

**RECOMMANDATIONS DE LA PLATE-FORME
JOURNEE SANS CREDIT
(Extraits des recommandations 2008 et 2009)
Mise à jour - juin 2015**



**Centre d'Appui aux Services de Médiation de
Dettes de la Région de Bruxelles-Capitale**

Anne DEFOSSEZ, directrice
Bvd du Jubilé, 155 à 1080 Bruxelles
Tél. 02/217 88 05 - Fax 02/217 88 07
info@grepa.be - www.grepa.be

Table des matières

1. Pour une utilisation optimale de la Centrale des crédits aux particuliers (CCP).....	4
1.1. Mesurer l'endettement réel.....	4
1.2. Tracer les regroupements de crédits et les refinancements.....	5
1.3. Tracer les intermédiaires de crédit.....	5
1.4. Une analyse plus précise des données de la Centrale permet de mettre en évidence les pratiques irresponsables de certains dispensateurs de crédit.....	6
2. Contre l'élargissement de la Centrale des crédits aux particuliers	7
2.1. Un manque de pouvoir d'achat n'est pas synonyme de problème de surendettement.....	7
2.2. Nécessité d'une analyse de solvabilité personnalisée et active.....	8
2.3. Le financement de la lutte contre le surendettement n'est pas un argument pertinent.....	10
2.4. Les risques d'enregistrements non justifiés sont réels.....	11
2.5. Les listes noires existantes illustrent les problèmes liés à l'enregistrement de défauts de paiement en matière de dépenses domestiques	16
2.6. La Commission de la protection de la vie privée insiste sur le droit à la protection de la vie privée	18
2.7. L'échec des larges Centrales aux Pays-Bas et en Allemagne.....	19
2.8. Les risques d'exclusion sont réels.....	20
2.9. Praticabilité et coût ?.....	21
3. L'accès des prêteurs au fichier central des saisies	22
3.1. Pourquoi un fichier central des saisies?.....	22
3.2. Qu'enregistre-t-on?.....	22
3.3. Qui peut y accéder et comment ?.....	22
3.4. La loi actuelle prévoit déjà l'accès pour les prêteurs aux données du fichier des saisies....	23
3.5. Cela peut-il réduire les risques de défaut de paiement en matière de crédit?.....	23
3.6. À quelle condition ?.....	24
4. Conclusions	24

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

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

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

La plate-forme a formulé de nombreuses recommandations relatives à l'amélioration de la loi crédit et s'est également positionnée en 2008 et 2009 sur la question de l'élargissement – inopportun à son sens - des données enregistrées dans la centrale des crédits aux particuliers.

Toutes les recommandations de la plateforme sont disponibles en fr sur le site www.journeesanscredit.be ou en nl sur le site www.dagzonderkrediet.be.

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

1.1. Mesurer l'endettement réel

A l'heure actuelle, les montants enregistrés dans la CCP correspondent aux montants maximum prévus contractuellement. Si, en ce qui concerne les prêts et ventes à tempérament, les prêts hypothécaires et les crédits-bail, cela correspond le plus souvent au montant réellement libéré à la signature, cela n'est pas le cas pour les ouvertures de crédit.

Comme le souligne la BNB, ***le cadre législatif actuel ne permet pas de déterminer avec précision l'endettement réel du consommateur***¹.

Mesurer l'endettement réel en ce qui concerne les ouvertures de crédits.

Pour les ouvertures de crédits, c'est le montant maximum de la ligne de crédit octroyé par contrat qui est enregistré. Or ce montant ne correspond pas automatiquement au montant réellement prélevé par l'emprunteur. De ce fait, l'information telle qu'elle est stockée actuellement dans la Centrale, surévalue le plus souvent le montant réellement dû par l'emprunteur.

Sachant que les ouvertures de crédit représentent en nombre 57,8 % des contrats au 31 décembre 2014 (soit 6.542.169 contrats), il nous semble essentiel de pouvoir :

- identifier celles qui sont dormantes (on pourrait considérer comme dormant celles qui sont inutilisées depuis leur octroi et celles qui sont à zéro depuis au moins 12 mois);
- identifier les encours réels utilisés par les consommateurs.

Mesurer l'endettement réel en ce qui concerne les autres types de crédits.

Ceci est vrai également pour les autres types de crédit (prêt à tempérament, vente à tempérament, crédit hypothécaire), puisqu'il n'est pas tenu compte des remboursements réalisés une fois le crédit octroyé.

Par ailleurs, c'est le montant total à rembourser qui est enregistré dans la centrale sans autre précisions. Comme le souligne la BNB dans son dernier rapport statistique, lors de l'interprétation du montant des crédits enregistrés dans la centrale, *l'évolution de ce montant moyen donne par conséquent une indication de la charge totale de remboursement sans qu'on ne sache pour autant si le changement provient du capital emprunté ou du montant des intérêts, qui est influencé par la durée du crédit et par le taux d'intérêt en vigueur*

Conséquences: Ce biais est dommageable pour les raisons suivantes:

- il limite la connaissance des montants réellement dus, de l'endettement crédit effectif;
- il biaise l'information collectée par les prêteurs : or, un des attraits fondamentaux de la CCP est de fournir une information exacte (par rapport à celle qui était jusque là reçue par les clients, et qui était donc sujette à caution, en matière d'endettement crédit);

¹ Centrale des crédits aux particuliers, BNB, Statistiques 2014, BNB, page 9

Recommandation :

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

Cette demande est d'ores et déjà soutenue par la Centrale elle-même.

1.2. Tracer les regroupements de crédits et les refinancements

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

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

Pour toutes ces raisons, une traçabilité des «regroupements de crédits et refinancements» devrait être rendue possible au sein de la CCP.

Cette information est disponible puisque le code de droit économique prévoit que le crédit doit être adapté à la capacité financière du consommateur et au but du crédit (art VII.75 et 77 §2 du CDE).

Depuis le 1^{er} avril 2015, la loi impose aux prêteurs d'utiliser un questionnaire pour vérifier la solvabilité du consommateur. Ce questionnaire devra notamment renseigner le but du crédit.

Recommandation :

Pour pouvoir tracer les regroupements et les refinancements de prêts dans la CCP, il est indispensable que l'information concernant le but du crédit devrait être transmise à la Centrale des Crédits.

1.3. Tracer les intermédiaires de crédit

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

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

pratique raisonnée de l'offre de crédit, et devrait avoir des retombées positives quant à la professionnalisation du personnel de ce secteur.

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

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

Recommandation :

Pour pouvoir tracer les intermédiaires de crédits dans la CCP, cette information, déjà complétée par le professionnel dans le contrat de crédit (qui - en vertu de l'article VII.78 CDE- doit mentionner obligatoirement le nom et les coordonnées de l'intermédiaire), devrait être ensuite transmise à la CCP avec les autres informations déjà collectées.

1.4. Une analyse plus précise des données de la Centrale permet de mettre en évidence les pratiques irresponsables de certains dispensateurs de crédit

Dans une analyse plus précise des données de la centrale réalisée en 2006 (Working paper 78), la Banque Nationale avait mis en évidence de manière très précise la responsabilité de certains dispensateurs de crédit en particulier ².

Les vendeurs (spécialisés dans la vente à tempérament) y étaient pointés du doigt et présentaient **trois fois plus de contrats défaillants que les autres dispensateurs de crédits**.

Elle révélait également que **les sociétés spécialisées dans l'octroi de cartes de crédit présentaient deux fois plus de contrats défaillants** que les autres prêteurs.

Sur l'ensemble des contrats qu'elles octroyaient, **les vendeurs présentaient 28 % de contrats défaillants, les sociétés de cartes de crédit présentaient 17 % de contrats défaillants**, alors que les pourcentages relevés **pour les autres dispensateurs de crédit** variaient entre **4,3 et 7,7 %**.

« Les défauts de paiement ventilés par type de crédit confirment que les vendeurs et les sociétés des cartes de crédit ont affaire à un plus grand nombre de dossiers défaillants que les autres acteurs sur quasi tous les sous-marchés concernés (graphique 16). Toutefois, les pourcentages de défaut de paiement très élevés recensés auprès des vendeurs sur les prêts à tempérament et les ouvertures de crédit ne concernent dans les deux cas qu'un nombre relativement faible d'enregistrements positifs, parmi lesquels les dossiers à problèmes seraient quasi exclusivement enregistrés auprès d'un seul dispensateur de crédit. »

² Working Paper document n° 78 - op.cit., pages 16 et suivantes.
<https://www.nbb.be/doc/ts/publications/wp/wp78fr.pdf>

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

La Centrale des crédits aux particuliers n'enregistrait auparavant que les défauts de paiement relatifs aux contrats de crédit à la consommation et aux contrats de crédit hypothécaire.

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

Divers secteurs – entre autre celui du crédit – ont préconisé l'élargissement de la Centrale des crédits aux particuliers en une « centrale de l'endettement » où seraient reprises toutes les autres dettes (factures d'énergie impayées, factures d'hôpitaux, arriérés de loyers, arriérés en matière de téléphonie,...).

La transformation de la Centrale des crédits aux particuliers en une véritable « centrale de l'endettement » serait la solution idéale pour avoir un aperçu complet de l'endettement du demandeur de crédit afin d'éviter l'apparition de situations de surendettement.

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

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

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

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

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

Il n'est pas non plus surprenant que des **situations de surendettement s'accompagnent de crédits et de dettes de crédit**. Les statistiques de la Centrale des crédits aux particuliers de l'année 2014 montrent que, dans plus de 70% des dossiers de règlement collectif de dettes, il est question d'au moins un contrat de crédit.

28,6 % de personnes enregistrées qui font appel à la procédure de règlement collectif de dettes alors ne sont pas enregistrées pour des arriérés concernant un contrat de crédit. Mais les chiffres montrent que ces 28,6% sont répartis comme suit : **seules 21,7 % des personnes**

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

concernées n'ont pas de contrat de crédit. 6,9 % concerne des personnes ayant un contrat de crédit sans retards de paiement⁴.

La Centrale des crédits aux particuliers a aussi fait remarquer explicitement que 12,1% des personnes ayant des retards de paiement (en matière de crédit) ont un règlement collectif de dettes mais que ce pourcentage grimpe à 43,6 % si le bénéficiaire du crédit a au minimum cinq retards de paiement (en matière de crédits). Ce dernier chiffre **montre, selon la Centrale, que plus de la moitié des bénéficiaires de crédit ne font pas (encore) appel à la procédure de règlement collectif de dettes même s'ils ont déjà de gros problèmes pour rembourser leurs crédits.**

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

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

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

2.2. Nécessité d'une analyse de solvabilité personnalisée et active

Selon nous, l'objectif de prévenir efficacement le surendettement peut être réalisé plus facilement en prenant suffisamment de temps pour analyser de manière personnalisée et approfondie la solvabilité du consommateur, et ce pour chaque demande de crédit.

Cette obligation est d'ailleurs déjà stipulée dans la loi et les prêteurs disposent dans ce cadre de la possibilité de demander au consommateur des preuves récentes de ses revenus et de ses dépenses. Une analyse personnalisée de la solvabilité donne beaucoup plus la garantie au prêteur d'être en possession d'informations actualisées et correctes que de compter sur l'output automatique de données par une centrale de l'endettement. De plus, la technique prônée par les prêteurs (ardents défenseurs de la Centrale de l'endettement) qui consiste à prédire statistiquement si le candidat-emprunteur est oui ou non une personne solvable en lui attribuant un score automatique (et donc extrêmement rapide) sur base d'informations fournies par une base de données comprend un double risque. La conséquence pourrait être que des personnes solvables ne puissent pas obtenir de crédit et, dans le sens inverse, qu'un crédit soit quand même octroyé à des personnes insolvables.

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

⁴ Voir Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2014, BNB, page 58

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

Ces arguments sont erronés sur plusieurs points :

- Il est faux que « la loi stipule que l'emprunteur doit en informer le prêteur ». La loi impose aux consommateurs une obligation passive de fournir des renseignements (des réponses correctes aux questions qui ont été posées).
- **C'est le prêteur qui a une obligation active d'enquête, de conseil et de prudence. Ce devoir d'investigation du prêteur s'accompagne d'ailleurs depuis avril 2015 de l'obligation d'utiliser un questionnaire pour vérifier la solvabilité du consommateur (art. VII 69 §2 CDE). Ce formulaire doit reprendre au minimum :**
 - le but du crédit
 - les revenus
 - le nombre de personnes à charge
 - le nombre et le montant des crédits en cours
 - les autres engagements financiers
 - les fichiers consultés
- Il est faux de dire que le prêteur n'a pas de moyen de contrôle. **Dans le cadre de l'enquête obligatoire sur la solvabilité, le prêteur peut parfaitement demander des éléments de preuve nécessaires pour contrôler les affirmations du consommateur concernant ses dépenses courantes** (par ex. la preuve de paiement du loyer, une copie de la facture de téléphone ou d'énergie,...). Une telle enquête individuelle, soigneusement effectuée, peut donner les garanties **nécessaires concernant l'actualité et l'exactitude des données demandées**, et ce sans la mise en place d'une centrale encombrante et coûteuse (voir également le point 2.9.). Travailler avec une centrale de l'endettement augmente au contraire le risque d'erreurs et de retards en matière de traitement des changements en ce qui concerne les dépenses courantes.
- On insinue que les consommateurs font preuve de mauvaise foi : ils mentiraient sur les dépenses afin d'obtenir un crédit : « *Cela n'est pas toujours le cas.* » Toutefois, il n'existe pas d'enquête indiquant que les problèmes en matière de remboursement de crédits sont causés (en partie) par les mensonges des consommateurs. **Dans la jurisprudence, il n'arrive pratiquement jamais qu'un consommateur soit sanctionné parce qu'il aurait fourni des informations erronées.** Les décisions de justice dans lesquelles les prêteurs sont condamnés à cause d'une mauvaise enquête et/ou la non-observation de leurs obligations en matière de conseil et de prudence (anciens art. 10, 11 et 15 de la Loi relative au crédit à la consommation) sont très fréquentes. Le recours aux services de médiation des dettes montre également que l'imprudence et parfois même la manipulation des données par le prêteur (ou l'intermédiaire du crédit) se produisent trop fréquemment.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

⁸ Voir la Loi du 4 septembre 2002 « visant à confier aux centres publics d'action sociale la mission de guidance et d'aide sociale financière »⁷.

surendettement ne peut être retenu comme argument pour soutenir la création d'une centrale de l'endettement.

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

« B.8.1. Sans qu'il soit nécessaire d'apprécier le bien-fondé d'un des motifs avancés par le Conseil des ministres et les parties intervenantes, à savoir la nécessité d'assainir le secteur du crédit en le responsabilisant, la Cour constate que le législateur a pu raisonnablement considérer que le Fonds de traitement qu'il instituait en vue de pourvoir, à titre subsidiaire, au paiement des médiateurs de dettes chargés d'assurer la procédure du règlement collectif de dettes serait alimenté par une contribution versée par les seules entreprises professionnelles de crédit et de prêts hypothécaires. Non seulement, en effet, on ne voit pas comment on aurait pu techniquement, **en raison de l'indétermination des autres créanciers mais aussi du caractère fluctuant de ces créances**, faire contribuer les autres créanciers d'une personne surendettée à l'alimentation de ce Fonds, mais, en outre, le Rapport général de la Fondation Roi Baudouin (Rapport général sur la pauvreté, F.R.B., 1994), qui est à l'origine de nombreuses initiatives législatives, ainsi que les travaux préparatoires de la loi entreprise (Doc. parl., Chambre, 1996-1997, nos1073/1, 1073/11, p. 124, et 1074/1, p. 3) font apparaître **le rôle important, même s'il n'est pas le seul, du crédit à la consommation dans le phénomène de surendettement, ce qui peut expliquer que le législateur ait fait peser sur les seuls organismes de crédit** l'alimentation du Fonds chargé d'honorer les coûts liés aux médiations de dettes des personnes indigentes. »⁹

2.4. Les risques d'enregistrements non justifiés sont réels

Nous constatons dans notre pratique que de nombreuses factures domestiques impayées le sont parce qu'elles font l'objet d'une contestation justifiée de la part du consommateur.

Dans bon nombre de situations, en effet, l'information du consommateur, lors de la conclusion des contrats, est lacunaire, inexistante, voire même erronée. De nombreuses pratiques de marketing, de démarchage, et d'« accroche » des consommateurs sont abusives et trompeuses et les clauses abusives abondent dans les contrats.

Par ailleurs, on constate également qu'en cas de plainte, le consommateur a parfois beaucoup de difficultés à obtenir une solution amiable auprès des services clientèles de leurs fournisseurs (que ce soit en matière d'énergie, de télécom ou dans d'autres secteurs).

En matière de télécom, certains consommateurs témoignent d'un temps d'attente approchant l'heure de communication. Les courriers envoyés par les services de médiation de dettes ou les autres intervenants sociaux restent encore trop souvent lettre morte ou sont traités avec une lenteur affligeante voire pas traités du tout par les services après-vente, les réponses apportées ne correspondent pas forcément à la demande.

Information insuffisante du consommateur, pratiques de marché abusives, clause abusives, ...

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

Les rapports annuels des différents **ombudsmans**¹⁰ l'attestent : de nombreuses plaintes concernent des factures incompréhensibles, erronées, non justifiées, prescrites, des frais administratifs excessifs, des pratiques de marché abusives, ...

*« Le Service de Médiation (Energie) a constaté que souvent, des **manques de clarté** de certaines factures existent toujours ou les paiements ou remboursements (avec ou sans domiciliation) donnent lieu à des **frais administratifs excessifs** ou que certains frais facturés sont sans commune mesure avec le solde ouvert auprès du fournisseur et sont **donc injustifiés** »¹¹.*

*« Proximus ne tient pas toujours compte des considérations du service de médiation, **allant jusqu'à ne pas respecter certaines dispositions légales**. Il nous faut constater que le service de médiation a enregistré plusieurs réactions négatives - insuffisamment motivées - de Proximus »¹².*

« La facturation, premier facteur de frustration pour le consommateur : Près de la moitié des plaintes enregistrées (46,60%) ont trait à la facturation des services de télécommunications. Ces litiges concernent, entre autres, l'application incorrecte des dispositions contractuelles, le passage obligé au système de facturation électronique ou encore l'envoi tardif des factures ».

La Commission des clauses abusives a dénoncé a de multiples reprises le **cumul illicite des clauses pénales** ou l'existence d'autres types de **clauses abusives** dans les contrats¹³ et elle constatait déjà en 2011¹⁴ :

qu'effectivement, il arrive de plus en plus souvent que les conditions contractuelles prévoient, en cas de paiement tardif ou d'inexécution d'une autre obligation, de récupérer auprès de la partie adverse outre un montant forfaitaire, des frais spécifiques, lesquels sont déjà censés être compris dans la somme forfaitaire exigée en cas de non-respect fautif du délai de paiement.

Dans les services de médiation de dettes, de nombreuses plaintes nous parviennent également notamment au sujet du démarchage à domicile. De nombreuses personnes se plaignent de pratiques proches du harcèlement dans le cadre de démarchages à domicile :

Témoignages de médiateurs de dettes : « Le représentant de commerce a mis un pied dans la porte pour m'empêcher de la refermer, il ne voulait plus partir tant que je ne signais pas, il est resté 2 heures jusqu'à ce que je signe finalement pour m'en débarrasser » ; « il m'a menti par rapport au contrat » ou d'offres spéciales : « Nous avons été invités dans un

¹⁰ Voyez notamment le rapport d'activité 2014 du Service Médiation Energie, page 62 et suivantes. http://www.mediateurenergie.be/images/PDF/Service_de_Mediation_de_l_Energie_Rapport_activite_2014.pdf
Voyez le rapport d'activité 2014 du Service médiation Télécom <http://www.ombudsmantelecom.be/fr/rapport-annuel.html?IDC=21>

¹¹ Rapport d'activité 2014 du Service Médiation Energie, opcit, page 51

¹² Rapport d'activité 2014 du Service Médiation Energie, opcit, page 21

¹³ C.C.A. 23, 19 décembre 2007, Avis sur les conditions générales dans les contrats entre vidéothèques et consommateurs, p.

¹⁴ http://economie.fgov.be/fr/binaries/Cca23_tcm326-74381.pdf ; C.C.A. 24, 25 juin 2008, Avis sur les conditions générales des contrats dans le secteur de la télédistribution, p. 48-49 http://economie.fgov.be/fr/binaries/Cca24_tcm326-74422.pdf , C.C.A 36, 26 novembre 2014, Avis sur les règlements des gestionnaires de réseau de distribution http://economie.fgov.be/fr/binaries/CCA_36-officiel_tcm326-260883.pdf

¹⁴ Avis de la Commission des Clauses Abusives du 17 février 2011 sur l'intérêt d'une réglementation uniforme des clauses en matière de délais de paiement, de frais de recouvrement et d'indemnités pour retard de paiement http://economie.fgov.be/fr/binaries/CCA%2029_tcm326-120916.pdf

magasin de meubles. L'idée de recevoir un toaster gratuit nous a motivé à y aller. Une fois sur place impossible de résister. Le vendeur nous a baratiné tellement qu'on a acheté une chambre à coucher à crédit. Aussitôt sortis du magasin on a regrettés mais c'était trop tard ! » ;

« On fait croire au consommateur qu'il reçoit une tablette gratuite avec son abonnement internet mais en réalité il le loue <http://www.test-achats.be/hightech/ordinateurs/en-direct/tablette-et-abonnement-chez-belgacom-qu-en-penser> et il doit continuer à en payer le prix même s'il résilie son abonnement internet ! ».

« Lors de la signature des contrats l'information est souvent lacunaire voire mensongère. Le consommateur se retrouve lié à un service qui n'est pas adapté ni à sa situation financière n à ses besoins. Même s'il peut résilier quand il se rend compte du coût réel, c'est trop tard puisqu'il a déjà une dette ».

Le démarchage abusif a également été dénoncé par le Service médiation Energie dans un communiqué de presse du 19/12/2014 :

« Le Service de médiation constate qu'il existe des pratiques répréhensibles opérées par certains fournisseurs en matière de vente de contrats d'énergie en porte-à-porte.

Les plaintes que le Service de médiation reçoit montrent que des vendeurs peu scrupuleux se tournent vers les personnes vulnérables, contournent les règles d'identification et de signature de contrats, ne donnent pas d'informations ou donnent des informations erronées sur leur mandant, les produits qu'ils vendent ou les droits des consommateurs ».

Une interdiction complète de la vente de porte-à-porte auprès de consommateurs résidentiels ainsi qu'auprès des PME s'impose ».

Last but not least ... Depuis plusieurs années, les associations de lutte contre la pauvreté et les organisations d'aide aux personnes, telles que les services de médiation des dettes, constatent de plus en plus de dérives dans les pratiques de certains huissiers de justice dans le cadre du recouvrement amiable de créances.

Bien que les huissiers de justice soient surtout connus pour leurs compétences classiques et légales en matière de recouvrement judiciaire, on observe, ces dernières années, qu'un nombre croissant d'huissiers procèdent au recouvrement de sommes par voie amiable et ce, en dehors de toute procédure judiciaire ou de tout titre exécutoire. C'est ce qu'on appelle le recouvrement de dettes à l'amiable. Dans ce cadre, l'huissier n'agit pas en sa qualité d'officier ministériel et public, mais seulement en tant que mandataire de son client (hôpitaux, communes, fournisseurs télécom, énergie ou autre).

Plusieurs enquêtes¹⁵ menées sur le terrain par les services de médiation de dettes regroupés au sein de notre association ont révélé que certains huissiers violent systématiquement la loi du 20 décembre 2002 sur le recouvrement amiable des dettes du consommateur.

D'autres associations de consommateurs, telles que Test-Achats, ont fait les mêmes constats¹⁶.

Exemples :

De nombreux courriers que nous avons analysés ne contiennent pas les informations obligatoires prévues par la loi, sont menaçants ou sont libellés de manière telle que le consommateur est induit en erreur. Les montants réclamés ne sont pas justifiés, l'huissier ne

¹⁵ <http://www.mediationdedettes.be/Une-enquete-menee-sur-le-terrain?lang=fr>

¹⁶ Voyez <http://www.test-achats.be/famille-prive/nc/en-direct/ne-payez-pas-sur-le-champ-a-lhuissier-de-justice-moderato>

répond pas aux contestations des consommateurs,... Toutes ces pratiques sont contraires à la loi.

Exemple :

Dans le cadre de la récupération amiable d'une facture d'hôpital de 26,26 euros, l'huissier va réclamer une majoration forfaitaire de 25 euros, des intérêts, deux mises en demeure de 17,73 euros chacune, ainsi que des droits d'encaissement de 13, 54 euros. Au total, c'est un montant de 101,14 euros que le consommateur se voit réclamer.

Les plaintes justifiées ne sont pas traitées

Le rapport de l'ombudsman du secteur télécom confirme cet état de fait et note :

« Comme le montre la réponse du plaignant dans le premier exemple, il est étonnant que Proximus, pour certaines plaintes apparemment simples, ne parvienne pas à proposer une solution en première ligne. Le service de médiation encourage, une fois encore, Proximus à prendre des mesures visant à mettre en place un service clientèle facile à joindre et suffisamment conscient de l'importance d'un traitement de qualité des plaintes de première ligne ». (Rapport ombudsman Télécom 2014 page 19)

« Le service de médiation constate, en outre, qu'un certain nombre de plaignants se demandent pourquoi, après l'intervention du service de médiation, des plaintes contre Mobistar sont positivement réglées à très bref délai alors que dans le cadre d'une plainte de première ligne, il s'avère très difficile de trouver avec ce même opérateur un règlement convivial. Le service de médiation est évidemment ravi de l'approche globalement positive de Mobistar en matière de plaintes, mais il encourage l'opérateur à généraliser cette attitude pour les plaintes qui lui sont directement adressées ». (Rapport ombudsman Télécom 2014, page 22)

« Selon le Service de Médiation, cela veut dire que pour les fournisseurs avec un pourcentage de plaintes plus élevé, des efforts supplémentaires sont possibles pour améliorer la qualité de service en première ligne ». (Rapport Service médiation Energie 2014 page 40)

Quelques exemples récents en matière d'énergie

Dans un dossier concernant une créance de Lampiris cédée/vendue à Hoist, l'utilisateur ne parvenait pas à obtenir une réponse à ses demandes. Lampiris le renvoyait vers Hoist qui disait que le dossier était clôturé alors qu'il y avait en réalité un remboursement à effectuer. L'utilisateur demande notre aide. Lampiris accepte de nous transmettre un historique des mouvements (qu'ils ne transmettent plus au client lorsque la dette est vendue à Hoist). On se trouve donc face au problème de la cession d'une ou plusieurs factures d'acompte et de rectifications de factures postérieures à cette cession.

La situation, avant d'être résolue, était que non seulement Lampiris réclamait un solde de 260 euros à l'utilisateur mais que les remboursements étaient 'bloqués' du fait d'être liés à des factures cédées à Hoist. Au final, après fusion des « deux comptes », 437,88 euros ont été remboursés à l'utilisateur.

Dans un dossier concernant des créances d'Electrabel, toutes les factures cédées/vendues à Hoist sont prescrites. L'huissier Dikaioma interpellé par le service Infor gaz élec, ne répond pas.

La question de la prescription des factures est importante car Lampiris vend des factures proches de la prescription de cinq ans. Actuellement dans une contestation de dette qui porte sur plus de 8000 euros, le tiers des factures est déjà prescrit. Toutefois, Hoist interpellé par notre service ne répond rien et Lampiris nous renvoie vers Hoist/Dikaioma. Aucune réponse non plus de Dikaioma dans un autre dossier portant sur plus de 5000 euros. Dans les autres dossiers encore en cours, des courriers ont été envoyés à Dikaioma qui n'a pas répondu.

Dans un autre dossier, une créance d'Electrabel de 715,81 euros est vendue à Hoist début 2013. Dans les mois qui suivent le service social de la commune de l'usager introduit une demande de rectification des factures en demandant au fournisseur d'appliquer le tarif social pour les années 2010 à 2012. Cette rectification est faite, et conduit à un remboursement en faveur de l'usager le 28/11/13. Dès le mois de décembre ECS nous confirme avoir informé Hoist de ce que la créance vendue n'existe plus. Néanmoins, Hoist met en œuvre la procédure européenne d'injonction de payer, et l'usager recevra une injonction le 26/11/14 du Juge de Paix du deuxième canton d'Anderlecht, notifiée par pli judiciaire du 28/11/14.

Dans un autre dossier, un usager est poursuivi pour le paiement de factures à son nom mais pour une adresse où il n'a jamais habité. On se rend compte qu'il s'agit d'une usurpation d'identité. Hoist lui réclame le paiement de factures pour la période du 6 avril 2011 au 7 mai 2013. Nous nous sommes adressés à ECS pour leur signaler, preuves à l'appui, que ce Monsieur n'a jamais habité la région, mais y a bien travaillé un moment, et s'y est fait voler son portefeuille. ECS nous répondra que vu la cession de créances, ils ne peuvent plus intervenir dans la procédure sauf à devoir rectifier la facture. Le service interpelle à nouveau. ECS qui répondra que « À la date du 15 février 2013, Electrabel Customer Solutions a vendu et donc, cédé un portefeuille de certaines créances impayées à la société HOIST. Les différents débiteurs concernés ont, conformément à l'article 1690 du Code civil, reçu un courrier leur notifiant cette cession et leur précisant qu'à partir du 15 février, HOIST est devenu leur nouveau créancier et donc, que les paiements en vue d'apurer leur dette devront être faits directement sur le compte de la société HOIST ou de ses mandataires. Les débiteurs concernés ont toujours une dette relative à leur fourniture d'énergie et, à ce titre, peuvent donc continuer à bénéficier des Obligations de Service Public qui leur sont, le cas échéant, applicables. La seule différence, c'est que leur interlocuteur est dorénavant HOIST et plus Electrabel Customer Solutions. Une convention entre HOIST et Electrabel Customer Solutions prévoit, notamment, les échanges d'information nécessaires que pour garantir aux débiteurs concernés la correcte application de la législation sectorielle, en ce compris les OSP. »

DIKAIOMA et HOIST n'ont jamais répondu à ce jour.

Dans un autre dossier concernant une ancienne dette de Lampiris, la dette était farouchement contestée par l'usager qui avait porté le litige lui-même devant le Médiateur fédéral. L'usager est venu nous trouver quand Lampiris avait signalé au Médiateur fédéral que « La dette étant cédée à un bureau de recouvrement Hoist Kredit AB, nous leur avons communiqué la réponse à transmettre au client. En effet, ce dernier agit en tant qu'intermédiaire dans ce dossier et nous sommes donc tenus de faire valider chaque communication ayant pour objet un historique de paiement ». Cette réponse en dit long sur les complications engendrées par les cessions de créances aux sociétés de recouvrement. L'usager trouvait la situation tout à fait bloquée de sorte que notre service a contacté directement Lampiris pour contester totalement la dette. Lampiris a dû reconnaître une erreur de ses services lors de la vente de la créance et a admis la prescription invoquée. Ce problème de prescription est récurrent.

Dans un autre dossier, la dette concerne la période comprise entre 2010 et 2011. La dette réclamée est de 3605,92 euros alors que cette personne ne doit rien. En fait ce Monsieur a déménagé des lieux en 2009, il nous consulte avec la preuve de son déménagement, ainsi que la preuve d'un relevé contradictoire des index entre lui et le nouveau locataire. Dès 2011, l'intervention du CPAS

d'Etterbeek avait permis de mettre en évidence que le compteur continuait à être facturé au nom de l'utilisateur, alors qu'un autre locataire y habitait. Mais aussi qu'une inversion des compteurs venait compliquer les choses. L'ensemble des preuves ont été envoyées à Hoist. Nous n'avons reçu aucune réponse à ce jour.

Voyez, également, en ce sens le jugement du juge de paix d'Anvers en annexe. Le débiteur est poursuivi dans le cadre d'un crédit à la consommation datant de 2003. Hoist admet qu'il ne dispose ni du contrat de crédit, ni d'un décompte détaillé justifiant les montants réclamés.

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

Il existe un certain nombre de « listes noires » sectorielles sur lesquelles sont enregistrés les défauts de paiement se rapportant aux dépenses domestiques. On peut notamment citer la liste noire « Preventel »¹⁷ à laquelle se référaient jusqu'en 2010) les opérateurs de télécoms et le fichier RSR de Datassur, dans lequel sont enregistrés les défauts de paiement de contrats d'assurance¹⁸.

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

- Une personne enregistrée ne reçoit plus aucun service (ou à des conditions encore moins favorables).
- L'enregistrement massif d'informations dans ce genre de bases de données empêche un contrôle réel et efficace de la qualité des données.
- De nombreuses erreurs humaines se produisent en raison de la complexité du système existant et des insuffisances du système.
- L'enregistrement a été détourné de son objectif initial. Par exemple, on menace d'une inclusion dans la liste noire Preventel afin de mettre le débiteur sous pression pour qu'il paie une dette litigieuse. Ainsi, le fournisseur est à la fois juge et partie.

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

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

*« Cependant, le recours aux procédures judiciaires classiques paraît une garantie insuffisante. En effet, l'expérience montre qu'elles sont trop peu appliquées par les intéressés. Il leur est très difficile d'obtenir satisfaction devant les tribunaux étant donné la défense professionnelle et la grande expérience des associations d'intérêts concernées, d'autant qu'ils ne disposent pas nécessairement de moyens financiers et juridiques suffisants et de l'expertise nécessaire. Un responsable connu comme Datassur fait systématiquement référence sur son site Internet www.datassur.be à une série de « procès favorables » (pour eux), soit quatre cas concrets reçus entre 2000 et 2005, sans faire état du nombre (plus élevé) de cas dans lesquels les personnes concernées ont dû être retirées de la liste négative à la suite d'un examen critique préalable de la Commission. Bien que la Commission ne tienne pas (encore) à jour des statistiques spécifiques quant au nombre de **corrections ou de***

¹⁷ Voir <http://www.preventel.net/>

¹⁸ Voir http://www.datassur.be/public/pages/about_fr.html

désignations s'avérant nécessaires dans les enregistrements de Datassur ou de Preventel qui sont également contestés chez des intermédiaires alternatifs, elle a réalisé un tel exercice pour le crédit à la consommation. Selon ses rapports annuels 2004 et 2005, le nombre de corrections et de désignations se situe entre 70 et 80% des plaintes qui ont fait l'objet d'une enquête ! »¹⁹

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

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

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

a) Suite à l'exposé des motifs en matière d'homonymie, d'erreurs, de fraude, etc., ainsi que les coûts supplémentaires causés par l'informatisation nécessaire des données supplémentaires afin d'éviter ces problèmes, l'utilisation du numéro d'identification du Registre national des personnes physiques par les prêteurs et par la Banque. En outre, le volume considérable de nouveaux enregistrements et les coûts supplémentaires que cela implique nécessitent l'utilisation d'une méthode d'identification qui soit fiable, simple et économique. **La Commission avait déjà évoqué dans l'avis n°10/97 que le risque de confusion, d'erreurs ou de fraudes est plus élevé - étant donné le plus grand nombre de preneurs de crédit - que dans le système actuel de la centrale négative.** À ce niveau, il ne peut que se féliciter du fait qu'on ait clarifié les choses. »²¹

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

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

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

À propos de certains enregistrements qui incluent des risques alourdis pouvant conduire à une procédure, la Commission a considéré dans l'avis « Datassur »⁹ que " **bien que ces données ne soient pas des données judiciaires au sens de l'article 8 de la loi, le traitement de telles données a un caractère plus dommageable et plus délicat encore, dans la mesure où elles n'ont pas été soumises à l'examen du juge ni à une quelconque procédure contradictoire. Traiter des données aussi peu fiables entre également en porte-à-faux avec le principe d'exactitude inscrit à l'article 4, § 1^{er}, 4° de la loi.** (...) »²²

¹⁹ 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.

²⁰ Doc. Parl. Chambre, Annexe 1: avis de la Commission de la protection de la vie privée, DOC 50 1123/001 p. 58.

²¹ Doc. Parl. Chambre, Annexe 1: avis de la Commission de la protection de la vie privée, DOC 50 1123/001 p. 59.

²² Commission de la protection de la vie privée « Demande d'avis sur un encadrement des listes noires », conseil du 15.06.2005, numéro RZ056F3_1, référence 092005.

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

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

À diverses occasions, elle a émis plusieurs réserves sur les modalités concrètes de fonctionnement de ce fichier, notamment, à propos de la détermination précise de l'objectif poursuivi ; des conditions de l'enregistrement des données, de l'information des personnes fichées et de leur droit d'accès. Lorsque le système a commencé à être appliqué, **des dérives se sont manifestées par l'utilisation de la menace de fichage afin de faire pression sur les clients qui contestent le bien fondé d'une facture.** »²³

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

« 3.5. Confrontée à la constitution d'un fichier externe des locataires défaillants, la Commission a estimé, dans l'avis n° 52/2002 du 19 décembre 2002, que, d'une part l'instauration d'un tel fichier requiert une intervention préalable spécifique du législateur afin de l'autoriser éventuellement et le cas échéant, d'en spécifier les modalités de son choix et, d'autre part ce fichier **n'était pas compatible avec les articles 4, 9, 17 et 18 de la loi du 8 décembre 1992.** »²⁴

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

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

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

« 7. Il découle de la jurisprudence constante de la Cour d'arbitrage que seul le législateur fédéral peut déterminer dans quels cas et à quelles conditions le droit au respect de la vie privée et familiale peut être limité. En outre, l'article 22 de la Constitution implique, selon la Cour d'arbitrage, que "toute ingérence des autorités dans le droit au respect de la vie privée (...) soit prescrite par une disposition législative suffisamment précise, qu'elle corresponde à un besoin social impérieux et **qu'elle soit proportionnée à l'objectif légitime poursuivi.**"

Ces **principes de légalité et de proportionnalité** sont également exprimés par l'article 4, § 1, 3° de la LVP. Enfin l'article 8 de la C.E.D.H. commande une "législation prévisible et proportionnelle". »²⁵

²³ Commission de la protection de la vie privée « Demande d'avis sur un encadrement des listes noires », conseil du 15.06.2005, numéro RZ056F3_1, référence 092005.

²⁴ Commission de la protection de la vie privée « Demande d'avis sur un encadrement des listes noires », conseil du 15.06.2005, numéro RZ056F3_1, référence 092005.

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

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

- En effet, il existe des moyens moins radicaux pour éviter le surendettement. Les prêteurs disposent certainement d'autres moyens pour obtenir un bon aperçu de la situation de dépenses du demandeur de crédit, notamment : l'enquête de solvabilité obligatoire (voir recommandation 4.1) et la possibilité de consulter le Fichier central des avis de saisie (voir plus loin, point 2.7.).
- En outre, les statistiques de la Centrale des crédits aux particuliers de l'année 2007 révèlent que, dans près de 80% des dossiers de règlement collectif des dettes, il est question d'au moins un contrat de crédit²⁶. Le surendettement est donc essentiellement lié aux crédits, si bien qu'il serait peu proportionnel de mettre en place une nouvelle centrale de l'endettement pour un nombre (relativement) limité de situations de surendettement sans crédits.

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

« 15. Rappelons également qu'une liste négative externe qui serait légitime dans un secteur économique ne le serait pas si elle faisait l'objet d'un traitement multisectoriel. »²⁷

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

« c. L'existence d'alternatives pour les responsables

*Il convient de se demander si le responsable, **plutôt que de placer les clients sur une liste noire, n'aurait pas pu prendre d'autres mesures pour combattre les risques et si ces mesures alternatives n'auraient pas atteint efficacement la finalité visée.** Les mesures alternatives doivent être préalablement répertoriées et évaluées. Si, par exemple, des supermarchés désirent mettre en œuvre une liste noire des voleurs de magasins dans leur secteur, ils doivent, d'abord, adopter des mesures de prévention autres que la liste noire. »²⁸*

2.7. L'échec des larges Centrales aux Pays-Bas et en Allemagne

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

Le Landelijk Informatiesysteem Schulden (LIS, est un registre spécial pour les retards de paiement envers les propriétaires, les compagnies d'énergie et les services sociaux) auquel il était fait référence **n'était pas encore opérationnel et l'idée a été abandonnée en 2012.**

L'accord concernant la mise en place du LIS a été signé dans le courant du mois de mai 2008. Les sociétés de financement, les banques, les fournisseurs d'énergie, les entreprises de vente par correspondance, les sociétés de logement, les communes, les organismes de règlement de dettes

²⁶ Voir http://www.nbb.be/doc/ts/publications/brochures/BRO_CKPSTAT2007F.pdf

²⁷ 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.

²⁸ Commission de la protection de la vie privée « Demande d'avis sur un encadrement des listes noires », avis du 15.06.2005, numéro RZ056F3_1, référence 092005.

et le Leger des Heils (Armée du salut) devaient prendre part à ce nouveau système. Mais le système a finalement été abandonné en 2012²⁹.

À l'heure actuelle, il n'existe aux Pays-Bas que le Bureau Krediet Registratie (BKR³⁰) qui recueille des informations sur les crédits que les consommateurs ont contractés.

Jugé disproportionné et inutile, l'enregistrement des dettes de télécom par le BKR³¹ a également été abandonné en 2011.

En Allemagne, la Schufa est une institution privée mise en place par les prêteurs. La Schufa récolte des informations concernant les crédits, les comptes bancaires, les loyers, les télécom ainsi que les ventes par correspondance mais également d'autres informations telles que le domicile et attribue ensuite un score aux consommateurs.

Le consommateur a accès aux informations récoltées mais pas au score qui lui est attribué. La méthode utilisée pour attribuer ce score n'est pas publique et a **fait l'objet de nombreuses critiques**³².

Diverses enquêtes menées par le Ministre de l'Economie en 2009 et par la German Consumer's Association en 2003 et 2010 ont démontré que les **données collectées étaient très peu fiables**³³.

2.8. Les risques d'exclusion sont réels

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

²⁹ *Staatssecretaris Klijnsma (PvdA) is tot de conclusie gekomen dat het niet gaat lukken een Landelijk Informatiesysteem Schulden (LIS) van de grond te krijgen. Eerder zei ze nog een poging te willen doen, maar de deelnemers lieten weten er niet veel meer in te zien, omdat de privacybezwaren van toezichthouder CBP te groot blijken te zijn. Zo liet de Nederlandse Vereniging van Banken op 5 december 2012 weten om deze reden niet meer mee te doen aan het systeem. Daarmee lijkt het systeem in de huidige opzet definitief van de baan.*
[https://www.privacybarometer.nl/maatregel/25/Landelijk Informatiesysteem Schulden %20LIS%20](https://www.privacybarometer.nl/maatregel/25/Landelijk%20Informatiesysteem%20Schulden%20LIS%20)

³⁰ <https://www.bkr.nl/Wat-betekent-BKR-voor-mij/Wat-weet-BKR-van-mij/>

³¹ *De telecombedrijven KPN, Telfort, T-Mobile en Vodafone zijn per 1 januari 2011 gestopt met het registreren bij BKR. Vanaf deze datum zijn ook alle bestaande registraties en eventuele coderingen, die door deze telecombedrijven bij BKR waren geregistreerd, uit het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) verwijderd. Mobiele providers stoppen met BKR-registratie* Voyez aussi l'article suivant sur les raisons de l'abandon de l'enregistrement des dettes télécom
<http://www.nu.nl/economie/2368994/mobiele-providers-stoppen-met-bkr-registratie.html>

³² <http://www.spiegel.de/international/germany/critique-of-german-credit-agency-plan-to-mine-facebook-for-data-a-837713.html>

³³ *In 2009 the German Ministry for Consumer Protection undertook a study of the error rates of various credit bureaus, and identified a very high error rate at Schufa.[9][10]. The German Consumers' Association had already conducted an investigation in 2003 which concluded that **many items (69%) of Schufa data were incomplete, out of date, or wrong**. More recently, in 2010 the organisation checked a new sample and concluded that 1% of the data held by Schufa were wrong, 8% were out of date and 28% were incomplete.*

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

« 18. Vu le principe de proportionnalité, la Commission estime qu'il importe d'accorder une attention particulière à la qualité des données source. L'enregistrement de personnes physiques dans des listes négatives externes sur la base de simples soupçons ou profils ne peut être accepté dans le secteur privé. Le comité consultatif de la convention n° 108 eut ainsi à connaître du cas d'une banque qui avec les réponses obtenues à certaines questions avant d'octroyer un crédit attribuait un **classement** pour prédire **statistiquement si le candidat serait un emprunteur solvable**. Or, **une telle démarche peut aboutir à un résultat manifestement inexact**. Ainsi, une personne ayant un contrat de travail à durée déterminée et des revenus limités et déménage dans une autre ville pour se procurer un emploi à durée indéterminée auprès d'un employeur stable répond au nouveau banquier "non" à trois questions : travaillez-vous depuis longtemps pour le même employeur ? (non), habitez-vous depuis longtemps au même endroit ? (non) et avez-vous un téléphone fixe ? (non) et paraît, à l'évidence, relever de la catégorie des emprunteurs à risques. Dans le secteur des assurances belge, il est devenu possible, non seulement de résilier la police des personnes victimes de sinistres répétés, mais également de « discréditer » ces personnes sur le marché en les reprenant dans une liste négative externe, alors que leur responsabilité n'est pas engagée dans un sinistre »³⁴

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

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

2.9. Praticabilité et coût ?

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

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

Dans ce contexte, il faut noter qu'il a fallu plus de 10 ans pour mettre en place le fichier des saisies prévu par la loi du 29 mai 2000.

Recommandation :

La plate-forme souligne la nécessité d'établir une nette distinction entre les symptômes d'une baisse du pouvoir d'achat, d'une part, et les problèmes liés au surendettement, d'autre part, lors de la mise en place d'une stratégie visant à lutter contre le surendettement.

L'élargissement de la Centrale des crédits aux particuliers en une centrale de l'endettement plus large ne solutionnera pas les problèmes liés à la baisse du pouvoir d'achat. En abordant les problèmes de surendettement, la nécessité de respecter la vie privée ne peut être ignorée.

³⁴ 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.

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

3. L'accès des prêteurs au fichier central des saisies

3.1. Pourquoi un fichier central des saisies?

Le fichier des saisies a été informatisé en 2009. Il existait déjà auparavant sous forme de fiches « papier » classées manuellement dans les greffes d'arrondissement. Avant de procéder à une saisie-exécution, l'huissier doit consulter préalablement ce fichier.

Ce fichier centralisé et informatisé instauré par la loi du 29 mai 2000 prévoit la création d'un fichier central des avis de saisie, de délégation, de cession et de règlement collectif de dettes a pour objectifs de :

- réduire le risque des saisies répétées et inutiles qui alourdissent les frais à charge du débiteur et du créancier;
- rationaliser les procédures et les coûts de gestion et alléger le travail des greffes ;
- informer correctement les créanciers sur la situation financière du débiteur ;

Il pourrait par ailleurs constituer un instrument de mesure du surendettement au même titre que la Centrale des crédits aux particuliers.

3.2. Qu'enregistre-t-on?

Un avis est communiqué lorsque :

- est transcrit un commandement préalable à une saisie-exécution immobilière ;
- est pratiquée une saisie de biens meubles ou immeubles ;
- est rédigé un constat de carence ;
- est accordée une délégation de somme ;
- sur la base d'une attestation du cessionnaire établissant l'existence de l'arriéré de paiement, sont mises en œuvre une cession de rémunération ou une cession de sommes ;
- est prononcée la décision d'admissibilité d'un règlement collectif de dettes.

3.3. Qui peut y accéder et comment ?

La loi prévoit une consultation possible pour l'accomplissement de leurs missions par :

- les avocats,
- les huissiers de justice et les receveurs de l'Administration des Contributions directes et de l'Administration de la T.V.A., de l'Enregistrement et des Domaines
- les notaires,
- les médiateurs de dettes
- les juges des saisies et les greffiers

L'accès est conditionné par la possession de codes individuels d'accès, pour leur usage exclusif. Toute demande nécessite de manière systématique, pour être recevable, l'identification du requérant, l'identification précise de la personne sur laquelle porte la consultation ainsi que l'objet de la demande.

Par ailleurs, toutes les personnes enregistrées dans ce fichier disposent d'un droit d'accès et d'un droit de rectification.

3.4. La loi actuelle prévoit déjà l'accès pour les prêteurs aux données du fichier des saisies

En vertu de la loi relative à la Centrale des crédits aux particuliers³⁵, la Banque nationale est habilitée à interroger pour compte des prêteurs le fichier des avis de saisie, de délégation, de cession et de règlement collectif de dettes.

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

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

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

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

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

1° l'existence ou non d'une saisie, d'un mandat ou d'un transfert de salaire ;

2° le cas échéant, le montant de la saisie, du mandat ou du transfert de salaire ;

3° la date de la communication.

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

Le ministre n'émet aucune objection fondamentale à l'encontre de l'amendement parce qu'il cadre totalement avec la philosophie du projet de loi. Il préfère toutefois que la consultation soit facultative et que les modalités de consultation du fichier concerné soient fixées par le Roi. Il dépose en conséquence l'amendement n°17 (DOC 50 1123/003) qui est prévu à cet effet. »³⁶

3.5. Cela peut-il réduire les risques de défaut de paiement en matière de crédit?

Oui. Ce fichier constitue une avancée, car il est possible que le candidat emprunteur en situation difficile ne dévoilera pas spontanément ce type d'information.

³⁵Loi du 10 août 2001

³⁶ Doc. Parl. Chambre, Rapport de la Commission parlementaire sur les entreprises, doc. N° 50-1123/006, p. 18-20.

Si l'on se réfère à l'avis du Conseil de la consommation³⁷, les données qui seraient disponibles pour les prêteurs, sur la base du principe de pertinence, sont :

- l'existence d'une saisie, d'une délégation ou d'une cession de rémunération ;
- le montant faisant l'objet de l'avis enregistré ;
- la date de l'avis.

L'accès à un tel fichier par les prêteurs permettra donc à ces derniers de disposer d'une information supplémentaire quant à l'existence de procédures de recouvrement en cours.

Compte tenu de la nature de l'information collectée, il est vraisemblable que, grâce à ce fichier, le filtre mis en place par les prêteurs entraînera une réduction du nombre des crédits qui sont encore aujourd'hui octroyés à des personnes qui se trouvent déjà en difficulté financière. Ceci représente donc un potentiel pas en avant en matière de prévention.

Le Fichier central des avis de saisie présente, en outre, plusieurs avantages :

- La consultation se fait via l'intervention de la Banque nationale de Belgique, ce qui signifie qu'il y aura plus de garanties contre les abus.
- Pour le Fichier central des avis de saisie, le législateur a mis en place un certain nombre de mesures de protection de la vie privée³⁸.
- Les problèmes qui peuvent naître du qualificatif « dette » (par ex. à la suite de différends entre un consommateur et un fournisseur) ne se poseront pas.

3.6. À quelle condition ?

La consultation, comme l'avis du Conseil de la consommation l'envisage, devrait se faire dans la phase précontractuelle, et de façon automatique, en même temps que la consultation du fichier de la CCP.

4. Conclusions

Les outils existant actuellement dans le paysage belge (Centrale des crédits et fichier central des saisies), assurent aux prêteurs une source d'information inégalée en termes de qualité et d'exhaustivité.

La Plate-forme suggère donc de travailler à l'amélioration de ces outils, plutôt que de transformer la Centrale des crédits en une véritable liste noire des dettes.

Nous plaçons pour une amélioration et une meilleure utilisation de la Centrale des crédits aux particuliers afin de :

- mesurer avec précision l'endettement réel du candidat emprunteur
- tracer les regroupements de crédits et les refinancements
- tracer les intermédiaires de crédit

³⁷ Relatif à un avant-projet de loi « portant sur la création d'un fichier central des avis de saisie, de délégation et de cession et modifiant certaines dispositions du Code judiciaire » - Bruxelles, le 4 novembre 1998.

³⁸ Voir E. DIRIX et S. BRUS, « La centralisation des avis de saisie et les autres modifications apportées au droit de saisie », R.W. 2000-01, 41-48.

Nous plaidons également pour la mise en place effective de la consultation du fichier central des saisies par les prêteurs.

En outre, il est important de veiller au respect des obligations d'investigation, d'information, de conseil et de prudence des prêteurs et des intermédiaires de crédit et d'évaluer l'impact des nouvelles mesures entrées en vigueur avec le Code de droit économique (utilisation du questionnaire lors de l'analyse de solvabilité,

Les directives européennes et l'extension de la Centrale des crédits aux particuliers

La directive européenne 2008/48/CE

Voyez l'article 9.4 de la directive européenne 2008/48/CE :

« Accès aux banques de données

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

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

- Attendu n°24: « *Il est nécessaire que le consommateur soit informé de manière exhaustive avant la conclusion du contrat de crédit indépendamment du fait qu'un intermédiaire intervienne ou non dans la vente du crédit. (...)* »
- Attendu n°26: « *Les États membres devraient prendre les mesures appropriées afin de promouvoir les pratiques responsables lors de toutes les phases de la relation de prêt, en tenant compte des caractéristiques particulières de leur marché du crédit. (...) Il importe, en particulier sur un marché du crédit en expansion, que les prêteurs ne soient pas amenés à octroyer des prêts de manière irresponsable ou à accorder des crédits **sans évaluation préalable de la solvabilité**, et que les États membres exercent la surveillance nécessaire afin de prévenir de tels comportements, et définissent les moyens nécessaires pour sanctionner les prêteurs qui en seraient auteurs. Sans préjudice des dispositions en matière de risque de crédit de la directive 2006/48/CE du Parlement européen et du Conseil du 14 juin 2006 concernant l'accès à l'activité des établissements de crédit et son exercice (1), **les prêteurs devraient avoir la responsabilité de vérifier la solvabilité de chaque consommateur cas par cas**. À cet effet, ils devraient être autorisés à utiliser les informations **fournies par le consommateur** non seulement pendant la préparation du contrat de crédit en question, mais également pendant une relation commerciale de longue date. (...)* »
- Attendu n°27: « *En dépit de l'information précontractuelle qui doit être fournie, le consommateur peut encore avoir besoin d'une **aide supplémentaire** pour déterminer quel est le contrat de crédit, parmi l'éventail des produits proposés, qui correspond le mieux à ses besoins et à sa situation financière. Par conséquent, les États membres devraient veiller à ce que les prêteurs apportent une telle assistance à propos des produits de crédit qu'ils proposent au consommateur. Si nécessaire, l'information précontractuelle adéquate, ainsi que les caractéristiques essentielles des produits proposés, devraient faire l'objet d'une **explication personnalisée** au consommateur de manière à ce que celui-ci puisse comprendre l'impact que ces produits peuvent avoir sur sa situation économique. Le cas échéant, ce **devoir de prêter assistance** au consommateur devrait également s'appliquer aux intermédiaires de crédit. (...)* »
- Article 5.6.: « *Les États membres veillent à ce que les prêteurs et, le cas échéant, les intermédiaires de crédit, fournissent au consommateur des **explications adéquates** grâce auxquelles celui-ci sera en mesure de déterminer si le contrat de crédit proposé est **adapté à ses besoins et à sa situation financière**, le cas échéant en expliquant l'information précontractuelle qui doit être fournie conformément au paragraphe 1, les caractéristiques essentielles des produits proposés et **les effets particuliers qu'ils peuvent avoir sur le consommateur**, y compris les conséquences d'un défaut de paiement du consommateur. Les États membres peuvent adapter les modalités d'octroi et l'étendue de cette assistance, et établir l'identité de la personne qui la fournit, **en fonction du contexte particulier** dans lequel le*

contrat de crédit est proposé, de la personne à qui il est proposé, et du type de contrat de crédit proposé. »

➤ **Article 8 : « Obligation d'évaluer la solvabilité du consommateur**

1. Les États membres veillent à ce que, **avant de conclure le contrat de crédit, le prêteur évalue la solvabilité du consommateur, à partir d'un nombre suffisant d'informations**, fournies, le cas échéant, par ce dernier et, si nécessaire, en consultant la base de données appropriée. Les États membres dont la législation prévoit l'évaluation obligatoire par le prêteur de la solvabilité du consommateur sur la base d'une consultation de la base de données appropriée peuvent maintenir cette obligation.

2. Les États membres veillent à ce que, si les parties conviennent d'un commun accord de modifier le montant total du crédit après la conclusion du contrat, le prêteur mette à jour les **informations financières dont il dispose concernant le consommateur et évalue la solvabilité de celui-ci avant toute augmentation significative du montant total du crédit.** »

La Directive "Anacredit" (Analytical Credit Dataset)

Voir annexe. Cette directive de la Banque européenne concerne la collecte de données statistiques avec comme objectif d'éviter une nouvelle crise économique (supervision macro prudentielle des banques et institutions financières)
http://www.ecb.europa.eu/stats/pdf/2014_ESCB_statistics_work_programme.pdf?312b82d9626959eb780a23535fef80f3

AnaCredit is a plan by the ECB to create a central register of granular data about the credit exposures of credit institutions and other loan-providing financial firms in Eurozone countries. [European Union](#) (EU) countries that are outside the Eurosystem will have the option to participate in the program.

AnaCredit data will be collected by a network of domestic credit registers (such as [La Central de Información de Riesgos del Banco de España](#), CIRBE, in Spain). As part of the ECB's requirements, the data reported to these domestic registers will be harmonized and made more granular. Credit institutions will need to report on a borrower-by-borrower or loan-by-loan basis, and will be asked for more than 100 data attributes.

Many of the AnaCredit data items have never previously been required for external reporting. As a result, credit institutions will need effective data quality functionality to ensure their data is accurate and consistent. If the required data is available, it will be spread across multiple systems and will need to be aggregated, normalized and mapped into the ECB's data structure.

The ECB is expected to set a low threshold for reportable loans and to require more frequent reporting than is currently mandated by domestic credit registers. This means credit institutions need a platform that enables them to produce significantly more regulatory reports at more frequent intervals.

Le règlement européen sur l'insolvabilité