ACTES DU COLLOQUE

2017

L'octroi de crédit à distance : risques, enjeux et encadrement

Le 23 novembre 2017, l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement organisait son XXVIIème colloque de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement dont la thématique était les risques, les enjeux et l'encadrement des crédit à distance.

Avec l'avènement d'internet et des nouveaux moyens de communication, la plupart des secteurs économiques ont dû adapter leurs produits à de nouveaux modes de distribution. La banque et la finance n'ont pas échappé à cette évolution : nous sommes progressivement passés d'une distribution du crédit en « face à face » à un octroi pouvant avoir lieu sans aucune rencontre physique.

Aujourd'hui, de nombreux prêteurs accordent des crédits sans aucune rencontre directe avec le client, ce qui soulève des questions non seulement par rapport au respect de certaines prescriptions légales, mais également quant aux risques de dérapage en termes de surendettement.

Des experts ont tenté de mettre en évidence les pratiques actuelles et futures en termes d'octroi de crédit à distance en Belgique et à l'étranger et aborderont les questions de la publicité et de la comparaison des offres de crédit ainsi que la phase précontractuelle dans le cadre spécifique du crédit à distance.

Le rôle du SPF Economie a également été analysé sous l'angle des inspections et des sanctions éventuelles vis-à-vis de prêteurs octroyant du crédit en ligne et le crédit à distance transfrontière a été évoqué sur la base de deux questionnements : quelles sont les possibilités pour un particulier résidant en Belgique de contracter un crédit à distance auprès d'un prêteur installé à l'étranger, et quelles sont les possibilités d'exécution par-delà les frontières.

L'Observatoire du Crédit et de l'Endettement ASBL
Château de Cartier – Place du Perron n°38 B-6030 Marchienne-au-Pont
Tél : 00/32/(0)71.33.12.59 – Fax : 00/32/(0)71.32.25.00
info@observatoire-credit.be – http://www.observatoire-credit.be

Table des matières

Programme du colloque 3

Présentation de la journée et de ses objectifs par D. Martens 5

L'octroi de crédit à distance en Belgique : définition et panorama par G. Bogaert 8

Le crédit à distance : quels constats à l'étranger et quelles tendances pour l'avenir en Belgique ?.... 10

Publicité en ligne et comparaison des offres de crédit par J.Brugerolle 13

La dématérialisation du processus de formation du contrat de crédit : de l'identification du client à la signature électronique et l'archivage du contrat par R.Steennot 15

Le rôle de l'Inspection économique : inspections et sanctions par B.Andries 18

Le crédit à distance transfrontière : défis et opportunités par L.Bertalot 25

Rédaction et procédures d'exécution d'un contrat transfrontalier. Comment agir ? par L.Vanfraechem 27

Conclusions par J-M.Delporte 35

L'Observatoire du Crédit et de l'Endettement ASBL
Château de Cartier – Place du Perron n°38 B-6030 Marchienne-au-Pont
Tél : 00/32/(0)71.33.12.59 – Fax : 00/32/(0)71.32.25.00
info@observatoire-credit.be – http://www.observatoire-credit.be

Programme du colloque

8:30 - 9:00	**Accueil**
9:00 - 9:20	**Ouverture des travaux : présentation de la journée et de ses objectifs** Denis Martens, *Directeur de L'Observatoire du Crédit et de l'Endettement*

PREMIERE PARTIE DES TRAVAUX

Modératrice : Chantal De Pauw,
Porte-parole du SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie

9:20 – 10:00	**L'octroi de crédit à distance en Belgique : définition et panorama** Gérald Bogaert, *Administrateur-Directeur de la S.A. EUROPABANK* **Le crédit à distance: quels constats à l'étranger et quelles tendances pour l'avenir en Belgique?** Julien Brugerolle, *DG Justice et Consommateurs, Unité E1, Commission européenne*
10:00 - 10:20	**Pause-café**
10:20 – 12:00	**Aspects juridiques du crédit à distance** ***Publicité en ligne et comparaison des offres de crédit*** Reinhard Steennot, *Professeur à l'Université de Gand (Financial Law Institute), Président du Conseil de la Consommation* ***La dématérialisation du processus de formation du contrat de crédit : de l'identification du client à la signature électronique et l'archivage du contrat*** Hervé Jacquemin, *Chargé de cours à l'Université de Namur (Centre de Recherche Information Droit et Société - CRIDS), avocat au Barreau de Bruxelles* **Panel d'experts et échanges avec la salle** Leen De Cort, *Secrétaire-Générale de l'AB-REOC/BV-OECO* Olivier Creplet, *Avocat Legacity* Thomas De Boe, *Product Manager Credit, Keytrade Bank*
12:00 -13:00	**Pause-déjeuner**

SECONDE PARTIE DES TRAVAUX

Modérateur : Robert Geurts,
Directeur-général honoraire au SPF Économie, ancien Président du Conseil de la Consommation

13:00-14:10	**Le rôle de l'Inspection économique : inspections et sanctions** Bruno Andries, *Directeur opérationnel de la Direction générale de l'Inspection économique du SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie* **Panel d'experts et échanges avec la salle** Brigitte Leën, *Juriste – Enforcement, FSMA* Ivo Van Bulck, *Secrétaire général de l'UPC-BVK, Director Commercial Banking Febelfin* Jean-Philippe Ducart, *Manager Public Affairs & Media Relations de Test-Achats*
14:10 – 15:40	**Crédit à distance et recouvrement par-delà les frontières** ***Le crédit à distance transfrontière : défis et opportunités*** Luca Bertalot, *Secrétaire général, European Mortgage Federation – European Covered Bond Council* (avec la collaboration d'Alexandre Giraud, Deputy Director General, Legal, Prudential & Consumer Affairs, Eurofinas*)* ***Rédaction et procédures d'exécution d'un contrat transfrontière. Comment agir ?*** Lotte Vanfraechem, *Avocate Lex Libris et collaborateur de l'Institut de Droit international privé de l'Université de Gand* **Panel d'experts et échanges avec la salle** Philippe Grumbers, *Candidat huissier de justice de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles et Vice-Président de l'Association Nationale des Candidats et Stagiaires-huissiers de justice* Martijn Dirckx, *Juriste au Centre Européen des Consommateurs et conseiller ODR*
15:40 – 16:00	**Conclusions** Jean-Marc Delporte, *Président du Comité de direction du SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie*
16:00	**Réception**

Présentation de la journée et de ses objectifs

Denis MARTENS,
Directeur de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement

Dames en heren, in uw respectievelijke titels en hoedanigheden,

Mesdames et Messieurs,

Ik heb het genoegen om het zeven en twintigste colloquium van het Observatorium voor Krediet en Schuldenlast met als titel 'Kredietverstrekking op afstand: risico's, uitdagingen en omkadering' te openen. Ik wil jullie bedanken voor jullie aanwezigheid. Ik bedank ook iedereen die heeft meegewerkt en zich heeft ingezet om de organisatie van dit evenement mogelijk te maken: de sprekers, de moderatoren, de deskundigen van de panels en de personeelsleden van het Observatorium.

Eerst heb ik een mededeling over het Observatorium. Mevrouw Françoise Masai, erevicegouverneur van de Nationale Bank van België en voorzitster van de raad van bestuur van onze vereniging sinds vier maart tweeduizend en twee, heeft deze functie op zesentwintig oktober tweeduizend zeventien neergelegd. Diezelfde dag heeft de raad van bestuur de heer Vincent Magnée, directeur van de Nationale Bank van België, als voorzitter gekozen. Ik maak van de gelegenheid gebruik om mevrouw Masai te bedanken voor alles wat ze de afgelopen vijftien jaar als voorzitster het Observatorium heeft bijgebracht en ik bedank de heer Magnée dat hij ermee heeft ingestemd om de fakkel over te nemen.

En liaison avec les compétences de l'Etat fédéral, l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement a pour mission l'étude des services financiers offerts aux personnes physiques, en particulier du crédit, ainsi que de l'étude du surendettement. Il centralise les données économiques, sociales et juridiques se rapportant directement ou indirectement à ces matières. Il analyse ces données en vue d'en dégager les caractéristiques et de permettre notamment la compréhension des situations de surendettement. Les sujets choisis pour l'organisation de nos colloques annuels concernent ces matières, et donc l'ensemble du pays.

C'est le cas du sujet de ce jour, le crédit à distance. C'est un sujet d'actualité et dont l'actualité ne fera sans aucun doute que croître les prochaines années en raison du développement des services offerts par voie électronique, y compris au-delà des frontières.

Quel est le fil rouge de cette journée ?

Ce colloque se penchera sur les questions que pose l'évolution des modes de distribution du crédit en raison de la progression rapide des nouveaux moyens de communication, et spécialement Internet.

Het is mevrouw Chantal De Pauw, verantwoordelijke voor de communicatie en woordvoerster van de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie, die deze voormiddag de rol van moderator gedurende het eerste deel van het colloquium voor haar rekening zal nemen.

Deze voormiddagsessie begint met twee voordrachten. De eerste geeft ons een gedetailleerd overzicht van de evolutie van kredietverstrekking op afstand in België. De tweede geeft een stand van zaken van wat er in het buitenland gebeurt, wat wellicht de voorbode is van hetgeen er in de toekomst in ons land staat te gebeuren.

Na een korte pauze gaan we als afsluiter van de voormiddagsessie in op de juridische aspecten van krediet op afstand. Een eerste voordracht gaat enerzijds in op de wettelijke richtlijnen waarmee kredietgevers en kredietbemiddelaars rekening moeten houden wanneer ze online reclame maken. Anderzijds op de manier waarop in een digitale context aan de precontractuele informatieverplichtingen kan worden voldaan. Deze uiteenzetting wordt gevolgd door een presentatie die zich buigt over de kwestie van de dematerialisering van het totstandkomings proces van het kredietcontract, over de identificatie van de klant tot de elektronische ondertekening en archivering van het contract.

Après ces exposés, nous bénéficierons des remarques et réflexions d'un panel d'experts, qui échangeront aussi avec la salle et tenteront de répondre aux questions que vous pouvez vous poser.

C'est Monsieur Robert Geurts, Directeur-général honoraire au SPF Économie, ancien Président du Conseil de la Consommation et administrateur de l'Observatoire, qui assurera le rôle de modérateur durant l'après-midi. Cette après-midi sera composée de deux parties thématiques. La première partie sera consacrée au rôle d'inspection et de sanction de la Direction générale de l'Inspection économique du SPF Economie. On nous expliquera sa mission et ses méthodes d'investigation dans le domaine du crédit aux particuliers. Cette présentation se terminera sur les questions plus spécifiquement liées aux contrats de crédit à distance.

Ici encore, un panel d'experts interviendra et des échanges s'engageront avec la salle.

Het tweede namiddagthema gaat in op de grensoverschrijdende aspecten van de kredietverstrekking en de problemen om in deze context schulden in te vorderen. Twee uiteenzettingen zullen aan dit thema gewijd zijn. De eerste gaat over de plaats van grensoverschrijdende kredietverstrekking binnen het Europese project tot oprichting van een kredietmarkt zonder grenzen waar het vrije verkeer van kredietdiensten gewaarborgd is. De tweede uiteenzetting buigt zich eerst over de bedingen tot aanwijzing van de bevoegde rechter in het kader van grensoverschrijdende contracten binnen de Europese Unie. Vervolgens gaan we in op de regels met betrekking tot grensoverschrijdende handhaving.

Cette thématique se conclura, comme la précédente, par les interventions d'un panel d'experts et des échanges avec la salle.

C’est Monsieur Jean-Marc Delporte, Président du Comité de direction du SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie qui nous fera l’honneur de tirer les conclusions de notre colloque.

Vragen wat we met ons evenement nastreven, is zeker zinvol. Ik wil in dit verband tien jaar en één dag teruggaan in de tijd. We schreven tweeduizend en zeven toen ik als kersvers directeur van het Observatorium het colloquium met als titel 'Vijftig jaar consumentenkrediet, en morgen' afsloot.

Een aantal vragen drongen zich op over de evolutie van betaal- en kredietinstrumenten: het elektronisch overmaken van fondsen, maar ook eventuele veranderingen die gevolgen voor de contractuele relatie hadden door de nieuwe communicatiemiddelen, zoalsbijvoorbeeld het online afsluiten van contracten.

Et demain, disais-je ? Eh bien, demain, c’est aujourd’hui. Les progrès technologiques ont été fulgurants. Vivre sans Internet dans la société numérique de 2017, c’est presque comme vivre sans téléviseur. Les algorithmes ont pénétré la quasi-totalité des secteurs économiques, qui progressivement s’adaptent avec plus ou moins de bonne volonté. Mais les questions qui se posent ont-elles évolué tout autant ? C’est ce que nous allons voir aujourd’hui et c’est sans aucun doute le fil rouge du colloque de ce jour.

Une distribution du crédit sans aucune rencontre physique est-elle problématique au regard du prescrit légal (notamment dans la phase précontractuelle : information du consommateur, examen de sa solvabilité et expression de son consentement) ? Peut-elle créer des risques supplémentaires d’endettement excessif ? La question de la régulation et des possibilités d’action des autorités se pose s’agissant des dispositions spécifiques qui régissent les contrats de crédit à distance : quelle effectivité et efficacité des contrôles ? Quelles sont les possibilités pour un particulier résidant en Belgique de contracter un crédit à distance auprès d’un prêteur installé ailleurs en Europe, et quelles sont les possibilités d’exécution par-delà les frontières ? La frontière entre un consommateur dit actif (sollicitant l’offre de crédit) et un consommateur dit passif (sollicité par le dispensateur de crédit) résiste- t-elle encore ?

De werkzaamheden van deze dag zullen ons - denk ik - in staat stellen om bepaalde juridische en niet-juridische aspecten van al deze vragen te verduidelijken.

Avant de clôturer, deux aspects pratiques :

- Je vous remercie par avance de bien vouloir remplir en fin de colloque le formulaire d’évaluation qui se trouve dans votre farde. Vous pourrez les rendre à l’accueil à votre départ ;
- Les textes et les Powerpoint utilisés ce jour seront disponibles en français et en néerlandais dans le courant de la semaine prochaine sur le site Internet de l’Observatoire.

Je vous remercie pour votre attention et je cède maintenant la parole à Madame Chantal de Pauw.

L’octroi de crédit à distance en Belgique : définition et panorama

Gérald BOGAERT,

Administrateur-Directeur de la S.A. EUROPABANK

⇨ Powerpoint de présentation de l’exposé

L’octroi du crédit à distance existe depuis des décennies en Belgique. Les demandes de crédit ont très longtemps été introduites par courrier ou par téléphone. L’arrivée d’internet et son utilisation privilégiée par le consommateur placent ce canal de distribution comme incontournable pour le secteur financier. Dans un premier temps, internet a permis aux consommateurs de mieux s’informer. Il a accès au texte de la loi sur le crédit à la consommation, au site du SPF Economie, au site de l’UPC, à son guide du crédit et au code de conduite, au site de l’Observatoire du Crédit et de l’Endettement, au Portail du surendettement de la Région wallonne et j’en passe. Des sites de comparaison d’offres de crédit (guide épargne, top compare,…) et de nombreux avis émis par différents organismes sont également disponibles.

Le secteur financier a également adapté sa communication marketing non seulement à ce nouveau média tout en respectant la loi sur le crédit à la consommation, mais également en adaptant sa communication aux recommandations du SPF Economie.

La demande de crédit par lettre a été dans un premier temps remplacée par le mail. Cette demande est aujourd’hui intégrée dans un processus digital. Le crédit est initié via le website de la banque ou via l’application PC banking.

La politique de crédit des acteurs reste fondamentalement inchangée et s’applique à l’ensemble des canaux de distribution (internet – call center – visite agence…). La digitalisation des processus permet, par contre, d’améliorer l’analyse des demandes de crédit. Le consommateur doit encoder de façon complète la demande de crédit. Les contrôles sont effectués instantanément. Je pense à la CCP, mais lorsque le demandeur de crédit est déjà client d’une banque, le système peut contrôler les revenus déclarés par exemple sur base de l’historique des comptes. Le processus digital ne tolère pas une demande incomplète.

A tout moment, le consommateur peut entrer en contact avec l’institution financière soit par mail/chat, soit par téléphone. L’introduction de la signature électronique sécurise encore mieux la relation client / banque.

Prochainement, la nouvelle directive de paiement (PSD2) permettra un accès accru aux informations financières du client.

Depuis quelques années, l'amélioration des processus crédit permet une diminution du contentieux en crédit à la consommation. D'ici 2020, plus de 50 % des demandes de crédit seront initiées de façon digitale.

Quelles améliorations peut-on encore apporter à ce processus ?

- L'enrichissement de la centrale positive pour discriminer davantage le risque.
- L'accès au fichier ONSS simplement pour vérifier si le demandeur est bien employé au moment de sa demande de crédit pour lutter contre les fausses attestations de salaire.

En conclusion, le processus digital donne aux consommateurs l'accès à une information exhaustive et lui permet de comparer facilement les offres. Il est plus « acteur » de sa demande de crédit en introduisant lui-même sa demande. Le processus digital permet et devrait permettre encore plus à terme de contrôler la situation financière d'un client et de lutter contre certaines fraudes « papier » en vigueur aujourd'hui. Il devrait permettre de diminuer les défauts de paiement.

Le crédit à distance : quels constats à l'étranger et quelles tendances pour l'avenir en Belgique ?

Julien BRUGEROLLE, DG Justice et Consommateurs, Unité E1, Commission européenne

Maria LISSOWSKA
Expert senior, DG Justice et Consommateurs, Commission européenne

⇨ Powerpoint de présentation de l'exposé

L'ubiquité d'Internet dans notre vie quotidienne a grandement impacté le secteur du crédit à la consommation.

Plusieurs acteurs octroient des crédits à la consommation en ligne. Ce sont des institutions bancaires (parfois par le biais d'intermédiaires), des institutions financières autres que des banques ou bien encore des opérateurs apparus plus récemment que l'on classifie parmi les FinTechs. Ces derniers sont impliqués à différents degrés et à différents stades du processus d'octroi de crédit (par exemple, en fournissant le "scoring" aux autres agents sur la base de Big Data[1]). Les sites de comparaison jouent aussi un rôle important dans ce système.

Parmi les agents proposant des crédits à distance, on peut aussi identifier ceux qui proposent des crédits (normalement de petite valeur et pour une courte durée) uniquement via des applications sur tablettes et smartphones.

Un type particulier de crédit à distance a émergé récemment à travers les plateformes de type "peer-to-peer". Le volume de ce marché (en majorité constitué de "crowdfunding", aussi connu sous le nom de "financement participatif") est estimé en Europe à 5,431 milliards d'euros en 2015, dont près de 80% pour le Royaume Uni. Ce marché ne représente, en Europe, qu'un 1% des crédits aux ménages et aux entreprises et est beaucoup moins important que le marché asiatique (94,61 milliards d'euros). Au niveau mondial, ce marché est dominé par la Chine et les Etats Unis. En Europe continentale (et en excluant la Grande Bretagne), les plus grands marchés de financement participatif sont la France (319 millions d'euros), l'Allemagne (249 million d'euros), et les Pays-Bas (111 millions d'euros).

L'usage d'Internet intervient à différentes étapes de la recherche, de la comparaison et de l'octroi d'un crédit à la consommation. A l'heure actuelle, dans la plupart des cas, les consommateurs effectuent leur recherche par Internet avant de contracter un crédit hors ligne, auprès d'un courtier ou d'une banque, par exemple.

De telles recherches peuvent aussi s'effectuer par le biais de sites de comparaison qui ont proliféré ces dix dernières années. L'utilisation d'Internet à des fins de recherche sur les offres de crédit à la consommation dépend bien évidemment du taux de pénétration d'Internet, des préférences du consommateur et de sa maitrise de l'environnement numérique.

[1] Bouyon S., "The Future of Retail Financial Services. What Policy Mix for a Balanced Digital Transformation?", Centre for European Policy Studies, European Credit Reseach Institute, Brussels, 2017.

En Europe, dans 41,4% des cas, le consommateur fait sa recherche de crédit par Internet, mais le contrat est signé en présence « physique » des parties. La raison en est que beaucoup de prêteurs n'ont pas développé la totalité du processus d'octroi de crédit à distance (à l'exception de certains opérateurs tels qu'identifiés ci-dessus).

Selon Google Consumer Baromètre de 2015, l'utilisation d'Internet est différenciée selon les pays et selon les étapes dans le processus de recherche et d'octroi:

- L'usage d'Internet pour prendre connaissance des services (par site web ou application) concerne 76% des consommateurs en Suède, 72% en Grande Bretagne et seulement 38% des consommateurs en Belgique.
- 27% de consommateurs en Suède et Grande Bretagne utilisent Internet pour rechercher le crédit adapté à leurs préférences. Ce chiffre s'élève à seulement 8% en Belgique.
- Pour comparer des produits, prix et caractéristiques, 51% des consommateurs en Estonie utilisent Internet, 45% en Suède et Allemagne, 43% en Grande Bretagne. Pour la Belgique, ce chiffre s'élève à 28%.

Le type **d'équipement** que le consommateur utilise lors de ses recherches (smartphone, ordinateur, tablette) peut limiter le type d'information qu'il reçoit au sujet des offres de crédit à la consommation. Dans certains pays (Pologne et Estonie), c'est l'ordinateur qui est utilisé dans 90% des recherches en ligne. Les smartphones sont les plus populaires pour les recherches en Grande Bretagne et aux Pays-Bas (29%). L'utilisation des tablettes est plus fréquente en Grande Bretagne (25%) et aux Pays-Bas (22%), et moins fréquente en Pologne (5%) et Estonie (4%). La fréquence d'utilisation des smartphones et des tablettes pour ces fins en Belgique est inférieure à 20%.

Le consommateur "connecté", du fait de son utilisation quotidienne d'Internet, génère aussi une somme importante de données le concernant et qui peuvent être utilisées lors de l'octroi de crédits.

Les **données** dites non-structurées (provenant de Facebook, Twitter, Google+, YouTube, LinkedIn, blogs, call centres, plaintes des consommateurs, emails) ont constitué, selon une étude effectuée pour la Commission Européenne[2], 62% des données digitales sauvegardées en 2015. Ces données sont générées par toutes les couches de la population, pas seulement les plus jeunes. Ces données sont utilisées le plus souvent à des fins de marketing et à l'acquisition de nouveaux consommateurs.

Si des informations personnelles au consommateur sont utilisées (bien qu'ayant été fournies non consciemment par le consommateur mais obtenues au travers de son comportement sur Internet), le consommateur peut recevoir des offres personnalisées. De telles offres peuvent réduire son choix car celui-ci ne dispose que d'une vision limitée des offres disponibles sur le marché.

Contracter un crédit à la consommation en ligne est relativement facile du fait des faibles sommes en jeu. Dans ces circonstances, le consommateur peut donner la priorité à la rapidité au détriment de la réflexion et de la prise en compte de conseil.

[2] Study on the role of digitalisation and innovation in creating a true single market for retail financial services and insurance, European Union 2016
https://ec.europa.eu/info/system/files/study-digitalisation-01072016_en.pdf

En revanche, s'agissant des banques ou des établissements de crédit, octroyer un crédit à distance peut s'avérer ardu, notamment du fait de la difficulté de vérifier l'identité du consommateur. Certes, certaines étapes, telles que la publicité et la communication en ligne d'information, font partie intégrante du business model des banques ou des établissements de crédits. En revanche, un bon nombre de ces fournisseurs maintiennent un contact physique avec le consommateur, notamment lors de la conclusion du contrat.

Ceci explique sûrement le fait que **la souscription à un crédit à la consommation en ligne reste encore limitée et différenciée en Europe**. Selon une étude de marché effectuée pour la Commission européenne en 2013[3], 13% des consommateurs en Lettonie avaient souscrit un crédit à la consommation en ligne. Ils étaient 8% en Lituanie, 2,41% en France et 2% au Royaume Uni. Pour la Belgique, ce chiffre s'élevait à 0,2%.

Mais cette situation évolue elle aussi très rapidement avec un nombre croissant de crédits à la consommation entièrement octroyés en ligne, et ce notamment sous l'impulsion des "Fintechs". Bien que les données dans ce domaine soient limitées à l'heure actuelle, il est tout à fait possible que le nombre de crédits à la consommation octroyés en ligne à partir d'un autre pays de l'Union européenne augmente aussi à l'avenir, allant de pair avec la numérisation de ce secteur.

Néanmoins, lors de l'octroi de crédits en ligne, les banques ou les établissements de crédit continuent à faire face à certaines difficultés, qui concernent, outre la difficulté de vérifier l'identité du consommateur, l'évaluation des risques de non-paiement. Ces difficultés expliquent aussi les faibles montants de ces crédits octroyés en ligne (afin d'en limiter les risques) et le faible nombre de crédits à la consommation actuellement octroyés à partir d'un autre pays de l'Union européenne.

Une approche de plus en plus courante est de remplacer l'étude de solvabilité du consommateur (pour laquelle les données propres au consommateur sont nécessaires) par une évaluation statistique de la probabilité de défaut de paiement, par le biais de "scoring", basé sur les différentes données générées en ligne par les consommateurs. Cette tendance est répandue chez les prêteurs qui ne sont pas des banques et peuvent ne pas avoir accès aux bases de données de l'historique des crédits. Il y a aussi des consommateurs (jeunes, sans emploi fixe, migrants) qui n'ont pas un tel historique.

Ce procédé, empruntant les possibilités offertes par le Big Data et les algorithmes, peut revenir à faible coût et représenter un important avantage compétitif par rapport aux autres banques et établissements de crédits utilisant des méthodes plus traditionnelles. D'un autre côté, il existe un risque à ce que les informations utilisées pour définir un tel "scoring" soient collectées à l'insu du consommateur.

Enfin, il est utile de rappeler que **l'octroi à distance de crédits à la consommation peut attirer certains groupes de consommateurs plus vulnérables du fait de leur profil** (jeunes, sans emploi stable, situation financière précaire). Ces consommateurs peuvent être moins à même de comparer les offres de crédits à la consommation et d'en comprendre les risques et les coûts associés. Ainsi, bien qu'Internet leur permette d'accéder plus facilement à de nouvelles sources de financement (tels que les micro-prêts par sms), ces prêts peuvent, en retour, aggraver la situation financière de ces consommateurs.

[3] Study on the functioning of the consumer credit market in Europe, completed in 2013 published in 2014. The relevant table is on page 336: http://ec.europa.eu/consumers/archive/rights/docs/consumer_credit_market_study_en.pdf

Publicité en ligne et comparaison des offres de crédit

Reinhard STEENNOT
Professeur à l'Université de Gand (Financial Law Institute), Président du Conseil de la Consommation

Présentation Powerpoint

Cette présentation aborde d'une part les directives légales dont doivent tenir compte les prêteurs et les intermédiaires de crédit lorsqu'ils procèdent à de la publicité en ligne et d'autre part la question concernant la façon dont les obligations d'information précontractuelles peuvent être respectées dans un contexte électronique (par exemple lorsque les crédits sont proposés via un site Web ou par e-mail).

Partie I : Publicité en ligne

Lorsque des prêteurs ou des intermédiaires de crédit font de la publicité en ligne pour des crédits à la consommation et/ou des crédits hypothécaires, ils doivent tenir compte de plusieurs directives en matière de publicité, toutes ces directives étant applicables de façon cumulative. Il convient non seulement de respecter les clauses spécifiques liées aux crédits à la consommation et hypothécaires mais également les dispositions relatives aux pratiques commerciales déloyales vis-à-vis des consommateurs et les dispositions spéciales relatives à la publicité par voie électronique.

Dans cette présentation, nous reviendrons tout d'abord sur les formes interdites de publicité sur le crédit (dans un cadre électronique), y compris sur l'interdiction de principe liée au marketing direct par courrier électronique. Nous mettrons par ailleurs l'accent sur les mentions qu'il convient absolument de reprendre dans une publicité en ligne sur le crédit, en accordant une attention toute particulière à la mention du TAEG (et les coûts qui sont déjà inclus dans celui-ci). Nous vérifierons enfin de quelle façon le non-respect des diverses directives en matière de publicité, résultant du Livre VI, du Livre VII et du Livre XII du CDE peut être sanctionné, aussi bien au niveau du droit privé que du droit public.

Partie II : Obligations d'information précontractuelles

La deuxième partie de la présentation traite de l'obligation, dans le chef du prêteur /de l'intermédiaire de crédit, de fournir des informations aux consommateurs. Les informations devant être fournies aux consommateurs sur un support durable à partir du formulaire SECCI (crédit à la consommation et crédits hypothécaires non destinés à l'acquisition ou à la préservation de droits commerciaux sur des biens immobiliers) ou du formulaire ESIS (autres crédits hypothécaires), doivent être personnalisées et être présentées et expliquées de manière adéquate. Elles doivent non seulement permettre au consommateur de marquer son accord

éventuel en toute connaissance de cause mais également lui permettre de comparer divers créanciers entre eux. Une attention toute particulière sera consacrée au respect de ces obligations dans un contexte électronique, ainsi qu'aux coûts qui doivent être repris dans le TAEG.

Dans le cas d'un crédit hypothécaire à destination immobilière (ainsi qu'en cas de crédit hypothécaire à destination mobilière lié à la constitution d'une garantie hypothécaire), le créancier est par ailleurs tenu de présenter une offre de crédit. Le formulaire ESIS doit être remis au plus tard au moment où l'offre de crédit est émise. Cette offre peut être acceptée immédiatement par le consommateur, celui-ci étant dans ce cas définitivement tenu par son accord. Le consommateur ne dispose donc pas dans ce cas d'un droit de rétractation, même pas lorsque le contrat a été conclu à distance.

En ce qui concerne le non-respect des obligations d'informations précontractuelles, nous reviendrons également sur la problématique de la charge de la preuve (qui incombe au prêteur) et sur les sanctions prévues en la matière. Nous insisterons en particulier sur la différence qui existe au niveau des sanctions de droit privé entre le crédit à la consommation et les crédits hypothécaires (à destination immobilière).

La dématérialisation du processus de formation du contrat de crédit : de l'identification du client à la signature électronique et l'archivage du contrat

Hervé JACQUEMIN

Chargé de cours à l'Université de Namur (Centre de Recherche Information Droit et Société)
Avocat au Barreau de Bruxelles

⇨ Powerpoint de présentation de l'exposé

Qu'il s'agisse de crédit hypothécaire ou à la consommation, les prêteurs, ainsi que les intermédiaires de crédit, peuvent être intéressés de recourir aux technologies de l'information et de la communication, pour dématérialiser – totalement ou partiellement – le processus de formation du contrat de crédit. Quant aux consommateurs, ils s'attendent de plus en plus à ce que la possibilité leur soit donnée d'utiliser le courrier électronique, le site internet du prêteur, un module d'*internet banking*, voire une *app'* de leur appareil mobile (smartphone ou tablette) pour solliciter un crédit et accomplir les nombreuses démarches menant à son attribution.

Encore faut-il identifier précisément les dispositions légales ou réglementaires applicables et déterminer si les exigences qu'elles prescrivent peuvent être valablement accomplies dans l'environnement numérique.

L'accent sera mis sur trois obligations principales :

- l'identification du consommateur en vue, notamment, de faire les vérifications requises auprès de la Centrale des crédits aux particuliers (I) ;
- la conclusion du crédit en tant que telle, à l'occasion de laquelle diverses formalités devront être accomplies par voie électronique (II) ;
- l'archivage du contrat conclu par voie électronique (III).

I. Vérification des données d'identification du consommateur

En matière de crédit – à la consommation ou hypothécaire – le livre VII du Code de droit économique exige du prêteur qu'il vérifie les données d'identification du consommateur, sur la base, notamment, de sa carte d'identité. L'objectif de la mesure est notamment de permettre une consultation efficace de la Centrale des crédits aux particuliers.

Parallèlement, des obligations d'identification s'imposent aux prêteurs conformément à la législation visant à lutter contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (nouvelle loi du 18 septembre 2017).

En pratique, la question se pose de savoir si les moyens susceptibles d'être utilisés dans l'un ou l'autre cas (carte d'identité électronique ? certificat qualifié de signature électronique ? etc.) sont similaires et, surtout, s'il est possible de le faire sans que les parties soient en présence physique l'une de l'autre. La question est loin d'être anodine, eu égard aux sanctions civiles ou pénales susceptibles de frapper les prêteurs qui ne respecteraient pas scrupuleusement ces exigences.

II. Conclusion du contrat de crédit en tant que telle

L'article VII.78 du Code de droit économique énonce les formalités à accomplir au moment de conclure le contrat de crédit à la consommation (cf. art. VII.134 du C.D.E. pour le crédit hypothécaire).

Le contrat est conclu par la *signature* manuscrite ou électronique de toutes les parties contractantes. S'agissant de la signature électronique, une référence est faite à la signature électronique qualifiée ou au cachet électronique qualifié, tels que visés par le règlement (UE) n° 910/2014 sur l'identification électronique et les services de confiance (règlement eIDAS). Une autre forme de signature électronique, dont les qualités fonctionnelles sont indiquées, est également mentionnée.

Il est également requis d'établir le contrat sur un *support durable*.

Chaque partie contractante, ainsi que l'intermédiaire de crédit, doivent aussi recevoir un *exemplaire* du contrat de crédit.

Enfin, le consommateur doit, dans certaines hypothèses, faire précéder sa signature d'une *mention manuscrite*.

Si le respect de ces exigences dans un environnement « papier » ne pose normalement pas de difficulté, il peut être plus délicat d'identifier les procédés susceptibles d'être utilisés lorsque le contrat est conclu par voie électronique. Des pistes de solutions sont proposées lors de l'exposé.

L'accomplissement des formalités entourant l'établissement de l'acte de cession de rémunération, dans un environnement numérique, sera également évoqué.

III. Archivage électronique du contrat de crédit

Pour respecter des obligations légales spécifiques ou, de manière générale, pour prévenir les contentieux en se basant sur les délais de prescription applicables, le prêteur et/ou l'intermédiaire de crédit devront conserver diverses informations échangées au stade précontractuel, ainsi que le contrat en tant que tel.

L’archivage électronique ne fait pas l’objet d’un régime *ad hoc*, conformément au règlement eIDAS. Le législateur belge a toutefois pris le relais, en introduisant des règles spécifiques en la matière, dans le livre XII du Code de droit économique.

L’exposé présentera ces règles, construites, sur le même modèle que celles du règlement eIDAS, en distinguant les conditions applicables aux services d’archivage électronique qualifiés ou non qualifiés (et aux prestataires de services de confiance qui les fournissent), de même que les effets qui résultent de l’une ou l’autre hypothèse, dans le chef de l’utilisateur.

Le rôle de l'Inspection économique : inspections et sanctions

Bruno ANDRIES,
Directeur opérationnel de la Direction générale de l'Inspection économique du SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie

⇨ Powerpoint de présentation de l'exposé

La mission du Service public fédéral Economie consiste à : **« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique »** en :

- favorisant la compétitivité de l'union économique fédérale ;
- garantissant le caractère concurrentiel et équilibré du marché des biens et services ;
- assurant la durabilité des développements de ce marché.

Une des directions générales qui contribuent à la réalisation de cette mission est la Direction générale de l'Inspection économique. Elle a principalement pour mission de :

- protéger les droits des consommateurs et des entreprises via l'information, la prévention et la répression ;
- stimuler la résolution alternative des litiges commerciaux ;
- coordonner la lutte contre la fraude économique ;
- contrôler l'application du Code de droit économique et d'autres lois et arrêtés d'exécution.

Spécifiquement dans le cadre du thème du colloque du 23 novembre 2017, la Direction générale de l'Inspection économique est également chargée de surveiller et de contrôler l'application et le respect des dispositions du Titre 4 (contrats de crédit) du Livre VII du Code de droit économique (CDE) et de la législation apparentée (telle que par ex. la loi relative au règlement amiable des dettes issues de contrats de crédit).

Enquêtes et méthodes de recherche

D'une part, les enquêtes ponctuelles que mène la DGIE ont lieu à la suite des signalements qu'elle reçoit, et qui sont introduits par des consommateurs, des avocats, des médiateurs de dettes, des collaborateurs des CPAS et CAW, des prêteurs et intermédiaires de crédit... D'autre part, des enquêtes de grande envergure sont également organisées sur initiative propre, à l'occasion d'une enquête générale ou à la demande du cabinet compétent ou d'un parquet.
Une série de méthodes de recherche lui a ainsi été accordée via l'article 3 du Livre XV du CDE.

Les agents commissionnés par le ministre pour rechercher et constater les infractions au CDE disposent des compétences suivantes :

1° ils peuvent pénétrer ou accéder, pendant les heures d'ouverture ou de travail habituelles, pendant le processus de production, ou au moment où les produits ou services sont offerts, ou s'il y a des indices que le processus de production est en cours ou que les produits ou services sont offerts, à des lieux dans lesquels, sur base de motifs raisonnables, ils estiment nécessaire de pénétrer pour l'accomplissement de leur tâche ;

2° ils peuvent faire toutes les constatations utiles, procéder à tous examens, contrôles, recherches et recueillir toutes informations qu'ils estiment nécessaires pour s'assurer que les dispositions du CDE sont effectivement respectées ;

3° ils peuvent interroger toute personne sur tout fait dont la connaissance est utile à la recherche ou la constatation ;

4° se faire produire sur première réquisition, sans déplacement ou après s'être rendus aux endroits visés à la disposition 1°, tous renseignements, documents, pièces, livres, dossiers, bases de données et supports informatisés de données qu'ils estiment nécessaires à l'accomplissement de leurs tâches, et en prendre gratuitement copie ou les emporter gratuitement contre remise d'un récépissé.

Lorsque des supports informatisés sont accessibles par un système informatique ou par tout autre appareil électronique, ils ont le droit de se faire soumettre les données enregistrées à ces supports informatisés de manière lisible et claire, dans la forme demandée par eux, contre remise d'un accusé de réception ;

5° se faire produire par toute personne, gratuitement et sur première réquisition, tous les renseignements permettant l'identification des personnes faisant l'objet d'une enquête, pour autant que l'identification ne puisse se faire par d'autres moyens et l'enquête cadre dans la recherche et la constatation des infractions qui concernent les dispositions du Code de droit économique relatives aux obligations d'information, à l'inscription à la Banque-Carrefour des Entreprises, aux contrats à distance, aux pratiques déloyales et pratiques professionnelles déloyales, aux communications non souhaitées et à la contrefaçon et la piraterie.][2]

Les agents de contrôle ont également la compétence de procéder à des constatations par la réalisation d'images, peu importe leur support, et par l'enregistrement de télécommunications ou communications publiques ou de télécommunications ou communications privées auxquelles l'agent participe lui-même, à la condition de respecter la procédure prescrite pour les constatations sur la base de ces images.

Les agents de contrôle peuvent également utiliser des images provenant de tiers, pour autant que ces personnes les aient réalisées ou obtenues de façon légitime.

Les agents qui contrôlent le respect du Livre VII ont également la compétence d’approcher l’entreprise en se faisant passer pour des clients ou des clients potentiels, sans devoir communiquer leur qualité et le fait que les constatations faites à cette occasion peuvent être utilisées pour l'exercice de la surveillance. Autrement dit, ils peuvent pratiquer le *mystery shopping*. Cette méthode d’enquête est toutefois utilisée de façon exceptionnelle et uniquement en complément des méthodes classiques d’enquête.

Concrètement

Lorsque des enquêtes sont ouvertes à la suite d’un signalement venant d’un consommateur ou d’un médiateur de dettes, le dossier complet est demandé au prêteur. Dans la plupart des cas, ce n’est qu’à ce moment qu’il devient possible de constater la façon dont la demande de crédit

a été introduite, et le canal (un intermédiaire de crédit indépendant, une agence, un magasin ou à distance) via lequel la réalisation du contrat a eu lieu.

Lors d'une enquête de sa propre initiative, l'agent de contrôle demande là aussi aux prêteurs un grand nombre de contrats de crédit, dont il ne connaît pas le mode de réalisation à l'avance.

Ceci explique l'absence de statistiques spécifiques concernant le nombre d'enquêtes relatives aux contrats de crédit à distance.

La DGIE n'a d'ailleurs connaissance que de quelques prêteurs travaillant quasi exclusivement à distance, par exemple les entreprises de vente par correspondance qui proposent également du crédit. Certains prêteurs ont aussi développé des outils en ligne performants via lesquels une demande de crédit et le traitement ultérieur de celle-ci peuvent avoir lieu en grande partie voire intégralement, à distance. Il est même déjà possible d'obtenir un crédit hypothécaire entièrement à distance.

D'autres prêteurs sont eux aussi déjà très avancés dans le développement d'une plate-forme numérique de demande et de réalisation. Certains exigent toutefois encore une signature manuelle du contrat de crédit, alors que d'autres procèdent entièrement par voie électronique via une signature par l'e-ID.

La DGIE n'a absolument rien contre cette méthode de travail, à la condition que le consommateur reçoive et puisse recevoir l'information dans la même mesure que s'il s'adressait à une agence locale.

Problèmes – constatations

Si les enquêtes de la DGIE ne permettent pas de tirer des chiffres précis sur la part de contrats de crédit réalisés à distance, il est toutefois possible d'en déduire quelques points d'attention généraux ou de mettre en lumière des questions qui peuvent donner lieu à l'apparition de situations et/ou interprétations parfois peu claires lors des études de détail.

1. Un premier problème spécifique qui survient plus fréquemment lors des contrats de crédit conclus à distance est le dépassement de la durée de validité de la consultation de la Centrale des crédits aux particuliers. La durée de validité d'une consultation s'élève à 20 jours. La procédure complète (demande de crédit, analyse de la solvabilité, examen des justificatifs, signature par les parties concernées et enfin validation du contrat de crédit) devrait être clôturée dans cette période de 20 jours. Les constatations de la DGIE révèlent que les consommateurs ne renvoient ou ne transmettent parfois pas immédiatement leur contrat de crédit signé au prêteur, ce qui entraîne un dépassement de ce délai ;

2. De nombreux prêteurs passent de plus en plus aux demandes de crédit à distance, soit par téléphone, soit en ligne sur leur site internet. Lors de leur analyse des contrats, les agents de la DGIE ne savent donc pas toujours directement si un contrat de crédit a effectivement été conclu à distance ou s'il pourrait être question de démarchage. La frontière avec le « démarchage pour du crédit » doit alors être examinée plus en détail et les justificatifs doivent être présentés ;

3. Il ressort des enquêtes de la DGIE que la part des « cas de fraude », lors desquels le consommateur donne une fausse identité ou de faux documents au prêteur, est tout de même plus élevée pour les contrats à distance que pour les crédits réalisés pendant un contact personnel. Il semble que les escrocs éprouvent encore une certaine gêne à tromper et mentir aux intermédiaires de crédit qui se trouvent en face d'eux lors d'un contact en personne ;

4. On peut également constater que le prêteur ou l'intermédiaire de crédit ne vérifie parfois pas suffisamment le caractère complet du dossier de crédit, à savoir les informations indiquées et les mentions apposées par le consommateur, ;

5. Autre élément notable des contrats conclus à distance : les plaintes révèlent que bien souvent, le consommateur n'est pas au courant de certaines modalités du contrat qu'il a signé. Il est essentiel de remettre au client l'intégralité de l'information précontractuelle (par ex. le SECCI) et de lui faire prendre pleinement conscience de celle-ci.

Dispositions spécifiques pour les contrats de crédit à distance

Quelques dispositions légales du CDE portent explicitement sur les contrats de crédit à distance.

1. Les règles strictes en matière de publicité s'appliquent également aux contrats de crédit à distance. Le secteur du crédit doit éviter de faire référence à la « rapidité » avec laquelle le crédit peut être obtenu, ce qui est en effet interdit dans toute publicité, comme le prévoit l'article VII.65, § 1er, 2° CDE ;
2. Dans le cas des contrats de crédit à distance, l'**information précontractuelle** imposée par le livre VII doit aussi être fournie mais l'article VII.70 CDE prévoit **deux exceptions** ;
3. Une règle dérogatoire (art. VII.74 CDE) s'applique également à l'obligation en matière de **fourniture d'explications adéquates**.

Le professionnel du crédit doit également respecter quelques obligations générales de contrôle pour un contrat de crédit à distance:

1. Comme l'impose l'article VII.76 CDE, **l'identité des consommateurs doit aussi être contrôlée** pour les contrats de crédit à distance ;
2. Dans le cas d'un contrat de crédit à distance, le consommateur doit **recevoir toutes les conditions contractuelles/générales**, ainsi qu'une copie du contrat de crédit, sur un support durable (Cf. art. VII.78, § 1er, premier alinéa CDE) ;
3. Lorsque **le contrat de crédit à distance mentionne le bien financé vendu à distance**, la livraison peut avoir lieu avant la conclusion du contrat mais là aussi, le consommateur doit de toute façon recevoir le contrat et les conditions y afférentes (Cf. art. VII.93 CDE) ;
4. Il va de soi que la règle selon laquelle **certaines mentions doivent écrites ou ajoutées de la main du consommateur** s'applique également dans le cas d'un contrat de crédit à distance ;
5. Il est également important que pendant les contacts à distance, le prêteur ou l'intermédiaire de crédit communique au consommateur l'information précontractuelle

et les obligations telles que reprises au Livre VI, articles 54 et suivants, pour ce qui concerne les contrats à distances portant sur des services financiers.

Dangers

Les prêteurs et intermédiaires de crédit réguliers sont connus de la DGIE et d'autres autorités de surveillance et font régulièrement l'objet d'une enquête (à la suite d'une plainte ou dans le cadre d'une enquête sur initiative propre).

Depuis 2010, la DGIE reçoit chaque année des signalements concernant des « prêteurs fictifs » qui proposent leurs services via les médias sociaux. Ils créent de beaux sites internet, envoient des mails ou postent des messages sur Facebook afin de faire de la « publicité » pour la fourniture de prêts sans trop de formalités et à un faible taux d'intérêt. Le demandeur doit seulement payer des frais de dossiers élevés ou une prime d'assurance via, par exemple, Western Union ou Worldpay pour que les fonds soient mis à sa disposition. Mais aucune somme n'est versée après le paiement et il est évidemment impossible de remonter à un titulaire de compte à partir de ces transactions. Il s'agit purement de pratiques d'escroquerie.

Les auteurs de ce genre de messages sont généralement difficiles à retrouver parce qu'ils opèrent depuis l'étranger ou que les adresses de courrier électronique créées ont déjà été fermées avant que le signalement ne parvienne à la DGIE.

Depuis la création du Point de contact (début 2016), il existe un scénario permettant de dénoncer ce type de pratiques. Lorsque des signalements sont déposés via le scénario « spam crédit », la DGIE vérifie si les auteurs opèrent depuis le territoire belge. En 2016, nous avons ainsi pu identifier 2 escrocs belges, qui ont fait l'objet d'une action.

Le phénomène des prêts « payday », quick loans ou mini-prêts est également apparu il y a quelques années. Les emprunteurs pouvaient demander, en ligne ou par téléphone, un petit emprunt à rembourser rapidement. La somme à demander variait entre € 50 et € 800 et le prêt devait déjà être apuré après deux semaines ou un mois. Il n'y avait pas d' « intérêts », les consommateurs devaient seulement payer des frais complémentaires d'environ € 50 sur un mois.

Le SPF Economie a toujours été d'avis que les deux entreprises contournaient délibérément la législation en vigueur à l'époque en invoquant une exception, et avait dès lors dressé un pro justitia à leur encontre, qui avait été transmis aux parquets compétents. Au niveau législatif, la loi a été modifiée afin de ramener à un coût mensuel le coût annuel de € 50 sur lequel se basaient les deux entreprises afin d'invoquer l'exception de la loi.

Une des entreprises a finalement cessé ses activités en Belgique. La seconde a été condamnée en 2016 par le tribunal de première instance de Bruxelles pour la facturation de montants non prévus ou non légaux et la fourniture de crédits à la consommation sans agrément.

Possibilités ou moyens de sanction

1. Procès-verbal d'avertissement (p.-v. av.) = procédure d'avertissement accordant un délai pour la cessation de l'infraction et donnant au contrevenant la possibilité de se mettre en règle – envoi par recommandé – dans les 30 jours qui suivent la constatation des faits.

Conséquences d'un p.-v. av. : s'il n'est pas suivi d'effets -> action en cessation, information du procureur du Roi ou procédure de transaction.

2. Pro justitia (pj) = procès-verbal faisant foi jusqu'à preuve du contraire.
   a. Si aucune suite n'a été donnée au p.-v. av. (mauvaise foi)
   b. Pour les faits graves ou s'il y a de nombreuses victimes

Un pj peut être transmis au directeur général de l'Inspection économique – avec transaction dont le paiement éteint l'action publique.

Un pj peut être transmis au procureur du Roi directement (voir b) ou à la suite du non-paiement de la transaction.

Sanctions

Lorsque les agents de contrôle de la DGIE constatent des infractions au respect des règles légales, ils disposent de différentes possibilités spécifiques de sanction. La FSMA peut elle aussi appliquer certaines de ces sanctions, de même que d'autres sanctions administratives qui lui sont spécifiquement attribuées (par exemple désigner un commissaire spécial, infliger une amende administrative ou appliquer des procédures d'injonction ou d'astreinte – articles XV.66, XV.67, XV.67/1 à XV.67/3 et XV.31/3).

1. Le Titre 5 du Livre VII énumère les sanctions civiles – VII.194 et suiv.

En résumé, il y a deux type de sanctions civiles pour ce qui concerne le crédit : via le juge ou de plein droit.

a. Le juge de paix peut déclarer la nullité d'un contrat ou réduire les obligations du consommateur au maximum jusqu'au prix du bien ou du service au comptant ou au montant emprunté, en conservant dans ce cas le bénéfice de l'échelonnement des paiements. L'Inspection constate toutefois que les victimes – même après un avis motivé de l'Inspection dans leur dossier – ont peu souvent recours à une décision du juge de paix. Ceci est probablement dû au fait que perdre un procès entraîne des frais. En effet, si le juge statue en leur défaveur, elles seront condamnées à payer les frais de procès ;

b. Dans le cas de certaines pratiques ou infractions, les obligations du consommateur sont réduites de plein droit au prix du bien ou du service au comptant ou au montant emprunté. Concrètement, cela signifie que le consommateur est automatiquement dispensé de payer les intérêts sur son crédit lorsqu'une infraction à une disposition de ce type a été constatée.

   Le consommateur peut par exemple également exiger le remboursement des sommes qu'il a versées, augmentées du montant des intérêts légaux (art. VII.197), et il n'est pas obligé de restituer le bien financé (art. VII.198).

En conclusion, quand la DGIE remet un avis motivé au plaignant, ce dernier peut aussi s'adresser au juge ou imposer une sanction automatique, pour autant que l'Inspection ne l'ait

pas déjà obtenue automatiquement dans le cadre de son enquête pour des plaignants individuels.

2. Sanctions pénales, telles que prévues au Livre XV

Les infractions aux dispositions du Code sont punies d'une sanction pouvant aller du niveau 1 au niveau 6.

La sanction de niveau 1 est constituée d'une amende pénale de 26 à 5.000 euros.
La sanction de niveau 2 est constituée d'une amende pénale de 26 à 10.000 euros.
La sanction de niveau 3 est constituée d'une amende pénale de 26 à 25.000 euros.
La sanction de niveau 4 est constituée d'une amende pénale de 26 à 50.000 euros.
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.
La sanction de niveau 6 est constituée d'une amende pénale de 500 à 100.000 euros et d'un emprisonnement d'un an à cinq ans ou d'une de ces peines seulement.

Une sanction de niveau 5 est prévue pour la majorité des infractions au Livre VII en matière de crédit à la consommation. Le niveau 3 s'applique aux infractions de mauvaise foi aux règles en matière de publicité.

3. Sanctions administratives – XV.67

Radiation et autres mesures de redressement applicables aux prêteurs et intermédiaires de crédit

Lorsque le SPF Economie fait savoir à la FSMA par une notification motivée, après avoir entendu l'intéressé, qu'un prêteur agréé en Belgique ou qu'un intermédiaire de crédit inscrit a enfreint ou enfreint gravement les dispositions du livre VII, titre 4 (à l'exception du chapitre 4), la FSMA radie d'office l'agrément ou l'inscription du prêteur sans nouvel examen du dossier sur le fond.

4. Action en cessation – VTS - XV.17

Les agents de contrôle sont également compétents pour rechercher et constater les faits qui – sans être punissables – peuvent faire l'objet d'une action en cessation à l'initiative du ministre.

5. Interdiction définitive ou temporaire d'exercer des opérations réglementées – XV.127

Le juge peut ordonner l'interdiction définitive ou temporaire de pratiquer, même pour le compte d'autrui, des opérations réglementées par le livre VII titre 4, chapitre 1er (c.-à-d. le crédit à la consommation), ce qui implique donc une interdiction professionnelle temporaire ou définitive. Ceci a alors lieu dans le cadre d'un procès lors duquel le prêteur ou l'intermédiaire de crédit est poursuivi à la suite d'un dossier de l'inspection.

Le crédit à distance transfrontière : défis et opportunités

Luca BERTALOT,
Secrétaire Général, European Mortgage Federation - European Covered Bond Council (avec la collaboration d'Alexandre Giraud, Deputy Director General, Legal, Prudential & Consumer Affairs, Eurofinas)

⇨ Powerpoint de présentation de l'exposé

La question du crédit à distance transfrontière touche le cœur du projet européen et l'objectif de créer un marché intérieur qui comporte un espace sans frontières intérieures, dans lequel la libre circulation des services (parmi d'autres libertés) est garantie.

A cet égard, la Commission Européenne vise à promouvoir l'activité transfrontière et à créer un marché intérieur des contrats de crédit. L'objectif est ici de supprimer les barrières nationales et de donner à tous les consommateurs la possibilité de choisir parmi la large gamme de services financiers proposée dans l'Union entière, qu'importe si le prestataire soit national ou étranger, aux meilleurs prix, tout en ayant la garantie d'une bonne protection. La Commission Européenne souhaite également que les prestataires de services financiers puissent eux aussi récolter les avantages d'un marché transfrontalier.

Parmi les premières actions en la matière, on retiendra la première directive européenne sur le crédit à la consommation adoptée en 1987, puis mise à jour en 2008.

Les discussions concernant la promotion de l'activité transfrontière en matière du crédit immobilier ont débuté dès 2003 à l'occasion de la parution d'un livre blanc sectoriel. Ses discussions se concrétisent avec l'adoption en 2014 d'une directive européenne spécifique.

Plus récemment, la Commission Européenne a lancé un plan d'action qui présente des pistes de réflexion pour offrir aux consommateurs européens un plus grand choix et un meilleur accès aux services financiers dans toute l'Union. Le plan d'action comprend notamment un axe sur le rôle des technologies. Selon la Commission, une intégration accrue du marché des services financiers passe avant tout par des services en ligne innovants.

Selon la Commission Européenne, seuls 7% des consommateurs achètent des services financiers dans un autre État membre de l'Union. Il est donc évident que l'impact des directives relatives au crédit à la consommation et au crédit immobilier sur l'activité transfrontière à distance a été très limité. En mettant l'accent sur la protection des consommateurs, bien que cet aspect soit indispensable au développement d'un marché du crédit moderne et innovant marché unique, les directives ne traitent pas des obstacles structurels rencontrés par les prestataires des services financiers dans le cadre d'une offre transfrontière.

Sans sous-évaluer les difficultés liées aux différences culturelles et de langue, la suppression de ces obstacles, par exemple les différences entre les procédures d'insolvabilité et de

recouvrement de dettes et les difficultés d'accès aux registres de crédit sur une base transfrontière, nous semble une précondition au développement d'un marché unique.

Il reste à voir si le plan d'action qui vise, entre autres, à réduire les obstacles légaux et réglementaires pour les entreprises aura plus de succès. Une chose est certaine : le développement rapide et récent des technologies financières ouvre de nouvelles opportunités tant pour les consommateurs que pour les entreprises et offre donc de nouvelles perspectives d'approfondissement du marché unique.

Rédaction et procédures d'exécution d'un contrat transfrontalier. Comment agir ?

Lotte VANFRAECHEM,
Avocate L*ex Libris, assistante à l'Université de Gand*
(Institute for Private International Law)

Mon exposé d'aujourd'hui porte sur 1° la compétence internationale, et en particulier le choix de la juridiction dans le cadre de contrats internationaux, 2° la loi applicable et 3° l'exécution transfrontalière.

I. COMPÉTENCE INTERNATIONALE

A. Source du droit

La compétence judiciaire internationale est régie au niveau communautaire depuis 1968 pour les États membres de l'actuelle UE. La convention de 1968 (EEX) a été modifiée à plusieurs reprises au fil du temps, avant d'être remplacée par le Règlement Bruxelles I, applicable à partir du 1er mars 2002. Depuis le 10 janvier 2015, une nouvelle version est en vigueur : le Règlement Bruxelles I*bis* (n° 1215/2012).

Bien entendu, des liens avec des pays tiers (non membres de l'UE) peuvent aussi exister, et justifier l'application de traités internationaux, ou du DPI national. Je n'en parlerai pas aujourd'hui. Dès qu'un lien existe avec un État membre de l'UE, le Règlement Bruxelles I*bis* s'applique de manière générale.

B. Juridictions

1. Règle de base

Le principe est celui de la compétence de la juridiction du domicile de la partie défenderesse (article 4.1). La juridiction dépend de la position des parties dans le cadre de la procédure. « Le demandeur se déplace ». Celui qui prend l'initiative, le demandeur, doit s'adresser à la juridiction du pays de l'autre partie, celle du défendeur.

Il est dérogé à cette règle de base lorsque des règles de compétence protectrices s'appliquent (comme les articles 17-19 pour les consommateurs). Il est également dérogé à cette règle de base lorsqu'une convention attributive de juridiction (exclusive) est conclue (article 25) ou lorsque la compétence est acceptée (article 26).

2. *Règles de compétence protectrices*

Champ d'application

Une règle de compétence protectrice spécifique est prévue pour les consommateurs.

Au sens du Règlement Bruxelles I*bis*, un consommateur est une personne qui conclut un contrat pour un usage pouvant être considéré comme étranger à son activité professionnelle (article 17, phrase introductive).

La compétence est déterminée « *lorsqu'il s'agit d'un prêt à tempérament ou d'une autre opération de crédit liés au financement d'une vente de tels objets* » (article 17.1, point b). L'expression « de tels objets » fait référence au point a de l'article 17.1, soit des « *objets mobiliers corporels* ». Cela s'applique également aux « consommateurs actifs ».

Le règlement s'applique par ailleurs également aux contrats de services conclus avec des « consommateurs passifs » (article 17.1, point c). Un consommateur est « passif » au sens du Règlement Bruxelles I*bis* lorsque le cocontractant exerce des activités commerciales ou professionnelles dans l'État membre sur le territoire duquel le consommateur a son domicile ou qui, par tout moyen, dirige ces activités vers cet État membre ou vers plusieurs États, dont cet État membre, et que le contrat entre dans le cadre de ces activités. Dans la doctrine, il a le plus souvent été jugé que la règle de compétence protectrice de l'ancien article 13.3 de la convention EEX ne s'appliquait pas aux contrats de crédit, parce que seul le contrat de crédit destiné à financer la vente d'objets mobiliers corporels constituait un contrat conclu avec un consommateur conformément à l'article 13.2 (raisonnement *a contrario*) et parce que l'octroi de crédit n'était pas considéré comme la fourniture d'un service (selon le texte original, il s'agissait uniquement de contrats de fourniture de services ou d'objets mobiliers corporels). L'article 17.1 point c du Règlement Bruxelles I*bis* semble cependant devoir s'appliquer aux contrats de crédit avec des consommateurs passifs, étant donné que l'article 17.1, point c, vise tous les contrats (sans les limiter à la fourniture de services et à l'achat d'objets mobiliers corporels), et étant donné que la Cour de justice a jugé qu'un contrat de crédit doit être qualifié de « contrat de fourniture de services » (CJUE C 249/16, 15 juin 2017, Kareda/ Benkö).

Pour l'application de l'article 17, point c, il n'est pas indispensable que le contrat soit conclu à distance, mais cette donnée peut toutefois indiquer que cela concerne un contrat conclu avec un consommateur passif au sens de l'article 17.1, point c (CJUE C-190/11, 6 septembre 2012, Mühlleitner).

Les garants ne semblent pas être considérés comme des consommateurs au sens des articles 17 et suivants du Règlement Bruxelles I*bis*.

Règle de compétence

Le consommateur a toujours le choix (article 18.1) de porter une action soit devant les juridictions de l'État membre du domicile de l'autre partie au contrat (*forum domicilii*), soit devant les juridictions de son propre domicile (*forum actoris*). L'autre partie au contrat ne peut porter une action intentée contre le consommateur que devant les juridictions de l'État membre du domicile du consommateur (*forum domicilii*).

Une dérogation via une convention attributive de juridiction (article 19) n'est possible que par des conventions postérieures à la naissance du différend, qui permettent au consommateur de saisir d'autres juridictions que celles indiquées à la présente section, ou qui, passées entre le consommateur et son cocontractant ayant, au moment de la conclusion du contrat, leur domicile ou leur résidence habituelle dans un même État membre, attribuent compétence aux juridictions de cet État membre, sauf si la loi de celui-ci interdit de telles conventions.

3. *Choix de la juridiction*

S'il ne s'agit pas de contrats conclus avec un consommateur, le contrat de crédit peut comporter une convention attributive de juridiction (article 25). En outre, les consommateurs peuvent même se résigner au choix de la juridiction en ne contestant pas la compétence *in limine litis* (article 26).

En pratique

La convention attributive de juridiction peut être utile pour que soit déterminée à l'avance la juridiction devant laquelle les litiges éventuels seraient portés. Elle peut également être utile pour pouvoir porter ensemble devant une seule et même juridiction différentes demandes, par exemple des demandes à l'encontre de plusieurs codébiteurs, ou des débiteurs principaux et des donneurs de garantie, etc. La résolution de litiges dans le cadre de procédures séparées dans plusieurs États membres peut être à l'origine de complications. La connexité n'est pas un for de compétence indépendant au titre du Règlement Bruxelles I*bis* (portée limitée de l'article 8, et primauté de l'article 25 sur l'article 8).

La convention attributive de juridiction doit être formulée de manière claire, tant en ce qui concerne la désignation de la juridiction choisie qu'en ce qui concerne les rapports de droit auxquels elle s'applique. S'il existe différents accords de crédit et contrats accessoires entre les mêmes prêteur et emprunteur, une convention attributive de juridiction doit être faite dans chaque contrat sur demande, ou une convention attributive de juridiction doit être rendue applicable sur demande pour chaque contrat par une référence expresse. Il n'est pas souhaitable que plusieurs conventions attributives de juridiction existent entre les mêmes parties au sein d'un même contrat, que ce soit par la référence à différentes juridictions, ou par l'utilisation de différents libellés (souvent, les actes privés et authentiques, ainsi que les conditions générales des banques, contiennent des stipulations formulées de différentes manières). Le choix de la juridiction doit être reconnaissable en tant que tel, et il est par exemple préférable de ne pas le dissimuler sous le titre « élection de domicile ».

L'exigence d'une formulation claire n'exclut pas nécessairement la possibilité d'établir un accord d'élection de for double, dans lequel une des parties (souvent le prêteur) se réserve le droit de porter une demande devant l'une ou l'autre des juridictions choisies (il s'agit alors souvent de la juridiction du domicile de l'emprunteur au moment où l'action est intentée). Au moment où une action doit être intentée (parfois plusieurs années après la signature du contrat et éventuellement après le déménagement de l'une des parties à l'étranger), cela permet encore de choisir la juridiction du domicile du défendeur sans être lié à une convention attributive de juridiction exclusive contraire. Une procédure devant la juridiction du domicile du défendeur présente la plupart du temps l'avantage d'éviter les discussions concernant la compétence, et de simplifier l'exécution du titre obtenu sur place (malgré la simplification de l'exécution internationale, l'exécution nationale d'un titre national reste souvent la solution la plus simple). Dans certaines circonstances, et selon le pays concerné, les frais de procédure sont également moins élevés.

Forme

La convention attributive de juridiction est conclue : a) par écrit ou verbalement avec confirmation écrite ; b) sous une forme qui soit conforme aux habitudes que les parties ont établies entre elles ; ou c) dans le commerce international, sous une forme qui soit conforme à un usage dont les parties ont connaissance ou étaient censées avoir connaissance et qui est largement connu et régulièrement observé dans ce type de commerce par les parties à des contrats du même type dans la branche commerciale considérée.

Un contrat de crédit conclu à distance peut comprendre un accord d'élection de for valable. Toute transmission par voie électronique qui permet de consigner durablement la convention est considérée comme revêtant une forme écrite (article 25.2). Les conditions de forme n'affectent pas la validité d'une convention attributive de juridiction conclue autrement que par écrit mais dont le contenu est accessible via un écran.
La Cour de justice Korte a précisé dans l'arrêt Cars On The Web du 21 mai 2015 que la technique d'acceptation par « clic » des conditions générales, d'un contrat conclu par voie électronique, qui contiennent une convention attributive de juridiction, constitue une transmission par voie électronique permettant de consigner durablement cette convention, lorsque cette technique rend possible l'impression et la sauvegarde du texte de celles-ci avant la conclusion du contrat. Il n'importe pas si le texte des conditions générales a effectivement été consigné durablement par le cocontractant après ou avant qu'il a coché la case indiquant qu'il accepte lesdites conditions, mais la possibilité de le faire doit cependant exister.

Implications

Cette compétence est exclusive, sauf convention contraire des parties.
Les deux parties sont liées par la convention attributive de juridiction, et la partie qui le stipule ne peut pas, elle non plus, renoncer ultérieurement à son application.

En cas de litispendance, la juridiction choisie établit en premier lieu sa compétence internationale (article 31.2).

II. LOI APPLICABLE

A. Source du droit

La loi applicable est régie au niveau communautaire depuis 1980 pour les États membres de l'actuelle UE. L'ancienne Convention sur la loi applicable aux obligations contractuelles a été modifiée à plusieurs reprises au fil du temps, et elle a été remplacée pour les contrats conclus à partir du 17 décembre 2009 par le Règlement Rome I (n° 593/2008).

B. Règle de conflit

1. Règle de rattachement subjective - Choix de la loi

Le principe est celui de l'application de la loi choisie.
À défaut de choix de la loi, la loi applicable objectivement est déterminée via l'article 4, ou les règles de rattachement protectrices telles que l'article 6 pour les consommateurs.

Il peut être dérogé à la loi applicable lorsque des lois de police (article 9) ou d'ordre public (article 21) s'appliquent. De nombreuses dispositions de lois de police s'appliquent, surtout lorsque l'emprunteur est un consommateur. D'autres intervenants ont abordé aujourd'hui la question du droit matériel.

Pour les conditions de forme, l'article 11 s'applique.

2. *Règle de rattachement protectrice*

Champ d'application

Au sens du Règlement Rome I, un consommateur est une personne physique qui conclut un contrat pour un usage pouvant être considéré comme étranger à son activité professionnelle (article 6.1, phrase introductive). Le cocontractant doit agir dans l'exercice de son activité professionnelle (article 6.1, phrase introductive).

La règle de rattachement pour les contrats conclus avec des consommateurs ne s'applique qu'aux contrats conclus avec des « consommateurs passifs ». La notion de « consommateur passif » dans le Règlement Rome I (article 6.2) est la même que dans le Règlement Bruxelles I*bis* (cf. *supra*).

La règle de rattachement pour les contrats de consommation ne s'applique pas « *au contrat de fourniture de services lorsque les services dus au consommateur doivent être fournis exclusivement*
dans un pays autre que celui dans lequel il a sa résidence habituelle » (article 6.4 point a).

Les garants ne semblent pas être considérés comme des consommateurs au sens de l'article 6 du Règlement Rome I.

Règle de rattachement

Le choix de la loi est possible également pour les contrats de consommation, étant entendu que « *ce choix ne peut cependant avoir pour résultat de priver le consommateur de la protection que lui assurent les dispositions auxquelles il ne peut être dérogé par accord en vertu de la loi qui aurait été applicable, en l'absence de choix, sur la base du paragraphe 1* » (article 6.2).

En l'absence de choix, les contrats de consommation sont régis par la loi du pays où le consommateur a sa résidence habituelle (article 6.1).

3. *Règle de rattachement objective*

En l'absence d'un choix de juridiction et s'il ne s'agit pas d'un contrat conclu avec un consommateur, la loi applicable est déterminée sur la base de l'article 4.

Le principe est que le contrat est régi par la loi du pays avec lequel il présente les liens les plus étroits (article 4.4). On présume qu'il s'agit du pays dans lequel la partie qui doit fournir la prestation caractéristique a sa résidence habituelle ou son administration centrale (article 4.2). Pour les types de contrats les plus courants, une règle de conflit spécifique correspondant à l'application d'une présomption générale s'applique (article 4.1, points a-h).

Les contrats de crédit semblent devoir être considérés comme des contrats de prestation de services régis par la loi du pays dans lequel le prestataire de services a sa résidence habituelle (article 4.1 point b), soit le pays de l'administration centrale du prêteur. Lorsque le contrat est conclu dans le cadre de l'exploitation d'une succursale, d'une agence ou de tout autre établissement, ou si, selon le contrat, la prestation doit être fournie par lesdits succursale, agence ou autre établissement, le lieu où est situé cette succursale, cette agence ou tout autre établissement est traité comme résidence habituelle (article 19.2).

III. EXÉCUTION TRANSFRONTALIÈRE

A. Exequatur et suppression de l'exequatur

L'exécution transfrontalière de décisions judiciaires et d'actes authentiques nécessitait auparavant un « exequatur ». La décision ou l'acte du pays d'origine devait être déclaré(e) exécutable dans le pays d'exécution, concerné par la saisie, via une (deuxième) procédure judiciaire. Cette procédure est longue et coûteuse.

Au sein de l'UE, la condition de l'exequatur est progressivement délaissée et supprimée dans différents domaines. Notons à nouveau qu'il peut exister des liens avec des pays tiers, mais l'exposé d'aujourd'hui se limite aux instruments communautaires.

B. Règlement Bruxelles I*bis*

Le Règlement Bruxelles I prévoyait déjà une simplification, et celle-ci est renforcée dans le Règlement Bruxelles I*bis*.

Les formalités sont simplifiées par l'emploi de formulaires types (moins de frais de traduction !) délivrés par la juridiction d'origine.

Le demandeur communique à l'autorité compétente chargée de l'exécution (article 42.1) :
a) une copie de la décision réunissant les conditions nécessaires pour en établir l'authenticité ; et
b) le certificat, délivré conformément à l'article 53, attestant que la décision est exécutoire, et contenant un extrait de la décision ainsi que, s'il y a lieu, les informations utiles concernant les frais remboursables de la procédure et le calcul des intérêts.

L'autorité compétente chargée de l'exécution peut, au besoin, exiger du demandeur, conformément à l'article 57, qu'il fournisse une traduction ou une translittération du contenu du certificat (article 42.3).

Avant la première mesure d'exécution, le certificat est notifié ou signifié, et, si la décision n'a pas déjà été notifiée ou signifiée à la personne concernée, le certificat est accompagné de la décision (article 43.1). La personne contre laquelle l'exécution est demandée peut demander une traduction. Dans ce cas, jusqu'à ce qu'elle soit fournie, aucune mesure d'exécution autre qu'une mesure conservatoire ne peut être prise (article 43.2).

La personne contre laquelle l'exécution est demandée, peut porter une demande de refus d'exécution devant la juridiction compétente de l'État membre requis (articles 46 et suivants).

Les motifs de refus sont limités (article 45) et la reconnaissance ou l'exécution ne peuvent être refusées que :

- a) si la reconnaissance est manifestement contraire à l'ordre public de l'État membre requis ;
- b) si la notification de l'acte introductif d'instance par défaut n'offrait pas de garanties suffisantes pour les droits de la défense ;
- c et d) si la décision est inconciliable avec une décision rendue antérieurement ;
- e) si la décision méconnaît certains motifs de compétence

C. Titre exécutoire européen

Il existe par ailleurs un titre exécutoire européen institué par le Règlement n° 805/2004.

Ce Règlement prévoyait avant le Règlement Bruxelles I*bis* une certification en tant que titre exécutoire européen par la juridiction d'origine pour les titres portant sur des créances incontestées. Avec les mesures supplémentaires d'assouplissement de l'exécution du Règlement Bruxelles I*bis*, on peut s'attendre à ce que le Règlement TEE soit rarement utilisé à l'avenir, même si les deux règlements continuent à coexister au sens strict.

D. Injonction de payer européenne et petits litiges

Deux Règlements ont institué des procédures autonomes : le Règlement instituant une procédure d'IPE (n° 1896/2006) et le Règlement instituant une procédure de règlement des petits litiges (n° 861/2007), tous deux modifiés récemment.

Alors que les autres Règlements n'interviennent qu'après le déroulement d'une procédure nationale ordinaire et l'obtention d'un titre national ordinaire (hormis pour la détermination de la compétence), ces règlements instituent une procédure (quasi) complète uniforme, qui ne régit pas uniquement les dernières étapes de la procédure à partir de l'obtention d'un titre (reconnaissance et octroi de la force exécutoire, signification ou notification et/ou exécution), mais aussi la phase préalable à l'obtention d'un titre (dès le début de la procédure par l'introduction d'une demande).

Une IPE est utilisée pour le recouvrement de créances pécuniaires liquides et exigibles (article 4). Il s'agit d'une procédure écrite unilatérale pour laquelle des formulaires types sont utilisés. Aucune pièce n'est déposée (article 7) et la juridiction ne vérifie pas et ne juge pas la demande sur le fond, mais elle délivre l'injonction après un contrôle marginal des conditions de forme (article 8). L'injonction, la demande jointe et un formulaire d'opposition sont signifiés ou notifiés au débiteur, qui peut former opposition dans un délai de trente jours à compter de cette notification. Si aucune opposition n'a été formée, la juridiction d'origine déclare l'injonction de payer européenne exécutoire. Elle peut alors être exécutée dans les autres État-membres sans autres formalités préalables. Ce n'est que si le débiteur en prend l'initiative en formant opposition dans un délai de 30 jours qu'une procédure contradictoire prend cours (article 17 – « *inversion du contentieux* »).

La procédure de règlement des petits litiges est destinée aux demandes jusqu'à 5 000,00 € (montant augmenté depuis le 14 juillet 2017 ; il s'élevait auparavant à 2 000,00 €) ; (article 2). La procédure de règlement des petits litiges est une procédure écrite contradictoire, pour laquelle des formulaires types sont utilisés. Le formulaire de demande et les pièces

justificatives sont introduits (article 4). La juridiction les expédie ensuite au défendeur, accompagnées du formulaire de réponse. Le défendeur répond dans un délai de trente jours. Ensuite, dans un délai de trente jours la juridiction rend une décision qui peut être exécutée dans d'autres États membres sans autres formalités.

E. Saisie conservatoire des comptes bancaires

Enfin, un Règlement récent (n° 655/2014) institue une procédure pour la saisie conservatoire des comptes bancaires. Ce règlement est applicable à partir du 18 janvier 2017. Aucune jurisprudence n'est connue à ce sujet, et je n'ai connaissance d'aucun cas dans lequel il a été appliqué. Cet instrument offre assurément des possibilités intéressantes. La demande visant à obtenir des informations relatives aux comptes constitue un aspect très innovant (article 14).

Conclusions

Jean-Marc Delporte,
Président du Comité de direction du SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie

Monsieur le Président de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement,
Chers collaborateurs de l'Observatoire,
Geachte schuldbemiddelaars, geachte kredietgevers
Mevrouw, Mijnheer,

Het is mij een genoegen om dit colloquium te mogen afsluiten. Sta mij toe het Observatorium voor Krediet en Schuldenlast, de sprekers en het panel hartelijk te danken voor de interessante discussies over een onderwerp dat ons allen nauw aan het hart ligt en zeker actueel is, rekening houdende met de nieuwe communicatietechnologieën en de opmars van de nieuwe spelers, zoals de *Fintechs*[4].

Les nouvelles technologies de l'information et de la communication et ces nouveaux acteurs ouvrent la voie à de nouvelles possibilités sur le marché telles que : comparer à distance un plus grand nombre d'offres de crédit et de services financiers, tant en Belgique qu'à l'étranger et conclure des contrats avec davantage de rapidité et d'efficacité. Néanmoins, ces nouvelles opportunités comportent, comme nous l'avons entendu, des risques et des défis dans les différentes étapes du processus de crédit, à savoir la recherche, la comparaison, la demande et la conclusion du contrat.

1) Ten eerste, een groter vergelijkingsaanbod en dus grotere keuzemogelijkheid voor de consument.

- De Europese en Belgische wetgever hebben specifieke regels voorzien inzake reclamevoorschriften; daarnaast gelden ook beperkingen inzake direct marketing en regels inzake gegevensverwerking van persoonsgegevens.

  Toch kan de opmars van Big Data voor gevolg hebben dat de nietsvermoedende consument op basis van een "profiel" en zijn gedragingen op internet, juist een beperkter aanbod krijgt.
- Eén van de Europese verworvenheden is het "jaarlijkse kostenpercentage" (JKP genaamd) als vergelijkingsinstrument van de kostprijs. Toch dien ik er op te wijzen dat dit JKP ook zijn beperkingen heeft, onder meer omdat niet alle kosten er in opgenomen worden, bijv. die van nevendiensten die niet verplicht zijn, en ten tweede dat er voor sommige kredietsoorten (zoals de kredietopening) veronderstellingen nodig zijn die niet altijd een goede weergave van de werkelijkheid zijn.

[4] FinTech is een term die in de financiële wereld steeds populairder wordt, en wordt in Europese context meer en meer gehanteerd. FinTech is een samentrekking van de Engelse woorden financial en technology. Met andere woorden: het begrip omvat alle innovatieve financiële producten en diensten die de manier waarop we met geld omgaan vereenvoudigt en versnelt. een groot deel van de revolutionaire financiële concepten afkomstig zijn van technologiegedreven "start-ups", buiten het tradiotionele bancaire circuit.

- Tenslotte wordt de drempel verlaagd via communicatie op afstand, en hebben ook “oplichters” gemakkelijker toegang tot zwakkere groepen die zich laten misleiden en ten prooi vallen aan oplichtingspraktijken, ook vaak vanuit het buitenland.

2) Deuxièmement, les demandes de contrat de crédit et la conclusion de ceux-ci.

Il est crucial d’offrir une protection suffisante au consommateur lorsque celui-ci emprunte de l’argent à distance via des moyens de communication dont les caractéristiques principales sont la rapidité, la promptitude, l’anonymat et une interaction réduite, voire inexistante.

Indépendamment du canal de distribution, « l’octroi de crédit responsable » doit demeurer le principe directeur à la base de l’action de tout prêteur. De là, la nécessité d’effectuer un contrôle d’identité adéquat mais aussi de transmettre activement et dans les temps les informations précontractuelles personnalisées nécessaires, telles que prévues dans les formulaires d’information préalable « ESIS pour le crédit hypothécaire et SECCI pour le crédit à la consommation. Le prêteur se doit par ailleurs d’adopter une attitude proactive vis-à-vis du consommateur afin de déterminer quel contrat de crédit est le plus approprié au regard de ses besoins et de sa situation financière.

Comme nous l’avons déjà entendu dans les exposés, la loi prévoit une série d’obligations telles que celles de réunir les renseignements nécessaires, de demander les justificatifs nécessaires, de consulter la Centrale des crédits aux particuliers dans un délai défini et de signer un contrat.

Le défi du prêteur et de l’intermédiaire de crédit réside dans la mise en œuvre de ces règles dans le cadre d’une « relation à distance ». En tous les cas, la charge de la preuve du respect de ces obligations repose sur le prestataire professionnel.

De tels moyens de communication séduisent également un public cible « plus fragile » : par ex. des personnes qui disposent de faibles moyens financiers ou des jeunes. On peut ainsi songer au « payday lending » ou mini-prêts. Dans le cadre de cette pratique venue des pays anglo-saxons, on peut emprunter pendant une courte durée des petites sommes à un coût proportionnellement élevé. Nous pouvons relever à cet égard l'utilité des « taux annuels effectifs globaux maxima » belges qui empêchent que des prix abusifs ne soient demandés. Les TAEG maxima empêchent donc en principe que de telles pratiques n’aient cours ici, en Belgique.

Tot slot wil ik de figuur van de schuldbemiddelaar benadrukken, die op vandaag onmisbaar is geworden in onze samenleving, en belangrijk is in het kader van de begeleiding van schuldenaars en de preventie van overmatige schuldenlast. Daarnaast is ook de rol van de FOD Economie onmiskenbaar: zij speelt reeds sedert de eerste wet van 9 juli 1957 een prominente rol in het strijd tegen de schuldenlast en de bescherming van de consument inzake krediet. Zo wijs ik onder meer op de totstandkoming van talrijke wetgeving en belangrijke wetswijzigingen inzake kredietverstrekking, registratie van schulden en overmatige schuldenlast, alsook de goedkeuring van de modelcontracten en nazicht van de correcte berekening van het JKP. Daarnaast is ook een belangrijke rol weggelegd voor de Economische Inspectie bij het handhaven van de juridische spelregels, die voor zowel de klassieke kredietverstrekkers als de nieuwe spelers gelden, en dit onafhankelijk van de communicatiewijze.

Mon administration prend à cœur de jouer ce rôle-là. Préserver un marché compétitif et équilibré, tout en protégeant les consommateurs en matière de services financiers et de concurrence loyale constitue, dans une société en évolution rapide sur les plans économique et technologique, un défi permanent.

Ik dank u allen van harte voor uw komst.