

En date du 30 janvier 2015, les agents CM, VE et moi-même avons procédé à un contrôle dans les bureaux sis XXX exploité par la SPRL X. (ci-après, « X. ») qui exerce l'activité d'intermédiaire de crédit à la Consommation

L'objectif du contrôle était de vérifier le respect des prescrits de la loi du 12 juin 1991 relative au crédit à la consommation auxquels sont soumis les intermédiaires de crédit à la consommation.

(...)

A. Publicités non-conformes :

La DGIE constate que les sites internet www.creditcredit.be et www.X.bene font pas apparaître d'exemple représentatif sur toutes les pages qui indiquent un taux ou des chiffres liés au coût du crédit.

Lorsqu'un exemple représentatif est indiqué, il fait mention d'un TAEG de 9,95% qui ne correspond manifestement pas au taux généralement appliqué par X.

Une telle pratique constitue une infraction à l'article 5, §1^{er}LCC. La page du site X.be intitulée « quelques conseils pour allonger les mensualités » est une publicité axée spécifiquement sur l'incitation au regroupement de crédit.

Une telle publicité est interdite par l'article 6, §1^{er}, 3^o LCC. Nous retrouvons sur cette même page la mention suivante : « [Le coutier en prêt] est également d'une grande aide pour la simulation prêt et de ses mensualités, qui est un des avantages les plus intéressants pour ceux qui savent plus comment s'en sortir avec leur endettement» (sic erat scriptum).

Sur la page « Regroupement de crédits », nous retrouvons la mention suivante : « C'est donc une façon de lutter efficacement contre le surendettement [...] Le regroupement de crédit peut permettre aux personnes seules et aux ménages ayant des difficultés financières avec plusieurs crédits qu'ils auraient contracté, de pallier à une situation difficile [...] » (sic).

De telles mentions sont interdites par l'article 6, §1^{er}, 1^o LCC.

Sur la page « Un gage de sérieux pour des problèmes d'argent », nous retrouvons la mention suivante : « un prêt à tempérament peut être accordé en moins d'une heure ».

Une telle mention met en valeur la rapidité avec laquelle le crédit peut être obtenu et contrevient à l'article 6, §1^{er}, 3^o LCC. Ces infractions sont sanctionnées par l'article 101, §1^{er}, 16^o LCC.

Monsieur et Madame D. travaillent dans le secteur du crédit à la consommation depuis respectivement le 3 octobre 2005 et le 15 octobre 1991. Jusqu'à la création de X. SPRL, ils travaillaient en qualité d'employés pour le compte de Monsieur Serge D., intermédiaire de crédit. Monsieur D. dispose d'une inscription d'intermédiaire de crédit en personne physique et réalise des sites internet pour d'autres intermédiaires de crédit à la consommation tel que WA SPRL. Ces dispositions légales ne pouvaient être ignorées.

Enfin, nous constatons que X. met en valeur sur son site internet un TAEG de 9,95% comme le démontre les copies des demandes internet transmises par Monsieur D. Seul un crédit est réalisé à ce taux.

A l'exception de 3 crédits, tous les crédits sont réalisés au taux annuel effectif global maximum. Nous constatons dès lors que la publicité réalisée par X. est une pratique commerciale trompeuse au sens de l'article VI.97, 4^o CDE, déloyale au sens de l'article VI.94, 1^o CDE et interdite par l'article VI.95 CDE. Cette infraction est sanctionnée par l'article XV. 83, 13^o CDE .

B. Démarchage :

En vertu de l'article 7 LCC juncto 1, 26^o LCC, l'intermédiaire de crédit ne peut soumettre une offre de crédit à la signature au domicile d'un consommateur sans disposer d'une demande de visite écrite, préalable et expresse émanant de ce dernier.

Dans les dossiers 6, 7, 12, 25, 29 et 30 nous constatons que les contrats ont été signés au domicile du consommateur sans que soit présente dans le dossier la preuve d'une telle demande expresse et préalable. Ces documents ont été spécifiquement demandés à

Monsieur D. lors de son audition.

Dans son email du 7 avril 2015, Monsieur D. a transmis à la DGIE les copies de 15 demandes de crédit introduites sur son site internet en ce compris celles relatives aux dossiers 12 et 25. Ces demandes font apparaître la mention suivante : « Passage à domicile ? : OUI ».

Nous ne retrouvons cependant pas cette question sur les différents formulaires de demande présents sur le site internet de X.. Il n'est donc pas établi que les consommateurs ont réellement demandé le passage à leur domicile. X. reste dès lors en défaut de fournir la preuve requise pour les dossiers 6, 7, 29 et 30, à savoir les crédits conclus par les consommateurs N., D. ET B..

Par ailleurs, l'adresse de signature du dossier VD (n°11) est manifestement erronée. L'adresse reprise correspond au domicile de Monsieur L., gérant de R.C.. Celui-ci conteste formellement que ce dossier ait été signé à son domicile. Tant Monsieur D. que Madame D. n'ont pu fournir une explication cohérente à ce sujet. L'adresse réelle de signature de ce contrat n'a pu être déterminée, il n'est donc pas exclu que ce crédit ait également été signé au domicile de la consommatrice, à savoir au Grand-Duché du Luxembourg. Dans son formulaire de demande, il est inscrit « non » en regard de « passage à domicile ».

Enfin, nous constatons que le dossier G. (n°14) a été signé sur le lieu de travail du consommateur, ce que l'article 8 LCC interdisait au moment des faits. Le CDE autorise à présent le démarchage sur le lieu de travail du consommateur dès lors qu'il en a fait la demande expresse et préalable sur un support durable. Monsieur D. ne nous a pas fourni la preuve de la demande expresse et préalable d'un passage sur son lieu de travail de Monsieur G.

Nous constatons dès lors que X. a réalisé du démarchage de consommateurs sans respecter le prescrit des articles 7 et 8 LCC ce qui constitue une infraction à l'article 101, §1^{er}, 17° LCC.

C. Montant emprunté inadapté au but du crédit

Le financement des ASRD se fait systématiquement au moyen du crédit. Le montant du crédit souhaité par les emprunteurs est augmenté du montant de la prime d'assurance comme le démontre la comparaison des demandes de crédit introduites sur le site internet et les crédits effectivement réalisés (et plus particulièrement les dossiers 2 et 5).

Le financement d'une assurance n'est pas renseigné dans le but du crédit. En augmentant le montant emprunté pour financer une assurance, qui dans certains cas est gonflée, X. ne recherche pas le crédit le plus adapté au but du crédit tel qu'il est renseigné.

Lors de la réalisation d'un regroupement de crédits, X. ne demande pas systématiquement aux consommateurs de fournir un décompte de remboursement anticipé émis par les prêteurs des crédits regroupés.

Le solde restant dû est calculé de manière théorique au moyen d'un simulateur de E. SA et deux mensualités du crédit sont ajoutées à ce calcul pour apurer d'éventuels retards de paiement sur ces crédits.

Cette méthode implique inévitablement que le montant emprunté pour réaliser un regroupement de crédit est supérieur au montant effectivement nécessaire pour réaliser cette opération. Nous constatons que X. ne recherche pas le montant du crédit le plus adapté aux opérations de regroupement de crédits ou propose des regroupements de crédits sans vérifier que cette opération est avantageuse dans le chef du consommateur.

Ces pratiques contreviennent à l'article 15, alinéa 1er LCC. Les infractions à l'article 15, alinéa 1er LCC sont sanctionnées par l'article 101, §1^{er}, 21° LCC

D. Type de crédit inadapté au besoin du consommateur

Dans les dossiers 2 et 5, nous constatons que les consommateurs ont demandé un crédit pour le financement d'un véhicule d'occasion et que dans le dossier 27, le crédit avait pour but le financement de l'acquisition d'un terrain. Cependant, en dépit de la demande spécifique des clients, ce sont des crédits « sans affectation » qui ont été réalisés au taux annuel effectif global maximum légal. En vertu

de l'article 15, alinéa 1er LCC, l'intermédiaire de crédit est tenu de rechercher le contrat le plus adapté aux besoins du consommateur parmi ceux qu'il offre habituellement. Les crédits réalisés pour les consommateurs 2, 5 et 27 ne correspondent pas à leurs besoins. E. SA dispose d'offres de crédit adaptée à ces buts et qui pouvaient être proposés par X..

Les infractions à l'article 15, alinéa 1er LCC sont sanctionnées par l'article 101, §1^{er}, 21° LCC

E. Informations erronées renseignées dans la demande de crédit

Dans les dossiers 8 et 12 nous constatons que les consommateurs supportent la charge de plusieurs enfants. Cette information n'est pas renseignée par X. dans la demande de crédit qui est soumise à E. SA de sorte que l'analyse de solvabilité effectuée par cette dernière est erronée.

L'article 10 LCC impose à l'intermédiaire de crédit de demander les renseignements exacts et complets qu'il juge nécessaire afin d'apprécier la situation financière de ses clients.

Le Code Annoté du Crédit à la Consommation précise sur ce point que « le professionnel doit vérifier et analyser les informations qu'il reçoit. Ceci suppose qu'il réclame au consommateur des informations complémentaires si nécessaire ou s'il constate des incohérences (absence de loyer parmi les charges) ou des omissions (formulaire incomplètement rédigé) par exemple. ».

Ces informations figurent dans les documents justificatifs annexés à la demande de crédit, X. aurait dû réaliser les vérifications d'usage. La charge d'enfant est une donnée qui influence la solvabilité du consommateur.

Nous constatons dès lors que X. a manqué à ses obligations découlant de l'article 10 LCC. Une telle infraction est sanctionnée par l'article 101, §1^{er}, 20° LCC.

F. Mauvais conseils concernant le regroupement de crédits

Nous constatons que dans les dossiers 12 et 22, un regroupement de crédit a été proposé au consommateur à mauvais escient. Des crédits conclus à des taux avantageux ont été refinancés au moyen de crédits conclus au taux annuel effectif global maximum légal. Dans le cas du dossier 22, le consommateur avait formellement exprimé son souhait de ne pas refinancer le crédit.

Nous constatons dès lors que X. a proposé aux consommateurs de refinancer des crédits contre leur intérêt. Cette pratique contrevient au devoir de conseil de l'intermédiaire de crédit. Il s'agit d'une infraction aux articles 11, §4 et 15 LCC juncto article 101, §1^{er}, 21^o.