

Crédits en magasin : une pub sur deux est hors la loi

CONSOMMATION Les défauts de paiement sont 6 fois supérieurs aux autres crédits

- En matière d'ouvertures de crédit en magasin, plus d'une publicité sur deux est en infraction.
- Si le marché belge du crédit est globalement sain, ce type de crédit à la consommation continue de provoquer des problèmes d'endettement.
- Malgré une législation bien ficelée, les défauts de paiement interpellent...

Le canapé trône au milieu du magasin. Tout de cuir vêtu, le fauteuil, certes un peu onéreux, a l'incommensurable avantage d'être affublé d'un taux de remboursement de 0%. Et hop ! ni une ni deux, le sourire entendu avec le vendeur scelle la bonne affaire. Sauf que... la bonne affaire est conditionnée à la souscription d'une ouverture de crédit - sorte de mise à disposition d'une réserve d'argent à durée indéterminée (lire l'encadré ci-dessous) - dont le taux de remboursement (TAEG pour taux annuel effectif global) est proche de 12%. On est loin des taux d'intérêt anémiques en vigueur sur les marchés obligataires depuis quelques années.

Cet exemple parmi bien d'autres est l'ombre au tableau de la problématique de l'endettement en Belgique, qui reste plutôt contenue. Si le marché belge du crédit est globalement sain, en particulier au niveau des crédits hypothécaires, le crédit à la consommation interpelle. Et en particulier le crédit en magasin, que ce soit via une ouverture de crédit ou vente à tempérament, avec ou sans cartes de crédit. C'est bien simple : la hausse des emprunteurs défaillants, à la fin juin 2017, a grimpé de 60% sur 8 ans. Étonnant, alors que la Belgique s'est dotée depuis 1991 d'une législation qui protège le consommateur de manière quasi optimale, d'après tous les acteurs contactés pour ce dossier, qu'ils soient intermédiaires financiers ou œuvrant dans les services de médiation de dettes.

Pour la députée Maya Detiège (SPA), qui a récemment interpellé le ministre de l'Économie Kris Peeters (CD&V) à ce sujet, « un nombre croissant de magasins ou de chaînes de magasins tentent d'appâter des clients en leur faisant contracter un financement à tempérament ». Le hic, donc, c'est que si ces prêts ne représentent que 37% des crédits octroyés, ils sont à l'origine de 57% des défauts de paiement. Aujourd'hui, ces contrats de crédit en magasin affichent des taux de défaut six fois supérieurs aux crédits

hypothécaires. « C'est vrai que c'est interpellant et ça tient à plusieurs raisons », explique Sabine Thibaut, juriste à l'Observatoire du crédit et de l'endettement (OCE). La première tient au non-respect de la législation. Beaucoup de publicités y contreviennent notamment sur le TAEG. Il est souvent affiché à 0%, mais on oublie souvent les petits caractères en dessous... Parfois, le taux de 0% est conditionné à l'ouverture d'une ligne de crédit. » Sur des montants parfois largement supérieurs au prix de l'objet convoité.

Si les crédits en magasin ne représentent qu'un crédit sur trois, ils sont à l'origine de 57% des défauts de paiement

D'après l'inspection économique (SPF Économie), plus de la moitié des contrats examinés étaient en infraction avec la loi ! Si du côté des grandes surfaces, notamment de Carrefour (lire ci-contre), on se défend en arguant respecter la loi et former les vendeurs comme il se doit, « le problème se situe aussi dans le fait qu'on fait croire aux consommateurs qu'il s'agit de la voie normale de souscrire une ouverture de crédit lorsqu'on achète, par exemple, un gros appareil électroménager », poursuit Marie Vandebroek, juriste au Medenam, le centre de référence en médiation de dettes pour la Province

de Namur, qui organisera fin novembre la Journée « sans crédit » à des fins pédagogiques. En outre, si l'obligation - récente - de former des vendeurs pour le crédit est inscrite dans la loi, elle n'est pas toujours respectée. Bref, les contournements de la loi sont légion. Ajoutez à cela le fait que les techniques de marketing sont sophistiquées et que les consommateurs (parfois facilement) appâtés ne sont pas toujours bien informés, et vous comprendrez pourquoi ce type de crédit pose toujours problème, malgré une législation objectivement très protectrice, et qui se renforce régulièrement. »

Du côté de l'inspection économique (SPF Économie), d'où partent les contrôles sectoriels, on mentionne comme principales sources de problèmes « l'absence ou la mention trop petite ou incorrecte du message "Attention, emprunter de l'argent coûte aussi de l'argent", la non-conformité de la taille de la police d'écriture de certaines informations standard et les infractions aux règles de crédit gratuit ». Si le volet préventif est théoriquement suffisant, quid du répressif ? Là aussi, l'arsenal est dense. Le ministre a commandé une politique d'évaluation de la solvabilité des consommateurs mais, en termes de répression, « les sanctions actuelles, à savoir une proposition de transaction pouvant atteindre 200.000 euros, une sanction adminis-

trative (retrait de l'agrément) et une action en cessation, sont suffisantes », affirme-t-il. « Ce qu'il faudrait surtout, conclut Marie Vandebroek (OCE), c'est davantage protéger les personnes fragilisées, comme les jeunes qui commencent sur le marché du travail, qui voient dans ces crédits une source de revenus, et surtout affecter davantage de moyens financiers aux contrôles. Les mystery shoppers, qui font des contrôles ciblés de manière anonyme, c'est très bien, mais ils ne sont pas assez... » ■

FRANÇOIS MATHIEU

EN CHIFFRES

+60,8 %

C'est la hausse du nombre d'emprunteurs défaillants enregistrés dans la Centrale des Crédits aux Particuliers de 2009 à fin juin 2017 en matière d'ouvertures de crédit (de 150.279 à 241.697).

2.055 euros

C'est le montant de l'arriéré moyen pour un contrat d'ouverture de crédit défaillant, contre 2.267 euros en 2009. Tous types de prêts confondus, le montant de l'arriéré moyen s'inscrit à 8.312 euros (+16% depuis 2009)

57 %

D'après la Banque Nationale de Belgique, si les crédits en magasin ne représentent que 37% des crédits octroyés (crédits non bancaires), ils sont toutefois à l'origine de 57% des défauts de paiement.

63 %

D'après l'inspection économique (SPF Économie), pas moins de 63% des publicités pour un contrat de crédit qu'elle a examinées en 2016 étaient en infraction avec la législation. Le taux d'infractions était de 56% en 2015.

SOURCES : OCE, BNB

L'ACTEUR

« On ne vend pas des petits pois comme on souscrit un crédit »



Baptiste Van Outryve est porte-parole de Carrefour Belgium. Son constat est celui d'une situation stable. La situation du marché du crédit en Belgique n'est pas particulièrement préoccupante, sauf en matière de crédits en magasins, marché sur lequel vous êtes très actif...

Notre politique n'a pas changé en la matière. Carrefour n'a pas l'habitude de communiquer des chiffres mais je peux vous dire que les problèmes (taux de défaut, NDLR) n'ont pas vraiment varié, ni à la hausse ni à la baisse. Nous ne faisons pas non plus davantage de publicité.

Comment vous assurez-vous qu'il n'y aura pas de problème ?

Cela se fait de plusieurs manières. D'abord, il y a un contrôle de la situation financière de la personne qui est en face de nous. Il nous par exemple vérifier que la personne n'est pas fichée à la centrale des crédits pour particuliers. Notre objectif est évidemment de protéger le consommateur...

Comment expliquez-vous qu'il y ait 6 fois plus d'emprunteurs défaillants sur ces crédits en magasins que pour les crédits hypothécaires, alors que les obligations sont les mêmes ?

Je ne sais pas, mais ce qui est important à signaler, c'est qu'au-delà du contrôle de la situation financière, il y a également la formation qui est importante à relever, d'autant qu'elle ne dépend pas de nous. Elle est assurée par la Febelfin Academy (fédération bancaire belge). Toute personne chez nous qui sera habilitée à vendre des crédits, avec ou sans cartes, doit passer 10 jours en formation. Ensuite, elle sera testée avant de passer un examen, qui lui donnera l'agrément pour vendre en magasin ce produit financier. Si ce test est négatif, la formation se poursuit, avant de pouvoir passer l'examen qui donnera l'agrément - examen qui porte sur la législation entourant le crédit.

Comment se passe la vente d'un contrat de crédit chez vous ?

On ne vend pas une boîte de petits pois comme on souscrit un contrat de crédit. Il faut entre 40 et 15 minutes pour expliquer et conclure le contrat, ce qui laisse largement la place à la conscientisation du type de produit vendu.

F. M.



L'OUVERTURE DE CRÉDIT EN BREF

Des taux parfois prohibitifs

L'ouverture de crédit est un type particulier - entendez plus souple - de type de prêt qui autorise une institution financière ou société ayant reçu un agrément (comme une filiale d'une grande surface) de mettre à disposition d'un client débiteur une somme d'argent qu'il pourra utiliser au fur et à mesure de ses besoins. Le hic, c'est que les taux annuels effectifs globaux (TAEG, soit les taux de remboursement) attachés à ses ouvertures de crédits peuvent parfois être prohibitifs. Ces TAEG, qui varient en fonction des montants empruntés, vont parfois

jusqu'à plus de 14% de taux, et sont d'autant plus élevés s'ils sont liés à l'émission d'une carte de crédit. A noter - et c'est là l'une des sources des problèmes de remboursement, que ces ouvertures de crédit, régies elles aussi par la très contraignante loi de 1991 sur les crédits à la consommation, sont soumis à un délai de zéro tage. « En clair, à un délai préalablement fixé, il faut que le capital qui a été utilisé soit remboursé », explique Sabine Thibaut, juriste à l'Observatoire du Crédit et de l'endettement (OCE). C'est là que les problèmes commencent le plus souvent... »

F. M.

