economie
SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie

Direction Générale de l'Inspection économique
Numéro d'entreprise : 0314.595.348 - http://www.economie.fgov.be

North Gate III Boulevard du Roi Albert II, 16 1000 Bruxelles (Tel.: +32 2 277 54 84 e-mail: olivier.loiseau@economie.fgov.be)

PROCES-VERBAL D'AVERTISSEMENT

Secteur économique : 03020 code(s) législation: 03020

N° DU Dossier : XXX
N° DU PVAv : XXX

A l'encontre de l'entreprise: X.
Numéro d'entreprise: XXX Forme juridique: SA
Dénomination commerciale: X.
Adresse siège social: XXX X XXXX XXX Belgique
Adresse unité d'établissement: XXXX X XXXX XXXX Belgique

L'Inspection économique vous rappelle les dispositions du Livre VII du Code de droit économique**,** ainsi que de ses arrêtés d'exécution.

Constatations :
La Direction générale de l'Inspection économique a reçu la plainte d'un consommateur qui avait été informé par X. SA (ci-après, « X. ») que sa demande de crédit avait été refusée en raison d'un enregistrement négatif dans la Centrale des Crédits aux Particuliers.
Le consommateur a transmis à la DGIE le courriel reçu de X. qui l'informait de ce refus. Ce courriel l'informait en outre que les fichiers de la Centrale des Crédits aux Particuliers, de X. et de Y SA avait été consultés.
En vertu de l'article VII.79 du Code de droit économique, en cas de refus d'octroi, le prêteur doit communiquer sans délai, outre l'identité et l'adresse du responsable du traitement des fichiers consultés, le résultat de cette consultation.
Cette dernière information n'était pas renseignée sur le courriel standardisé de X..

Le 7 juin 2016, nous avons interrogé Monsieur V.M. concernant l'absence de cette information qui nous a répondu le 16 juin 2016 :
« Cet envoi n'est effectivement pas automatisé, pour les raisons suivantes, qui relèvent de la protection de la vie privée :
· Lorsqu'une demande de crédit est introduite par deux consommateurs, chacun ne doit recevoir que le résultat de la consultation qui le concerne.
· S'agissant de données particulièrement sensibles, afin de fournir ce résultat, un KYC a été jugé nécessaire : une copie de carte d'identité est demandée, conformément aux dispositions de la loi du 8 décembre 1992.
Nous répondons bien entendu à toute demande écrite faite par les personnes concernées. »

Bien que l'objectif de protection de données à caractère personnel soit légitime, nous constatons que le courriel standard de X. n'informe pas le consommateur de son droit de disposer de l'information ni la procédure qu'il doit suivre pour l'obtenir.

Par ailleurs, certaines demandes de crédit sont introduites par des consommateurs déjà clients de X. pour lesquels un KYC n'est plus utile. Dans ce second cas, l'information doit être fournie sans délai au consommateur.

Dès lors, la pratique de X. ne rencontre pas les exigences de l'article VII.79 CDE. X. doit adapter sa réponse standardisée pour informer les consommateurs de leur droit de connaître le résultat de la consultation et de la procédure pour ce faire. Lorsque le consommateur est connu de X., X. doit communiquer cette information sans délai.

Ces faits constituent une infraction à la disposition légale ci-après: Article VII.79 du Code de droit économique : *En cas de refus d'octroi d'un crédit, le prêteur communique au consommateur sans délai et sans frais, le résultat de la consultation ainsi que l'identité ainsi que l'adresse du responsable du traitement des fichiers qu'il a consultés y compris le cas échéant, l'identité ainsi que l'adresse de l'assureur de crédit consulté, et auquel le consommateur peut s'adresser conformément à l'article VII.122.*

Délai de régularisation : 30/09/2016

En cas de récidive, ou si aucune suite n'est donnée à ce procès-verbal d'avertissement, un Pro Justitia pourra être établi, ce qui pourra donner lieu à une proposition de transaction ou à la communication du dossier au procureur du Roi compétent; ou bien une action en cessation pourra être intentée devant le président du tribunal de commerce.

Si le contrevenant s'engage à mettre fin à l'infraction, cet engagement peut être rendu public.

Date PVAv. : 13/07/2016

Pour l'Inspection économique
LOISEAU Olivier, inspecteur

Signature,