

# La loi sur le crédit à la consommation : la protection de la clientèle au cœur de la prévention et du contrôle bancaire et assurantiel

**Cécile SELLIER**

*Secrétariat général de l'Autorité de contrôle prudentiel*

*Direction du Contrôle des pratiques commerciales*

*Véhicule de transposition de la directive n° 2008/48/CE du 23 avril 2008 concernant les contrats de crédit aux consommateurs, la loi adoptée le 21 juin 2010 a également offert l'opportunité au gouvernement et aux parlementaires de proposer de nombreuses mesures additionnelles de protection de la clientèle dans le domaine tant du crédit que de l'assurance. L'adoption d'une directive au niveau européen comme ces ajouts confirment l'importance conférée aux pratiques commerciales depuis la crise financière, née en partie de la mauvaise commercialisation des subprimes, et de ses conséquences en termes de surendettement.*

*Cette volonté de normalisation de la relation des établissements de crédit et des organismes d'assurance avec leur clientèle sous-tend aussi l'ordonnance du 21 janvier 2010 qui a créé l'Autorité de contrôle prudentiel (ACP) et lui a confié la nouvelle mission de contrôle du respect des règles de protection de la clientèle des établissements de crédit, des organismes d'assurance et de leurs intermédiaires. Ces règles couvrent un large champ puisqu'elles sont contenues dans le Code des assurances, le livre IX du Code de la Sécurité sociale, le Code de la mutualité, le livre III du Code de la consommation, les codes de conduite homologués, les règles de bonne pratique professionnelles et les recommandations que l'Autorité sera amenée à prendre. L'ACP veillera aussi à l'adéquation des moyens et procédures mis en œuvre par les établissements pour assurer le respect du livre I du Code de la consommation.*

*On retrouve en effet dans la loi, qui modifie en profondeur le livre III du Code de la consommation, et apporte des modifications importantes à certains articles du Code des assurances, des mesures allant dans le sens des missions de l'ACP en matière de protection de la clientèle. Sont néanmoins évoquées ici les seules mesures touchant au crédit à la consommation et à l'assurance, celles visant le surendettement des ménages étant traitées dans un autre article, et celles sur le microcrédit n'étant pas abordées.*

Mots-clés : assurance emprunteur, contrôle prudentiel,  
crédit à la consommation, pratiques commerciales,  
protection de la clientèle, publicité

Codes JEL : D18, D86, G21, M37

## 1 | L'importance de la surveillance des campagnes publicitaires

La publicité et l'information promotionnelle font l'objet d'une normalisation accrue ; la loi vise à **renforcer l'encadrement de la publicité**, afin de supprimer les pratiques agressives et abusives qui pourraient empêcher les ménages de prendre un engagement réfléchi lorsqu'ils sont sollicités (L311-4 et L311-5 CC).

À cet égard, la loi :

- crée des obligations quant aux informations (format, contenu, terminologie) qui doivent figurer sur toute publicité écrite quel qu'en soit le support, et quant à la mention d'un avertissement légal sur les publicités ;
- pose des interdictions quant aux mentions de cadeaux associés ou aux formules suggérant une amélioration de la situation financière de l'emprunteur ;
- prévoit qu'en cas d'exigence, par le prêteur, de souscription d'un contrat d'assurance, la publicité doit mentionner de façon claire, prévisible et visible la nécessité de contracter ce service et son coût ;
- étend à tous les contrats d'assurance-vie et de capitalisation le champ d'application de l'article L132-27 du *Code des assurances*, qui impose que les informations à caractère publicitaire présentent un contenu clair, exact et non trompeur.

L'ordonnance du 21 janvier 2010 confie à l'ACP, notamment *via* le pôle commun de coordination avec l'Autorité des marchés financiers (AMF), la surveillance des campagnes publicitaires dans son domaine de compétence. Le législateur indique donc à la fois le contenu attendu des publicités et l'autorité qui sera chargée de surveiller l'application de ces dispositions.

## 2 | L'information et la formation au centre du dispositif

L'**information de l'emprunteur** est également au centre de l'action préventive voulue par la nouvelle loi.

Les prêteurs sont tenus de fournir à l'emprunteur des **informations précontractuelles via une fiche d'informations** ainsi que des **explications** afin que l'emprunteur détermine de manière éclairée si le crédit est adapté à ses besoins et à sa situation financière. Cette fiche doit donner le coût standard de l'assurance emprunteur si elle est offerte ou exigée avec la souscription du crédit. Parallèlement, les prêteurs doivent s'informer préalablement à la conclusion du contrat de la solvabilité des emprunteurs en consultant le Fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers – FICP – qui recense les incidents de remboursement de crédits aux particuliers.

Dans le cas de la vente à distance ou sur le lieu de vente, la loi renforce les obligations d'échange entre prêteur et emprunteur en instituant **une fiche de dialogue** devant être complétée par les cocontractants, qui indique notamment les ressources, les charges et la situation d'endettement du candidat à l'emprunt. Cette fiche de dialogue sera accompagnée des documents justificatifs pour les crédits d'un montant important et en tout état de cause respectera le principe de confidentialité ; la fiche d'information peut être utile à son élaboration.

Afin que les personnes chargées sur les lieux de vente de fournir des explications et de recueillir les informations nécessaires à l'établissement de la fiche de dialogue puissent le faire de manière éclairée, elles devront être formées à la distribution du crédit à la consommation et à la prévention du surendettement. Leur rémunération ne pourra dépendre ni du taux ni du type de crédit.

La loi renforce, en outre, la protection du consommateur **en allongeant les délais de rétractation sur les crédits** de 7 à 14 jours (L311-12 CC) ainsi qu'en obligeant les prêteurs à introduire dans les contrats un encadré présentant les informations essentielles du crédit (L311-12 CC) et à informer au moins annuellement l'emprunteur sur le montant du capital restant dû pour tous les crédits à la consommation (L311-25-1 CC).

C'est particulièrement le cas pour les crédits renouvelables que la loi encadre strictement puisque les prêteurs ont l'obligation de prévoir que chaque échéance de crédit renouvelable couvre le remboursement d'une partie du capital et d'informer l'emprunteur, dans son relevé mensuel, de la durée estimée que prendra le remboursement de son crédit.

La loi renforce également les [obligations d'information de l'assuré](#).

Lorsqu'il contracte un prêt immobilier, l'emprunteur peut souscrire un contrat d'assurance auprès de l'assureur de son choix. Le prêteur ne peut refuser en garantie un autre contrat d'assurance dès lors qu'il présente un niveau de garantie équivalent au contrat d'assurance de groupe qu'il propose, ni modifier les conditions de l'offre de prêt initiale.

Si la banque refuse la délégation du contrat d'assurance emprunteur, elle devra motiver sa décision. En aucun cas, elle ne pourra moduler le taux d'intérêt du crédit immobilier selon que l'assurance sera déléguée ou non.

[L'emprunteur qui ne paierait pas ses primes doit être informé des risques qu'il prend de voir son contrat de crédit immobilier suspendu ou annulé](#). En parallèle, l'assureur en informe le prêteur afin que toutes les parties prenantes à la transaction sachent que l'emprunteur est potentiellement dans une situation difficile.

Enfin les notices d'information des documents relatifs aux contrats d'assurance-vie en points à adhésion facultative devront comporter un résumé des caractéristiques essentielles de la convention.

Dans sa mission de contrôle du respect par les établissements des règles de protection de la clientèle, l'ACP s'attachera bien sûr à l'application de ces règles lors de leur entrée en vigueur. Mais d'ores et déjà [la volonté d'information du public en tant que vecteur de prévention](#) se fait jour aussi dans la mission confiée à l'ACP et à l'AMF d'ouvrir un point d'entrée commun aux demandes de la clientèle. Ce point d'entrée, opérationnel depuis le 28 juin 2010, s'appuie non seulement sur un numéro de téléphone commun mais aussi sur un site internet donnant d'utiles références au futur emprunteur ou assuré <sup>1</sup>.

L'accent sur la nécessaire formation des vendeurs et sur la déconnexion entre leur rémunération et les crédits accordés paraît particulièrement important et l'autorité de contrôle y accordera une grande importance lors de ses contrôles sur place dans les établissements.

### 3| Les sanctions prévues pour l'atteinte à la protection de la clientèle

La loi sur le crédit à la consommation étend le champ des sanctions déjà prévues par le *Code de la consommation* aux obligations nouvelles.

En matière de crédit à la consommation, le manquement aux règles du livre III du *Code de la consommation* peut entraîner la déchéance du prêteur du droit aux intérêts et des infractions pénales (peines d'amendes). La nouveauté porte sur l'introduction de la [responsabilité de plein droit des prêteurs](#) <sup>2</sup> à l'égard des emprunteurs pour la bonne exécution des obligations relatives à la conclusion du contrat de crédit (L311-47 à L311-49-1 CC).

L'article 27 de la loi habilite le gouvernement à prendre, par voie d'ordonnance, les mesures relevant du domaine de la loi nécessaires à la généralisation et au renforcement des contrôles et des sanctions en matière de respect des obligations à l'égard de la clientèle dans les domaines des produits et services financiers et d'assurance et des opérations de crédit.

L'ordonnance du 21 janvier 2010 a confié à l'ACP des pouvoirs de sanction élargis en matière de protection de la clientèle.

L'Autorité de contrôle prudentiel est dotée des mêmes pouvoirs de sanction pour les infractions aux règles de protection de la clientèle que pour les infractions prudentielles. Elle a également un pouvoir de police administrative spécifique l'autorisant à mettre en garde une personne soumise à son contrôle à l'encontre de pratiques susceptibles de mettre en danger les intérêts de ses clients, assurés, bénéficiaires et qui porteraient atteinte aux règles de bonne pratique de la profession, ou à la mettre en demeure de se conformer à la réglementation. Une mise en garde non suivie d'effet peut entraîner la possibilité de prendre des sanctions disciplinaires.

<sup>1</sup> Téléphone : 0811 901 801 et site internet : [www.abe-infoservice.fr](http://www.abe-infoservice.fr)

<sup>2</sup> La responsabilité de plein droit est celle qui ne nécessite pas de prouver la faute pour engager la responsabilité.

## 4| L'élargissement du corps de règles de protection de la clientèle

L'ordonnance du 5 décembre 2008 (n° 2008-1271) permet aux organisations professionnelles de se doter de codes de bonne conduite en matière de commercialisation des produits financiers et de les soumettre à l'homologation du ministre après avis du Comité consultatif de la législation et de la réglementation financière (CCLRF) (article L. 611-3-1 du *Code monétaire et financier*). Ces codes de bonne conduite font explicitement partie des règles de protection de la clientèle dont l'ACP doit surveiller le respect.

La loi sur le crédit à la consommation, à l'occasion de la reprise d'une proposition du rapport de Mme Marielle Cohen-Branche sur les relations entre les établissements bancaires et les personnes ayant déposé un dossier de surendettement auprès de la Banque de France,

enrichit ce corps de règles en prévoyant que l'Association française des établissements de crédit adopte des normes professionnelles qui précisent les modalités et la durée du maintien du compte de dépôt pour les personnes ayant déposé un dossier de surendettement et les adaptations, en particulier des moyens de paiement, de nature à en faciliter le fonctionnement et à éviter les incidents. Ces normes, homologuées par le ministre de l'Économie, après avis du Comité consultatif du secteur financier (CCSF) et du CCLRF, sont applicables par tout établissement de crédit et le contrôle de leur respect est assuré par l'ACP.

La loi sur le crédit à la consommation contribue à créer un corps de règles de protection de la clientèle identifié et précis, qui s'intègre parfaitement dans celui dont l'ACP contrôle le respect. Elle donne les grandes orientations de l'amélioration des pratiques commerciales autour de la veille publicitaire, de l'information de l'emprunteur, de la formation des vendeurs et de l'extension des sanctions.