérêts qui sont calculés sur ce capital vont diminuer au fur et à mesure.

Par contre, pour la dernière mensualité de 35 % (le ballon) qui ne sera remboursée qu'à la fin du crédit, il va payer des intérêts constants pendant toute la durée du crédit. Pour cette partie du crédit, les intérêts payés seront donc beaucoup plus élevés que dans un crédit classique.

Concrètement :

Avec un financement "classique" de 20.000 € sur 5 ans à du 3,89 %, le consommateur rembourse 366,73 € par mois.

Avec un crédit ballon assorti d'une valeur résiduelle de 35 %, il rembourse mensuellement seulement 260,66 € par mois. Une sérieuse économie, dirait-on...Mais en réalité **le financement classique coûtera au total 2.003,80 € d'intérêts, contre 2.639,78 € avec ce crédit ballon** aux mêmes conditions (TAEG et durée identique).

Avec un crédit ballon, le consommateur payera moins tous les mois mais cette « économie » apparente sera totalement absorbée par le coût des intérêts.

En outre, on constate également que **les taux des crédits ballons sont souvent plus élevés** que pour ceux des prêts à mensualités constantes³ **alors que la faiblesse de la mensualité est mise en avant et accentue l'illusion dans le chef du consommateur que le coût du crédit est faible.**

1.2. Le consommateur est amené à croire qu'il va pouvoir solder la dernière mensualité (le ballon) par la revente de sa voiture

Revendre sa voiture à la fin du contrat pour payer le ballon est une des « possibilités » vantée d'emblée pour solder ce type de crédit dans les publicités et c'est également ce qui a été expliqué oralement à tous les consommateurs que nous avons interrogés.

Exemple : « Votre concessionnaire s'occupe de tout ! Faites reprendre votre véhicule, soldez la dernière mensualité majorée de votre contrat de financement et commandez le véhicule neuf de votre choix. »⁴

Même si la plupart des publicités ne garantissent pas la reprise de la voiture à un prix convenu, **les formulations utilisées sont suffisamment ambiguës pour laisser penser que le prix de la reprise du véhicule va permettre à tous les coups de payer le ballon et de rembourser son crédit.**

De même, dans certains documents remis au consommateur, la mention de la « valeur résiduelle » de la voiture qui est indiquée juste en dessous de l'indication de la dernière mensualité à payer tend également à faire croire au consommateur que le montant de ce « ballon » pourra être payé en totalité par la reprise/vente de la voiture.

Pourtant, dans la plupart des contrats proposés sur le marché, la valeur « résiduelle » est totalement indicative et ne lie pas le concessionnaire. Il n'y a d'ailleurs pas d'obligation légale de garantir une valeur minimale de reprise du véhicule.

En réalité, la valeur réelle de la voiture à la fin du crédit dépendra de l'état du véhicule et/ou du kilométrage parcouru et pourra être bien inférieure au montant indiqué dans le contrat. **Il n'est donc jamais certain que la revente du véhicule permettra de rembourser le montant du ballon.**

1.3. Le consommateur n'est pas informé des risques liés au crédit ballon

Avec un crédit classique à amortissement constant, le solde restant dû sera plus élevé que la valeur résiduelle de revente seulement pendant les deux ou trois premières années du crédit. Par la suite, la perte de valeur du véhicule se stabilise et l'amortissement augmente de sorte qu'après 4 années (ou moins), le consommateur peut revendre son véhicule et rembourser intégralement le crédit avec le prix de revente.

Avec un crédit ballon, le solde restant dû diminue beaucoup moins vite qu'avec un crédit à mensualités constantes⁵. Il restera beaucoup plus important pendant toute la durée du crédit.

Le risque que le consommateur ne puisse pas rembourser son crédit avec le prix de revente de la voiture est donc beaucoup plus important qu'avec un crédit « classique » à mensualités constantes. Plus le montant du ballon est important, plus ce risque est grand.

*Exemple : Voyez ci-dessous l'évolution du solde restant dû pour l'achat d'une Volkswagen UP d'une valeur de 11.314 €. **Après 4 ans, la valeur de revente de ce véhicule est estimée à 4.600 €⁶ alors que le consommateur devra encore rembourser 5.519,07 € (avec un crédit ballon de 35 %) voire 6.856,57 € (avec un crédit ballon de 50 %).***

Evolution du Solde restant dû à rembourser

Solde restant dû à rembourser	Crédit classique	Crédit ballon 35 %	Crédit ballon 50 %
	TAEG 2,99 % Durée 60 mois Mensualité : 203,06 € Coût total du crédit : 868,79 €	TAEG 2,99 % Durée 60 mois Mensualité : 141,72 € Ballon de 35 % : 3.960,21 € Coût total du crédit : 1.148,80 €	TAEG 2,99 % Durée 60 mois Mensualité : 115,44 € Ballon de 50 % : 5.657,45 € Coût total du crédit : 5.657,45 €
Après 1 an	9.183,25 €	9.929,33 €	10.249,07 €
Après 2 ans	6.987,88 €	8.502,33 €	9.151,38 €
Après 3 ans	4.726,86 €	7.032,67 €	8.020,87 €
Après 4 ans (Valeur estimée du véhicule = 4.600 €)	2.398,25 €	5.519,07 €	6.856,57 €
Après 5 ans	0 €	3.960,21 €	5.657,45 €

Nous estimons que les publicités et pratiques commerciales décrites aux points ci-dessus sont déloyales et mensongères. En effet, les informations données au consommateur sont incomplètes, voire trompeuses. Il n'est pas informé correctement sur le coût réel du crédit ballon (voir constat 1.1.), ni sur les risques inhérents à celui-ci (constat 1.3.). Il est amené à croire qu'il va pouvoir automatiquement solder la dernière mensualité (le ballon) par la revente de la voiture (constat 1.2.).

Elles induisent manifestement les consommateurs en erreur. Elles l'amènent à privilégier un crédit ballon au détriment d'un crédit à mensualités fixes en lui laissant croire que ce crédit est moins cher, que la reprise du véhicule lui permettra dans tous les cas de solder le crédit ou en omettant de lui expliquer les risques liés à ce type de crédit.

Ces pratiques sont spécifiquement visées et interdites par notre Code de droit économique aux articles VI.92 et suivants. Elles ne sont pas conformes non plus au devoir de conseil tel qu'il est imposé au prêteur et à l'intermédiaire de crédit aux articles VII.70, 74 et 75 du Code de droit économique.

Nous estimons, dès lors, qu'il est essentiel de renforcer les contrôles effectués par l'inspection du SPF Economie. L'administration joue, en effet, un rôle essentiel dans le contrôle du respect de la législation et dispose de larges pouvoirs pour :

- Rechercher et constater les infractions à la loi (pour cela l'administration peut notamment saisir des documents, dresser des PV, etc.) ;
- Sanctionner les manquements constatés (par le biais d'un avertissement, d'amendes administratives ou du retrait de l'autorisation d'exercer).

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

La plateforme estime que les moyens mis à la disposition du SPF Economie sont insuffisants pour réaliser ces tâches avec efficacité.

Ainsi, la cellule spécialisée pour le contrôle des services financiers (essentiellement le crédit aux consommateurs mais également les services de paiement) est constituée d'une équipe d'à peine 9 personnes : 8 inspecteurs (dont 4 juristes) et 1 coordinatrice.

Cette équipe est chargée 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 représentait, fin 2019, 103 prêteurs et 6.587 intermédiaires de crédit (agréés ou inscrits auprès du SPF Economie)⁷. Il est donc effectivement impossible de contrôler l'ensemble de ces entreprises de manière régulière.

Nous déplorons également qu'aucune des sanctions ni des enquêtes réalisées par le SPF Economie ne soient publiées⁸. A l'heure actuelle, ni les types d'infractions relevées par l'Administration, ni les noms des contrevenants ne sont connus.

A noter que la FSMA qui exerce également une mission de contrôle du secteur financier belge publie sur son site web le détail des sanctions administratives qu'elle inflige, ainsi que le nom des contrevenants et les transactions négociées⁹.

RECOMMANDATION :

Renforcer les contrôles par les autorités publiques compétentes

La plateforme estime qu'un renforcement des contrôles par les autorités publiques compétentes (particulièrement en ce qui concerne la publicité, les pratiques commerciales déloyales ou trompeuses et le respect des conditions légales d'octroi de crédits) permettrait d'assurer une meilleure application et un plus grand respect des dispositions légales visant à offrir au consommateur un crédit de qualité, à le protéger des abus et à lutter contre le surendettement.

Elle plaide pour que le Gouvernement veille à affecter suffisamment de moyens à l'Administration pour réaliser cette tâche.

Parallèlement, elle plaide pour davantage de transparence concernant cette activité de contrôle et davantage de publicité - au sens large du terme - des résultats des enquêtes menées par le Service public fédéral Economie. Afin de renforcer le respect de la législation, la plateforme propose que les résultats des contrôles et les sanctions prises par l'administration soient publiés sur le site du SPF Economie (à l'instar des sanctions prises par la FSMA).

La plateforme plaide également pour que la Centrale des crédits aux particuliers de la Banque Nationale de Belgique publie les données relatives à l'activité des prêteurs : le nombre et le type de crédits conclus ainsi que le nombre de défauts de paiement. Outre l'intérêt de ces informations pour la collectivité et les associations de consommateurs, nous sommes persuadés que ces mesures permettraient d'améliorer l'autorégulation et d'accroître la responsabilité sociale des entreprises concernées.

2. CONSTAT

Les conditions de reprise du véhicule ne sont pas automatiquement prévues dans le contrat de vente lié à un crédit ballon

Le crédit ballon est présenté comme une formule intéressante pour les personnes désirant changer régulièrement de voiture. La dernière somme, le ballon, pourra être payée par la revente du véhicule au concessionnaire et refinancée par un nouvel achat avec un nouveau crédit ballon à la clef.

Mais quand on y regarde de plus près, très peu de contrats proposent une reprise garantie et, la plupart du temps, le consommateur ne reçoit aucune information sur les conditions précises de reprise/rachat du véhicule par le concessionnaire.

Aucun des contrats de vente que nous avons pu examiner dans nos dossiers ne renseignaient ces conditions (pourtant essentielles) de reprise de la voiture à la fin du contrat¹⁰.

RECOMMANDATION :

Préciser dans le contrat de vente les conditions de reprise du véhicule à la fin du contrat

Nous plaidons pour un meilleur encadrement des ventes liées à un crédit ballon. L'éventuelle reprise du véhicule étant un élément essentiel de ce type de vente, nous estimons qu'il est nécessaire **d'imposer lors de la signature du contrat de vente d'une voiture assortie d'un crédit ballon, la signature d'un engagement de reprise ou convention de rachat du véhicule qui précise la date et les conditions de reprise du véhicule¹¹.**

Ces conditions de reprise et la méthode de calcul doivent être suffisamment détaillées en précisant l'ensemble des coûts qui seront réclamés au consommateur pour lui permettre d'en estimer le coût lors de la conclusion du contrat.

Si le consommateur choisit la reprise du véhicule, il doit avoir le choix entre la reprise sèche (sans aucune contrainte ni obligation d'achat d'un véhicule neuf suite à cette reprise) et la reprise avec rachat (dans ce cas, le professionnel ne reprendra son véhicule qu'à condition qu'il en rachète un autre de la gamme proposée par celui-ci).

3. CONSTAT

Le consommateur ne peut pas revendre son véhicule par ses propres moyens

La plupart des contrats de crédit ballon contiennent une **clause de réserve de propriété** par laquelle le prêteur se réserve le droit de propriété jusqu'au moment du paiement intégral de la voiture par l'acheteur.

Le consommateur ne sera propriétaire du véhicule qu'à l'issue du paiement intégral du prix du véhicule. Par conséquent, si cette possibilité n'est pas prévue dans le contrat, **il lui est interdit de revendre le véhicule tant qu'il n'aura pas remboursé le ballon.**

Ainsi, la jurisprudence contraint le garagiste, qui fait l'acquisition d'un véhicule d'occasion, d'exiger du vendeur que celui-ci lui remette la facture originale d'achat. Ainsi, il sera en mesure de vérifier qu'aucune clause de réserve de propriété n'affecte le bien en question.^{12 13}

La clause de réserve de propriété empêche donc le consommateur de revendre lui-même la voiture. Il sera pieds et poings liés au prêteur, au concessionnaire et aux conditions de reprise que ce dernier lui imposera.

RECOMMANDATION :

Permettre à l'acheteur de pouvoir revendre la voiture à l'acheteur de son choix

Nous plaidons pour un meilleur encadrement des ventes liées à un crédit ballon.

La revente du véhicule étant un élément essentiel de ce type de vente, nous estimons qu'il est nécessaire de donner au Roi le pouvoir d'interdire les clauses de réserve de propriété dans les ventes liées à un crédit ballon.

Le consommateur doit pouvoir revendre le véhicule par ses propres moyens à l'acheteur de son choix et utiliser le produit de la vente pour rembourser ensuite le ballon.



L'analyse de solvabilité ne prend pas suffisamment en compte le paiement du ballon

Lors de l'octroi d'un crédit, la loi¹⁴ impose aux prêteurs et aux intermédiaires de crédit :

1. De vérifier la solvabilité du consommateur ;
2. D'interroger le consommateur notamment sur le but du crédit
3. Et de rechercher le type et le montant du crédit les mieux adaptés, compte tenu de la situation financière du consommateur et du but du crédit.

Le prêteur ne peut conclure de contrat de crédit que si, compte tenu des informations dont il dispose ou devrait disposer, il doit raisonnablement estimer que le consommateur sera à même de respecter les obligations découlant du contrat.

Le professionnel a donc le devoir d'apprécier l'opportunité du crédit et ensuite de rechercher le type de crédit et le montant les mieux adaptés compte tenu du but du crédit et de la situation financière du consommateur.

S'il n'existe aucun crédit adapté, il a l'obligation de s'abstenir¹⁵.

Ces articles sont depuis toujours la clef de voûte du crédit responsable.

La Cour européenne de justice a rappelé à diverses reprises que *cette obligation d'évaluer la solvabilité du consommateur vise à responsabiliser le prêteur et à éviter qu'il octroie un crédit à des consommateurs non solvables*.¹⁶

Depuis 2015¹⁷, ces obligations ont encore été renforcées puisque le prêteur et l'intermédiaire de crédit sont tenus d'utiliser un formulaire de demande de crédit. Ce formulaire doit être conservé par le prêteur et reprendre au minimum :

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

En pratique, lorsqu'un consommateur se présente chez un prêteur ou un intermédiaire de crédit (le concessionnaire par exemple) pour obtenir un crédit « voiture », ce dernier devrait donc se renseigner à la fois sur le prix de la voiture et sur la situation financière du consommateur afin de pouvoir évaluer si le consommateur sera capable de rembourser le crédit.

En ce qui concerne l'analyse de la solvabilité, dans le cas précis du crédit ballon, les guidelines du SPF Economie indiquent que le prêteur doit évaluer si le consommateur est capable de payer le ballon. La question qui se pose est de savoir au moyen de quoi ?

Nous estimons que le crédit à la consommation (tout comme le crédit hypothécaire) doit pouvoir être remboursé au moyen des revenus de (des) l'emprunteur(s).

Exemples :

Madame D est infirmière à domicile et vit seule avec deux enfants à charge. Elle a un salaire de 2.400,00 €. Elle contracte un crédit ballon pour une voiture neuve de marque Nissan pour un montant de 18.825,00 € avec des mensualités de 221,21 € pendant 60 mois avec un ballon de 7.751,21 €. Le dernier mois, elle devra donc s'acquitter de la mensualité augmentée du ballon, soit un montant total de 7.972,42 €, ce qui représente plus de 3 mois de salaire.

Monsieur B est employé et vit seul. Son loyer est de 507 € sans les charges. Il gagne 1.750 € par mois et dispose donc d'environ 40 € par jour pour faire face à ses dépenses de base (gaz, électricité, eau, nourriture, etc.). Il contracte un crédit ballon pour une voiture neuve de marque Renault Clio de 11.314,89 € avec des mensualités de 141,72 € par mois pendant 60 mois et un ballon de 3.960,21 €. Le dernier mois, il devra s'acquitter d'un montant de 4.101,93 €, ce qui représente plus de deux mois de salaire.

La revente de la voiture à la fin du crédit ne peut pas être une fin en soi mais seulement un filet de sécurité qui n'est appelé à intervenir que lorsque les circonstances de vie bouleversent l'équilibre budgétaire des emprunteurs et les empêcheraient de faire face au dernier paiement.

En outre, la valeur résiduelle estimée lors de l'octroi du prêt (lorsqu'elle n'est pas garantie) est indicative puisqu'elle dépendra d'éléments tels que le nombre de kilomètres parcourus et de l'état du véhicule en fin de contrat.

Nous estimons donc que la valeur résiduelle de la voiture à la fin du crédit (à tout le moins si elle n'est pas garantie) ne peut pas entrer en ligne de compte dans cette analyse de solvabilité.

De même, le refinancement systématique du solde restant dû à la fin du contrat ballon entraine le consommateur dans un surendettement à perpétuité et devrait être interdit (ou à tout le moins fortement contrôlé).

RECOMMANDATION :

Renforcer l'analyse de solvabilité de l'emprunteur : le crédit ballon doit pouvoir être remboursé au moyen des revenus de l'emprunteur

Nous plaillons pour un meilleur encadrement des crédits liés à une vente. Afin de veiller à une analyse, nous estimons qu'il est nécessaire de :

- Préciser (dans les guidelines par exemple) que l'évaluation de solvabilité du consommateur ne peut pas reposer sur la valeur de revente hypothétique du bien financé ;
- Interdire le refinancement systématique du solde restant dû à la fin du contrat ballon qui entraine le consommateur dans un surendettement à perpétuité. A tout le moins s'il n'est pas interdit, il ne devrait être envisagé que moyennant une obligation accrue pour le prêteur de vérifier la solvabilité du consommateur.

5. CONSTAT

Le montant du ballon est trop important

Dans la plupart des contrats proposés sur le marché, le montant du ballon est établi en fonction de la durée du financement auto. Pour les contrats d'une durée maximale de 24 mois, le ballon sera généralement d'environ 50 % et pour les contrats plus longs, le ballon sera d'environ 30 %.

On le voit dans les exemples ci-dessous, pour un consommateur qui a un revenu moyen et pas ou peu d'épargne disponible, le ballon représente un montant important, voire quasi impossible à rembourser.

Le consommateur va être attiré par la faiblesse des mensualités et est convaincu qu'il pourra solder le crédit en revendant sa voiture à la fin du contrat, ce qui est loin d'être garanti.

Pour éviter les achats impulsifs et les risques de surendettement liés à l'achat d'une voiture avec un crédit ballon, nous estimons qu'il faudrait limiter le montant de la dernière mensualité (le ballon) à un maximum de 15 %. C'était le montant de l'acompte qui était autrefois obligatoire pour les ventes à tempérament. Dans le texte de 1991, la loi obligeait le consommateur à verser un acompte de 15 % du prix de vente. Le crédit ne pouvait donc pas servir à financer l'intégralité du prix. Cette règle avait pour objectif de freiner les achats compulsifs.

Outre le montant du ballon, nous avons constaté que de nombreux contrats proposaient des durées de 60 mois. Cet allongement de la durée du crédit permet de diminuer encore plus les mensualités mais comporte un risque supplémentaire non négligeable pour le consommateur car le crédit aura une **durée supérieure à la valeur liée à l'amortissement du véhicule.**

Nous estimons que la durée du crédit ballon devrait être limitée à 48 mois au maximum sachant que c'est la durée **qui correspond à la durée d'amortissement (perte de valeur) d'un véhicule utilisé intensément.**

RECOMMANDATION :

Diminuer les risques de surendettement en limitant la durée du crédit ballon et le montant du ballon

- Limiter le montant du ballon. Ce montant repris en « valeur résiduelle » ne devrait pas être supérieur à 15 % du prix au comptant ;
- Limiter la durée du crédit ballon à 48 mois au maximum même lorsque le montant emprunté dépasse 10.000 €, durée qui correspond à la durée d'amortissement (perte de valeur) d'un véhicule utilisé intensément.

2^{ème} PARTIE

LES CREDITS LIES A L'ACHAT D'UN BIEN

CONSTATS ET RECOMMANDATIONS GÉNÉRALES





1. CONSTAT

La protection du consommateur dans le cadre d'un crédit lié à l'acquisition d'un bien ou d'un service est insuffisante

Le Code de droit économique (CDE) contient plusieurs dispositions qui ont pour objectif de protéger le consommateur lorsque **le crédit a un lien direct avec l'acquisition d'un bien**.

- La loi oblige le prêteur à interroger le consommateur sur le but du crédit (article VII.69, § 2, alinéa 2 CDE) et à préciser dans le contrat de crédit, le produit ou le service et leur prix au comptant (VII.78, § 3, 2 CDE– VII.134, § 3, 2 CDE) ;
- La loi suspend la prise de cours des obligations du consommateur jusqu'à la livraison du bien ou la fourniture du service (VII.91 CDE– VII.147/5 CDE) et interdit par ailleurs au prêteur de remettre le montant du crédit au vendeur/fournisseur de services avant la notification de la livraison (VII.91, alinéa 2 CDE– VII.147/5, alinéa 2 CDE) ;
- Elle permet enfin au consommateur d'opposer dans certains cas au prêteur les exceptions dont il dispose à l'égard du vendeur (VII.92, alinéa 2 CDE – VII.147/6, alinéa 2 CDE).

Le prêteur ou l'intermédiaire de crédit doit également analyser la solvabilité du consommateur (voir point 4 ci-dessus). Et ils ont un devoir de conseil. Ils doivent interroger le consommateur sur le but du crédit et, sur cette base, **rechercher et présenter au consommateur le type de crédit et le montant les mieux adaptés à sa situation financière et au but du crédit**. La Cour de Justice de l'Union européenne a rappelé récemment que cette disposition était conforme aux objectifs de la directive européenne : *Le prêteur professionnel étant le mieux placé pour identifier, parmi son éventail d'offres habituel, le crédit le mieux adapté aux besoins du consommateur, la présentation de celui-ci constitue une forme d'aide supplémentaire.*^{18 19 20}

S'il s'agit d'un crédit dont le but est d'acquérir un bien (ou un service), l'article VII.91 CDE²¹ est essentiel puisqu'il fait, en principe, de la livraison du bien acheté une condition suspensive du contrat de crédit qui y est lié. Ainsi, **tant que la livraison n'aura pas eu lieu, le prêteur ne peut pas remettre les fonds au vendeur**. L'objectif étant notamment de veiller à ce que le consommateur ne soit pas obligé de payer les mensualités d'un crédit qu'il a contracté expressément pour acheter un bien (une voiture par exemple) alors qu'il n'en a pas encore reçu la livraison ou alors que la livraison n'est pas conforme à sa commande. Pour éviter toute collusion entre vendeur et prêteur, la déclaration de livraison ou de fourniture doit être signée par le consommateur²².

Ces dispositions sont d'autant plus pertinentes que pour l'achat d'une voiture neuve, la loi prévoit aussi que le consommateur peut annuler son achat en cas de livraison tardive²³.

Malheureusement, force est de constater que, dans la pratique, ces dispositions protectrices sont insuffisantes²⁴.

En effet, elles ne s'appliquent que si le montant du crédit est versé directement au vendeur ou si le contrat de crédit mentionne expressément le bien financé.

Or, de nombreux cas traités par les juridictions belges²⁵, montrent que les prêteurs, même lorsqu'ils sont informés que le crédit sert à acquérir un bien ou un service, ne reprennent pas cette indication dans le contrat ou dans le questionnaire.

En cas de doute, il appartiendra au consommateur d'apporter en justice la preuve du fait qu'il a bien informé le prêteur du but du crédit et de l'identité du vendeur, ce qui peut être très difficile à faire.

Autre pratique qui rend la protection légale ineffective : Dans plusieurs dossiers concernant des crédits ballons où les fonds étaient versés directement au vendeur, nous avons constaté que les concessionnaires avaient fait signer aux consommateurs une « déclaration de livraison » de la voiture non datée en même temps que le contrat de crédit et le bon de commande.

De nombreux exemples de ce type ont été répertoriés récemment dans le cadre de la vente de panneaux photovoltaïques. 2.000 ménages wallons seraient concernés : *Ayant signé des contrats pour l'installation de panneaux solaires, contracté un emprunt... ils se sont vus contraints de rembourser mensuellement le prêt en question mais sans jamais voir les panneaux installés*²⁶.

En France également, « *Le contentieux des crédits affectés a explosé. Dans l'immense majorité des cas, sont en cause des montages proposés par les fournisseurs/installateurs de panneaux solaires ou d'éoliennes. En effet, dans ce secteur, les pratiques douteuses sont légion au point qu'une association de victimes n'hésite pas à évoquer un véritable phénomène d'éco-délinquance* ».^{27 28}

Dans ces différentes affaires, tant en France qu'en Belgique, les consommateurs se sont vus contraints de rembourser des crédits pour des panneaux solaires qu'ils n'ont jamais reçus. Ils avaient soit été amenés à signer des documents attestant la livraison de panneaux qu'ils n'avaient pas encore réceptionnés, soit reçu directement les fonds destinés à l'achat de ces panneaux et été obligés de payer les vendeurs avant la livraison. Faute d'indication dans leur contrat de crédit qu'il s'agissait bien d'un crédit pour l'achat de panneaux (fait pourtant bien connu des différentes parties), ces consommateurs ne bénéficiaient d'aucune protection.

Ces pratiques privent de facto le consommateur de toutes les protections précitées. Il peut se retrouver pieds et poings liés par un crédit alors qu'il n'a pas reçu la livraison du bien.²⁹

En outre, le texte de la loi actuelle manque de clarté en ce qu'il n'interdit pas au prêteur de remettre directement au consommateur le montant emprunté avant la livraison ou au vendeur d'exiger un paiement total alors même que la livraison n'a pas encore eu lieu.

C'est pourquoi, nous estimons qu'il serait utile de s'inspirer du Code de la législation française pour renforcer l'encadrement des crédits liés à un achat en Belgique.

En effet, en France, la section 9 du Code de la consommation consacrée au crédit affecté³⁰ prévoit une série d'obligations à charge du vendeur :

- Elle impose au vendeur d'indiquer dans le contrat de vente si le prix est payé en tout ou en partie à l'aide d'un crédit et ce quelle que soit l'identité du prêteur (article L312-45 du Code de la consommation français) ;
- Le contrat de vente ne peut pas obliger le consommateur à conclure l'achat et à payer comptant (en une seule fois) s'il n'obtient pas le crédit ;
- Aucun engagement ne peut être pris par le consommateur à l'égard du vendeur tant que le consommateur n'a pas accepté le contrat de crédit (art. L312-46 du Code de la consommation français) ;
- La livraison du bien est suspendue tant que le prêteur n'a pas avisé le vendeur de l'octroi du crédit et tant que le consommateur peut exercer sa faculté de rétractation (art. L312-47 du Code de la consommation français).

Ces obligations à charge du vendeur viennent renforcer celles qui existent déjà à charge du prêteur. Ainsi en France, l'offre de crédit (comme en Belgique) doit mentionner le bien financé³¹ **tout comme** le contrat de vente et le bon de commande doivent mentionner le mode de financement (au comptant ou à crédit).

Comme en Belgique, c'est le vendeur qui envoie à l'établissement financier le bon de livraison signé de la main du consommateur, prouvant ainsi que la livraison a été effectuée. Le prêteur, quant à lui, ne pourra libérer les fonds qu'après avoir eu la certitude que le bien financé a bien été livré et la prestation de service exécutée. Le consommateur ne commencera à rembourser le crédit qu'à partir de la livraison du bien ou de la fourniture de la prestation de services.³²

Vu les pratiques dénoncées ci-dessus (en ce qui concerne les attestations de livraison signées en blanc par les consommateurs et l'omission du but du crédit dans le contrat de crédit ou le questionnaire), nous estimons, en sus, que :

- L'attestation de livraison devrait obligatoirement être contresignée par le vendeur et engager sa responsabilité quant à la livraison effective du bien ;
- L'obligation pour le prêteur d'interroger le consommateur sur le but du crédit devrait être renforcée. S'il s'agit d'un crédit lié à un achat, le prix du bien (ou du service) au comptant et l'identité du vendeur devraient être obligatoirement indiqués dans le questionnaire. Ce sont en effet des informations essentielles pour rechercher le crédit le mieux adapté.

RECOMMANDATION :

Renforcer l'encadrement des crédits liés à l'acquisition d'un bien ou d'un service

Renforcer les obligations à charge des vendeurs (à l'instar de ce qui se fait déjà en France) en insérant les nouvelles dispositions ci-dessous au livre VI, Titre 3 : des contrats avec le consommateur de notre Code de droit économique³³

- Imposer au vendeur d'indiquer dans le contrat de vente si le prix est payé en tout ou en partie à l'aide d'un crédit et ce quelle que soit l'identité du prêteur ;
- Le contrat de vente ne peut pas obliger le consommateur à conclure l'achat et à payer comptant (en une seule fois) s'il n'obtient pas le crédit ;
- Aucun engagement ne peut être pris par l'acheteur à l'égard du vendeur tant que le consommateur (l'acheteur) n'a pas accepté le contrat de crédit ;
- La livraison du bien³⁴ est suspendue tant que le prêteur n'a pas avisé le vendeur de l'octroi du crédit et tant que le consommateur peut exercer sa faculté de rétractation ;
- L'attestation de livraison doit obligatoirement être contresignée par le vendeur et engage sa responsabilité quant à la livraison effective du bien.

Renforcer les obligations à charge des prêteurs et plus particulièrement renforcer l'obligation pour le prêteur d'interroger le consommateur sur le but du crédit (information essentielle pour rechercher le crédit adapté aux besoins du consommateur).

- S'il s'agit d'un crédit lié à un achat, le prix du bien (ou du service) au comptant et l'identité du vendeur doivent être obligatoirement indiqués dans le questionnaire visé à l'article VII.69 §2 du Code de droit économique.



Le droit de se rétracter d'un crédit à la consommation lié à une vente est ineffectif

Pour rappel, le droit de rétractation dans un délai de 14 jours pour les crédits à la consommation est imposé par la directive européenne 2008/48/CE.

L'objectif est de lutter contre les achats impulsifs. Comme le mentionne le communiqué de presse de la Commission européenne : « *Il s'agit d'un élément important car il donne au consommateur du temps pour réfléchir lorsqu'un prêt a été obtenu sur un coup de tête. Si un consommateur se départit d'un contrat de crédit, il ne devra payer que les intérêts pour le nombre de jours où les fonds ont été mis à disposition*³⁵ ».

Or, en droit belge, nous constatons que **ce droit de rétractation est ineffectif lorsque le crédit est lié à une vente dans un magasin.**

En effet, le consommateur qui se rétracte du crédit qu'il aura contracté en vue de cet achat restera quand même, dans la plupart des cas, lié par le bon de commande ou le contrat de vente qu'il aura signé.

« Lorsque vous faites un achat dans un magasin, vous êtes engagé définitivement et vous ne pouvez pas revenir sur votre décision. Ce n'est que si le vendeur le prévoit, que vous pouvez réaliser un échange ou obtenir le remboursement de votre achat. Dans ce cas, le vendeur fixe lui-même les conditions de ce geste commercial³⁶ ».

Il n'y a que pour les ventes à distance ou conclues hors des locaux du vendeur (commande par internet, téléphone, suite à un démarchage à domicile ou dans un salon par exemple) que les droits de rétractation pour le crédit et la vente coexistent.

Ainsi, un consommateur qui souhaiterait se rétracter après avoir commandé un peu trop rapidement une voiture à crédit ne pourra le faire que si le bon de commande a été signé en dehors des locaux du vendeur (au salon de l'auto par exemple) ou s'il a réussi à négocier l'insertion d'une clause suspensive dans son contrat !

La protection cesse au-delà. Si la vente a été conclue dans les locaux du concessionnaire, tant pis pour lui ! Il sera lié par son bon de commande et perdra éventuellement son acompte ou se verra réclamer une forte indemnité s'il veut se désister.

Nous estimons qu'il serait utile ici aussi de s'inspirer du Code de la consommation français pour améliorer l'efficacité du droit de rétractation en Belgique.

L'effectivité du droit de rétractation d'un crédit lié à un achat ne peut être pleinement atteinte que si le consommateur dispose en même temps de la possibilité de se rétracter de la vente (et vice versa).

Le législateur français l'a bien compris puisque l'article L.312-52 du Code de la consommation français prévoit que **le contrat de vente sera résolu de plein droit** sans indemnité :

- si le consommateur exerce son droit de rétractation du crédit ou
- si l'établissement de crédit n'a pas informé le vendeur de l'attribution du crédit dans les sept jours à compter de l'acceptation du contrat de crédit.

Cette information doit obligatoirement apparaître dans le contrat de vente ou de prestation de services (article L. 224-62 du Code de la consommation français) qui doit mentionner, en des termes clairs et lisibles, dans un encadré apparent, que :

- L'acheteur dispose d'un droit de rétractation pour le crédit affecté servant à financer son achat ;
- Le contrat de vente ou de prestation de services est résolu de plein droit, sans indemnité, si l'emprunteur, dans le délai de quatorze jours, exerce son droit de rétractation relatif au crédit affecté (...);
- En cas de résolution du contrat de vente ou de prestation de services consécutive à l'exercice du droit de rétractation pour le crédit affecté, le vendeur ou le prestataire de services rembourse, sur simple demande, toute somme que l'acheteur aurait versée d'avance sur le prix.

Ces dispositions viennent compléter, l'article L.312-54 du Code français qui (comme l'article VII.92 du Code de droit économique belge) prévoit que **si le consommateur exerce son droit de rétractation du contrat de vente** ou de fourniture de prestation de services, **le contrat de crédit** destiné à en assurer le financement **est résilié de plein droit** sans frais ni indemnité, à l'exception éventuellement des frais engagés pour l'ouverture du dossier de crédit.

Elles n'empêchent pas le vendeur de pouvoir demander un acompte à la commande pour réserver le bien, mais il devra le rembourser en cas de rétractation ou si le crédit est refusé.

A noter qu'un bordereau de rétractation détachable est joint à l'exemplaire du contrat de crédit (article L. 312-21 du Code de la consommation français).

Notons aussi que la résolution ou l'annulation d'un contrat de crédit en conséquence de l'annulation de la vente qu'il finançait emporte pour l'emprunteur l'obligation de rembourser au prêteur le capital prêté hors les cas d'absence de livraison du bien vendu ou de faute dans la remise des fonds prêtés³⁷.

RECOMMANDATION :

Améliorer l'efficacité du droit de rétractation

Encadrer les contrats de vente de biens ou de services liés à un crédit (à l'instar de ce qui se fait déjà en France) en insérant les nouvelles dispositions ci-dessous au livre VI de notre Code de droit économique

Prévoir dans les contrats de vente ou de prestation de services que :

- L'acheteur dispose d'un droit de rétractation pour le crédit lié servant à financer son achat ;
- Le contrat de vente est résolu de plein droit sans indemnité si le consommateur exerce son droit de rétractation du crédit ou si l'établissement de crédit n'a pas informé le vendeur de l'attribution du crédit dans les sept jours à compter de l'acceptation du contrat de crédit ;
- En cas de résolution du contrat de vente ou de prestation de services consécutive à l'exercice du droit de rétractation pour le crédit lié, le vendeur ou le prestataire de services rembourse, sur simple demande, toute somme que l'acheteur aurait versée d'avance sur le prix ;
- Les informations ci-dessus doivent être mentionnées dans le contrat de vente ou de prestation de services en des termes clairs et lisibles, dans un encadré apparent.

Améliorer l'information du consommateur en ce qui concerne son droit de rétractation dans le cadre du crédit (à l'instar de ce qui se fait déjà en France) en insérant les nouvelles dispositions ci-dessous au livre VII de notre Code de droit économique

- Un bordereau de rétractation détachable doit être joint à l'exemplaire du contrat de crédit ;
- Les informations ci-dessus doivent être mentionnées sur le bordereau en des termes clairs et lisibles, dans un encadré apparent.



Le fichier de la Centrale des Crédits aux Particuliers pourrait être amélioré (sans pour autant être étendu à d'autres dettes)

On parle depuis plusieurs années d'étendre les données enregistrées à la Centrale des crédits aux particuliers de la Banque Nationale de Belgique (BNB). Nous sommes, en outre, à un moment charnière puisque la BNB est en train de renouveler son système informatique.

Si nous sommes totalement opposés à une extension de la Centrale à d'autres dettes (telles que les factures de téléphonie ou d'énergie impayées)³⁸, nous plaçons depuis plusieurs années pour une amélioration des données enregistrées dans la Centrale en concertation avec les gestionnaires de la BNB et les associations de protection des consommateurs.

La Centrale des crédits aux particuliers (CCP) constitue, en effet, un excellent outil de prévention du surendettement qui pourrait être amélioré.

Il est regrettable que certaines données essentielles ne soient pas publiées dans le rapport annuel de la Centrale des crédits aux particuliers. Ce sont en effet des informations essentielles pour les pouvoirs publics puisqu'elles permettraient une meilleure compréhension du comportement des consommateurs et des prêteurs et, dès lors, de mettre en place une **politique plus efficace de lutte contre le surendettement**.

3.1. Le but du crédit n'est pas encodé

A l'heure actuelle, les informations récoltées dans la Centrale des crédits aux particuliers ne permettent ni de recenser avec précision le nombre de crédits affectés à l'achat d'une voiture, ni de connaître les taux de défaillance de ceux-ci.

Si le but du crédit était encodé, il serait possible de recenser le nombre de crédits « voiture » ainsi que le taux de défaillance de ces crédits.

De même pour les regroupements de crédit qui sont en recrudescence dans nos dossiers³⁹ : aucune information n'est disponible à leur sujet dans la Centrale, pourtant on connaît les risques liés à de telles pratiques.

On l'a vu plus haut, la loi prévoit déjà que le prêteur est tenu de mentionner le but du crédit dans le questionnaire et de mentionner dans le contrat de crédit lié à un achat, le produit ou le service et leur prix au comptant (VII.78, § 3, 2 CDE – VII.134, § 3, 2 CDE).

Nous estimons donc que le but du crédit est une information essentielle qui devrait être systématiquement complétée par les prêteurs et enregistrée dans la CCP.

Cette information permettrait :

- De vérifier quels sont les types de crédit qui réduisent ou augmentent le risque de défaut de paiement ;
- D'accroître la responsabilisation du secteur.

3.2. Les intermédiaires de crédit et les prêteurs ne sont pas tracés

Les **intermédiaires** (concessionnaires automobiles, courtiers, vendeurs, grandes surfaces, etc.) jouent un rôle clef dans la commercialisation de certains types de crédit.

Aucune information n'est disponible à leur sujet dans la Centrale qui n'enregistre que le prêteur.

La loi prévoit déjà que l'intermédiaire est mentionné dans le contrat. Nous estimons que cette information essentielle devrait également être enregistrée dans la CCP.

Ces informations permettraient :

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

Par ailleurs, les données concernant les **dispensateurs de crédit** (prêteur par prêteur) sont disponibles à la demande pour l'inspection du SPF Economie ou pour le ministre de l'Economie mais elles ne sont pas publiées.

D'anciennes analyses des différentiels dans les taux de défauts de paiement, selon les types de prêteurs (banques et non banques) réalisées par la BNB illustraient des disparités significatives⁴⁰.

Publier les taux de défauts qui se rapportent à chacun permettrait d'une part d'identifier, le cas échéant, les pratiques « dangereuses » ou au contraire les pratiques particulièrement recommandables mais également de responsabiliser l'ensemble du secteur.

Il s'agit notamment de l'analyse par dispensateur de crédit :

- Du taux de défaillance ;
- De la qualité des enregistrements ;
- Des abus éventuels de consultation de la Centrale (pour des motifs de prospection par exemple).

Ainsi, la Centrale des crédits aux particuliers pourrait également permettre de faire avancer de manière objective les questions liées à la responsabilité de certains acteurs (prêteurs, intermédiaires de crédit, emprunteurs) afin de mettre en place une politique de lutte contre le surendettement efficace.

3.3. L'endettement réel des consommateurs n'est pas mesuré

A l'heure actuelle, pour une ouverture de crédit, c'est le montant de la réserve octroyée qui est enregistré dans la Centrale. Or, ce montant n'est pas forcément le montant réellement prélevé par le consommateur (l'encours réel) et ne représente donc pas sa situation réelle d'endettement.

Sachant l'importance que prennent les ouvertures de crédit, il est essentiel que les prêteurs communiquent l'encours réel à la Centrale au minimum une fois par an.

En effet, les statistiques de la BNB et particulièrement l'analyse du taux de défaut de paiement est faussée puisque nous ne savons pas combien d'ouvertures de crédit ou de découverts en comptes sont réellement utilisés ou pas.

Or, nous pensons que la situation pour les ouvertures de crédit en retard de paiement est plus grave qu'il n'y paraît actuellement. C'est sans doute au niveau de ce type de crédit que se posent le plus de questions en matière de crédit responsable.

RECOMMANDATION :

Améliorer le fichier de la Centrale des crédits aux particuliers (CCP)

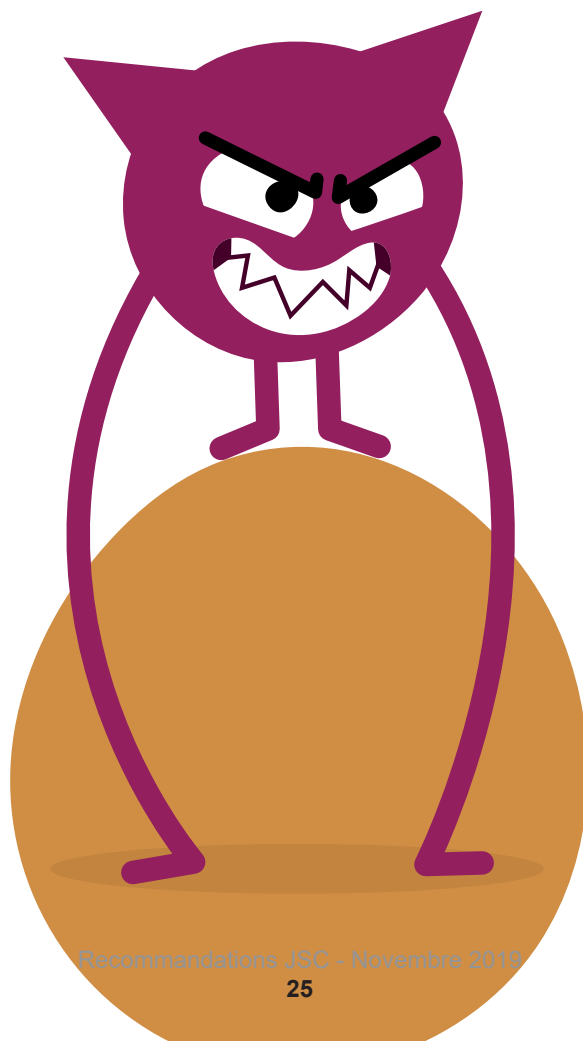
Nous recommandons l'amélioration du fichier actuel (sans pour autant élargir la Centrale des crédits aux particuliers à d'autres dettes). La BNB étant actuellement en train de rénover son outil informatique, il serait opportun d'en profiter pour implémenter les changements.

Il s'agirait notamment d'enregistrer et de publier dans le rapport annuel de la CCP :

- Le montant des encours réels des ouvertures de crédit ;
- Le but du crédit ;
- L'identité des intermédiaires (courtiers, vendeurs, grandes surfaces) ;
- Le taux de défaut par dispensateur de crédit et par type de crédit, la qualité des enregistrements et les abus de consultation éventuels de la CCP.

Mais également d'élargir le Comité de gestion de la CCP afin d'y assurer une représentation des consommateurs et des médiateurs de dettes et de relier la Centrale des crédits aux particuliers au fichier central des saisies.

Ces propositions et d'autres ont été largement développées dans les recommandations de la JSC en 2008 et en 2009⁴¹.

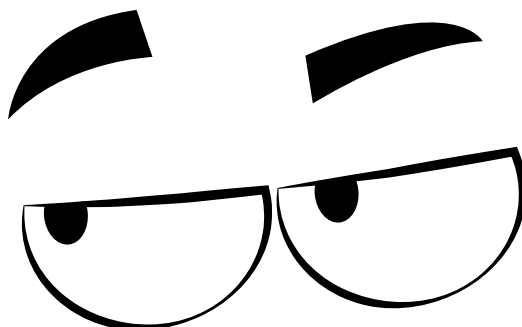


Notes

1. Le leasing n'entrant pas dans la définition du crédit à la consommation, il est soustrait du champ d'application du livre VII du Code de droit économique. Les obligations à charge des prêteurs et la protection qui en découle pour les consommateurs ne sont donc pas applicables.
2. <https://www.peugeot.be/fr/financement-et-offres-de-services/financement/nos-packs/peugeot-stretching.html>; <https://mbcc.be/frbe/services/financement-ballon>; <https://www.ford.be/financer-et-assurer/ford-credit/particuliers/ford-options>; <https://fr.dacia.be/financement/particuliers.html>
3. Voyez sur les différents coûts des crédits voiture : Test-Achats, Budget et Droits 266, sept-octobre 2019, p. 7
4. <https://fr.renault.be/tous-les-services/renault-service/offres-de-financement-et-contrats-de-service/financements-aux-particuliers.html>
5. Ce mécanisme est expliqué plus haut au point 1.1.
6. Prix conseillé au Moniteur automobile pour une moyenne de 15.000 km par an
7. Liste des prêteurs https://www.fsma.be/fr/search-page?search_api_views_fulltext=pr%C3%AAteurs+agr%C3%A9%C3%A9s&submit=Recherche
Liste des intermédiaires de crédit https://www.fsma.be/fr/search-page?search_api_views_fulltext=interm%C3%A9diaire+de+cr%C3%A9dit&submit=Recherche
8. L'Annuaire juridique du crédit ne contient que des données de type statistiques : le nombre de plaintes et de PV rédigés, les thèmes des enquêtes, etc.
9. <https://www.fsma.be/fr/sanctions-administratives>
10. Peugeot semble avoir une reprise garantie : <https://www.peugeot.be/fr/financement-et-offres-de-services/financement/nos-packs/peugeot-stretching.html>
11. Ceci implique une modification de l'Arrêté royal du 5 avril 2019 relatif aux contrats de vente de véhicules automoteurs.
12. Valérie BILLIET, Le sort du vendeur avec réserve de propriété, page 18 et 41 https://dial.uclouvain.be/memoire/ucl/fr/object/thesis%3A1718/datastream/PDF_01/view
13. Cass., 28 novembre 2002, C.01.0532.F, www.cass.be
14. Les articles VII. 69, 70, 75 et 77 du Code de Droit Economique (CDE)
15. Voyez par exemple le juge de paix de Grâce-Hollogne qui critique l'octroi d'une ouverture de crédit de 500.000 francs (12.395 €) pour l'acquisition d'un véhicule alors que ce type de crédit n'est - en règle - pas le mieux adapté pour financer l'acquisition à tempérament d'un bien meuble corporel (J.P. Grâce-Hollogne, 10 juin 1997, J.L.M.B., 1999, p. 1088): *S'il est exact [...] que le choix du type de contrat de crédit appartient au consommateur, il incombe cependant au prêteur d'établir qu'il avait - préalablement à ce choix - informé exactement et complètement le consommateur des conséquences de son choix et recherché avec lui un autre type de crédit.*
16. Voyez l'arrêt du 18 décembre 2014, CA Consumer Finance, C-449/13, EU:C:2014:2464, point 43 et l'arrêt du 6 juin 2019, C-58/18, page 8, point 45 et suivants.
17. art.VII.69 §2 CDE
18. Arrêt CJUE du 6 juin 2019, Schyns/Belfius, C-58/18, point 33.
19. Arrêt CJUE du 18 décembre 2014, CA Consumer Finance, C-449/13, point 41. « *Le consommateur peut, avant de conclure le contrat de crédit, avoir besoin d'une aide supplémentaire pour déterminer quel est le contrat de crédit qui correspond le mieux à ses besoins et à sa situation financière et que les États membres doivent veiller à ce que les prêteurs apportent une telle assistance au titre des produits de crédit qu'ils proposent.* »
20. Arrêt CJCE du 21 avril 2016, Radlinger et Radlingerová, C-377/14, point 64. « *Les informations préalables et concomitantes à la conclusion d'un contrat, relatives aux conditions contractuelles et aux conséquences de ladite conclusion, sont pour un consommateur d'une importance fondamentale. C'est notamment sur la base de ces informations que ce dernier décide s'il souhaite se lier par les conditions préalablement rédigées par le professionnel.* »
21. Art. VII.91. [1 *Lorsque le contrat de crédit mentionne le bien ou la prestation de service financé ou que le montant du contrat de crédit est versé directement par le prêteur au vendeur ou prestataire de services, les obligations du consommateur ne prennent effet qu'à compter de la livraison du bien ou de la prestation du service ; en cas de vente ou de prestation de services à exécution successive, elles prennent effet à compter du début de la livraison du produit ou de la prestation du service et cessent en cas d'interruption de celles-ci, sauf si le consommateur reçoit lui-même le montant du crédit et que l'identité du vendeur ou du prestataire de service n'est pas connue par le prêteur. Le montant du crédit ne peut être remis au vendeur ou au prestataire de services qu'après notification au prêteur de la livraison du bien ou de la prestation du service.*
22. L'intérêt dû en vertu du contrat de crédit ne prendra cours qu'à la date de cette notification. (Exposé des Motifs, Doc.Parl, Sénat, 1989-1990,916-1, 22). Selon le Conseil d'Etat, cette disposition vise autant les relations bipartites (consommateur avec un vendeur-prêteur) que tripartites (consommateur avec un vendeur - souvent intermédiaire de crédit - et un prêteur).
23. Article 6 de l'Arrêté royal du 5 avril 2019 relatif aux contrats de vente de véhicules automoteurs.
24. L'analyse de l'article VII.91 du C.D.E. permet d'en faire ressortir le caractère obscur. Cette disposition de protection du consommateur est en réalité incomplète. Lorsque le montant du crédit est remis au consommateur lui-même, il est nécessaire que le bien financé soit mentionné dans le contrat de crédit pour faire application de l'article VII.91 du C.D.E., mais un doute subsiste quant à la question si le prêteur a une réelle obligation d'intégrer cette mention dans le contrat de crédit, eu égard au renvoi mutuel que se font les articles I.9, 64°, et VII.78, paragraphe 3, 2°, du C.D.E. Même dans l'hypothèse où l'article VII.91 du C.D.E. trouve à s'appliquer, la protection du consommateur semble illusoire car rien n'interdit au prêteur de lui remettre directement le montant emprunté, avant même la livraison. Marine ENGLEBERT, JLMB, 2019/18, page 854.
25. Voyez l'arrêt de la Cour de Cassation du 28/03/2019, J.L.M.B. 2019/18 p. 829 : *Le jugement attaqué, qui considère qu'« il n'est pas établi, en fait, que la banque avait connaissance de l'existence du contrat de fourniture de panneaux photovoltaïques » et que « l'identité du vendeur ou prestataire de services n'était pas connue par le prêteur », n'a pu, sans violer l'article 1^{er}, 20°, de la loi du 12 juin 1991, décider que « le contrat était un « contrat de crédit lié ».* Voyez également l'arrêt de la Cour de Justice européenne dans l'affaire C-58/18 liée à l'installation de panneaux photovoltaïques.
26. <https://www.rtl.be/info/belgique/economie/500-menages-wallons-remboursaient-des-panneaux-photovoltaïques-qui-n-ont-jamais-ete-installes-la-justice-a-tranche-910097.aspx>; <https://www.renouvelle.be/fr/actualite-belgique/les-sans-panneaux-ne-devront-plus-rembourser-leur-credit>
27. <https://www.actu-juridique.fr/affaires/bancaire-credit/les-nouveaux-contentieux-le-cas-du-credit-affecte/>
28. <https://www.legifrance.gouv.fr/affichJuriJudi.do?oldAction=rechJuriJudi&idTexte=JURITEXT000037196502&fastReqId=1807521994&fastPos=2>
29. Voyez le jugement du T.C. Hainaut (Div. Mons) du 25/10/2017, J.L.M.B. 2019/18 p. 837 : « *Le consommateur qui contracte un emprunt dans le but de financer l'achat de panneaux photovoltaïques et reçoit lui-même le montant du crédit ne bénéficie pas de la protection prévue par l'article 19 de la L.C.C. [devenu aujourd'hui l'article VII.91 du C.D.E.] lorsque le bien financé, en l'occurrence les panneaux photovoltaïques, n'est pas mentionné dans le contrat de crédit. Le mécanisme de protection instauré par l'article 19 de la L.C.C. est, au demeurant, incompatible avec l'exigence du vendeur d'être*

totalelement payé avant la livraison. »

30. https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?sessionId=DC7FC1BA91BEBEB8B503569583C0AF18.tplgfr27s_2?idSectionTA=LEGISC-TA000032226094&cidTexte=LEGITEXT000006069565&dateTexte=20190813
31. Article L. 311-8 du Code de la consommation français.
32. Article L. 312-48 du Code de la consommation.
33. En ce qui concerne les véhicules, ceci implique également une modification de l'Arrêté royal du 5 avril 2019 relatif aux contrats de vente de véhicules automoteurs.
34. Cette disposition nouvelle viendrait compléter l'Art. VII.147/5 du CDE qui stipule que *Lorsque le contrat de crédit mentionne le bien ou la prestation de service financé ou que le montant du contrat de crédit est versé directement par le prêteur au vendeur ou prestataire de services, les obligations du consommateur ne prennent effet qu'à compter de la livraison du bien ou de la prestation du service ; en cas de vente ou de prestation de services à exécution successive, elles prennent effet à compter du début de la livraison du produit ou de la prestation du service et cessent en cas d'interruption de celles-ci, sauf si le consommateur reçoit lui-même le montant du crédit et que l'identité du vendeur ou du prestataire de service n'est pas connue par le prêteur. Le montant du crédit ne peut être remis au vendeur ou au prestataire de services qu'après notification au prêteur de la livraison du bien ou de la prestation du service.*
35. https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=2ahUKEwig36D2sLnAhULsKQKHU7QAdcQFjAAegQIABAC&url=http%3A%2F%2Feuropa.eu%2Frapid%2Fpress-release_MEMO-02-252_fr.pdf&usg=AOvVaw2gKtOFI5yjOmWUSNKEcfrZ
36. <https://economie.fgov.be/fr/themes/ventes/reglementation/delais-de-retractation>
37. Voyez l'arrêt de la Cour de Cassation française, Chambre civile 1, 31 janvier 2018, 16-17820 <https://juricaf.org/arret/FRANCE-COURDECASSA-TION-20180131-1617820>
38. Voyez nos recommandations 2008 et 2009 à ce sujet sur le site de la JSC www.journeesanscredit.be
39. Voyez les recommandations de la JSC 2018 sur le site www.journeesanscredit.be
40. Working Paper document n°78 - janvier 2006 - BNB - Crédits aux particuliers - analyse des données de la centrale des crédits aux particuliers, pages 14 à 20. Voyez aussi les analyses rédigées en 2014 et 2015 par Le Réseau Financité.
41. 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



Contact :
Anne Defossez
Directrice
Centre d'Appui-Médiation de Dettes
Bvd du Jubilé, 155 à 1080 Bruxelles
a.defossez@mediationdedettes.be
02/217.88.06
0473/690.651



JOURNÉE SANS CRÉDIT

LA PLATEFORME JOURNÉE SANS CRÉDIT

Les recommandations présentées dans ce dossier 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 plateforme sont en contact;
- Formuler des recommandations au législateur pour améliorer la protection des consommateurs et en particulier les plus précaires d'entre eux.

LA PLATEFORME EST CONSTITUÉE DE 30 ASSOCIATIONS.

Associations francophones :

Equipes Populaires, Centre d'appui médiation de dettes de la Région Bruxelles-Capitale, Réseau belge de lutte contre la pauvreté, Forum bruxellois de lutte contre la pauvreté, Réseau wallon de lutte contre la pauvreté, CSC/ACV, FGTV/ABVV, Groupe Action Surendettement (GAS), Centre de référence de Liège (GILS), Centre de référence de Namur (Médénam), Centre de référence du Hainaut (Créno), Actions sociales du Brabant Wallon, Jeunes Organisés Combattifs (JOC), Réseau Financement Alternatif, Fédération bruxelloise des services sociaux.

Pour les associations néerlandophones :

Steunpunt Mens en Samenleving VZW (SAM) ;
Jan Vansantvoet 0492/97.52.83

Il vous est loisible de consulter les recommandations de la plateforme Journée sans crédit sur : www.journeesanscredit.be

RECAPITULATIF DES RECOMMANDATIONS

LES CRÉDITS BALLONS

1. Renforcer les contrôles par les autorités publiques compétentes
2. Préciser dans le contrat de vente les conditions de reprise du véhicule à la fin du contrat
3. Permettre à l'acheteur de pouvoir revendre la voiture à l'acheteur de son choix
4. Renforcer l'analyse de solvabilité de l'emprunteur : le crédit ballon doit pouvoir être remboursé au moyen des revenus de l'emprunteur
5. Diminuer les risques de surendettement en limitant la durée du crédit ballon et le montant du ballon

LES CRÉDITS LIÉS À L'ACHAT D'UN BIEN

1. Renforcer l'encadrement des crédits liés à l'acquisition d'un bien ou d'un service
2. Améliorer l'efficacité du droit de rétractation
3. Améliorer le fichier de la Centrale des crédits aux particuliers (CCP)