

PRO-JUSTITIA

Procès-verbal de constatation d'infraction(s)

Résumé PV n°

Numéro d'ordre : XXX

<u>Auteur</u>	<u>Identification</u>
X. SA XXX XXX	XXX
<u>Période des infractions</u> : 1 ^{er} janvier 2015 – 31 décembre 2015	
<u>Infractions</u> : 12031 - Offre (précontractuelle), 12032 - Contrat, 1203 - Offre et contrat	

PARTIE I : REFERENCES

Rubrique 1 : identification du procès-verbal

1.1. Date de rédaction du procès-verbal: 5/07/2017

1.2. Procès-verbal initial

1.3. Dressé de sa propre initiative

Rubrique 2 : Base légale pour la mission de surveillance

Le rédacteur du présent PV fait élection de domicile à l'adresse susmentionnée.

Cette surveillance s'exerce conformément:

- Article XV.2 du Code de droit économique

PARTIE II : DONNEES SUR L'IDENTITE DES PERSONNES

Rubrique 3 : Responsable pénal – personne physique

3.1. Nom : G.

Prénom : T.

Date de naissance :

Lieu de naissance :

Numéro de registre national : xxx

Numéro d'entreprise:

Nationalité : XXX

Résidence principale : XXX XX XX XX Belgique

Qualité : Administrateur délégué

Rubrique 4 : (co)auteur – personne morale

4.1. Dénomination sociale : X.

Numéro d'entreprise : XXX

Forme juridique : SA

Nom commercial : X

Rubrique 5 : autres personnes mentionnées

PARTIE III : CONSTATATIONS

Rubrique 6 : Identification des infractions constatées

Article VII.69 CDE :

§ 1er. Dans le cadre de l'évaluation de la solvabilité, le prêteur et l'intermédiaire de crédit sont tenus de demander au consommateur sollicitant un contrat de crédit, ainsi que, le cas échéant, à la personne qui constitue une sûreté personnelle, les renseignements exacts et complets que le prêteur juge nécessaires afin d'apprécier leur situation financière et leurs facultés de remboursement. Le consommateur et la personne qui constitue une sûreté sont tenus d'y répondre de manière exacte et complète.

En aucun cas, les renseignements sollicités ne peuvent concerner la race, l'origine ethnique, la vie sexuelle, la santé, les opinions ou activités politiques, philosophiques ou religieuses ou l'appartenance syndicale ou mutualiste.

§ 2. Le prêteur ou, le cas échéant, l'intermédiaire de crédit, soumet respectivement un formulaire de demande de crédit ou, le cas échéant un formulaire de demande de renseignements au consommateur et à la personne qui constitue une sûreté personnelle, sous la forme d'un questionnaire décrivant toutes les informations demandées par le prêteur et/ou l'intermédiaire de crédit conformément au § 1er, alinéa 1er. Afin de pouvoir produire la preuve des obligations découlant du présent article, le prêteur est tenu de conserver ce formulaire aussi longtemps que le crédit prélevé n'a pas été remboursé. Les informations fournies par le consommateur ou la personne qui constitue une sûreté personnelle peuvent uniquement être communiquées aux et traitées par les personnes visées à l'article VII. 119, § 1er et, le cas échéant, par l'intermédiaire de crédit.

Le questionnaire a au moins trait au but du crédit, aux revenus, aux personnes à charge, aux engagements financiers en cours comprenant entre autres le nombre et le montant débiteur des crédits en cours. Le Roi peut, par un arrêté délibéré en Conseil des ministres, compléter cette liste dans le cas où le montant du crédit dépasse les 3.000 euros.

Le questionnaire mentionne les fichiers qui, conformément à l'article VII, 79, seront consultés.

Sans préjudice du § 1er, l'alinéa 1er ne s'applique pas au cas où le montant du crédit ne dépasse pas les 500 euros.

Article VII.75 CDE :

Le prêteur et l'intermédiaire de crédit sont tenus de rechercher, dans le cadre des contrats de crédit qu'ils offrent habituellement ou pour lesquels ils interviennent habituellement, le type et le montant du crédit les mieux adaptés, compte tenu de la situation financière du consommateur au moment de la conclusion du contrat et du but du crédit.

Article VII.77 CDE :

§ 1er. Le prêteur procède, avant la conclusion du contrat de crédit, à l'évaluation rigoureuse de la solvabilité du consommateur et vérifie que le consommateur sera à même de respecter ses obligations de remboursement. Il procède également à l'évaluation rigoureuse de la solvabilité des personnes qui ont constitué une sûreté personnelle.

A cet effet, le prêteur est en outre tenu de consulter la Centrale, à l'exception du dépassement. Le Roi fixe les modalités de cette consultation.

Le Roi détermine de quelle manière le prêteur fournit la preuve de la consultation de la Centrale ainsi que le délai pendant lequel cette preuve doit être conservée. Les conditions relatives à l'accès à la Centrale ou à tout autre fichier qui est utilisé pour évaluer la solvabilité du consommateur ou d'une personne qui constitue une sûreté personnelle ou, pour vérifier si cette solvabilité est maintenue, ne peuvent être discriminatoires.

Le prêteur veille à ce que des procédures adéquates et des informations sur lesquelles repose l'évaluation de la solvabilité soient établies, documentées et conservées. Il constitue à cet effet dans le chef de chaque consommateur et, le cas échéant dans le chef de la personne qui constitue une sûreté personnelle, un dossier de crédit dans lequel les informations sur base desquelles repose l'évaluation de la solvabilité sont établies, documentées et conservées.

Pour l'application des alinéas 1er à 3, chaque modification du montant du crédit implique la conclusion d'un nouveau contrat de crédit.

En outre, pour les contrats de crédit à durée indéterminée, le prêteur est tenu de ré-examiner chaque année, au plus tard le premier jour de travail qui suit la date anniversaire de la conclusion du contrat de crédit, sur base d'une nouvelle consultation de la Centrale, la solvabilité du consommateur conformément aux alinéas 1er à 3. Cette disposition n'est pas applicable lorsque, pour ces contrats de crédit, un délai de zéro tage égal ou inférieur à un an est d'application.

§ 2. 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.

Lorsque, dans le chef du consommateur, un (des) impayé(s) est (sont) enregistré(s) dans la Centrale d'un montant total impayé de plus de 1.000 euros dans le cadre d'un crédit à la consommation [3 et/ou un crédit hypothécaire avec une destination mobilière qui n'a(ont) pas été remboursé(s), un prêteur ne peut conclure un nouveau contrat de crédit. Dans les autres cas d'impayé(s) non remboursé(s), un prêteur ne peut conclure un nouveau contrat de crédit que moyennant une motivation complémentaire dans le dossier de crédit.

Article XV.90 CDE :

Sont punis d'une sanction du niveau 5, ceux qui :

11° en infraction aux dispositions des articles VII.69 et VII.126, § 1er en tant que prêteur ou intermédiaire de crédit, demandent sciemment au consommateur ou à la personne qui constitue une sûreté des renseignements non autorisés, inexacts ou incomplets;

12° en tant que prêteur ou intermédiaire de crédit [...] sciemment, en infraction aux articles VII. 74 et VII. 75, ne fournissent pas l'information la mieux adaptée ou ne recherche pas le crédit le mieux adapté

16° en infraction aux dispositions des articles VII. 77, § 2 et VII.133, § 2 en tant que prêteur, concluent sciemment un contrat de crédit dont ils doivent raisonnablement estimer que le consommateur ne sera pas à même de respecter les obligations en découlant;

Article XV.70 CDE :

La sanction de niveau 5 est constituée d'une amende pénale de 250 à 100.000 euros et d'un emprisonnement d'un mois à un an ou d'une de ces peines seulement.

Rubrique 7 : Exposé des faits

Dans le cadre de la mission de la Direction générale de l'Inspection économique visant à contrôler le respect des dispositions du Livre VII du Code de droit économique (« CDE ») par les prêteurs de crédits à la consommation, une enquête a été réalisée auprès de X. SA.

La législation relative au crédit à la consommation a pour principal objectif de lutter contre le surendettement.

En témoigne, les travaux préparatoires de la loi du 12 juin 1991 relative au crédit à la consommation (« LCC ») :

« Si le pourcentage des retards de paiement statistiquement enregistré reste relativement faible, il n'en demeure pas moins que le phénomène du surendettement ne peut être limité à ce pourcentage.

En effet, le phénomène du surendettement ne se constate pas seulement par le fait de l'impossibilité d'assurer le paiement régulier des échéances de crédit, mais aussi par des restrictions dans la satisfaction d'autres besoins vitaux (logement, consommation d'énergie, loisirs, éducations des enfants, etc.) au profit du remboursement des engagements de crédit.

[...]

« Le présent projet de loi a pour objet de mettre en place des mécanismes d'information et de protection du consommateur, destinés à lutter contre le surendettement sous l'angle de la prévention essentiellement, c'est-à-dire ce qui concerne la distribution et les modes de promotion du crédit et la conclusion du contrat de crédit.

[...]

« Sur la base des réponses fournies par le consommateur et des éléments d'information recueillis auprès des banques de données, le prêteur et l'intermédiaire de crédit ont le devoir de rechercher la forme et le montant du crédit le mieux adapté aux possibilités financières du consommateur.

Ce devoir général de prudence, assimilable à l'exigence de se conduire en « bon prêteur », fonde le principe de la responsabilité du prêteur.

Le prêteur ne peut délivrer d'offre de crédit s'il estime que le consommateur ne sera pas à même de respecter les obligations du contrat.

Ce devoir général de prudence déjà reconnu par la jurisprudence trouve ici sa consécration légale.

Il s'agit d'une disposition essentielle dans l'effort de prévention du surendettement. »¹

La loi du 12 juin 1991 a été abrogée et remplacée le 1er avril 2015 par le Livre VII du Code de droit économique. Les dispositions essentielles de la loi du 12 juin 1991 ont été conservées.

L'article VII.77 CDE traduit cet objectif :

« §1er. Le prêteur procède, avant la conclusion du contrat de crédit, à l'évaluation rigoureuse de la solvabilité du consommateur et vérifie que le consommateur sera à même de respecter ses obligations de remboursement. »

L'article VII.77, §2 CDE (article 15, alinéa 2 LCC) dispose ensuite :

« § 2. 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 prêteur qui ne respecterait pas ses obligations découlant de l'article VII.77, §2 est passible, en exécution de l'article XV.90, 16°, d'une sanction pénale :

« Sont punis d'une sanction du niveau 5, ceux qui :

[...] 16° en infraction aux dispositions de l'article VII. 77, § 2, alinéa 1er, en tant que prêteur, concluent sciemment un contrat de crédit dont ils doivent raisonnablement estimer que le consommateur ne sera pas à même de respecter les obligations en découlant; »

La sanction de niveau 5 est constituée d'une amende pénale de 250 à 100.000 euros et d'un emprisonnement d'un mois à un an ou d'une de ces peines seulement.²

La décision d'octroi doit être prise par le prêteur sur base d'une enquête de solvabilité précise en vertu de l'article VII.69 CDE³. Le prêteur a le devoir de s'informer pro-activement sur la situation financière du consommateur pour se forger une image complète et correcte de celle-ci.

En vertu de l'article VII.69, §2 CDE, entré en vigueur le 1^{er} avril 2015, le prêteur doit également soumettre au consommateur une demande de crédit sous la forme d'un questionnaire. Ce questionnaire doit interroger le consommateur au moins sur les éléments suivants : le but du crédit, les revenus, les personnes à charge et les engagements financiers en cours comprenant entre autres le nombre et le montant débiteur des crédits en cours.

Comme l'a relevé la CJUE dans son important arrêt dit CA CONSUMER FINANCE, il appartient au prêteur de déterminer si ces « informations sont adéquates et en nombre suffisant aux fins de l'évaluation de la solvabilité du consommateur »⁴. Le prêteur ne peut donc se retrancher derrière l'ignorance d'une information concernant la solvabilité du consommateur dès lors que cette information aurait raisonnablement dû être obtenue en vue d'évaluer rigoureusement la solvabilité du consommateur.⁵

Ainsi la jurisprudence la plus récente impose au prêteur « d'interroger le consommateur et les bases de données, vérifier les réponses reçues, poser le cas échéant de nouvelles questions ou demander des précisions, relever les erreurs et les incohérences et ensuite prendre sa décision ».⁶

Le prêteur qui ne respecterait pas le prescrit de l'article VII.69 est également passible d'une sanction de niveau 5 conformément à l'article XV.90, 11° :

« Sont punis d'une sanction du niveau 5, ceux qui : [...] »

11° en infraction aux dispositions des articles VII.69 et VII.126, § 1er en tant que prêteur ou

¹ Projet de loi relatif au crédit à la consommation, *Rapport fait au nom de la Commission de l'Economie, Doc Parl.*, Sénat, sess. ord. 1989-1990, 916-2, pp.5 et 6

² Article XV.70 CDE

³ Article VII.69 CDE

⁴ CJUE, 18 décembre 2014, C-449/13 CA CONSUMER FINANCE, n°37

⁵ En ce sens également, JP Courtrai (1er canton), 10/12/2014, Ann. Crédit, 2014, p. 83 : « En l'absence d'éléments prouvant que le prêteur fut ou s'est informé au sujet des revenus et des possibilités de remboursement du candidat emprunteur, celui-ci ne respecte pas son obligation d'information et de conseil dès lors qu'il n'a pu, dans ces conditions, estimer raisonnablement que ledit candidat serait en état de respecter ses engagements financiers. »

⁶ 8. J.P. Sprimont 09.08.2016 (R.G. 15A902), non publié à ce jour

intermédiaire de crédit, demandent sciemment au consommateur ou à la personne qui constitue une sûreté des renseignements non autorisés, inexacts ou incomplets; »

Enfin, il convient de préciser que, en vertu de l'article VII.2, §4, *Il incombe au prêteur de fournir la preuve qu'il a satisfait aux obligations concernant l'évaluation de la solvabilité du consommateur, visée aux articles VII.69, VII.75 et VII.77.*

L'enquête menée par la DGIE a eu pour objet de s'assurer que le prêteur X. a respecté les obligations ci-avant énoncées.

X. est agréée provisoirement comme prêteur de crédit à la consommation. Le 5 juillet 2017, elle ne figurait pas encore dans le nouveau registre de la FSMA.

METHODOLOGIE

Le 17 octobre 2016, à notre demande, la Centrale des Crédits aux Particuliers de la Banque Nationale de Belgique (« la Centrale ») nous a transmis un relevé de tous les crédits à la consommation du prêteur X. pour un montant supérieur ou égal à 7.000 euros enregistrés dans la Centrale depuis le 1^{er} janvier 2015.

Sur base de ce relevé, j'ai sélectionné :

- Toutes les ouvertures de crédit d'un montant 10.001 euros enregistrées en 2015 (88 contrats)
- Tous les PAT d'un montant total à rembourser de plus de 30.000 euros remboursables en 84 mensualités, enregistrés en 2015 (87 contrats)

Soit un total de 175 contrats de crédit à la consommation. (ci-après, « sélection générale »)

Le 18 octobre 2016, nous avons demandé à Monsieur H.B., *Compliance Officer* de X. SA, de fournir une copie de ces dossiers de crédit, à savoir :

- La demande de crédit
- Le contrat de crédit
- Les pièces justificatives (preuves de revenus, décomptes de remboursement anticipé,...)
- Pour les prêts à tempérament (« PAT ») : le décompte de liquidation du contrat
- Pour les ouvertures de crédit (« OC ») : le décompte des prélèvements réalisés au moment de la conclusion

Le 10 novembre 2016, Monsieur H.B. a mis à disposition, sur un serveur sécurisé, 175 dossiers de documents. Il a également transmis par email un fichier détaillant l'utilisation des ouvertures de crédit entre l'octroi et la première clôture mensuelle.

Nous avons contrôlé les fichiers reçus. Deux dossiers envoyés ne correspondaient pas à nos sélections et deux dossiers demandés n'ont pas été réceptionnés.

L'inspecteur Vinciane GIROUL et moi-même avons consulté la Centrale des Crédits aux Particuliers pour l'ensemble des consommateurs débiteurs des contrats transmis.

Le 28 novembre 2016, nous avons transmis à X. une liste de 48 contrats de crédit sélectionnés parmi les 175 analysés (ci-après, « sélection particulière ») dans l'objectif de pouvoir en vérifier le mode de remboursement.

Les critères de sélection sont les suivants :

26 ouvertures de crédits :

- 23 OC qui présentaient le « disponible par personne »⁷ calculé le plus faible.

⁷ Le « disponible » est le montant obtenu par la différence entre les revenus déclarés ou justifiés par le consommateur et les charges déclarées ou constatées dans la Centrale des Crédits aux Particuliers. Le « disponible par personne » est obtenu par la division du « disponible » par la somme des emprunteurs et des personnes à leur charge (concrètement, le nombre de personnes constituant le ménage du ou des consommateur(s)).

- 3 OC sélectionnés en raison d'un enregistrement négatif dans la CCP pour au moins un contrat de crédit postérieurement à la conclusion de l'OC.⁸

22 prêts à tempérament :

- 20 PAT dont le « *disponible par personne* » était le plus faible.
- 2 PAT sélectionnés en raison d'un enregistrement négatif (*idem supra*).⁹

Ces critères ont pour but de sélectionner des crédits contractés par des consommateurs présentant un plus grand risque de défauts de paiement (ils disposent d'une capacité financière plus limitée) ou dont le défaut de paiement est avéré. Dès lors 43 crédits ont été sélectionnés sur base d'éléments connus de X. au moment de la conclusion du contrat et 5 sur base d'un fait postérieur à la conclusion (défaut avéré).

Nous avons demandé à X. de nous transmettre les informations suivantes pour ces 48 contrats :

1. Pour les PAT :
 - L'historique des paiements (dates et montants)
 - L'historique des éventuelles lettres de rappel
2. Pour les OC :
 - L'historique des prélèvements et des remboursements réalisés par les consommateurs
 - Le montant total dû par le consommateur lors de chaque clôture mensuelle
 - L'historique des éventuelles lettres de rappel

Ces données nous ont été communiquées par X. le 23 décembre 2016.

Monsieur H.B. a été entendu le 9 février 2017. A la suite de cette audition, des informations complémentaires nous ont été transmises le 31 mars 2017 et le 4 mai 2017.

CONSTATATIONS

1. Contexte :

Nombre de défauts de paiements

Sur les 43 contrats de crédits sélectionnés sur base du disponible par personne, critère connu du prêteur au moment de l'octroi du crédit, 11 PAT¹⁰ et 9 OC¹¹ avaient fait l'objet d'au moins une lettre de rappel, soit 47% de cet échantillon. Chaque lettre de rappel est facturée 8,22 euros. Il s'agit d'un coût supplémentaire à charge du consommateur qui ne parvient pas à payer sa mensualité.

X. indique dans sa réponse complémentaire du 31 mars 2017 que certains de ces clients ont apuré leur retard dans le mois.

La législation relative au crédit à la consommation a pour but d'éviter tous les défauts, même partiels ou limités dans le temps. Comme exposé ci-avant, chacun de ces défauts entraîne un coût supplémentaire pour le consommateur (lettres de rappels, intérêts de retard,...) alors qu'il éprouve déjà des difficultés financières.

L'article VII.77, §2 CDE impose au prêteur d'estimer raisonnablement si le consommateur sera en mesure de faire face à l'ensemble de ses obligations. Un consommateur qui paye une mensualité avec retard ne respecte pas ses obligations.

Nous constatons au moins un retard de paiement pour 47% des dossiers sélectionnés sur base d'une analyse de risques tenant compte d'une série limitée d'éléments connus du prêteur au moment de l'octroi du crédit (les revenus, les charges de loyer et de crédits et le nombre de personnes dans le ménage).

⁸ Dossiers B.N.; J.N.; D.C.

⁹ Dossiers C.N. et M.E.

¹⁰ Les dossiers suivants : DLB.A. ; M.G.; B.S.; RYG.E.; L.K.; B.A.; F.G.; W.K.; E.I.; K.D.; R.J.

¹¹ C.E.; C.N.; W.S.; M.M.; A.N.; V.J.; L.R.; D.V.

Chiffres de la Centrale des Crédits aux Particuliers

Le 30 novembre 2016, 244.729 crédits à la consommation étaient enregistrés par X. dans la Centrale. Il s'agissait essentiellement d'ouvertures de crédit (238.827) et d'une production plus réduite de prêts à tempérament (4.031) et de ventes à tempérament (1.871). Parmi ces crédits, 32.971 étaient enregistrés négativement dans la Centrale dont 31.826 ouvertures de crédit (96,5%).

Entre le 1er janvier et le 31 novembre 2016, 26.260 crédits ont été enregistrés positivement par X. dont 24.735 ouvertures de crédit (94,2%). Sur la même période, 5.027 crédits ont été enregistrés négativement par X. dont 4.936 ouvertures de crédit (98%).

Sur base de ces chiffres, nous pouvons conclure que l'ouverture de crédit est le principal type de crédit octroyé par X..

Par ailleurs, nous constatons que 13,5% des crédits enregistrés par X. dans la Centrale sont renseignés négativement à la date de notre consultation.

Il faut être prudent dans l'interprétation de ce ratio. Il ne signifie en aucun cas que 13,5% des crédits octroyés par X. sont fichés négativement.

En effet, les défauts peuvent être surreprésentés pour la raison suivante : les enregistrements négatifs sont maintenus tant que le défaut n'est pas régularisé, même si le crédit a pris fin, alors que les enregistrements positifs sont supprimés lorsque le crédit prend fin. Les enregistrements négatifs sont, de manière générale, surreprésentés dans la Centrale. Cependant, les défauts peuvent être sous-représentés du fait que le ratio calculé porte sur l'ensemble des contrats en cours et pas seulement sur les contrats « actifs » (qui présentent un solde débiteur). En effet, les ouvertures de crédit X. sont des contrats à durée indéterminée qui ne prennent pas fin lorsque le capital prélevé est intégralement remboursé ; or, de nombreux consommateurs ne clôturent pas les ouvertures de crédit dont ils n'ont plus l'usage.

Ce ratio peut toutefois être comparé avec les chiffres globaux de la Centrale. Au 31 novembre 2016, la Centrale comptabilisait 11.299.262 crédits dont 687.583 défaillants soit 6,1%¹². Plus particulièrement pour les ouvertures de crédit, la Centrale en renseignait 399.962 défaillantes pour 6.259.909 contrats enregistrés soit 6,4%.

Nous constatons dès lors que, en moyenne, X. enregistre négativement dans la Centrale plus de deux fois plus de crédits que la moyenne des prêteurs actifs en Belgique.

Coûts du crédit

Sur la période analysée, pour les 26 ouvertures de crédit analysées, les consommateurs ont payé un total de 45.260,27 euros de coûts et frais divers dont 15.507,10 euros de primes d'assurance, ce qui représente 17,4% du montant maximum mis à disposition par ces crédits. Ces sommes ont été payées durant une période moyenne de 503 jours, soit un an et 4 mois. Sur base annuelle, les consommateurs ont en moyenne payé des coûts équivalents à 13% du montant maximal emprunté.

Assurances solde restant dû

13 des 26 ouvertures de crédit sont couvertes par l'assurance solde restant dû proposée par X.. La prime d'assurance est calculée et payée sur base mensuelle. Elle est égale à 0,75% du solde restant dû à la date de la clôture mensuelle soit un taux actuariel annuel de 9,38%. Le TAEG des ouvertures de crédit analysées, qui n'inclut pas le coût de ces assurances, était de 11,49%. Le coût de l'assurance est quasiment égal au coût du crédit.

Nous notons à cet égard que la FSMA, dans une conclusion intermédiaire d'une enquête sur les produits d'assurances solde restant dû pour les crédits à la consommation, a constaté que « *ces produits sont chers pour la couverture qu'ils offrent* ». ¹³ La FSMA explique ce coût très élevé notamment par les commissions très importantes obtenues par les intermédiaires d'assurances tels que X. (en moyenne 53% et jusqu'à 70% du montant de la prime).

2. L'identification du but du crédit

¹² <https://www.nbb.be/fr/centrales-des-credits/credits-aux-particuliers/statistiques>

¹³ <https://www.fsma.be/fr/news/enquete-sur-les-assurances-de-solde-restant-du-proposees-dans-le-cadre-de-credits-la>

L'article VII.69, §2 CDE, entré en vigueur le 1^{er} avril 2015, impose au prêteur de soumettre au consommateur un formulaire de demande de crédit sous la forme d'un questionnaire décrivant toutes les informations demandées dont notamment le but du crédit.

Sur les formulaires *de demande de crédit* annexés aux contrats de prêt à tempérament réalisés après le 1^{er} avril 2015, nous constatons qu'il est renseigné en regard de la mention « but du crédit » : « financer un projet ». La réponse est ainsi identique sur toutes les demandes de prêt à tempérament. Cette formule est pré-imprimée sur le document par X..

Dans sa réponse complémentaire du 31 mars 2017, Monsieur H.B. déclare sur ce point que X. interroge les consommateurs sur le but réel du crédit. Il confirme que le but du crédit tel qu'il est déclaré par le consommateur ne figure pas sur les demandes de crédit analysées par la DGIE. En outre, il indique que cette information se trouve sur le SECCI qui est remis au consommateur. Il communique la copie du SECCI du dossier A. à l'appui de cette déclaration. Sur ce SECCI, nous constatons qu'il est précisé en regard de la question « *Le crédit est lié à la fourniture de biens particuliers ou à la prestation d'un service ?* » : « *Trésorerie* ».

Le SECCI est un document remis au consommateur lorsque la phase d'enquête relative aux souhaits et à la solvabilité du consommateur est achevée. Le SECCI n'a pas pour objet de recevoir les indications du consommateur concernant le but du crédit.

De plus, au vu des pièces du dossier A., ce crédit a pour objet le refinancement de crédits en cours.

Monsieur H.B. indique que le terme « *trésorerie comprend les affectations non précisées ou multiples ainsi que le refinancement / regroupement de crédits.* »

Selon le dictionnaire LAROUSSE, le mot « *trésorerie* » signifie dans une telle situation : « *Budget, somme d'argent dont quelqu'un dispose par rapport à sa gestion.* ».

Le refinancement de crédits du consommateur est une opération de crédit particulière qui ne peut être simplement définie par le mot « *trésorerie* ». Cette indication est insuffisante pour décrire le but du crédit tel qu'il a manifestement été communiqué par le consommateur.

De manière plus générale, lorsque le consommateur indique vouloir donner plusieurs affectations (« affectations multiples ») au crédit qu'il sollicite, il convient de désigner précisément chacune de ces affectations.

En pré-imprimant sur la demande de crédit les termes standards « financer un projet » qui ne correspond pas à la réponse du consommateur, X. ne respecte pas l'article VII.69, §2 CDE. En infraction à l'article XV.90, 11° CDE, X. a sciemment demandé des informations incomplètes et inexactes à des consommateurs.

3. L'identification du montant débiteur des crédits en cours

L'article VII.69, §2 CDE impose au prêteur d'interroger le consommateur sur le montant débiteur de ses crédits en cours au moyen d'une demande de crédit sous la forme d'un questionnaire.

Le questionnaire de X. ne contient aucune case dédiée à cette information.

Dans sa réponse complémentaire X. confirme cette absence et indique que son formulaire sera complété. Elle ajoute que cette information est contrôlée au moyen de la consultation de la CCP. La Centrale des Crédits aux Particuliers ne renseigne pas les prêteurs sur le montant débiteur des crédits en cours, X. ne peut donc vérifier cette information par ce canal.

Connaître la situation de prélèvement des ouvertures de crédit en cours est une information nécessaire pour apprécier la situation financière du consommateur. Il est généralement admis que le fait qu'un consommateur *utilise en permanence le maximum de l'ouverture de crédit peut être une indication qu'il est confronté à des difficultés de remboursement.*¹⁴

X. n'interroge pas le consommateur au sujet des montants débiteurs des crédits en cours et ne recherche pas cette information dans le cadre de son évaluation de la solvabilité. X. ne respecte pas l'article VII.69, §§ 1 et 2 CDE. En infraction à l'article XV.90, 11° CDE, X. a sciemment demandé des informations incomplètes et inexactes à des consommateurs.

¹⁴ FEBELFIN ACADEMY, *Manuel Intermédiation de crédit – Module 2 – Crédit à la consommation (connaissances théoriques professionnelles)*, édition du 9 février 2016, p.25

4. Les formulaires de demande de crédit incomplets ou pré-complétés avec des informations erronées

La DGIE constate que, dans les demandes de crédit des dossiers analysés, de nombreux champs sont laissés vierges et que d'autres champs sont pré-complétés avec des données inexactes. Ces données concernent tant les charges que les revenus des consommateurs.

Dans le cadre « charges mensuelles », X. pré-imprime régulièrement « 0,00 € » en réponse aux lignes « crédit voiture », « autres crédits et/ou engagements financier en cours » et « pension alimentaire versée ». Les cases « Nombre total de crédits en cours », « total des mensualités des cartes de crédit » et « autres charges mensuelles » sont laissées vierges par X.. Seule la case réservée au loyer ou au crédit hypothécaire est toujours complétée.

Dans la majorité des dossiers pour lesquels le consommateur déclare des enfants à charge, aucune réponse n'est fournie concernant le montant des allocations familiales. 99 des contrats analysés (44 ouvertures de crédit et 55 prêts à tempérament) concernent des consommateurs ayant des enfants à charge. Seules 31 demandes de crédit de ces 99 contrats indiquent le montant des allocations familiales, soit moins d'un tiers. Nous constatons que ce ratio est différent selon que l'on analyse les prêts à tempérament (24 sur 55 soit 43%) ou les ouvertures de crédits (7 sur 55 soit 16%).

Il faut noter à cet égard qu'au moins 42 de ces 44 ouvertures de crédit refinançaient une ouverture de crédit X. en cours. Les demandes de ces refinancements se font le plus généralement par téléphone : les informations reproduites dans la demande de crédit dépendent des questions effectivement posées et/ou retranscrites par le collaborateur commercial de X..

9 des 55 prêts à tempérament visés ci-dessus refinançaient un crédit X.. La demande de crédit ne mentionnaient le montant des allocations familiales que dans deux de ces 9 dossiers

Lors de son audition, Monsieur H.B. déclare que le formulaire de demande de crédit est complété par les collaborateurs de X. sur base des éléments qui sont communiqués par le client. X. ne corrige pas le document de demande de crédit sur base de la consultation de la Centrale. Il ajoute : « *Nos collaborateurs ont pour instruction de compléter toutes les informations qui leur sont communiquées par le client. Nous rappelons régulièrement à nos collaborateurs ces règles.* » X. rappelle dans sa réponse du 31 mars que la consultation de la Centrale est prise en compte lors de la décision d'octroi sans pour autant que le formulaire de demande de crédit soit corrigé.

X. effectue la consultation de la Centrale avant d'imprimer la demande de crédit. Au moment d'imprimer ce document, elle sait donc quels sont les crédits en cours du client.

Lorsque X. pré-imprime sur la demande de crédit « 0,00 € » en regard de « crédit voiture » et « autres crédits et/ou engagement financiers en cours », alors qu'elle a pu constater que ce n'est pas exact, elle n'effectue pas de contrôle de la cohérence des réponses au questionnaire, elle ne cherche pas à obtenir des informations complètes et exactes sur les charges du consommateurs, au contraire, elle demande au consommateur de signer un document qui reprend des informations qu'elle sait inexactes.

Il y a lieu de s'interroger sur les questions qui sont effectivement posées aux consommateurs : s'il est probable que, dans le but d'enjoliver leur situation financière, des consommateurs ne communiquent pas l'ensemble de leurs charges de crédit, il est par contre peu probable qu'ils omettent de communiquer des informations favorables à leur demande de crédit telles que la perception d'allocations familiales.

La DGIE constate que X. fonde sa décision sur les informations reprises sur les demandes de crédit incomplètes et/ou inexactes, tant au niveau des revenus (notamment relatives aux allocations familiales) que des charges. Contrairement à ses déclarations, X. ne peut remédier à ces lacunes par d'autres moyens : la consultation de la Centrale ne reprend que les charges de crédit à l'exclusion de toutes autres charges. Aucun des documents fournis par X. pour ces dossiers ne permet de démontrer que X. à obtenu ces informations.

Dès lors qu'il est manifeste que le consommateur n'a répondu que de manière partielle aux questions portant sur sa situation financière (pour autant que celles-ci lui aient été effectivement posées, ce que X. ne démontre pas notamment pour les demandes de crédit instruites par téléphone), **X. réalise une analyse incomplète et/ou inexacte de la situation financière du consommateur en vue d'évaluer sa solvabilité. Une telle pratique ne répond pas aux exigences de l'article VII.69 CDE. En infraction à l'article XV.90, 11° CDE, X. a sciemment demandé des informations incomplètes et inexactes à des consommateurs.**

X. se dispense de son travail d'investigation rigoureuse au sujet de la solvabilité du consommateur. Elle soumet sciemment à la signature du consommateur des demandes de crédit partiellement complétées ou complétées avec des données inexactes. Or la communication de données inexactes par le consommateur peut entraîner la résolution du crédit aux torts de celui-ci¹⁵. Une telle pratique a pour effet d'exposer le consommateur à une sanction civile et de réduire ses droits.¹⁶

5. Le type et le montant de crédit inadapté à la situation financière du consommateur

Les revenus professionnels mensuels déclarés par les consommateurs qui ont contracté les 88 ouvertures de crédit de 10.001 euros analysées s'élèvent en moyenne à 2.898 euros. Les écarts sont cependant très importants : ils varient entre 900 et 8.000 euros. Dans 47 dossiers, les revenus sont inférieurs ou égaux à 3.000 euros et dans 22 dossiers, ils sont inférieurs ou égaux à 2.000 euros. Dans ces 22 dossiers, le montant de l'ouverture de crédit octroyée par X. est donc plus de cinq fois supérieur aux revenus professionnels mensuels des consommateurs.

Si l'on tient également compte de l'ensemble des ouvertures de crédit contractées par les consommateurs au moment de l'octroi par X., le montant total des ouvertures de crédit peut atteindre jusqu'à 17 fois le montant des revenus professionnels mensuels des emprunteurs. Dans 12 dossiers sur 88, le montant total des ouvertures de crédit contractées par les consommateurs est plus de dix fois supérieur aux revenus professionnels mensuels. Dit autrement, il faudrait à ces consommateurs près d'un an (ou plus) pour solder l'ensemble des ouvertures de crédit qu'ils ont contractées en y consacrant la totalité de leurs revenus sans effectuer la moindre autre dépense (alimentation, énergie, santé, hygiène, habillement,...). Nous rappelons à cet égard que X. n'interroge pas les consommateurs sur le solde débiteur des ouvertures de crédit contractées auprès de prêteurs tiers.

Si l'on réalise le même ratio en tenant compte de l'ensemble des ouvertures de crédit contractées et du revenu disponible après paiement des charges fixes constatées par X. (mensualités de crédits hypothécaires et prêts à tempérament et loyers), ce ratio varie entre 2 et 36 (dossier M.V.L.).

Dans la demande de crédit, Monsieur M.V.L. dispose d'un revenu professionnel de 1303 euros et déclare payer un loyer de 775 euros. Le *disponible* est donc de 528 euros. La Centrale indique qu'il était déjà débiteur, au moment de l'octroi du crédit par X., de 3 ouvertures de crédit pour un montant total de 9.250 euros. Le montant total des ouvertures de crédit contractées par ce consommateur est donc de 19.251 euros. Il devrait dès lors consacrer pendant plus de 3 ans l'intégralité de ses revenus disponibles pour solder l'ensemble des ouvertures de crédit qu'il a souscrit, sans effectuer la moindre autre dépense (alimentation, énergie, santé, hygiène, habillement,...).

Une telle charge de crédit est manifestement démesurée. Une ouverture de crédit d'un montant de 10.001 euros n'est ni le type, ni le montant le plus adapté compte tenu de la situation financière de ce consommateur.

En octroyant des ouvertures de crédit disproportionnées par rapport aux revenus des consommateurs, X. ne recherche pas le type et le montant du crédit le plus adapté et ne respecte pas l'article VII.75 CDE. En infraction à l'article XV.90, 12° CDE, X. n'a sciemment pas recherché le crédit le mieux adapté.

6. Les ouvertures de crédit

Les ouvertures de crédit X. mettent à charge du consommateur deux obligations essentielles : payer de manière mensuelle un montant variable (la « mensualité ») et rembourser périodiquement l'entièreté du capital prélevé (le « zérotage »).

Ainsi, un consommateur respecte ses obligations lorsque non-seulement il paye la mensualité minimum mais également lorsque, à la fin de la période de zérotage, il solde la ligne. Les ouvertures de crédit X. de 10.001 euros analysées doivent être zérotées endéans les 86 mois (soit 7 ans et 2 mois).

Lorsque le prêteur effectue son analyse rigoureuse de la solvabilité conformément à l'article VII.77 CDE, il ne peut se contenter d'estimer si le consommateur sera en mesure de faire face à la mensualité de l'ouverture de crédit, il doit également déterminer si le consommateur pourra rembourser l'entièreté des sommes que X. lui prête au terme de la période de zérotage.

¹⁵ Article VII.204 CDE

¹⁶ Pour un exemple, voir J.P. SPRIMONT, 9 août 2016, RG15A902, non publié à ce jour.

Lorsque le consommateur éprouve des difficultés financières, le prêteur devra agir avec la plus grande prudence. L'article VII.77, §2 CDE lui impose de refuser l'octroi du crédit si il ne peut pas raisonnablement estimer que le consommateur sera en mesure de faire face à ses obligations.

Comme il a déjà été rappelé ci-avant, l'utilisation maximale et permanente d'une ouverture de crédit peut être une indication de difficultés financières rencontrées par le consommateur. L'analyse des historiques de transactions des 26 OC de la sélection particulière montrent que pour 12 d'entre elles¹⁷, les consommateurs utilisent régulièrement le montant à nouveau disponible après le paiement de la mensualité dans un délai inférieur à un mois de sorte que le « montant total dû » à la fin du relevé était toujours proche ou supérieur à 10.001 euros.

Ces 12 crédits ont tous refinancé une ouverture de crédit en cours de X.. Nous avons demandé à X. de nous transmettre un historique des ouvertures de crédit refinancées (contrats, historiques des paiements et des prélèvements).

Le prêteur doit se garder de placer le consommateur, par l'octroi d'un nouveau crédit, dans une situation telle que le moindre événement négatif entraînerait son défaut.¹⁸

Il faut également rappeler que le prêteur doit redoubler de prudence lorsqu'il procède à un refinancement de crédit. Une telle opération est un signal négatif dans l'évaluation de la solvabilité.¹⁹

Pour chaque dossier, un tableau récapitulatif des crédits du consommateur identifiés par la DGIE (en cours ou clôturés) présente l'historique d'endettement de manière chronologique. Les crédits analysés sont surlignés en gras.

Dossier E.C.

L'ouverture de crédit XXX d'un montant de 10.001€ a été signée par Monsieur E.C. et Madame E.T. le 30 mars 2015.

Cette ouverture de crédit finance une ouverture de crédit d'un montant de 3.000 euros accordée aux consommateurs le 9 septembre 2010 par l'intermédiaire du magasin X de BORSBEEK.

Historique des crédits du consommateur au moment de l'octroi

Tableau récapitulatif des crédits contractés par les consommateurs

Date	Prêteur	Montant	Type	Refinancement	Etat
09/2009	Inconnu	2.950	OC	Inconnu	En cours
09/2010	X.	3.000	OC	Non	Clôturée
07/2012	Inconnu	600.000	CH	Inconnu	En cours
10/2012	Inconnu	34.269,60	PAT	Inconnu	En cours
06/2014	Inconnu	13.662	PAT	Inconnu	En cours
03/2015	X.	10.001	OC	Oui	En cours

X. a fourni un historique des paiements et des soldes depuis le 20 mars 2014. A cette date, le solde

¹⁷ Dossiers XXXXXX

¹⁸ JP Châtelet, 1^{er} mars 2012, Ann Crédit, 2012, p.51

¹⁹ F. DE PATOUL et V. SCHOONHEYT, *op. cit.*, p. 187 et la jurisprudence constante citée en note 313.

débiteur de cette ouverture de crédit était de 2.912,52 euros. Les consommateurs s'acquittent de la mensualité minimum sans effectuer de prélèvement jusqu'en août 2014, soit 5 mois. Le 18 août 2014, les consommateurs effectuent un retrait 50 euros dans un distributeur de billets qui est facturé 4 euros (soit 8% de la somme prélevée) conformément au tarif en vigueur de X.. S'ensuivent alors une série de retraits aux distributeurs facturés du même montant de sorte que le montant total dû au 19 septembre 2014 était de 2.971,56 euros. Les consommateurs ne font aucun prélèvement pendant les trois périodes suivantes et le 9 février 2015, un nouveau prélèvement via un distributeur est réalisé. Le 30 mars 2015, cette ouverture de crédit est refinancée au moyen de l'ouverture de crédit de 10.001 euros. Une somme de 2.910,29 euros est imputée sur cette dernière en vue de solder et clôturer l'ouverture de crédit de 3.000 euros.

L'historique des soldes et des prélèvements démontre que sur une période d'un an, les consommateurs n'ont pas dégagé les sommes nécessaires pour réduire le solde débiteur de leur ouverture de crédit. Le solde débiteur est inférieur à 2.500 euros à seulement 2 reprises en un an.

Un tel historique doit inviter un prêteur à la prudence lorsqu'il évalue la solvabilité du consommateur, particulièrement dans le cadre d'une opération de refinancement de crédit. Ce consommateur n'est pas en mesure de réduire le solde débiteur de son ouverture de crédit de 3000€ et, à maintes reprises, effectue de petits prélèvements via des distributeurs de billets, prélèvements coûteux qui attestent d'un urgent besoin de liquidités. Au moment de l'octroi de l'ouverture de crédit de 10.001 euros, il n'était pas raisonnablement envisageable que des consommateurs qui n'étaient pas en mesure de réduire le solde restant dû d'une ouverture de crédit de 3.000 euros seraient à même de faire face aux obligations d'une ouverture de crédit d'un montant plus de trois fois supérieur, toutes autres choses étant égales par ailleurs.

Analyse des revenus et des charges

Selon les informations figurant sur le contrat de crédit, X. constate que ces consommateurs bénéficient d'un revenu mensuel total de 3.200 euros. Les fiches de paye annexées au dossier en attestent. Elles mentionnent également que les consommateurs ont trois enfants à charge. Selon la Centrale, les consommateurs avaient par ailleurs à leur charge un crédit hypothécaire et 2 prêts à tempérament pour une mensualité totale de 3.767,61 euros. X. est tenue de consulter la Centrale dans le cadre de l'évaluation de la solvabilité du consommateur et ne pouvait ignorer ces éléments. Il faut dès lors constater que les charges de crédit dépassent les revenus de ces consommateurs constatés par X. sur base des déclarations des consommateurs et des pièces justificatives communiquées par ceux-ci.

Aucun document ne vient attester de la perception d'allocations familiales et de leur éventuel montant. Quand bien même des allocations type seraient prises en compte (environ 600 euros pour trois enfants), le revenu fictif obtenu serait à peine supérieur aux charges de crédit.

Utilisation de l'ouverture de crédit de 10.001

Selon le relevé de l'OC de 10.001 euros communiqué par X., les consommateurs ont prélevé des sommes dès le 4 mai 2015. Le 4 novembre 2015, une première lettre de rappel est facturée en raison d'une mensualité impayée. Le 19 avril 2016, un an et demi après l'octroi, les consommateurs avaient intégralement prélevé ce nouveau crédit. L'historique s'achève le 18 novembre 2016 alors que le montant total dû dépasse de plus de 600 euros le montant de l'ouverture. X. a facturé 9 lettres de rappel. En un an et 8 mois, les consommateurs ont payé 4.278,68 euros d'intérêts, de frais et de primes d'assurances (43% du montant du crédit).

Conclusion

En octroyant le crédit XXX compte tenu des informations dont elle devait disposer, à savoir les revenus, les charges réelles en cours et l'historique des remboursements d'une précédente ouverture de crédit d'un montant inférieur, X. a conclu sciemment un contrat de crédit dont elle devait raisonnablement estimer que le consommateur ne serait pas à même de respecter les obligations en découlant.

Dossier N.C.

L'ouverture de crédit XXX d'un montant de 10.001€ a été signée par Monsieur N.C. et Madame L.A. le 26 mai 2015 et par X. le 20 juin 2015.

Cette ouverture de crédit finance une ouverture de crédit d'un montant de 5.500 euros accordée aux consommateurs le 3 décembre 2014 par l'intermédiaire du magasin X de STROMBEEK.

Pv. nr :

Historique des crédits du consommateur au moment de l'octroi

Tableau récapitulatif des crédits contractés par les consommateurs

Date	Prêteur	Montant	Type	Refinancement	Etat
10/2013	Inconnu	220.000	CH	Inconnu	Fiché
10/2013	Inconnu	7.500	OC	Inconnu	Fichée
06/2014	Inconnu	9.132	PAT	Inconnu	Fiché
03/2014	X.	5.500	OC	Non	Clôturée
02/2015	Inconnu	14.520	PAT	Oui	Fiché
06/2015	X.	10.001	OC	Oui	En cours

X. a fourni un historique des paiements et des soldes depuis son ouverture. Au moment de l'octroi de cette première ouverture de crédit, les consommateurs ont demandé le versement d'une somme de 3.000 euros sur leur compte. Les consommateurs prélèvent des sommes régulièrement et moins de deux mois après l'octroi, le 20 janvier 2015, ils sont débiteurs de 4971,20 euros. Le 11 février 2015, les consommateurs effectuent un remboursement de 2.000 euros et prélèvent le lendemain 1.000 euros. Il faut noter que le 13 février 2015, un PAT a été enregistré dans la Centrale ce qui laisse supposer que le paiement de 2.000 euros a été réalisé en contractant un autre crédit. Les consommateurs effectuent un deuxième remboursement important le 1^{er} juin 2015 d'un montant de 3.650 euros qui est suivi le 6 juin 2015 d'un prélèvement d'un montant de 3.800 euros. Le 18 juin 2015 le montant total dû est de 5.172,61 euros. En 7 mois, X. facture à deux reprises des frais de rappel pour des mensualités impayées. Le montant total dû est supérieur à 4.000 euros sur toute la période à l'exception du premier relevé alors que les consommateurs ont contracté un nouveau crédit dans l'intervalle.

Un tel historique, présentant une augmentation de l'endettement des consommateurs et deux impayés en moins d'un an, doit inviter un prêteur à la prudence lorsqu'il évalue la solvabilité du consommateur. En l'occurrence, dans le cadre du traitement de cette opération de refinancement de crédit sollicitée moins de 6 mois après l'octroi de l'OC refinancée, X. constate que le solde débiteur de l'ouverture de crédit est resté constamment supérieur à 4/5^{eme} du montant de l'OC, que durant ces 6 mois, 2 rappels ont été expédiés et facturés aux clients et que le client a souscrit un autre PAT de 2000€.

Analyse des revenus et des charges

Selon la demande de crédit de l'OC de 10.001 euros, Les deux consommateurs déclarent bénéficier de revenus pour un montant total de 3.550 euros, soit le même montant que celui repris sur le crédit de 5.500 euros.

Selon les informations imprimées par X. sur la demande de crédit, les consommateurs ont un enfant à charge alors qu'il ressort des pièces annexées au dossier qu'ils en ont deux. Le champ réservé aux allocations familiales est laissé vierge de sorte qu'il faut constater que X. n'a pas interrogé les consommateurs sur la perception de cette allocation.

Dans le cadre « charges mensuelles », X. pré-imprime « 0,00 € » en réponse aux lignes « crédit voiture », « autres crédits et/ou engagements financier en cours » et « pension alimentaire versée ». Les cases « Nombre total de crédits en cours », « total des mensualités des cartes de crédit » et « autres charges mensuelles » sont laissées vierges par X.. Ces informations sont inexactes ce que ne pouvait ignorer X.. Le consommateur corrige ces informations de manière manuscrite.

La consultation de la Centrale nous informe que le consommateur était débiteur d'un crédit hypothécaire d'une mensualité de 1159,44 euros, de deux PAT - pour une mensualité totale de 432,25 euros et pour un montant total à rembourser de 23.652 euros contractés moins d'un an auparavant - et d'une ouverture de crédit de 7.500 euros.

Utilisation de l'ouverture de crédit de 10.001

Le 19 août 2015, moins de deux mois après l'octroi, la ligne de 10.001€ est intégralement prélevée. Le 5 octobre 2015 une première lettre de rappel est facturée. L'historique s'achève le 18 novembre 2016 : 9 lettres de rappel y sont facturées et le montant total dû est de 9.609,74 euros.

Le 3 août 2016, le crédit hypothécaire des consommateurs est enregistré négativement dans la Centrale. Les autres crédits sont enregistrés négativement dans la foulée et le 19 novembre 2016, X. renseigne négativement l'ouverture de crédit de 10.001 euros.

En un an et cinq mois, les consommateurs ont payé 4.016,28 euros au titre d'intérêts, de frais et de primes d'assurances (40% du montant du crédit).

Conclusion

Dans sa réponse du 31 mars, X. indique, d'une part, que les clients disposaient d'un revenu de 3.500 euros qui leur permettait de faire face à leurs charges et, d'autre part, que la situation des consommateurs s'est dégradée « fin 2015 » à la suite du divorce des consommateurs. La dégradation de la solvabilité des clients seraient dues à un événement imprévisible et postérieur à la décision d'octroi.

Cette réponse est inexacte. Comme nous l'avons constaté, les consommateurs avaient déjà connus deux impayés avant l'octroi de l'ouverture de 10.001 euros ce qui démontre que leurs revenus n'étaient pas suffisant pour faire face à la charge d'une ouverture de crédit de 5.500 euros .

En octroyant l'ouverture de crédit de 10.001 euros, X. fait passer l'encours total en ouvertures de crédit des consommateurs à 17.501 euros soit cinq fois les revenus professionnels mensuels des consommateurs. Sachant leur niveau de prélèvement, X. ne peut prouver avoir pris en compte le nécessaire zéroage de ces OC.

En octroyant le crédit 761894231102, compte tenu des informations dont elle devait disposer, X. a sciemment conclu un contrat de crédit dont elle devait raisonnablement estimer que le consommateur ne serait pas à même de respecter les obligations en découlant.

En imprimant sur la demande de crédit des données erronées, X. n'a pas procédé de manière rigoureuse à l'évaluation de la situation financière du consommateur. X. a enfreint l'article XV.90, 11° CDE lu conjointement avec l'article VII.69 CDE : dans le cadre de l'octroi de ce crédit, X. a sciemment demandé des renseignements inexacts et incomplets au consommateur.

Dossier K.H.

L'ouverture de crédit 676438671102 a été signée par Monsieur **K.H.** et Madame R.C. le 30 mars 2015 et par X. le 20 avril 2015.

Historique des crédits du consommateur au moment de l'octroi

Tableau récapitulatif des crédits contractés par les consommateurs

Date	Prêteur	Montant	Type	Refinancement	Etat
12/2007	X.	3.000	OC	Non	Clôturée
03/2010	X.	4.500	OC	Oui	Clôturée
03/2011	X.	6.500	OC	Oui	Clôturée
12/2011	Inconnu	1.240	OC	Inconnu	En cours
03/2012	X.	8.500	OC	Oui	Clôturée
08/2014	Inconnu	222.000	CH	Inconnu	En cours
10/2014	X.	10.925,76	PAT	Inconnu	En cours
02/2015	X.	8.740,80	PAT	Inconnu	En cours
04/2015	X.	10.001	OC	Oui	En cours

Cette ouverture de crédit refinance une ouverture de crédit d'un montant de 8.500 euros accordée aux consommateurs le 20 mars 2012. Celle-ci refinançait elle-même une ouverture de crédit de 6.500 euros contractée le 10 mars 2011 par l'intermédiaire du magasin X de KRAAINEM qui elle-même refinançait une ouverture de crédit de 4.500 euros contractée le 12 mars 2010 qui elle-même refinançait une ouverture de crédit de 3.000 euros contractée le 17 décembre 2007.

X. a également octroyé deux prêts à tempérament à ces consommateurs le 20 octobre 2014 et le 6 février

2015 pour un montant de respectivement 10.000 euros et 8.000 euros. Ces deux crédits étaient toujours renseignés dans la Centrale au moment de notre analyse.

X. a fourni un historique des paiements et des soldes de l'ouverture de crédit de 8.500 euros depuis le 18 avril 2014. A cette date, le solde débiteur de cette ouverture de crédit était de 325,33 euros. Le 18 novembre 2014, soit sept mois plus tard, l'ouverture de crédit est entièrement prélevée. Le consommateur paye les mensualités mais prélève immédiatement le solde disponible de sorte que le 19 mars 2015, le solde débiteur était de 8.137,76 euros.

En l'espace d'un an, l'endettement des consommateurs a augmenté de plus de 25.000 euros. Une telle situation doit inviter un prêteur à la prudence lorsqu'il évalue la solvabilité du consommateur, particulièrement dans le cadre d'une opération de refinancement de crédit alors que au moins trois refinancements ont déjà été réalisés auparavant.

Analyse des revenus et des charges

X. indique sur le contrat de crédit que les consommateurs disposent de 2.200 euros de revenus professionnels. Ils supportent une mensualité de crédit hypothécaire de 894,45 euros et les deux mensualités des prêts X. soit 409,72 euros. Ils sont également débiteurs d'une ouverture de crédit de 1.250 euros. La mensualité minimale de l'ouverture de crédit en cas de prélèvement total est de 280 euros. Le contrat indique que les consommateurs supportent 927,97 euros d'« autres charges » sans que ces charges soient définies.

Dès lors, après paiement de leurs charges de crédit, les consommateurs disposent d'une somme de 615,83 euros. Avec ce montant, les consommateurs doivent subvenir aux besoins d'une famille de 2 adultes et 4 enfants.

Utilisation de l'ouverture de crédit de 10.001

L'ouverture de crédit est quasiment intégralement prélevée le 19 août 2015, quatre mois après l'octroi, après quoi les consommateurs payent la mensualité mais prélèvent de suite le montant rendu disponible. Le 18 novembre 2016, à la fin du relevé transmis, le montant total dû était de 10.367,50 euros.

En un an et huit mois, les consommateurs ont payés 1.824,10 euros au titre d'intérêts et de frais (18% du montant du crédit).

Conclusion

En octroyant le crédit XXX compte tenu des informations dont elle devait disposer, X. a sciemment conclu un contrat de crédit dont elle devait raisonnablement estimer que le consommateur ne serait pas à même de respecter les obligations en découlant.

Dossier C.K.

L'ouverture de crédit XXX a été signée par Monsieur C.K. et Madame A.K. le 10 juillet 2015 et par X. le 15 juillet 2015.

Historique des crédits du consommateur au moment de l'octroi

Tableau récapitulatif des crédits contractés par les consommateurs

Date	Prêteur	Montant	Type	Refinancement	Etat
04/2009	Autre	5.000	OC	Inconnu	En cours
06/2010	Autre	255.000	CH	Inconnu	En cours
06/2010	Autre	100.000	CH	Inconnu	En cours
06/2011	X.	3.000	OC	Non	Clôturée
07/2011	Autre	2.000	OC	Inconnu	En cours
07/2012	X.	5.500	OC	Oui	Clôturée
04/2014	X.	29.998,92	PAT	Inconnu	Clôturé
08/2014	X.	7.000	OC	Oui	Clôturée

07/2015	X.	10.001	OC	Oui	Clôturée
11/2015	Autre	95.775,60	PAT	Oui	En cours
03/2016	Autre	11.434,56	PAT	Inconnu	En cours
04/2016	X.	29.209,32	PAT	Inconnu	En cours
03/2017	Inconnu	67.191,60	PAT	Oui	En cours

Cette ouverture de crédit refinance une ouverture de crédit d'un montant de 7.000 euros signée le 16 août 2014 par l'intermédiaire du magasin X de OOSTAKKER. Ce crédit refinançait lui-même une ouverture de crédit de 5.500 euros octroyée le 7 juillet 2012 qui refinançait elle-même une ouverture de crédit de 3.000 euros contractée le 21 juin 2011. L'ouverture de crédit de 10.001 euros est le troisième refinancement de crédit octroyé par X. à ces consommateurs. X. a également octroyé deux prêts à tempérament à ces consommateurs le 5 avril 2014 et le 27 avril 2016 pour un montant de respectivement 24.000 euros et 24.200 euros. Ces deux crédits étaient toujours renseignés dans la Centrale au moment de notre analyse.

X. a fourni un historique des paiements et des soldes depuis le 19 juillet 2014. A cette date, le solde débiteur de l'ouverture de crédit de 5.500 euros était de 4.297,35 euros. En août 2014, les consommateurs prélèvent des montants après l'augmentation de la ligne à 7000€ de sorte que le 18 novembre 2014 et elle est intégralement prélevée. Les consommateurs continuent de prélever par la suite mais les remboursements sont plus importants que les prélèvements de telle manière que le 18 juin 2015, le montant total dû est de 6.078,04 euros. Deux mensualités sont impayées sur la période entraînant la facturation de frais de rappel.

Un tel historique, faisant apparaître une augmentation continue de l'endettement du consommateur et des mensualités payées avec retard, doit inviter un prêteur à la prudence lorsqu'il évalue la solvabilité du consommateur, particulièrement dans le cadre d'une opération de refinancement de crédit.

Ce consommateur utilise sa ligne de crédit en maintenant un solde dû à 85% du montant. Il n'est pas en mesure de respecter les obligations de cette OC de 7000€ octroyée en août 2014 puisqu'il se voit facturer 2 courriers de rappels. Le profil d'utilisation de la ligne de crédit de 7000€ contractée moins d'un an avant la demande d'augmentation de ligne démontre que les consommateurs ne sont pas en mesure d'en respecter les obligations.

Analyse des revenus et des charges

Selon les informations mentionnées sur la demande de crédit de l'OC de 10.001 euros, les deux consommateurs déclarent bénéficier de revenus pour un montant total de 3.635 euros.

Dans le cadre « charges mensuelles », X. pré-imprime « 0,00 € » en réponse aux lignes « crédit voiture », « autres crédits et/ou engagements financier en cours » et « pension alimentaire versée ». Les cases « Nombre total de crédits en cours », « total des mensualités des cartes de crédit » et « autres charges mensuelles » sont laissées vierges par X..

Ces informations sont incorrects ce que X. ne pouvait ignorer dès lors qu'elle avait consulté la Centrale préalablement à l'impression de ce document.

X. indique enfin que le consommateur paye une mensualité de crédit hypothécaire de 1.564 euros. Les consommateurs déclarent avoir 3 enfants à charge. Le champ relatif aux allocations familiales est laissé vierge.

La consultation de la Centrale permet de constater que les consommateurs sont, au moment de la demande de crédit, débiteurs d'un PAT X. d'une mensualité de 357,13 euros et de deux ouvertures de crédit pour un montant total de 7.000 euros.

Utilisation de l'ouverture de crédit de 10.001

Dès le premier mois, les consommateurs prélèvent 2.500 euros. Le montant total dû le 19 août 2015, un mois après l'octroi, est de 9.253,28 euros. Les consommateurs réalisent ensuite des prélèvements et payent la mensualité minimum de sorte que le solde débiteur reste supérieur à 9.000 euros soit 90% du montant de l'OC.

Le 27 novembre 2015, les consommateurs contractent auprès d'un prêteur tiers un crédit de

refinancement d'un montant total à rembourser de 95.775,60 euros qui a pour but de solder l'ouverture de crédit et le PAT X.. La somme de 30.425,72 euros est versée à X..

L'ouverture de crédit n'étant pas clôturée les consommateurs prélèvent à nouveau sur l'ouverture de crédit dès le 1^{er} décembre 2015 et le 19 août 2016, le montant total dû est de 10.098,76 euros.

Les consommateurs prélèvent ensuite immédiatement les montants rendus disponibles par le paiement de la mensualité minimum.

Le 9 mai 2016, X. octroie un crédit de 24.000 euros et d'une mensualité de 347,73 euros.

Les revenus de Monsieur C.K. tels qu'ils sont repris sur la nouvelle demande de crédit sont augmentés à et 1.375 euros sont renseignés au titre de « autres revenus mensuels ». X. indique que les consommateurs perçoivent 609 euros d'allocations familiales pour leurs trois enfants. Selon l'ensemble des justificatifs récoltés par X. au cours de l'évaluation de la solvabilité de ces consommateurs, l'augmentation du revenu de Monsieur C.K. est conséquente à une augmentation significative de ses heures supplémentaires rémunérées, en partie de nuit et le week-end. Aucun document ne justifie le montant de 1.375 euros qualifiés d'autres revenus.

Un devis pour des travaux est également annexé au dossier ce qui laisse penser que le crédit a été demandé par les consommateurs pour financer ceux-ci sans pour autant que cela soit précisé dans le « but du crédit ».

Conclusion

Si l'on déduit des revenus constatés par X. sur base des pièces transmises, c'est-à-dire 3.700 euros et 870 euros, les charges de crédit, nous obtenons un résultat de 954,84 euros. Si l'on inclut les allocations familiales, ce montant passe à 1653,84 euros soit 313 euros par personne.

X. indique en outre dans sa réponse du 31 mars avoir reçu 3 jours auparavant une lettre de résiliation de l'ouverture de crédit. Nous constatons qu'un nouveau prêt à tempérament d'un montant total à rembourser de 67.191,60 euros a été conclu par les consommateurs le 21 mars 2017. Le crédit a donc été soldé au moyen d'un refinancement de crédit et non sur fonds propres, ce qui ne démontre en rien la solvabilité du consommateur.

En octroyant l'ouverture de crédit XXXet un nouveau prêt à tempérament de 24.000 euros aux consommateurs le 9 mai 2016, compte tenu des informations dont elle devait disposer, X. a sciemment conclu un contrat de crédit dont elle devait raisonnablement estimer que le consommateur ne serait pas à même de respecter les obligations en découlant.

En imprimant sur la demande de crédit des données erronées, X. n'a pas procédé de manière rigoureuse à l'évaluation de la situation financière du consommateur. X. a enfreint l'article XV.90, 11° CDE lu conjointement avec l'article VII.69 CDE : dans le cadre de l'octroi de ce crédit, X. a sciemment demandé des renseignements inexacts et incomplets au consommateur.

Dossier M.M.

L'ouverture de crédit 690313191102 a été signée par Madame M.M. le 3 avril 2015 et par X. le 8 avril 2015.

Historique des crédits du consommateur au moment de l'octroi

Tableau récapitulatif des crédits contractés par les consommateurs

Date	Prêteur	Montant	Type	Refinancement	Etat
07/2009	Inconnu	2.000	OC	Inconnu	Fichée
09/2009	Inconnu	1.000	OC	Inconnu	En cours
09/2010	X.	3.500	OC	Non	Clôturée
10/2011	Inconnu	10.001	OC	Inconnu	Fichée
08/2013	Inconnu	1.250	OC	Inconnu	Fichée
09/2013	Inconnu	1.250	OC	Inconnu	Fichée

11/2013	X.	8.000	OC	Oui	Clôturée
04/2014	X.	8.500	OC	Oui	Clôturée
12/2014	Inconnu	6.410,88	PAT	Inconnu	Fiché
04/2015	X.	10.001	OC	Oui	Fichée
04/2015	Inconnu	649,92	PAT	Inconnu	Fiché

Cette ouverture de crédit refinance une ouverture de crédit d'un montant de 8.500 euros contractée la consommatrice le 16 avril 2014 par l'intermédiaire du magasin X de MARCHE-EN-FAMENNE. Celle-ci refinançait elle-même une ouverture de crédit de 8.000 euros contractée le 26 novembre 2013 qui refinançait elle-même une ouverture de crédit de 3.500 euros contractée le 29 septembre 2010.

X. a fourni un historique des paiements et des soldes depuis le 18 avril 2014. A cette date, le solde débiteur de cette ouverture de crédit était de 7.993,45 euros, la ligne est intégralement prélevée. Le montant de la ligne est augmenté à 8.500 euros et le 18 novembre 2014, ce crédit est intégralement prélevé par la consommatrice. Le montant total dû ne descend ensuite plus jusqu'au refinancement par la nouvelle ouverture de crédit de 10.001 euros.

Un tel historique, présentant un solde débiteur constamment proche ou égal au montant du crédit, doit inviter un prêteur à la prudence lorsqu'il évalue la solvabilité du consommateur, particulièrement dans le cadre d'une opération de refinancement de crédit. X. était en présence de trois signaux négatifs concernant la solvabilité de la consommatrice : l'utilisation maximale, des refinancements de crédits fréquents et la conclusion récente de crédits supplémentaires.

Analyse des revenus et des charges

Il ressort de la demande de crédit que la consommatrice bénéficie d'une allocation d'invalidité de 1.900 euros et a un enfant à charge.

Dans le cadre « charges mensuelles », X. pré-imprime « 0,00 € » en réponse aux lignes « autres crédits et/ou engagements financier en cours » et « pension alimentaire versée ». Les cases « Nombre total de crédits en cours », « total des mensualités des cartes de crédit » et « autres charges mensuelles » sont laissées vierges par X.. X. indique une mensualité de PAT de 67 euros. Ces informations sont incorrectes ce que X. ne pouvait ignorer. La consommatrice était débitrice d'un PAT d'une mensualité de 152.64 euros et de 5 ouvertures de crédit pour un montant de 15.551 euros, sans inclure l'ouverture de crédit X. de 8.500 euros refinancée. La consommatrice déclare enfin un loyer de 440 euros.

En octroyant l'ouverture de crédit de 10.001 euros, X. fait passer l'encours en ouvertures de crédit à 25.551 euros réparti en 6 contrats de crédit différents. La consommatrice disposait déjà d'une ouverture de crédit identique de 10.001 euros contractée le 28 octobre 2011 auprès d'un autre prêteur ainsi que de 4 autres ouvertures de crédit de montant inférieur (*cf tableau supra*).

Conclusion

X. reconnaît dans sa réponse du 31 mars qu'elle n'aurait pas dû octroyer ce crédit. Elle précise : « l'ensemble des éléments disponibles auraient dû nous amener à refuser ce dossier. Il s'agit d'une erreur humaine à l'octroi du dossier ».

Nous constatons que X. avait octroyé auparavant deux ouvertures de crédit de respectivement 8.000 et 8.500 euros.

X. a octroyé ces trois ouvertures de crédit en moins de deux ans alors que la situation financière de la consommatrice n'avait pas changé. Il faut rappeler à cet égard que la consommatrice était déjà débitrice, au moment de l'octroi de l'ouverture de 8.000 euros, d'une autre ouverture de crédit de 10.001 euros (*cf supra*). Sa situation financière est restée identique. En octroyant l'ouverture de crédit de 8.000 euros, X. avait fait passer l'encours en ouvertures de crédit à 23.550 euros. Ce montant est manifestement disproportionné compte tenu des revenus de la consommatrice. D'autant plus que la charge mensuelle maximum des ouvertures de crédit de 8.000 et 8.500 euros est plus élevée que la charge mensuelle maximum de l'ouverture de crédit de 10.001 euros.

La décision d'octroi, que X. présente comme une erreur, s'est reproduite à trois reprises : au moment de

l'octroi de l'ouverture de crédit de 8.000 euros, au moment de l'octroi de l'ouverture de crédit de 8.500 euros et au moment de l'octroi de l'ouverture de crédit de 10.001 euros. La possibilité que 3 erreurs aussi manifestes puissent se produire remet sérieusement en question la diligence professionnelle de l'ensemble du personnel de X. chargé de réaliser les décisions de crédit et les procédures mises en place par X. pour s'assurer de la correcte application de ses directives.

Le 27 octobre 2015, une ouverture de crédit de la consommatrice est enregistrée négativement dans la Centrale. La consommatrice fera par la suite défaut sur l'ensemble de ses crédits en ce compris l'ouverture de crédit de 10.001 euros.

En octroyant le crédit XXX, ainsi que les deux ouvertures de crédit précédentes de respectivement 8.000 et 8.500 euros, compte tenu des informations dont elle devait disposer, X. a sciemment conclu un contrat de crédit dont elle devait raisonnablement estimer que le consommateur ne serait pas à même de respecter les obligations en découlant.

En imprimant sur la demande de crédit des données erronées, X. n'a pas procédé de manière rigoureuse à l'évaluation de la situation financière du consommateur. X. a enfreint l'article XV.90, 11° CDE lu conjointement avec l'article VII.69 CDE : dans le cadre de l'octroi de ce crédit, X. a sciemment demandé des renseignements inexacts et incomplets au consommateur.

Dossier B.A.

L'ouverture de crédit 656791521102 a été signée par Monsieur B.A. et Madame M.T.K. le 2 novembre 2015 et par X. le 10 novembre 2015.

Historique des crédits du consommateur au moment de l'octroi

Tableau récapitulatif des crédits contractés par les consommateurs

Date	Prêteur	Montant	Type	Refinancement	Etat
03/2007	X.	4.500	OC	Non	Clôturée
05/2013	Inconnu	3.000	OC	Inconnu	En cours
07/2013	Inconnu	6.000	OC	Inconnu	En cours
04/2014	Inconnu	123.532,80	PAT	Inconnu	En cours
05/2014	X.	7.000	OC	Oui	Clôturée
10/2014	Inconnu	1.250	OC	Inconnu	En cours
10/2014	Inconnu	31.948,62	PAT	Inconnu	En cours
06/2014	Inconnu	216.000	CH	Inconnu	En cours
11/2015	Inconnu	5.693,76	PAT	Inconnu	En cours
11/2015	X.	10.001	OC	Oui	Clôturée
11/2016	Inconnu	186.876	PAT	Oui	En cours

Cette ouverture de crédit refinance une ouverture de crédit d'un montant de 7.000 euros contractées par les consommateurs le 8 mai 2014 par l'intermédiaire du magasin X d'AUDERGHEM. Cette ouverture de crédit refinançait elle-même une ouverture de crédit de 4.500 euros contractée le 24 mars 2007. X. a fourni un historique des paiements et des soldes depuis le 18 novembre 2014. A cette date, le solde débiteur de cette ouverture de crédit était de 5.632,93 euros. Les consommateurs payent la mensualité minimum et effectuent des prélèvements de sorte que le montant total dû ne redescend jamais en dessous des 5.000 euros. Le 19 octobre 2015, le montant total dû est de 5.577,75 euros. En une année, les consommateurs n'ont pas dégagé de ressources financières pour diminuer le solde débiteur de leur ouverture de crédit.

Un tel historique doit inviter un prêteur à la prudence lorsqu'il évalue la solvabilité du consommateur, particulièrement dans le cadre d'une opération de refinancement de crédit.

Analyse des revenus et des charges

X. indique sur la demande de crédit que les consommateurs bénéficient d'un revenu mensuel cumulé de 4.800 euros. Ils ont 4 enfants à charge. Aucun montant n'est renseigné au titre des allocations familiales. X. indique une charge de prêt hypothécaire de 1235 euros.

Dans le cadre « charges mensuelles », X. pré-imprime « 0,00 € » en réponse aux lignes « crédit voiture », « autres crédits et/ou engagements financier en cours » et « pension alimentaire versée ». Les cases « Nombre total de crédits en cours », « total des mensualités des cartes de crédit » et « autres charges mensuelles » sont laissées vierges par X.. Ces informations sont incorrectes ce que X. ne pouvait ignorer.

La consultation de la Centrale informait en effet X. qu'ils étaient débiteurs de trois prêts à tempérament pour une mensualité totale de 1929,03 euros et de deux ouvertures de crédit pour un montant total de 7.250 euros.

Utilisation de l'ouverture de crédit de 10.001

Les consommateurs ont prélevés l'ensemble des montants disponibles. Un an après l'octroi, le 26 novembre 2016, un prêt à tempérament d'un montant total à rembourser de 186.876 euros a été enregistré dans la Centrale et l'ouverture de crédit X. a été clôturée.

Conclusion

En imprimant sur la demande de crédit des données erronées, X. n'a pas procédé de manière rigoureuse à l'évaluation de la situation financière du consommateur. X. a enfreint l'article XV.90, 11° CDE lu conjointement avec l'article VII.69 CDE : dans le cadre de l'octroi de ce crédit, X. a sciemment demandé des renseignements inexacts et incomplets au consommateur.

Dossier A.S.

L'ouverture de crédit XXX a été signée par Monsieur A.S. le 20 mai 2015 et par X. le 22 mai 2015.

Historique des crédits du consommateur au moment de l'octroi

Tableau récapitulatif des crédits contractés par les consommateurs

Date	Prêteur	Montant	Type	Refinancement	Etat
07/2007	X.	2.500	OC	Non	Clôturée
07/2009	Inconnu	2.000	OC	Inconnu	En cours
07/2009	X.	4.500	OC	Oui	Clôturée
04/2010	X.	6000	OC	Oui	Clôturée
09/2010	X.	8000	OC	Oui	Clôturée
04/2011	X.	10.000	OC	Oui	Clôturée
12/2011	Inconnu	1.249,99	OC	Inconnu	En cours
04/2015	Inconnu	1.500	OC	Inconnu	En cours
05/2015	X.	10.001	OC	Oui	En cours

Cette ouverture de crédit refinance une ouverture de crédit d'un montant de 10.000 euros contractée par le consommateur le 15 avril 2011. Cette ouverture de crédit refinançait elle-même une ouverture de crédit de 8.000 euros contractée le 10 septembre 2010 qui refinançait une ouverture de crédit de 6000 euros contractée le 9 avril 2010 qui refinançait elle-même une ouverture de crédit de 4.500 euros contractée le 4 juillet 2009 qui refinançait elle-même une ouverture de crédit de 2.500 euros contractée le 14 juillet 2007 par l'intermédiaire du magasin X de BERCHEM. X. a fourni un historique des paiements et des soldes de l'ouverture de crédit de 10.000 euros refinancée depuis le 20 mai 2014. A cette date, le solde débiteur de cette ouverture de crédit était de 10.260,76 euros. La ligne était intégralement prélevée. Le consommateur prélève ensuite les montants rendus disponibles par le paiement de la mensualité minimum. Le 18 mai 2015, le montant total dû était de 9.518,70 euros. Le consommateur avait effectué deux paiements par virement alors qu'il avait reçu

plusieurs rappels dans les mois précédents.

Un tel historique doit inviter un prêteur à la prudence lorsqu'il évalue la solvabilité du consommateur, particulièrement dans le cadre d'une opération de refinancement de crédit. X. était en présence de au moins quatre signaux négatifs : des refinancements successifs de crédit, l'utilisation maximale de la ligne, la conclusion récente d'un nouveau crédit et des retards de paiements.

Analyse des revenus et des charges

La demande de crédit indique que le consommateur perçoit une allocation de chômage de 900 euros et supporte un loyer de 325. X. précomplit tous les autres champs par « 0,00€ ». Il est en réalité débiteur de 3 autres ouvertures de crédit pour un montant de 4.749,99 euros lorsqu'il contracte l'ouverture de crédit de 10.001 euros. Il reste à ce consommateur moins de 200 euros pour faire face à l'ensemble de ses dépenses après le paiement de son loyer et des mensualités de ses crédits.

Conclusion

X. indique dans sa réponse du 31 mars que : *« Entre avril 2011 et février 2015, Monsieur Sassi remboursait régulièrement des montants supérieurs à ses mensualités. Il était donc bien en capacité de répondre à ses obligations de zérotage. Dans le courant du mois de mai 2015, Mr Sassi nous fait état de sa perte d'emploi et requiert alors une diminution de sa mensualité. Dans ce cadre, une augmentation de sa ligne de crédit de 10.000€ à 10.001€ lui a été octroyée. A ce jour, et malgré sa situation, ce client fait face à ses échéances et rembourse sans incidents de paiement, ses mensualités. »*
X. indique également qu'en 2011 le consommateur était ouvrier communal et percevait une rémunération de 1.241 euros net.

X. n'ayant pas communiqué un historique depuis avril 2011, la DGIE ne peut pas vérifier les déclarations de X.. La DGIE constate cependant que le consommateur avait prélevé l'intégralité de la ligne en date du 20 mai 2014. S'il effectue des paiements supérieurs à la mensualité minimum, il prélève systématiquement par la suite les montants disponibles. Ainsi il effectue en moins d'un an 14 retraits dans des distributeurs automatiques de billets pour un montant total de 5.690 euros, facturés chacun 4 euros.

D'après le relevé que X. a transmis l'ouverture de crédit de 10.001 euros a refinancé l'ouverture de crédit de 10.000 euros pour un montant de 8.978,07 euros. X. n'a pas bloqué les prélèvements lorsqu'elle a octroyé l'ouverture de crédit de 10.001 euros de sorte que le consommateur a prélevé l'entièreté de la ligne dès qu'il en a eu l'occasion.

Le consommateur ne parvient par la suite pas à diminuer son endettement : le 18 novembre 2016, le montant total dû était de 9.929,52 euros. Le consommateur prélève les sommes rendues disponibles par le paiement de la mensualité minimum. Dans ces conditions, il ne sera pas en mesure de faire face à son obligation de zérotage. De plus, chacun de ces prélèvements est facturé d'un montant de 4 euros, soit environ 2% du montant qui est prélevé chaque mois soit encore 24% sur base annuelle.

Il faut donc constater que le consommateur n'était déjà plus en mesure de faire face à son obligation de zérotage le 20 mai 2014 contrairement à ce que prétend X.. De plus, l'augmentation régulière du montant du crédit - X. avait refinancé le crédit du consommateur à 4 reprises - démontre un problème de solvabilité déjà bien existant en 2011. Les informations communiquées par X. ne permettent pas de déterminer dans quelles circonstances l'ouverture de crédit de 10.000 euros a été octroyées en avril 2011. La DGIE constate cependant que X. a octroyé une ouverture de crédit de 10.000 euros à un consommateur qui bénéficiait d'un revenu net de 1.241 euros, soit huit fois ses revenus professionnels mensuels.

En octroyant un crédit de 10.001 euros pour refinancer un crédit qui présentait un solde débiteur de 8.978,07 euros tout en permettant de nouveaux prélèvements alors que la situation financière du consommateur s'était détériorée, X. a augmenté l'endettement du consommateur et aggravé sa situation. Le consommateur ne sait manifestement pas faire face à son obligation de zérotage dès lors qu'il prélève chaque mois les montants rendus disponibles par le paiement de la mensualité minimum. Ces prélèvements récurrents augmentent considérablement le coût du crédit sans éviter à terme un défaut du consommateur sur le principal à la fin de la période de zérotage.

Aucun des éléments du dossier de crédit ne permettaient à X. d'estimer que le consommateur serait en

mesure de faire face à son obligation de zérotage au terme du crédit.

En octroyant le crédit 674063721102, compte tenu des informations dont elle devait disposer, X. a sciemment conclu un contrat de crédit dont elle devait raisonnablement estimer que le consommateur ne serait pas à même de respecter les obligations en découlant.

En imprimant sur la demande de crédit des données erronées, X. n'a pas procédé de manière rigoureuse à l'évaluation de la situation financière du consommateur. X. a enfreint l'article XV.90, 11° CDE lu conjointement avec l'article VII.69 CDE : dans le cadre de l'octroi de ce crédit, X. a sciemment demandé des renseignements inexacts et incomplets au consommateur.

Dossier K.R.

L'ouverture de crédit XXX a été signée par Monsieur K.R. et Madame L.K. le 7 décembre 2015.

Cette ouverture de crédit refinance une ouverture de crédit d'un montant de 5.500 euros contractée par les consommateurs six mois auparavant, le 9 juin 2015.

Historique des crédits du consommateur au moment de l'octroi

Tableau récapitulatif des crédits contractés par les consommateurs

Date	Prêteur	Montant	Type	Refinancement	Etat
08/2010	Inconnu	2.000	OC	Inconnu	En cours
12/2011	Inconnu	1.249,99	OC	Inconnu	En cours
05/2015	Inconnu	44.093,28	PAT	Inconnu	En cours
06/2015	X.	5.500	OC	Non	Clôturée
09/2015	Inconnu	1.250	OC	Inconnu	En cours
12/2015	X.	10.001	OC	Oui	En cours

X. a fourni un historique des paiements et des soldes depuis le 12 juin 2015. Les consommateurs demandent, dès l'octroi du crédit, le versement intégral de la ligne sur leur compte. Les consommateurs prélèvent ensuite systématiquement les montants rendus disponibles par le paiement de la mensualité minimum. Le 18 novembre 2015, le montant total dû est de 5.820,07 euros. L'ouverture de crédit refinancée est en dépassement suite à un retrait de 450 euros dans un distributeur automatique de billets. En moins de six mois, les consommateurs ont dépassé le montant de la ligne suite à des prélèvements réalisés au moyen d'un distributeur de billets.

Un tel historique doit inviter un prêteur à la prudence lorsqu'il évalue la solvabilité du consommateur, particulièrement dans le cadre d'une opération de refinancement de crédit. X. est en présence de cinq signaux négatifs : Le refinancement de crédit, le prélèvement immédiat du montant de l'ouverture de crédit, l'utilisation maximale et constante de la ligne, la conclusion de 3 nouveaux crédits moins de 6 mois avant la demande, des retraits réalisés dans des distributeurs entraînant à trois reprises un dépassement de la ligne.

Analyse des revenus et des charges

Les consommateurs déclarent bénéficier de 2.336 euros de revenus professionnels. Ils ont deux enfants à charge. X. pré-imprime sur la demande de crédit qu'ils sont locataires et qu'ils payent un loyer de 625 euros. Le consommateur corrige de manière manuscrite cette information et indique « 600 ». Dans le cadre « charges mensuelles », X. pré-imprime « 0,00 € » en réponse aux lignes « crédit voiture », « autres crédits et/ou engagements financier en cours » et « pension alimentaire versée ». Les cases « Nombre total de crédits en cours », « total des mensualités des cartes de crédit » et « autres charges mensuelles » sont laissées vierges par X.. Ces informations sont incorrectes ce que X. ne pouvait ignorer. Les consommateurs étaient débiteurs de 3 ouvertures de crédit pour un montant total de 4.499,99 euros et d'un prêt à tempérament d'un montant total à rembourser de 44.093,28 euros remboursable en 84 mensualités de 524,92 euros. Ce prêt a été enregistré le 7 mai 2015, soit un mois avant que l'ouverture de crédit de 5.500 euros soit octroyée.

Utilisation de l'ouverture de crédit de 10.001

Pv. nr :

Le 18 mars 2016, trois mois après l'octroi de l'ouverture de 10.001 euros, le montant total dû était de 10.96,57 euros. Les consommateurs prélèvent ensuite les montants rendus disponibles par le paiement de la mensualité minimum. Le 18 novembre 2016, le montant total dû était de 10.587,51 euros.

Conclusion

Cet historique démontre que les consommateurs ne seront pas en mesure de faire face à leur obligation de zéro tage.

En octroyant le crédit XXX, compte tenu des informations dont elle devait disposer, X. a sciemment conclu un contrat de crédit dont elle devait raisonnablement estimer que le consommateur ne serait pas à même de respecter les obligations en découlant.

En imprimant sur la demande de crédit des données erronées, X. n'a pas procédé de manière rigoureuse à l'évaluation de la situation financière du consommateur. X. a enfreint l'article XV.90, 11° CDE lu conjointement avec l'article VII.69 CDE : dans le cadre de l'octroi de ce crédit, X. a sciemment demandé des renseignements inexacts et incomplets au consommateur.

Dossier J.V.

L'ouverture de crédit XXX a été signée par Monsieur J.V. et Madame M.S. le 24 juillet 2015 et par X. le 28 juillet 2015.

Cette ouverture de crédit refinance une ouverture de crédit d'un montant de 8.000 euros contractée par les consommateurs le 13 août 2014 qui refinançait elle-même une ouverture de crédit de 5.500 euros contractée le 6 janvier 2014 par l'intermédiaire du magasin X BRUGGE.

Historique des crédits du consommateur au moment de l'octroi

Tableau récapitulatif des crédits contractés par les consommateurs

Date	Prêteur	Montant	Type	Refinancement	Etat
03/2009	Inconnu	54.929	CH	Inconnu	En cours
03/2009	Inconnu	15.071	CH	Inconnu	En cours
12/2011	Inconnu	28.508,45	PAT	Inconnu	En cours
12/2011	Inconnu	1.240	OC	Inconnu	En cours
02/2012	Inconnu	1.250	OC	Inconnu	En cours
11/2013	Inconnu	5.539,32	PAT	Inconnu	En cours
01/2014	X.	5.500	OC	Non	Clôturé
05/2014	Inconnu	26.860,80	PAT	Inconnu	fiché
08/2014	X.	8.000	OC	Oui	Clôturé
10/2014	Inconnu	3.307,80	PAT	Inconnu	fiché
02/2015	Inconnu	3.000	OC	Inconnu	fiché
05/2015	Inconnu	2.500	OC	Inconnu	fiché
07/2015	X.	10.001	OC	Oui	Clôturé
04/2016	Inconnu	2.000	OC	Inconnu	En cours

X. fourni un historique des paiements et des soldes depuis le 1^{er} août 2014. Le 19 août 2014, le solde débiteur de l'ouverture de crédit était de 5.162,19 euros. La ligne est portée le même mois à 8.000 euros et le 18 octobre 2014, le montant total dû est de 7.947,19 euros. Les consommateurs prélèvent ensuite les montants rendus disponibles par le paiement de la mensualité minimum et le 17 juillet 2015, le montant total dû est de 8.103,46 euros.

Un tel historique doit inviter un prêteur à la prudence lorsqu'il évalue la solvabilité du consommateur, particulièrement dans le cadre d'une opération de refinancement de crédit. X. est en présence de 4

signaux négatifs : le refinancement successif de crédits, l'utilisation maximale et permanente de l'ouverture de crédit refinancée, la conclusion de 3 prêts à tempérament et 4 ouvertures de crédit en moins de deux ans, le consommateur réalise à plusieurs reprises des retraits au distributeur qui entraînent dépassements de la ligne.

Analyse des revenus et des charges

Selon la demande de crédit, les consommateurs bénéficient de revenus mensuels professionnels d'un montant de 3.200 euros. Ils ont quatre enfants à charge.

Dans le cadre « charges mensuelles », X. pré-imprime « 0,00 € » en réponse aux lignes « crédit voiture », « autres crédits et/ou engagements financier en cours » et « pension alimentaire versée ». Les cases « Nombre total de crédits en cours », « total des mensualités des cartes de crédit » et « autres charges mensuelles » sont laissées vierges par X.. Ces informations sont incorrectes ce que X. ne pouvait ignorer. Ils sont renseignés dans la Centrale, au moment de la consultation de X., pour au moins 10 crédits. Ils supportent 407,23 euros de mensualité de crédits hypothécaires, 831,89 euros de mensualités de PAT et étaient débiteurs de 7.990 euros d'ouvertures de crédit. Aucun montant n'est renseigné en regard des allocations familiales, X. n'a pas interrogé les consommateurs sur ces montants.

En octroyant l'ouverture de crédit de 10.001 euros, X. fait passer l'encours total en ouverture de crédit des consommateurs à 17.501 euros soit plus de cinq fois les revenus professionnels mensuels des consommateurs.

Utilisation de l'ouverture de crédit de 10.001 euros

Dès le premier mois après l'octroi, les consommateurs prélèvent l'entièreté des sommes mises à leur disposition. Le 19 août 2015, le montant total dû est de 10.101,17 euros. Ils prélèvent ensuite systématiquement les sommes rendues disponibles par le paiement de la mensualité minimum et le 18 novembre 2016, le montant total dû est de 10.204,24 euros.

Conclusion

Dans sa réponse du 31 mars, X. indique que « *la situation financière du client et l'absence d'impayés depuis l'entrée en relation avec ce client ne faisaient pas apparaître de doutes quant à la capacité du client de répondre à ses obligations de remboursement et de zérotage* ». X. précise en outre que le consommateur effectue des virements mensuels de 455 euros depuis le 7 décembre 2016, montant qui est supérieur à la mensualité minimum.

Comme nous l'avons évoqué, au moins quatre signaux négatifs connus de X. étaient présents dans le dossier au moment de l'octroi du crédit de 10.001 euros. Cette constatation devait amener X. à réaliser une enquête plus approfondie sur la situation financière réelle des consommateurs. La manière dont la demande de crédit a été complétée démontre que cela n'a pas été fait.

Nous constatons qu'en un an et demi, les consommateurs ont augmenté leur endettement de 8.000 euros pour financer des dépenses quotidiennes. En témoignent les 21 prélèvements effectués en 11 mois sur le crédit refinancé. Comme évoqué ci-avant, une telle utilisation impliquant deux opérations de refinancement de crédit devait attirer l'attention d'un prêteur normalement prudent et diligent, particulièrement lorsque les consommateurs ont la charge de quatre enfants.

Le 2 juin 2016, les consommateurs sont enregistrés négativement sur un prêt à tempérament et le 22 novembre 2016, sur quatre contrats de crédit.

En octroyant le crédit XXX, compte tenu des informations dont elle devait disposer, X. a sciemment conclu un contrat de crédit dont elle devait raisonnablement estimer que le consommateur ne serait pas à même de respecter les obligations en découlant.

En imprimant sur la demande de crédit des données erronées, X. n'a pas procédé de manière rigoureuse à l'évaluation de la situation financière du consommateur. X. a enfreint l'article XV.90, 11° CDE lu conjointement avec l'article VII.69 CDE : dans le cadre de l'octroi de ce crédit, X. a sciemment demandé des renseignements inexacts et incomplets au consommateur.

Dossier R.L.

L'ouverture de crédit XXX a été signée par Madame R.L. le 21 septembre 2015.

Historique des crédits du consommateur au moment de l'octroi

Tableau récapitulatif des crédits contractés par les consommateurs

Date	Prêteur	Montant	Type	Refinancement	Etat
07/2008	Autre	3.000	OC	Inconnu	fichée
01/2010	X.	3.500	OC	Non	Clôturée
11/2011	Autre	625	OC	Inconnu	En cours
05/2012	X.	5.500	OC	Oui	Clôturée
05/2013	X.	7.500	OC	Oui	Clôturée
09/2015	X.	10.001	OC	Oui	Fichée
02/2016	Inconnu	4.784,40	PAT	Inconnu	Fiché
05/2016	Inconnu	500	OC	Inconnu	En cours

Cette ouverture de crédit refinance une ouverture de crédit d'un montant de 7.500 euros contractée par la consommatrice le 24 mai 2013. Cette ouverture de crédit refinançait elle-même une ouverture de crédit de 5.500 euros contractée le 18 mai 2012 qui refinançait elle-même une ouverture de crédit de 3.500 euros contractée le 31 janvier 2010 par l'intermédiaire du magasin X de STROMBEEK.

X. a fourni un historique des paiements et des soldes depuis le 1^{er} octobre 2014. Le 18 octobre 2014, le montant total dû de cette ouverture de crédit était de 5.271,85 euros. La consommatrice s'acquitte de la mensualité minimum en effectuant peu de retrait jusqu'en juin 2015. Elle effectue ensuite une série de prélèvements qui portent le montant total dû à 7.836,31 euros, soit le montant maximum, le 18 septembre 2015, lorsqu'elle introduit une demande pour un d'un montant supérieur.

Un tel historique doit inviter un prêteur à la prudence lorsqu'il évalue la solvabilité du consommateur, particulièrement dans le cadre d'une opération de refinancement de crédit. X. était en présence de 3 signaux négatifs : le refinancement successif de crédits, l'utilisation maximale de l'ouverture de crédit refinancée, la consommatrice réalise un retrait au distributeur qui entraîne un dépassement de la ligne.

Analyse des revenus et des charges

La consommatrice déclare bénéficiaire d'une pension d'invalidité de 1.300 euros, elle vit seule avec un enfant à charge. Elle paye un loyer de 400 euros.

Dans le cadre « charges mensuelles », X. pré-imprime « 0,00 € » en réponse aux lignes « crédit voiture », « autres crédits et/ou engagements financier en cours » et « pension alimentaire versée ». Les cases « Nombre total de crédits en cours », « total des mensualités des cartes de crédit » et « autres charges mensuelles » sont laissées vierges par X.. Ces informations sont incorrectes ce que X. ne pouvait ignorer. La consommatrice est débitrice de deux ouvertures de crédit pour un montant total de 3.625 euros.

En octroyant cette nouvelle ouverture de crédit, X. fait passer l'encours en ouverture de crédit de la consommatrice vivant seule avec un enfant à charge à plus de dix fois le montant de sa pension d'invalidité.

Conclusion

X. déclare dans sa réponse du 31 mars : « Madame R.L. est cliente depuis février 2010 et ne présente aucun incident de paiement jusqu'en septembre 2015.

A cette date, la cliente demande une augmentation de sa ligne de crédit à 10.001 euros. Suite à une erreur humaine de notre part dans le calcul du reste à vivre de la cliente, cette augmentation lui a été octroyée. »

Sur l'ouverture de crédit de 7.500 euros réalisée en mai 2013, X. indique en regard de « Rev. Cons 1 », la somme de 1.150 euros, soit 150 euros de moins qu'en 2015 et un loyer de 300 euros. Aucun nouveau crédit n'a été renseigné dans la centrale entre mai 2013 et septembre 2015. La mensualité maximale de l'ouverture de crédit de 7.500 euros était supérieure à la mensualité maximale de l'ouverture de crédit de

10.001 euros²⁰.

Si le reste à vivre de la consommatrice avec un revenu de 1.300 euros était insuffisant pour faire face à une ouverture de crédit de 10.001 euros, il faut raisonnablement estimer qu'un revenu de 1150 euros avec des charges similaires n'était pas suffisant pour faire face à une ouverture de crédit de 7.500 euros.

A nouveau, l'analyse historique des octrois réalisés par X. permet de constater que ce qui est présenté comme une erreur isolée se produit à plusieurs reprises pour un même consommateur.

Le 7 janvier 2017, la consommatrice est enregistrée négativement pour un défaut de paiement sur l'ouverture de crédit.

En octroyant une ouverture de crédit de 7.500 euros le 24 mai 2013 et le crédit XXX, compte tenu des informations dont elle devait disposer, X. a sciemment conclu des contrats de crédit dont elle devait raisonnablement estimer que le consommateur ne serait pas à même de respecter les obligations en découlant.

En imprimant sur la demande de crédit des données erronées, X. n'a pas procédé de manière rigoureuse à l'évaluation de la situation financière du consommateur. X. a enfreint l'article XV.90, 11° CDE lu conjointement avec l'article VII.69 CDE : dans le cadre de l'octroi de ce crédit, X. a sciemment demandé des renseignements inexacts et incomplets au consommateur.

Dossier N.J.

L'ouverture de crédit XXX a été signée par Madame N.J. le 1^{er} avril 2015 et par X. le 3 avril 2015.

Historique des crédits du consommateur au moment de l'octroi

Tableau récapitulatif des crédits contractés par les consommateurs

Date	Prêteur	Montant	Type	Refinancement	Etat
2007	X.	3.000	OC	Non	Clôturée
2009	X.	4.000	OC	Oui	Clôturée
Inconnu	X.	Inconnu	OC	Oui	Clôturée
04/2015	X.	1.0001	OC	Oui	Fiché

Cette ouverture de crédit finance une ouverture de crédit de X.. X. transmet deux copies de contrats réalisés en 2007 et en 2009 pour un montant de respectivement 3.000 euros et 4.000 euros. X. a fourni un historique des paiements et des soldes depuis le 9 avril 2014. A la date du 18 avril 2014, le montant total dû de cette ouverture de crédit était de 8.600,46 euros. Il faut en conclure que tous les contrats conclus par cette consommatrice ne nous ont pas été transmis. Dès le début de l'historique, nous constatons que des mensualités ne sont pas payées régulièrement. Des frais de rappel sont facturés à cinq reprises en un an. La consommatrice procède à 57 prélèvements sur cette période pour un montant total de 4.835,09 euros, dont 24 réalisés à des distributeurs automatiques de billet et facturés chacun 4 euros. En moins d'un an, la consommatrice paye 1.861,36 euros d'intérêts, de frais et de primes d'assurances soit plus de 20% du crédit mis à sa disposition. Le 19 mars 2015, le montant total dû est de 9.661,31 euros.

Un tel historique doit inviter un prêteur à la prudence lorsqu'il évalue la solvabilité du consommateur, particulièrement dans le cadre d'une opération de refinancement de crédit. X. est en présence de 4 signaux négatifs : le refinancement successif de crédits, le paiement avec retard de 5 mensualités en moins d'un an, utilisation permanente de plus de 75% de la ligne, nombreux prélèvements via des distributeurs.

Conclusion

Dans sa réponse du 31 mars, X. indique que le crédit a été octroyé en raison, d'une part, de l'absence « d'incidents de paiement » depuis 2007, ce qui est parfaitement inexact compte tenu des cinq retards de

²⁰ La mensualité maximale des OC X. de 7.500 euros est égale à 4,2% du solde restant dû alors que la mensualité maximale des OC de 10.001 est égale à 2,8% du SRD.

paiement constatés et, d'autre part, d'une déclaration de sinistre transmise à l'assureur pour l'incapacité permanente de la consommatrice. La ligne a été bloquée dès l'octroi de sorte que la consommatrice ne pouvait réaliser aucun nouveau prélèvement. X. a fait usage de la faculté prévue à l'article VII.98, §2 CDE qui permet au prêteur qui dispose de renseignements lui permettant de considérer que le consommateur ne plus à même de respecter ses obligations, de suspendre le droit de prélèvement.

De la réponse de la réponse de X. du 31 mars 2017, il faut déduire que l'ouverture de crédit de 10.001 euros a refinancé une ouverture de crédit de 10.000 euros dans le but de diminuer la mensualité de la consommatrice et que, au moment de cet octroi, X. disposait de renseignements lui permettant de considérer que la consommatrice ne serait pas à même de respecter ses obligations.

Le 8 décembre 2016, soit un an et demi après l'octroi et après la demande de la DGIE de recevoir le dossier, la compagnie d'assurance intervient. En toutes circonstances, un prêteur ne peut octroyer un crédit à un consommateur lorsque le remboursement de ce crédit dépend de l'indemnisation par une compagnie d'assurance dont le caractère est aléatoire.

La consommatrice a été enregistrée négativement le 5 janvier 2016 par X. pour un défaut sur ce crédit.

Le 19 décembre 2016, X. annule dans ses comptes 3.170,67 euros de pénalités et de primes d'assurances. Une prime d'assurance a été comptabilisée chaque mois à charge de la consommatrice alors qu'une demande d'intervention aurait été introduite.

En octroyant le crédit XXX, compte tenu des informations dont elle devait disposer, X. a sciemment conclu un contrat de crédit dont elle devait raisonnablement estimer que le consommateur ne serait pas à même de respecter les obligations en découlant.

Dossier C.D.

L'ouverture de crédit 661809521102 a été signée par Monsieur F.B. et Madame C.D. le 25 janvier 2015 et par X. le 27 février 2015.

Historique des crédits du consommateur au moment de l'octroi

Tableau récapitulatif des crédits contractés par les consommateurs

Date	Prêteur	Montant	Type	Refinancement	Etat
02/2004	Autre	111.200	CH	Non	Fiché
04/2007	X.	4.000	OC	Non	Clôturée
10/2007	X.	5.500	OC	Oui	Clôturée
10/2008	X.	6.200	OC	Oui	Clôturée
05/2009	Autre	2.600	OC	Inconnu	En cours
07/2009	X.	7.500	OC	Oui	Clôturée
01/2010	X.	9.000	OC	Oui	Clôturée
11/2011	Autre	1.239,44	OC	Inconnu	En cours
02/2012	Autre	26.106,80	PAT	Inconnu	Fiché
04/2013	Autre	14.545,44	PAT	Inconnu	En cours
11/2013	X.	10.000	OC	Oui	Clôturée
01/2014	Autre	3.500	OC	Inconnu	En cours
02/2015	X.	10.001	OC	Oui	En cours

Cette ouverture de crédit refinance une ouverture de crédit d'un montant de 10.000 euros contractée par les consommateurs le 26 novembre 2013 qui refinance elle-même une ouverture de crédit de 9.000 euros contractée le 26 janvier 2010 qui refinance elle-même une ouverture de crédit de 7.500 euros contractée le 15 juillet 2009 qui refinance elle-même une ouverture de crédit de 6.200 euros contractée le 20 octobre 2008 qui refinance elle-même une ouverture de crédit de 5.500 euros contractée le 9

octobre 2007 qui refinance elle-même une ouverture de crédit de 4.000 euros contractée le 13 avril 2007. X. augmentent ainsi le montant du crédit d'environ 1.000 euros par an. X. a fourni un historique des paiements et des soldes depuis le 17 février 2014. Le 20 mars 2014, le montant total dû était de 9.795,20 euros. Les consommateurs payent la mensualité minimum et effectuent des prélèvements de sorte que le 16 février 2015, le montant total dû est de 9.336,80 euros. Les consommateurs ne démontrent pas de capacité à solder l'ouverture de crédit. L'augmentation continue de l'endettement des consommateurs démontre le contraire.

Un tel historique doit inviter un prêteur à la prudence lorsqu'il évalue la solvabilité du consommateur, particulièrement dans le cadre d'une opération de refinancement de crédit. X. est en présence de 4 signaux négatifs : le refinancement successif de crédits, la souscription de trois crédits en moins de deux ans, le paiement avec retard d'une mensualité, l'utilisation permanente de la ligne refinancée à plus de 90%.

Conclusion

Dans sa réponse du 31 mars, X. indique que l'ouverture de crédit de 10.001 euros a été octroyée dans le but de diminuer la mensualité. Elle ajoute que cette augmentation n'a pas dégradé la situation financière de la consommatrice et que depuis 2007, la cliente n'a rencontré aucun incident de paiement.

Il faut effectivement constater que les consommateurs ne parvenaient déjà plus à diminuer le solde débiteur de l'ouverture de crédit de 10.000 euros lorsqu'ils ont sollicité le crédit de 10.001 euros.

D'après le relevé que X. a transmis l'ouverture de crédit de 10.001 euros a refinancé l'ouverture de crédit de 10.000 euros pour un montant de 9.246,48 euros. Le nouveau crédit octroyé par X. permet aux consommateurs de nouveaux prélèvements de sorte que les consommateurs ont prélevé par la suite le solde disponible. Contrairement à ce que prétend X., le nouveau crédit aggrave la situation financière des consommateurs.

Les consommateurs ne parviennent par la suite pas à diminuer leur endettement : le 18 novembre 2016, le montant total dû était de 9.841,17 euros. Le consommateur prélève les sommes rendues disponibles par le paiement de la mensualité minimum. Dans ces conditions, il ne sera pas en mesure de faire face à son obligation de zéro tage.

Il faut donc constater que les consommateurs n'étaient déjà plus en mesure de faire face à leur obligation de zéro tage le 20 mars 2014. De plus, l'augmentation régulière du montant du crédit - X. avait refinancé le crédit des consommateurs à 6 reprises - démontre un problème de solvabilité déjà bien existant en 2013 lorsque l'ouverture de crédit de 10.000 euros a été octroyée.

En octroyant une ouverture de crédit de 10.001 euros pour refinancer un crédit qui présentait un solde débiteur de 9.246,48 euros, X. a augmenté l'endettement des consommateurs et aggravé leur situation financière. Les consommateurs ne savent manifestement pas faire face à leur obligation de zéro tage dès lors qu'ils prélèvent chaque mois les montants rendus disponibles par le paiement de la mensualité minimum. Ces prélèvements récurrents augmentent considérablement le coût du crédit sans éviter à terme un défaut du consommateur sur le principal.

En octroyant le crédit 661809521102, compte tenu des informations dont elle devait disposer, X. a sciemment conclu un contrat de crédit dont elle devait raisonnablement estimer que le consommateur ne serait pas à même de respecter les obligations en découlant.

7. Les prêts à tempérament

Dossier A.DLB.

Le prêt à tempérament XXX a été signé par Monsieur **A.DLB** et Madame A.GDS le 7 septembre 2015 et par X. le 14 septembre 2015. Le montant emprunté est de 29.500 euros remboursable en 84 mensualités de 481,84 euros.

Historique des crédits du consommateur au moment de l'octroi

Tableau récapitulatif des crédits contractés par les consommateurs :

Date	Prêteur	Montant	Type	Refinancement	Etat
01/2008	Inconnu	3.250	OC	Inconnu	En cours

07/2011	Inconnu	54.880,56	PAT	Inconnu	En cours
04/2015	Inconnu	14.668,80	PAT	Inconnu	Fiché
05/2015	Inconnu	3.346,20	PAT	Inconnu	Fiché
06/2015	Inconnu	9.156,96	PAT	Inconnu	Fiché
09/2015	X.	40.474,54	PAT	Oui	fiché

Analyse des revenus et des charges

X. n'a pas communiqué le document de demande de crédit qui doit être soumis au consommateur et conservé par le prêteur jusqu'au remboursement complet du crédit conformément à l'article VII.69, §2 CDE alors qu'il avait été expressément demandé par la DGIE.

Lors de son audition, nous avons interrogé X. sur les éléments sur lesquels elle a fondé sa décision. Cette demande est restée sans réponse.

Selon X., ce crédit avait pour objet de refinancer un prêt à tempérament et une ouverture de crédit ouverte en ses livres. La totalité de la somme empruntée a été consacrée à ce but. Comme énoncé *supra*, un refinancement de crédits exige du prêteur qu'il redouble de prudence dans son analyse de solvabilité.

Les consommateurs sont tous deux ouvriers, deux fiches de paye pour chacun d'eux sont communiquées. Sur base des fiches de payes présentant les revenus les plus élevés, leurs revenus cumulés s'élèvent à 2.692,5 euros. En plus du PAT X., les consommateurs ont à leur charge 4 prêts à tempérament dont trois ont été conclus moins de six mois avant l'octroi du crédit examiné et une ouverture de crédit de 3.250 euros. La mensualité totale en PAT est de 1.811,97 euros. Les charges de crédit, hors logement, dépassent la moitié des revenus professionnels des consommateurs. En l'absence de crédit hypothécaire, il est raisonnable de penser que les consommateurs sont locataires. Il reste à ces deux consommateurs, après paiement de leurs charges de crédits moins de 900 euros pour se loger et faire face à l'ensemble de leurs dépenses primaires.

Remboursement du crédit

Sur base du relevé des paiements, nous constatons qu'ils ne s'acquittent pas de la deuxième mensualité du crédit. Les consommateurs ont payé quatre mensualités avant d'être enregistrés négativement dans la Centrale en juin 2016. Ils sont depuis lors renseignés négativement pour un défaut sur deux autres PAT. Dix lettres de rappels ont été facturées entre le 7 décembre 2015 et le 13 août 2016.

Conclusion

Compte tenu du but du crédit et des charges des consommateurs, X. ne pouvait pas raisonnablement estimer que ces consommateurs étaient en mesure de faire face à leurs obligations.

En octroyant le crédit XXX, compte tenu des informations dont elle devait disposer, X. a sciemment conclu un contrat de crédit dont elle devait raisonnablement estimer que le consommateur ne serait pas à même de respecter les obligations en découlant.

Dossier S.B.

Le prêt à tempérament 761817359001 a été signé par Monsieur S.B. et Madame A.C. le 2 décembre 2014 et par X. le 31 décembre 2014. Le montant emprunté est de 30.000 euros remboursable en 84 mensualités de 434,67 euros.

Ce crédit refinance un crédit en cours des consommateurs auprès d'un prêteur tiers. X. devait redoubler de prudence au moment de l'octroi.

Historique des crédits du consommateur au moment de l'octroi

Tableau récapitulatif des crédits contractés par les consommateurs :

Date	Prêteur	Montant	Type	Refinancement	Etat
06/2008	X.	10001	OC	Inconnu	En cours
10/2011	Autre	220.975,60	CH	Non	En cours

10/2011	Autre	9.523,55	CH	Non	En cours
12/2014	CRELAN	18.000	PAT	Inconnu	Refinancé
02/2015	X.	36.511,44	PAT	Oui	En cours

Selon les informations reprises sur le contrat, les consommateurs bénéficiaient de revenus mensuels de 2.755 euros. Des fiches de paie sont annexées et confirment un revenu de cet ordre. Nous constatons également qu'ils ont un enfant à charge. Des montants sont également repris au titre des charges : 1242,45 euros de crédit hypothécaire et 846,08 euros d'autres charges. La consultation de la Centrale permet de constater que les consommateurs sont débiteurs de deux crédits hypothécaires et d'une ouverture de crédit de 10.001 euros ouverte auprès de X. au moment de la conclusion du PAT.

Lors de l'audition de Monsieur H.B., nous l'avons interrogé sur les éléments pris en considération pour l'évaluation de la solvabilité des consommateurs. Dans sa réponse du 31 mars, X. précise : « *La mensualité relative au crédit hypothécaire n'est pas de 1.242,45 euros, mais de 1.068 euros* ». Aucune autre information n'est communiquée concernant les éléments recueillis par X. au cours de l'enquête sur la situation financière des consommateurs. Cette réponse est inexacte. Les consommateurs ont bien deux crédits hypothécaires pour lesquels ils payent deux mensualités pour un total de 1.242,45 euros comme cela est indiqué sur le contrat de crédit.

Si l'on déduit des revenus déclarés par les consommateurs les charges de crédit reprises dans la Centrale à la suite de l'octroi du PAT X., nous obtenons un disponible de 677,84 euros. Le disponible est négatif si l'on tient compte des charges mensuelles 846,08 euros déclarées par le consommateur et pour lesquelles X. ne communique aucune précision.

Ce montant a été jugé suffisant par X. pour faire face aux besoins d'une famille de deux adultes et un enfant propriétaire de leur habitation.

Des frais de rappel ont été facturés à quatre reprises par X. à la suite d'un retard de paiement d'une mensualité. X. précise sur ce point que les retards étaient inférieurs à 15 jours et que les lettres de rappel sont générées automatiquement par son système.

En octroyant le crédit XXX, compte tenu des informations dont elle devait disposer, X. a sciemment conclu un contrat de crédit dont elle devait raisonnablement estimer que le consommateur ne serait pas à même de respecter les obligations en découlant.

CONCLUSIONS

Entre le 1^{er} janvier 2015 et le 31 décembre 2015 :

- *En infraction à l'article XV.90, 11° CDE,*

en soumettant aux consommateurs des formulaires de demande de crédits sur lesquelles elle imprime des informations inexactes quant aux revenus, aux charges et au but du crédit, X. a sciemment demandé des informations inexactes à des consommateurs et ;

en omettant d'interroger les consommateurs sur leurs crédits en cours et en fondant son analyse de la situation financière des consommateurs sur des demandes de crédit partiellement complétées, particulièrement dans le cadre de refinancements de crédits, X. a sciemment demandé des informations incomplètes à des consommateurs ;

cette infraction est plus particulièrement constatée dans les dossiers N.C., C.K., M.M., B.A., A.S., K.R., J.V. et R.L.;

- *En infraction à l'article XV.90, 12° CDE,*

En octroyant des ouvertures de crédit dont le montant n'était pas adapté à la situation des consommateurs et plus particulièrement à leurs revenus et les crédits qu'ils avaient déjà contractés, X. a omis de rechercher le crédit le mieux adapté ;

Cette infraction est plus particulièrement constatée dans les dossiers V.V., M. et L.;

- *En infraction à l'article XV.90, 16° CDE,*

En octroyant des crédits aux consommateurs E.C., N.C., K.H., C.K., M.M., A.S., K.R., J.V., R.L., N.J.,

C.D., A.DLB., S.B., X. a sciemment conclu 11 ouvertures de crédit et 2 prêt à tempérament alors que, compte tenu des informations dont elle disposait, elle devait raisonnablement estimer que les consommateurs ne seraient pas à même de respecter les obligations en découlant.

Rubrique 8 : Lieu et date de(s) (l')infraction(s)

8.1. Lieu infraction : BRUXELLES

Arrondissement judiciaire : Bruxelles

Jour, date et heure / période de l'infraction : 1^{er} janvier 2015 au 31 décembre 2015

Rubrique 9: Information complémentaire

Il n'y a pas d'information complémentaire

PARTIE IV: INFORMATIONS CONCERNANT L'EXPEDITION

Rubrique 10: Expédition

Le présent procès-verbal de constatation d'infraction(s) a été envoyé :

- au Parquet du Procureur du Roi Bruxelles, Rue Quatre Bras 2-4 1000 Bruxelles
 au Directeur-général de la Direction Générale de l'Inspection Économique

Une copie du présent procès-verbal de constatation d'infraction(s) a été envoyée par lettre recommandée, dans le délai prescrit par la loi:

- à l'auteur X. (XXX XX XX XX Belgique)
- à l'auteur T. G., Administrateur délégué (XXX XX XX XX Belgique)

Le rédacteur du présent procès-verbal de constatation d'infraction(s),

Olivier LOISEAU
Inspecteur

Les annexes suivantes sont enregistrées sur un support électronique de stockage de type « *Clé USB* » :

- Annexe 1 : Relevé transmis par la Centrale des Crédits
- Annexe 2 : Dossiers de crédit transmis par X.
- Annexe 3 : Consultations de la Centrale des Crédits
- Annexe 4 : Relevés des utilisations et remboursements des 48 crédits sélectionnés
- Annexe 5 : Procès-verbal d'audition de Monsieur H.B. du 9 février 2017
- Annexe 6 : Compléments d'informations transmis par X. le 31 mars 2017
- Annexe 7 : Compléments d'informations transmis par X. le 4 mai 2017