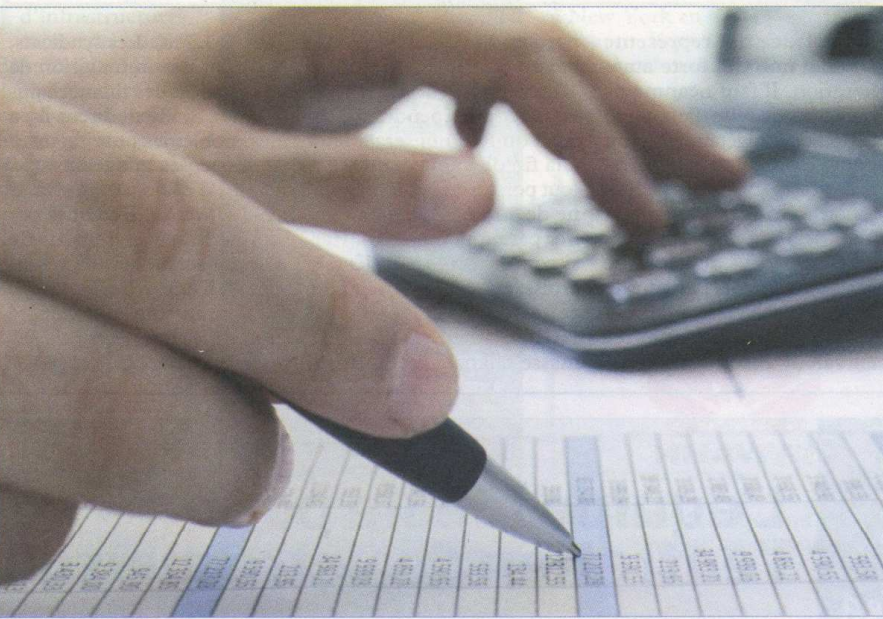


Protection du consommateur : banques et sociétés de financement commencent à jouer le jeu

■ Les établissements de crédit ont effectivement intégré la nouvelle procédure de l'offre préalable de crédit qui fournit dès le départ une information exhaustive aux clients sur leurs financements ■ Le non-respect de cette nouvelle règle déchoit le prêteur de son droit aux intérêts ■ Les pratiques abusives des établissements tendent à diminuer sous l'effet de l'application pointilleuse de la loi sur la protection des consommateurs par les tribunaux.

Depuis avril dernier, les établissements de crédit doivent se plier à une nouvelle obligation qui, même si elle change du tout au tout le rapport de force entre prêteurs et emprunteurs, est passée un peu inaperçue auprès du grand public. Les banques et les sociétés de financement doivent désormais délivrer à tout demandeur de financement une offre préalable de crédit (OPC) avant d'en arriver au contrat de prêt définitif. Cette offre contient un ensemble d'informations permettant au client d'apprécier la nature et la portée de l'engagement financier auquel il va souscrire et les conditions d'exécution de son contrat de prêt. Concrètement, l'OPC reprend le montant du crédit net avec et sans intérêt, les conditions et le tarif de l'assurance, les perceptions forfaitaires (frais de dossier...) et le taux effectif global que supporte en réalité le client. En prime, l'offre préalable renseigne sur les conditions applicables en cas de remboursement anticipé, de contentieux...

Le minimum en termes d'information pourrait-on penser afin que le client puisse savoir précisément dans quoi il s'engage. Et pourtant, la communication de ces informations était loin d'être acquise, surtout pour le crédit à la consommation mais aussi pour le crédit immobilier. «Pratiquement, la seule information dont un client pouvait prendre connaissance au préalable était la mensualité approximative qu'il allait supporter», avoue un directeur d'agence. On passait ensuite directement à la signature du contrat, l'occasion de découvrir que la mensualité est un peu plus élevée qu'annoncé, et qu'il faut payer des frais supplémentaires qui gonflent le taux d'intérêt mis en avant au dé-



part. Le client peu averti était poussé à signer son contrat séance tenante sans avoir la possibilité de prendre le temps nécessaire pour en étudier le contenu. En somme, «il s'agissait de véritables contrats d'adhésion qui limitaient fortement la marge de manœuvre de la clientèle», résume un juriste.

Les établissements de crédit ont rapidement pris l'habitude de formuler une OPC

A présent, en plus de l'information détaillée fournie dans les OPC, le client dispose d'un délai de réflexion de 7 jours pour accepter l'offre de financement et de 7 autres jours pour se rétracter, une fois que le contrat de crédit est signé. Pour permettre l'exercice de cette faculté de rétractation, un formulaire détachable est joint à l'OPC. L'emprunteur qui souhaite faire machine arrière doit remettre à son établissement ce formulaire contre récépissé comportant le cachet et la signature du prêteur.

Ce formalisme permettra aux clients d'exercer pleinement leur droit de rétractation, estiment les juristes, même si dans les faits celui-ci a été introduit dans la loi sur la protection du consommateur depuis 2011, au même titre d'ailleurs que l'OPC. Ces dispositions sont néanmoins restées lettre morte jusqu'à l'entrée en vigueur, en avril dernier, du décret d'application qui précise les détails.

Les choses ont été longues à se mettre en place, mais il faut reconnaître que les établissements de crédit ont rapidement pris le pli. En faisant le tour des banques et des plus grandes sociétés de crédit à la consommation, il ressort que l'OPC est déjà entrée dans les mœurs. Il faut dire que «les établissements ont planché en interne depuis des mois sur l'intégration de cette nouvelle procédure», dévoile un juriste ayant accompagné plusieurs entités de la place dans leur mise en conformité.

Un des points que les établissements ont veillé à traiter

en priorité concerne un vide laissé par la loi pouvant amener des impayés. Celle-ci ne formule pas en effet explicitement l'obligation pour l'emprunteur qui se rétracte de restituer les fonds versés par le prêteur. Pour désamorcer ce risque les établissements de crédit ont simplement élaboré leurs OPC de manière à conditionner la validité de la rétractation par la restitution du montant du crédit. Du reste, la transition n'a pas été sans susciter la levée de bouclier notamment parmi les départements commerciaux des établissements qui ont surtout eu du mal avec les délais d'acceptation et de rétractation perçus comme contraignants pour le placement de produits.

Si les établissements se sont résolus en fin de compte à appliquer la loi, c'est parce qu'ils risquent gros s'ils ne s'y plient pas. Celle-ci prévoit en effet que «le prêteur qui accorde un crédit sans saisir l'emprunteur d'une offre préalable satisfaisant aux conditions fixées

par la loi est déchu du droit aux intérêts et l'emprunteur n'est tenu qu'au seul remboursement du capital suivant l'échéancier prévu».

Rares sont maintenant les établissements qui se hasardent à réclamer des indemnités en cas de remboursement anticipé

Cela étant, de manière générale, les établissements de crédit «fournissent aujourd'hui des efforts bien visibles, pour se conformer aux dispositions de la loi sur la protection du consommateur», constate Younès Anibar, avocat au barreau de Casablanca et vice-président de l'Association de protection des consommateurs Uniconso. Par exemple, rares sont les établissements qui se hasardent encore à réclamer des indemnités en cas de remboursement anticipé d'un crédit à la consommation. De même, l'exigence de la signature de billets à ordre, en guise de garantie pour le financement fourni, semble aujourd'hui dépassée, cette pratique étant explicitement frappée de nullité par la loi. Des changements notables sont également à relever du côté des publicités pour le crédit qui sont désormais nettement plus riches en informations pour le client.

Là encore, c'est par pragmatisme que les établissements rentrent dans les rangs. Le dépôt de réclamations auprès des guichets de consommateurs ouverts par les associations se développe et donne bien lieu au traitement des requêtes, insiste M. Anibar. En outre, les juges ont démontré jusqu'à présent un attachement à la stricte application des dispositions de la loi sur la protection du consommateur, ce qui se traduit généralement par des jugements en faveur des usagers ■

RÉDA HARMAK