

Guidelines

Évaluation de la solvabilité du consommateur dans le cadre
de l'octroi d'un crédit à la consommation

Table des matières

Introduction	3
1. L'examen.....	4
1.1. La collecte des informations	5
1.1.1. La demande de crédit	6
Le but du crédit.....	8
Les revenus.....	9
Les personnes à charge	10
Les engagements financiers en cours	10
1.1.2. La consultation de la Centrale des Crédits aux Particuliers.....	12
1.2. Informations interdites.....	12
1.3. Les justificatifs et les preuves.....	13
2. L'évaluation de la solvabilité et la décision.....	13
2.1. L'évaluation de la capacité du consommateur à respecter ses obligations.....	14
2.1.1. Les signaux identifiés par le Code.....	15
Un enregistrement négatif de plus de 1.000 euros.....	15
Un enregistrement négatif de moins de 1.000 euros	15
2.1.2. Autres signaux méritant une attention supplémentaire	16
L'utilisation maximale d'une ouverture de crédit.....	16
Le prélèvement systématique du capital amorti.....	16
Le remboursement avec retard d'échéances de crédit.....	16
Souscription rapprochée de nouveaux crédits.....	16
Le consommateur n'est pas en mesure de faire face à son obligation de zérotage	16
Le regroupement de crédits	17
La demande de liquidités sans justification de l'utilisation	17
La souscription d'un nombre important d'ouvertures de crédit	17
2.2. L'évaluation régulière des crédits 4 durée indéterminée	17
2.3. Regroupements répétés (crédits en cascade).....	17
3. La recherche du type et du montant le plus adapté	18
3.1. Le type de crédit.....	18
3.2. Le montant du crédit	19
3.2.1. Le refinancement de crédits.....	19
3.2.2. Les ouvertures de crédit	20

Introduction

Ces guidelines donnent une ligne de conduite aux prêteurs de crédit à la consommation pour appliquer correctement la législation. L'objectif de ces guidelines est d'encadrer l'application pratique de la loi et d'expliquer et de préciser comment respecter au mieux la législation.

C'est un cadre de référence général pour les prêteurs qui décrit une pratique qualifiée de conforme ou des « good practices ». Le présent document énumère une série de règles qui - lorsqu'elles sont suivies - impliquent que l'entreprise est « more likely to comply » la Loi. L'inspection effectue une analyse au cas par cas pour déterminer *in concreto* si la pratique est conforme.

Les présentes guidelines n'ont pas pour but de fournir un cadre fermé, de définir l'entière des obligations du prêteur dans son examen de solvabilité ni de déterminer toutes les situations envisageables et fournir pour chacune de celles-ci des règles strictes applicables.

Chaque situation est unique et chaque octroi de crédit est unique également. Les présentes recommandations ont pour but de clarifier la manière d'évaluer la solvabilité du consommateur. Compte tenu de la spécificité de chaque situation, chaque octroi doit être analysé individuellement par le prêteur.

Ce document est de nature dynamique et peut être modifié en fonction de la législation pertinente et de la jurisprudence qui peut avoir un impact notable sur l'évaluation de la solvabilité.

Deux obligations du prêteur peuvent être identifiées lors de la phase qui précède la conclusion d'un crédit à la consommation (phase dite *précontractuelle*) : d'une part, un devoir d'information et de conseil et, d'autre part, un devoir renforcé de diligence professionnelle et de prudence.

Les présentes guidelines tendent à baliser les contours de ce devoir de diligence professionnelle et de prudence à charge du prêteur durant la phase précontractuelle. Ces guidelines constituent des recommandations, les prêteurs restent libres de définir eux-mêmes leurs procédures et critères dans les limites imposées par la loi et sous le contrôle des Cours et Tribunaux compétents.

Lors du processus d'octroi d'un crédit à la consommation, le prêteur doit se comporter comme un « *prêteur normalement prudent et diligent* ».

Ces guidelines concernent l'évaluation de la solvabilité du consommateur lors de l'octroi de crédit à la consommation au sens du chapitre 1^{er} du titre 4 du livre VII du Code de droit économique (ci-après, le « CDE » ou le « Code ») et plus particulièrement des articles VII.69, VII.75 et VII.77 CDE.

Ces obligations peuvent être résumées comme suit :

1. Le prêteur doit réaliser un examen de la situation financière du consommateur au cours duquel il l'interroge sur tous les éléments qu'il juge utiles pour évaluer sa situation financière (« **examen** »). Au cours de cet examen, il doit interroger la Centrale des Crédits aux Particuliers.
2. Le prêteur doit, sur cette base, exécuter une évaluation rigoureuse de la solvabilité du consommateur (« **évaluation** »). Lorsque cette évaluation tend à démontrer que le consommateur sera en mesure de faire face à ses obligations, le prêteur pourra octroyer le crédit. La loi impose au prêteur dans certains cas de toujours refuser l'octroi ou de fournir une motivation particulière.
3. Avant d'octroyer le crédit, le prêteur doit déterminer quel est le type et le montant du crédit le plus adapté à la situation du consommateur en vue de le conseiller adéquatement (« **conseil** »).

L'évaluation de la solvabilité ne doit pas être confondue avec l'évaluation du « risque de crédit » (*credit risk assessment*). L'évaluation de la solvabilité¹ a pour but de déterminer raisonnablement si le consommateur est en mesure de faire face à toutes les obligations financières qui découlent du contrat de crédit, à savoir le paiement des montants des termes et l'amortissement du capital.

L'évaluation du risque de crédit est l'évaluation des pertes potentielles et des probabilités de pertes que le prêteur peut encourir en cas de défaut de l'emprunteur.

¹ Définie par l'article 1.9, 84° CDE : « l'évaluation des perspectives de remboursement de la dette découlant du contrat de crédit ».

Le prêteur qui se limite à la réalisation d'une évaluation du risque de crédit ne remplit pas son obligation de prêteur normalement prudent et diligent puisqu'il se contente d'estimer s'il sera remboursé sans privilégier l'exécution normale du contrat.

Enfin, il incombe au prêteur de fournir la preuve qu'il a satisfait à toutes ses obligations lors de l'évaluation de la solvabilité du consommateur (article VII.2, §4, alinéa 2, *in fine* CDE). A cette fin, il constitue pour chaque crédit un dossier *dans lequel les informations sur base desquelles repose l'évaluation de la solvabilité sont établies, documentées et conservées* (article VII.77, §1^{er}, alinéa 4).

Le prêteur ne peut retourner la charge de la preuve sur le consommateur en insérant des clauses ou des « déclarations » standardisées. Le prêteur se ménage la preuve de la bonne réalisation de ses obligations et la conserve dans son dossier de crédit.

Le prêteur peut inviter le consommateur à confirmer la bonne exécution de différentes formalités, par exemple en lui demandant de cocher des mentions (« checkbox »). Ces consentements doivent être donnés via un acte positif du consommateur ; cela peut se faire en cochant une case (par voie numérique ou sur papier). Dans le cadre de la charge de la preuve qui incombe au prêteur et afin de permettre au consommateur de fournir la preuve du contraire², il est conseillé de corroborer ce consentement par un ou plusieurs éléments de preuve pertinents, par exemple un paragraphe du consommateur à côté de la clause de consentement.

Les intermédiaires de crédit sont également tenus d'évaluer la solvabilité du consommateur³. Cette évaluation doit intervenir avant que l'intermédiaire transmette une demande de crédit à un prêteur. L'intermédiaire ne peut transmettre une demande de crédit au prêteur lorsque, sur la base des éléments qu'il a collectés au cours de l'examen de la situation financière du consommateur, il doit estimer que le consommateur ne sera clairement pas à même de respecter les obligations découlant du contrat de crédit. Un intermédiaire ne peut transmettre systématiquement au prêteur toutes les demandes de crédit qu'il reçoit. Il doit effectuer une première évaluation.

Lorsque le prêteur délègue à l'intermédiaire une partie de l'analyse, comme par exemple l'examen de la situation financière, il reste intégralement responsable de la bonne exécution de l'ensemble de l'analyse. Lorsqu'il a recours à un intermédiaire, le prêteur veille à s'assurer de la qualité du travail fourni par celui-ci : il met en place des procédures destinées à s'assurer que ses intermédiaires exécutent rigoureusement les tâches qui lui sont confiées par le prêteur. L'intermédiaire de crédit est, au même titre que le prêteur, responsable des actes qu'il pose durant l'intermédiation.

Les recommandations, positions et autres informations figurant dans ces guidelines sont communiquées sous réserve de l'appréciation souveraine des cours et tribunaux. Ceci signifie que les cours et tribunaux peuvent s'écarter du contenu de ces guidelines dans le cadre d'un litige.

Ces guidelines sont des textes évolutifs, nécessitant des mises à jour. Elles peuvent donc être adaptées à tout moment.

² CJUE, arrêt du 18 décembre 2014, CA CONSUMER FINANCE, C-449/13, paragraphe 30.

³ Cf. notamment articles VII.69 et VII.113, §1^o CDE.

1. L'examen

1.1. La collecte des informations

L'article VII.69, §1^{er} impose au prêteur d'interroger le consommateur sur sa situation financière.

Les informations collectées au cours de cet examen serviront à déterminer la solvabilité du consommateur et sa capacité à faire face à ses obligations.

Il s'agit de réaliser un bilan de la situation financière du consommateur.

Le prêteur doit avoir un rôle actif. Il doit déterminer quels sont les éléments nécessaires pour évaluer la solvabilité du consommateur et l'interroger ce-concernant au moyen de questions claires et précises. Concrètement, le prêteur doit déterminer quelles sont les informations dont il a besoin et questionner le consommateur pour les obtenir tandis que le consommateur est tenu de répondre à ces questions *de manière complète et exacte*.

L'évaluation de la solvabilité du consommateur repose, entre autres, sur les réponses fournies par celui-ci lors de la phase précontractuelle. Si le consommateur fournit des réponses inexactes, il s'expose à la résolution judiciaire du contrat de crédit à ses torts. Il est donc conseillé que, lors de la phase précontractuelle, le prêteur ou l'intermédiaire de crédit prennent le soin d'attirer l'attention du consommateur sur l'importance des réponses qu'il fournira et de leur exactitude.

Il ressort de l'arrêt de la Cour de Justice de l'Union européenne (CJUE) dit CA CONSUMER FINANCE que le prêteur dispose d'une marge d'appréciation aux fins de déterminer si les informations dont il dispose sont adéquates et suffisantes pour attester de la solvabilité du consommateur et s'il doit vérifier celles-ci au moyen d'autres éléments.

« *Le caractère suffisant desdites informations peut varier en fonction :*

- *des circonstances dans lesquelles intervient la conclusion du contrat de crédit ;*
- *de la situation personnelle du consommateur ; ou*
- *du montant visé⁴. »*

Un contrôle systématique des informations qui corroborent l'évaluation de la solvabilité n'est pas requis mais il est conseillé de les examiner au cas par cas, à la lumière des éléments précités. Les simples déclarations non corroborées du consommateur ne peuvent toutefois pas être considérées suffisantes si elles ne s'accompagnent pas de pièces justificatives⁵.

La manière dont l'enquête du prêteur en matière d'évaluation de la solvabilité se déroule sera menée selon le moyen de communication utilisé, à condition de respecter la finalité de la Loi.

L'examen peut être réalisé entre autres au travers d'un entretien entre le prêteur et le consommateur, c'est-à-dire une conversation suivie entre les parties. Cet entretien peut se dérouler sous différentes formes, la présence physique des parties n'est pas nécessaire. Par exemple : une conversation téléphonique, un échange sur une messagerie instantanée...

Lorsque l'examen se déroule sous la forme d'un entretien avec le consommateur, il est important que le prêteur, ou son intermédiaire, mette en place les conditions pratiques qui permettent au consommateur de répondre aux questions de manière complète : un temps suffisant est consacré à cette phase, l'entretien se déroule dans un endroit qui respecte la confidentialité des réponses formulées par le consommateur, les questions sont claires et le cas échéant expliquées... Pour rencontrer cette obligation, l'entretien peut, par exemple, se dérouler dans un bureau fermé ou suffisamment séparé du reste de l'espace commercial.

⁴ CJUE, arrêt du 18 décembre 2014, CA CONSUMER FINANCE, C-449/13, par. 37.

⁵ P.39 de l'arrêt in extenso : « Eu égard aux considérations qui précèdent, il y a lieu de répondre à la troisième question que l'article 8, paragraphe 1, de la directive 2008/48 doit être interprété en ce sens, d'une part, qu'il ne s'oppose pas à ce que l'évaluation de la solvabilité du consommateur soit effectuée à partir des seules informations fournies par ce dernier, à condition que ces informations soient en nombre suffisant et que de simples déclarations de celui-ci soient accompagnées de pièces justificatives, et, d'autre part, qu'il n'impose pas au prêteur de procéder à des contrôles systématiques des informations fournies par le consommateur. »

Lorsque la demande est introduite via un moyen de communication à distance, le prêteur ne peut transmettre un contrat de crédit au consommateur sans s'être assuré que le crédit peut être octroyé sur la base des éléments déclarés. Lorsqu'un crédit est signé inconditionnellement par toutes les parties, le prêteur ne peut renoncer à l'exécution du contrat et doit en respecter les conditions sous réserve de l'application de l'article VII.98, §2 CDE.

Le prêteur ne peut soumettre une proposition de contrat de crédit au consommateur avant d'avoir réalisé l'évaluation de la solvabilité. Le prêteur peut insérer des clauses suspensives de la mise à disposition du crédit mais en aucun cas ces conditions ne peuvent porter sur l'appréciation de la solvabilité du consommateur. Ces conditions peuvent par exemple porter sur la fourniture de justificatifs ou la constitution de sûretés.

Le prêteur est libre de déterminer la manière la plus adéquate de réaliser cet examen. Le Code impose cependant deux exigences :

- la soumission d'un formulaire de demande de crédit au consommateur ; et
- la consultation de la Centrale des Crédits aux Particuliers.

1.1.1. La demande de crédit

L'article VII.69, §2, alinéa 1^{er} CDE impose au prêteur de soumettre au consommateur preneur de crédit un formulaire de demande de crédit **sous la forme d'un questionnaire** lorsque le montant du crédit est supérieur à 500 euros.

A la personne qui constitue une sûreté personnelle est soumis un « formulaire de demande de renseignements ». Ces deux formulaires doivent dans tous les cas être présentés sous la forme d'un questionnaire. Les questions qu'ils contiennent peuvent différer mais ce questionnaire doit toujours avoir trait aux cinq éléments énumérés par l'article VII.69, §2, alinéa 2 CDE.

L'utilisation du terme « questionnaire » signifie que le consommateur doit répondre lui-même aux questions qu'il contient. Les éléments de réponse qui concernent l'évaluation de la solvabilité, et particulièrement les éléments imposés par la loi, ne peuvent être « pré-remplis » par le prêteur ou l'intermédiaire de crédit, sans que le consommateur n'ait été interrogé à ce sujet⁶. Les réponses complétées dans la demande de crédit doivent être celles du consommateur, ce qui n'empêche pas le prêteur de pouvoir suggérer des réponses standardisées. Si le prêteur veut suggérer des réponses standardisées sous la forme de choix multiples ou d'un menu déroulant, il doit également laisser la possibilité au consommateur d'indiquer :

- qu'il ne connaît pas la réponse à la question posée ;
- une autre réponse que les réponses standardisées.

Dans tous les cas, le prêteur doit laisser des champs libres en regard des questions pour permettre au consommateur de préciser lui-même les réponses.

Le consommateur répond aux questions de la demande de crédit. Elle est complétée par le consommateur lui-même ou, le cas échéant, par le collaborateur commercial sur la base des réponses fournies. Si la demande de crédit est complétée par un collaborateur commercial, la charge de la preuve que les informations qui y sont reprises correspondent aux informations communiquées par le consommateur repose sur le prêteur.

Lorsque le consommateur a omis de communiquer les renseignements (visés à l'article VII.69 CDE) ou a communiqué des informations fausses, le juge peut, sans préjudice des sanctions de droit commun, ordonner la dissolution du contrat aux torts du consommateur, après que le prêteur en a fait la demande. Le prêteur doit réaliser un examen individuel ce qui implique qu'il ne limite pas les réponses possibles à des réponses standardisées dans une liste mais invite également le consommateur à fournir des explications complémentaires dans des « champs libres ». Le consommateur doit également disposer de la possibilité d'indiquer qu'il ne connaît pas la réponse à la question posée.

⁶ Les données d'identification et les engagements financiers pris auprès du prêteur concerné peuvent être remplis à l'avance par le prêteur. Toutefois, il doit rester possible pour le consommateur d'adapter en tout temps ces informations pré-remplies.

Lorsque les réponses sont rédigées par le consommateur, le prêteur conserve ces réponses. Si, par la suite, elles sont encodées par le collaborateur commercial du prêteur dans son système informatique de sorte que le prêteur dispose de réponses « standardisées » à usage interne, le prêteur ne peut soumettre à la signature du consommateur le résumé des réponses fournies.

Le prêteur doit conserver ce formulaire aussi longtemps que le crédit n'est pas remboursé intégralement.

Dans le cas d'une demande de crédit introduite par le consommateur sur une plateforme informatique du prêteur (par exemple un site internet), toutes les données encodées par le consommateur sont conservées sans modification. En outre, il est conseillé que le prêteur ou son intermédiaire prévoient la possibilité d'expliquer au consommateur certaines questions du questionnaire signifient.

Lorsque la demande est introduite par une communication à distance de type vocal, il est accepté que le prêteur ne soumette pas de questionnaire au consommateur si la conversation est enregistrée et conservée durant, au minimum, toute la durée du crédit. Si le prêteur fait usage de cette possibilité, il transmet au consommateur sur un support durable, avant la conclusion du crédit ou lors de l'envoi du contrat de crédit, un résumé des données encodées sur la base des réponses qu'il a fournies.

Le prêteur doit s'assurer que le consommateur réponde complètement à toutes les questions qui lui sont posées. Un prêteur qui se fonde sur un questionnaire dont certaines réponses aux questions qui sont imposées par article VII.69, §2 CDE sont laissées vierges ou manifestement complétées de manière inadéquate ou incohérente par le consommateur ne remplit pas ses obligations légales.

L'article VII.69, §2, alinéa 2 CDE impose que ce questionnaire interroge le consommateur au moins sur les éléments suivants : **Le but du crédit, les revenus, les personnes à charge et les engagements financiers en cours comprenant entre autres le nombre et le montant débiteur des crédits en cours.**

Le prêteur détermine, sur la base de son expérience, l'ensemble des informations supplémentaires qui lui sont nécessaires. Le prêteur estimera s'il doit aussi poser des questions sur les besoins vitaux (logement, consommation d'énergie, loisirs, éducation des enfants, etc.)⁷ ou si ceux-ci sont repris dans un montant forfaitaire.

Les frais de santé sont volontairement omis de ces éventuelles questions complémentaires. Compte tenu de l'interdiction légale, le prêteur ne peut interroger le consommateur sur ce type de frais. Le prêteur devra néanmoins s'assurer que le consommateur est en mesure de faire face à des dépenses normales relatives à la santé lors de l'évaluation de la solvabilité. Ces frais doivent faire l'objet d'un forfait.

Pour estimer le montant des dépenses du consommateur dans son budget, le prêteur peut faire le choix de déterminer et d'utiliser des forfaits plutôt que d'interroger le consommateur sur chacun des éléments séparément.

Les forfaits ont l'avantage de diminuer les questions sur la vie privée du consommateur et ses habitudes. L'utilisation de forfaits permet de diminuer le nombre d'informations à collecter.

Le prêteur ne peut déterminer un seul montant forfaitaire pour tous les types de consommateurs. Lorsque le prêteur fait le choix de recourir à un forfait par type de consommateur pour déterminer le poids d'une dépense dans le budget du consommateur, il doit établir un forfait de manière objective en établissant un calcul documenté et fondé sur des données vérifiables conformément à l'article VII.77, §1^{er}, alinéa 4 CDE.

Faire reposer l'évaluation de la solvabilité sur des forfaits par type de consommateur peut cependant créer le risque que ceux-ci puissent être inférieurs aux charges réelles du consommateur.

⁷ Source : Document Sénat belge - a l'occasion du projet de loi sur le crédit à la consommation, 7 février 1991, Exposé introductif du Vice-Premier ministre et du ministre des Affaires économiques.

Le montant forfaitaire doit varier en fonction de facteurs objectifs et doit être suffisamment réaliste, en tenant compte de variations éventuelles.

En pratique, le forfait est un montant ajouté par le prêteur au montant des dépenses du consommateur déterminées individuellement (par exemple, mensualités de crédit en cours, loyer...).

Les guidelines détaillent ci-après plusieurs éléments devant au minimum être pris en considération dans ce montant forfaitaire :

- les personnes à charge ;
- les engagements financiers en cours ;
- les dépenses vitales.

Le calcul réalisé par le prêteur pour déterminer le montant global du forfait adapté au type de consommateur doit au moins se décomposer de ces éléments.

Lorsque le prêteur pose de nouvelles questions après avoir soumis un questionnaire ou lorsqu'il demande des précisions au consommateur sur certains éléments renseignés par ce dernier dans la demande de crédit, il conserve une trace de ces questions et de ces réponses dans son dossier de crédit.

Le prêteur peut également faire figurer dans ce document les données financières essentielles du contrat de crédit demandé par le consommateur telles que par exemple le montant, la durée, le taux et la mensualité.

L'article VII.69, §2, dernier alinéa CDE permet au prêteur de ne soumettre aucun questionnaire au consommateur lorsque le montant du crédit demandé ne dépasse pas 500 euros. Le prêteur reste néanmoins tenu de réaliser un examen de la situation financière du consommateur conformément à l'article VII.69, §1^{er} CDE et supporte la charge de la preuve de la réalisation de cette obligation.

Les différents éléments obligatoires de la demande de crédit soumise au consommateur sont décrits ci-après.

Le but du crédit

Les questions relatives au but du crédit ont pour objectif de permettre au prêteur de satisfaire tant à ses obligations d'information et de conseil que à son devoir de diligence et de prudence.

Par « but du crédit », il faut entendre l'objectif du consommateur, l'utilisation que le consommateur veut faire de la somme qui est mise à sa disposition au moyen du crédit. Lorsque le montant demandé initialement par le consommateur diffère du montant du crédit finalement octroyé, le prêteur garde une trace dans son dossier des différentes demandes.

Le consommateur doit répondre à toutes les questions qui lui sont posées. Il doit indiquer le but du crédit.

Si le prêteur veut suggérer des réponses standardisées au consommateur concernant le but du crédit, il doit proposer des réponses significatives. Les mentions standardisées « financement de dépenses diverses » ou « trésorerie » dans le cas d'un prêt à tempérament, ou d'autres mentions standardisées tout aussi vagues dans la demande de crédit ne sont pas significatives.

Par sa pratique, le SPF Economie identifie une liste non-exhaustive de buts du crédit :

- le financement de biens particuliers, par exemple un véhicule ou un bien de consommation déterminé, ou d'un service déterminé, par exemple un voyage ou les réparations d'un véhicule ;
- le refinancement de dettes existantes ;
- l'octroi de liquidités au consommateur sans détermination de l'utilisation des montants ;
- si le crédit est destiné à plusieurs buts (« but mixte »), chacun d'entre eux doit être mentionné séparément.

Le financement d'un bien ou d'un service requiert que le prêteur s'informe sur le montant des dépenses envisagées par le consommateur. Il est conseillé que le prêteur demande pour ce faire une copie du bon de commande ou un estimatif détaillé du coût afin d'une part de déterminer le

montant du crédit le plus adapté conformément à l'article VII.75 CDE et d'autre part, le cas échéant, de pouvoir respecter les règles légales en matière de contrats liés.

Le refinancement de dettes existantes exige du prêteur qu'il s'informe plus particulièrement sur ces dettes. Il devra également interroger sur le but du ou des crédits dont le refinancement est demandé. Lorsque le crédit dont le refinancement est demandé avait déjà pour but de refinancer un ou des crédits, cette information permet au prêteur d'éviter une situation dite de *crédits en cascade* où un consommateur refinance périodiquement la même dette, s'endettant toujours un peu plus.

Dans la pratique, le SPF Economie constate parfois que les centralisations de crédits à un TAEG maximal refinancent aussi des crédits conclus initialement à un TAEG bien inférieur. Par exemple : un financement auto à 2,5 % dont il reste encore 10 mois à payer est inclus dans un crédit de refinancement qui doit être remboursé à un TAEG de 9,95 % pour une durée de 120 mois. Un crédit concernant une voiture de 3 ou 4 ans est ainsi repris dans un nouveau crédit qui durera 10 ans.

L'octroi de liquidités sans détermination de l'utilisation des montants est bien souvent le but d'une ouverture de crédit à durée indéterminée (la mise à la disposition d'une somme d'argent ou de tout autre moyen de paiement). Il n'est alors pas possible de déterminer à l'avance l'utilisation qui sera faite des montants mis à disposition. Il est accepté que la réponse soit plus générale dans ce cas, par exemple : « financement des dépenses réalisées au moyen d'une carte de paiement liée » ou « possibilité de prélèvements au-delà du solde créditeur du compte courant X », ...

Lorsque le consommateur, qui souhaite souscrire une assurance, fait le choix de la financer au moyen du crédit, il doit l'indiquer dans le but de la demande de crédit.

Lorsque le crédit demandé poursuit plusieurs buts (but mixte), ceux-ci doivent être mentionnés séparément dans la réponse du consommateur.

Les revenus

Par revenus, on entend certainement les revenus du travail salarié, les allocations de chômage, les indemnités de mutuelles ou d'assurances, les revenus d'indépendant mais il peut également s'agir de revenus liés au patrimoine tel que des revenus locatifs, rentes viagères, intérêts et dividendes sur un portefeuille de titres, ...

Il existe une multitude de revenus différents qui font eux-mêmes l'objet de nombreuses variantes. Il appartient au prêteur d'identifier correctement les revenus du consommateur.

Le prêteur ne peut présumer de l'existence de revenus sans avoir interrogé le consommateur sur l'existence réelle de ceux-ci et le cas échéant en avoir contrôlé existence et la régularité.

L'existence d'allocations familiales, de doubles pécules de vacances, de primes de fin d'année et tous autres avantages récurrents doit avoir été effectivement communiquée par le consommateur ou constatée par le prêteur lorsqu'il souhaite les inclure dans les revenus.

L'identification des revenus du consommateur a pour but de déterminer toutes les sommes dont on peut raisonnablement estimer que le consommateur bénéficiera pendant la durée du crédit. Il s'agit donc, au moment de l'octroi du crédit et sur la base des éléments dont dispose ou devrait disposer le prêteur à ce moment, d'estimer des revenus futurs.

L'estimation de ces revenus futurs doit se faire sur la base des éléments connus au moment de l'examen. Il s'agit par nature d'une extrapolation sujette à aléa. Pour la réaliser, le prêteur se base sur les revenus antérieurs à la demande de crédit. Il doit raisonnablement estimer si le consommateur en bénéficiera pendant toute la durée du crédit.

Le degré de questionnement dépend du caractère fixe et certain des revenus connus. Plus les revenus ont un caractère variable, plus le prêteur devra se renseigner sur une période longue pour déterminer cette variation de manière à s'assurer que le consommateur sera toujours en mesure de faire face à ses obligations lorsqu'il perçoit le revenu le plus bas observé ou prévisible. Lorsque les revenus sont variables, le prêteur se base sur des documents fiables tels que par exemple l'avertissement extrait de rôle du consommateur, la déclaration TVA, ...

Le prêteur doit envisager la variation des revenus dans le futur lorsque cela est raisonnablement prévisible ou si le consommateur l'en a informé. Lorsqu'un événement, qui peut avoir pour effet de réduire les revenus du consommateur, est susceptible de se produire pendant la durée du contrat de crédit, le prêteur doit interroger le consommateur pour déterminer les revenus qu'il percevra après cet événement. Concrètement, c'est par exemple le cas lorsqu'il est raisonnablement envisageable que le consommateur prendra sa retraite pendant la durée du crédit ou que le prêteur a été informé au préalable du fait que le consommateur était en préavis. Dans ce cas, le prêteur tente de déterminer, sur la base des informations communiquées par le consommateur et le cas échéant des documents justificatifs, quels seront les revenus dont bénéficiera le consommateur (pension, allocation de chômage, ...).

Plus long est le crédit, plus le prêteur doit s'assurer que les revenus identifiés sont pérennes.

Les personnes à charge

Le prêteur interroge le consommateur sur les personnes qui sont à sa charge. Il s'agit de déterminer quels sont les coûts engendrés par ces personnes.

Plusieurs études démontrent que les coûts sont différents selon l'âge de la personne à charge. Le prêteur devrait interroger le consommateur au minimum sur la catégorie d'âge et le statut des personnes qui sont à sa charge.

La législation en matière de crédit à la consommation a également pour objectif de veiller à ce qu'il puisse en permanence être satisfait aux besoins vitaux du consommateur et de sa famille, et plus particulièrement de ses enfants. Par le concept de « besoins vitaux », on entend entre autres le logement, la consommation d'énergie, les loisirs et l'éducation des enfants.

Les parents d'un enfant sont tenus par l'article 203, §1^{er} du Code civil d'assumer, à proportion de leurs facultés, les cots suivants : l'hébergement, l'entretien, la santé, la surveillance, l'éducation, la formation et l'épanouissement de leurs enfants. Cette obligation peut se prolonger au-delà de la majorité de l'enfant dans le cas où la formation de l'enfant n'est pas achevée.

Pour déterminer les coûts engendrés par une personne à charge, le prêteur peut faire le choix de déterminer un « forfait » de coût pour chaque personne à charge. S'il fait ce choix, il doit néanmoins déterminer un forfait raisonnablement suffisant pour assumer tous les frais liés aux besoins vitaux lorsque les personnes à charge sont ses enfants. Le prêteur détermine ces montants sur la base d'un calcul documenté et fondé sur des données vérifiables. Dans tous les cas, ces forfaits seront adaptés au type de personne à charge du consommateur (par exemple la catégorie d'âge).

En toutes circonstances, le prêteur ne peut faire correspondre ces charges forfaitaires aux montants perçus au titre des allocations familiales. Les allocations familiales constituent une aide pour supporter ces coûts. Il est très généralement admis que ces montants ne sont pas suffisants pour assumer pleinement la charge d'un enfant.

De même, la référence au minimum saisissable constitue une analyse de risque de crédit et non de solvabilité.

Les engagements financiers en cours

La loi ne définit pas ce qu'elle entend par « engagement financier ». Il s'agit d'une notion plus large que les engagements de crédits en cours. Il s'agira de toutes les dettes que le consommateur doit payer, quel que soit le créancier.

La loi vise certainement : les crédits (1), les loyers (2) et les pensions alimentaires (3) dont le consommateur est débiteur. Dans la pratique, le SPF Economie constate que ces informations sont toujours requises par les prêteurs. Il existe en outre une multitude d'autres engagements financiers (4) pris par le consommateur.

(1) Les crédits

Le prêteur doit interroger le consommateur sur les crédits dont il est le débiteur, sur leur nombre et sur le montant débiteur. Il doit interroger le consommateur indépendamment de la consultation de la Centrale des Crédits aux Particuliers (ci-après aussi « la Centrale »).

Par *montant débiteur*, il faut entendre les sommes échues et non-payées et les sommes non-échues des contrats de crédit en cours.

Si le consommateur ne connaît pas le montant débiteur de ses crédits et que le prêteur ne peut le connaître à partir de la Centrale, le prêteur lui demande de fournir un extrait de compte le plus récent ou une copie du tableau d'amortissement.

La consultation de la Centrale permet au prêteur de vérifier, avec le consommateur, l'exactitude des réponses qu'il fournit. Il est recommandé que le prêteur interroge également le consommateur sur les délais de zérotage des ouvertures de crédit en cours.

Lorsque le crédit a pour but de refinancer des crédits en cours, le prêteur demande au consommateur de communiquer les montants exacts, de préférence sur la base d'un décompte fourni par le prêteur refinancé.

Il est conseillé que le prêteur interroge également le consommateur sur le montant initial des crédits en cours. Dans le cas d'un refinancement de crédit, il interroge en outre sur la durée, restante et le but des crédits dont le refinancement est demandé.

Pour les ouvertures de crédit, il est recommandé que le prêteur interroge le consommateur sur la mensualité minimale en cas de prélèvement intégral du montant du crédit.

Si la déclaration du consommateur présente une différence significative avec la consultation de la Centrale, le prêteur attire l'attention du consommateur sur cette divergence. Le prêteur constate par exemple une différence significative lorsque le consommateur déclare un crédit alors que trois crédits sont renseignés dans la Centrale.

(2) Les loyers et les charges d'habitation

Lorsque le consommateur déclare être locataire, le prêteur veille à être informé du loyer payé par le consommateur, à majorer éventuellement des frais forfaitaires pour les parties communes.

Lorsque le consommateur déclare être logé par un tiers, le prêteur doit déterminer au cas par cas s'il est nécessaire de prévoir un montant disponible pour faire face à un changement de situation compte tenu du caractère précaire ou non de cette situation.

Lorsque le consommateur est propriétaire de son habitation, il est conseillé que le prêteur interroge le consommateur sur les charges éventuelles supportées telles que, par exemple, des charges de copropriété.

(3) Les pensions alimentaires

Le prêteur interroge le consommateur sur les pensions alimentaires dont il est éventuel débiteur.

(4) Les autres engagements financiers

Le consommateur peut par exemple être tenu par une série d'engagements financiers qui peuvent prendre la forme d'abonnements ou de redevances, tels que les contrats de fourniture d'électricité, d'eau, de gaz, les abonnements téléphoniques, les contrats d'assurances, les contrats de location de véhicules, les abonnements à des salles de sport, à des périodiques et autres services à exécution récurrente, ...

Certains de ces engagements concernent des besoins vitaux indispensables à la préservation d'une existence conforme à la dignité humaine du consommateur et de sa famille.

Le prêteur n'est pas tenu de déterminer avec précision les charges que représentent ces dépenses. La technique du forfait peut être utilisée. Dès lors que ces charges peuvent varier fortement d'un consommateur à l'autre, ce forfait devra être suffisamment élevé pour couvrir au moins les engagements financiers indispensables à la préservation d'une existence conforme à la dignité humaine du consommateur ainsi qu'aux autres engagements dont le consommateur peut être généralement tenu et qu'il ne peut résilier sans préavis. A nouveau, Le prêteur détermine ces montants sur la base d'un calcul documenté et fondé sur des données vérifiables.

1.1.2. La consultation de la Centrale des Crédits aux Particuliers

En vertu de l'article VII.77, § 1^{er}, alinéa 2, CDE le prêteur est tenu de consulter la Centrale en vue de l'évaluation rigoureuse de la solvabilité du consommateur avant la conclusion du contrat.

Il doit conserver la preuve de cette consultation. Il conserve non-seulement le *Request ID* de la consultation mais également toutes les informations communiquées par la Centrale. Il les consigne dans le dossier de crédit conformément à l'article VII.77, §1^{er}, alinéa 4 CDE.

L'existence de crédits en cours est un élément essentiel de l'analyse de la situation financière du consommateur.

L'expérience du SPF Economie démontre que le consommateur n'est pas toujours au fait de tous les crédits dont il est le débiteur, particulièrement des ouvertures de crédit. Soit que le consommateur n'a pas conscience qu'une faculté de paiement différé constitue un crédit à la consommation au sens de la loi, soit qu'il a oublié l'existence d'une ouverture de crédit soldée mais pas résiliée.

Le prêteur consulte la Centrale en temps utile, avant de proposer un contrat au consommateur afin, le cas échéant, d'entretenir le consommateur du résultat de la consultation.

Le prêteur n'est pas tenu de disposer d'une demande de crédit au sens de l'article VII.69, §2 CDE pour réaliser une consultation de la Centrale en vue de l'octroi d'un crédit. Il doit cependant pouvoir démontrer qu'un crédit a été effectivement sollicité par le consommateur à défaut de quoi la consultation pourrait être qualifiée de prospection commerciale au sens de l'article VII.153, §2 CDE.

Lorsque le prêteur réalise la consultation après avoir reçu une demande de crédit au sens de l'article VII.69, §2 CDE et qu'il constate une divergence significative entre la réponse de la Centrale et les informations communiquées par le consommateur, il attire l'attention du consommateur sur ces divergences.

Dans tous les cas, la consultation doit avoir lieu avant qu'un contrat soit soumis à la signature du consommateur et dans les 20 jours qui précèdent la conclusion du crédit.

1.2. Informations interdites

En aucun cas, le prêteur ne pourra poser des questions concernant *la race, l'origine ethnique, la vie sexuelle, la santé, les opinions ou activités politiques, philosophiques ou religieuses ou l'appartenance syndicale ou mutualiste* (article VII.69, §1^{er}, alinéa 2 CDE).

De manière générale, le prêteur devra se garder de réaliser tout type de discrimination. Il évite ainsi de réaliser des « scoring » différents en fonction du sexe du consommateur.

Le SPF Economie ne constate pas de difficulté concernant ces interdictions à l'exception des questions relatives à la santé du consommateur lorsqu'une assurance décès est proposée concomitamment à la conclusion du contrat. Ces assurances sont offertes par le prêteur et/ou l'intermédiaire en leur qualité de courtier ou d'agent d'assurances d'une compagnie tierce.

En pratique, deux types de polices peuvent être distinguées : les polices acceptées par l'assureur sur la base d'une déclaration dite de bonne santé et celles acceptées sur la base d'un questionnaire médical.

Dans tous les cas, le prêteur ne peut conserver les données fournies par le consommateur relativement à sa santé, sur quelque support que ce soit.

La loi impose au prêteur de disposer d'informations sur l'origine des revenus et le but du crédit. Celles-ci peuvent avoir indirectement rapport avec l'état de santé du consommateur (allocations de mutuelle, incapacité de travail, financement d'un acte médical, ...). La collecte de ces informations par le prêteur n'est pas incompatible avec l'interdiction énoncée à l'article VII.69, §2, alinéa 2 CDE. Le prêteur tient compte de ces éléments dès lors qu'ils impactent la solvabilité et les conserve dans le dossier de crédit.

1.3. Les justificatifs et les preuves

Le Code ne précise pas quels sont les documents et justificatifs qui doivent être collectés par le prêteur.

Disposer de documents justificatifs permet au prêteur d'apporter la preuve qu'il a correctement réalisé son examen de la situation financière du consommateur. L'article VII.77, § 1^{er}, alinéa 4 CDE impose au prêteur de documenter les informations sur la base desquelles repose l'évaluation de la solvabilité du consommateur. Ces documents doivent être conservés dans le dossier de crédit.

Par documentation, il faut entendre tous les éléments qui ont été collectés par le prêteur. Il ne s'agit pas uniquement des justificatifs fournis par le consommateur mais également des autres données collectées.

L'évaluation de la solvabilité peut être effectuée à partir des informations fournies par le consommateur, à condition que ces informations soient en nombre suffisant et que de simples déclarations du consommateur soient accompagnées de pièces justificatives.

L'article VII.77, §1^{er} CDE n'impose cependant pas que toutes les informations communiquées par le consommateur soient vérifiées au moyen de pièces justificatives. Il revient au prêteur de déterminer quels sont les éléments qui doivent être accompagnés de pièces justificatives.

Le caractère suffisant des informations fournies par le consommateur peut ici varier en fonction :

- des circonstances de la conclusion du crédit ;
- de la situation personnelle du consommateur ;
- du montant faisant objet du contrat⁸.

Par ailleurs, la collecte de justificatifs permet au prêteur de remplir ses obligations en matière de prévention du blanchiment et du financement du terrorisme. L'article VII.76 CDE impose en outre au prêteur de vérifier l'identité du consommateur au moyen des documents suivants :

- soit la carte d'identité ;
- soit le titre de séjour ;
- soit la carte d'identité, du passeport ou du titre de voyage en tenant lieu, délivré à un non-résident.

La pratique constatée par le SPF Economie démontre que les prêteurs exigent régulièrement qu'il leur soit fourni de tels justificatifs, particulièrement en ce qui concerne les revenus. La collecte de ces justificatifs ne doit pas se limiter aux documents permettant au prêteur de lutter contre la fraude (analyse de risque).

2. L'évaluation de la solvabilité et la décision

Le prêteur doit procéder à l'évaluation rigoureuse de la solvabilité du consommateur et vérifier que le consommateur sera à même de respecter ses obligations de remboursement (article VII.77, §1^{er}, alinéa 1^{er} CDE).

Le prêteur ne peut conclure de contrat de crédit que si, compte tenu des informations dont il dispose ou devrait disposer, il doit raisonnablement estimer que le consommateur sera à même de respecter les obligations découlant du contrat (article VII.77, §2, alinéa 1^{er} CDE).

L'article I.9, 84° CDE définit l'évaluation de la solvabilité par : *l'évaluation des perspectives de remboursement de la dette découlant du contrat de crédit.*

L'article VII.77 CDE poursuit un double objectif :

- protéger le consommateur contre une situation d'endettement qui le placerait dans une situation de vie contraire à la dignité humaine⁹ ; et

⁸ CJUE, arrêt du 18 décembre 2014, CA CONSUMER FINANCE, C-449/13, p.39.

⁹ Cf. article 23 de la Constitution.

- éviter que le coût du crédit soit alourdi par des indemnités supplémentaires liées à l'inexécution des obligations en découlant.

En plus des charges identifiées dans le questionnaire dont question ci-avant, le prêteur devra évaluer les sommes nécessaires au consommateur et aux personnes qui sont à sa charge pour faire face aux dépenses vitales pour maintenir des conditions d'existence conforme à la dignité humaine, autres que des engagements financiers, par exemple : logement, consommation d'énergie, loisirs, éducation des enfants...

Ces dépenses peuvent être évaluées au moyen de forfaits conformément à ce qui a été évoqué ci-avant.

Dès lors, un consommateur solvable est un consommateur qui peut raisonnablement rembourser toutes les sommes dues au titre du crédit tout en faisant face aux dépenses listées ci-avant. Le prêteur veille à ce que le consommateur dispose d'une marge après le paiement de ces dépenses en ce compris la mensualité du crédit envisagé.

Pour réaliser cette évaluation, le prêteur doit mettre en regard les revenus et les charges du consommateur.

De par son expérience et la connaissance de ses clients, le prêteur est seul responsable pour déterminer ses règles d'octroi.

Comme indiqué ci-avant, le prêteur peut toujours refuser d'octroyer un contrat de crédit, quand bien même l'on pourrait raisonnablement estimer que le consommateur sera à même de respecter ses obligations pour autant qu'il ne commette pas de discrimination envers le consommateur. Le prêteur est toujours libre de refuser d'octroyer un crédit, sous réserve qu'il ne commette pas de discrimination.

Le prêteur est maître de sa politique de gestion du risque qui se traduira par sa politique de refus.

La loi lui impose par contre de refuser de consentir un crédit dans deux situations : lorsqu'il ne peut raisonnablement pas estimer que le consommateur sera à même de respecter les obligations découlant du contrat et lorsque le consommateur est enregistré négativement dans la Centrale pour un montant de plus de 1.000 euros dans le cadre d'un crédit à la consommation et/ou un crédit hypothécaire avec une destination mobilière.

Dans le cas où le consommateur est enregistré négativement pour un montant égal ou inférieur à 1.000 euros, le prêteur pourra octroyer le crédit sous réserve qu'il fournisse une motivation complémentaire.

Enfin, pour les crédits à durée indéterminée dont le délai de zéro tage est supérieur à un an, le prêteur doit réaliser une évaluation annuelle sur la base d'une nouvelle consultation de la Centrale.

L'évaluation ne porte que sur la capacité du consommateur-emprunteur. Le prêteur ne peut prendre en considération la capacité de remboursement des cautions ou d'autres tiers qui ne contractent pas le crédit.

La caution du consommateur qui souscrit un crédit à la consommation est spécifiquement protégée par la loi (notamment, articles VII.107, §3, VII.109, VII.110 et VII.111 CDE). Lorsque plusieurs consommateurs s'engagent dans un contrat de crédit à la consommation, le prêteur doit correctement définir dans le contrat la qualité de chaque personne qui s'engage : emprunteurs ou cautions. Le prêteur ne peut demander à une caution de s'engager en qualité de consommateur-emprunteur.

2.1. L'évaluation de la capacité du consommateur à respecter ses obligations

Pour que le prêteur puisse octroyer un crédit, il faut qu'il puisse raisonnablement estimer que le consommateur est à même de respecter les obligations découlant du contrat, ce qui nécessite que le consommateur soit solvable mais plus encore : il doit être en mesure de respecter toutes les obligations du contrat.

Cette évaluation doit être réalisée sur la base des éléments dont il a pris connaissance au cours de l'examen de la situation financière du consommateur.

Dans le cas d'un prêt à tempérament, d'une vente à tempérament ou d'un crédit-bail, le consommateur doit être en mesure de payer chaque montant de terme à l'échéance. Dans le cas d'un crédit « ballon » ou à terme fixe, il doit également, sur la base des données connues au moment de la demande de crédit, être en mesure de payer le dernier terme, plus important. Dès lors que le consommateur s'acquitte de chacun des termes, il remboursera le montant du crédit.

Dans le cas d'une ouverture de crédit, l'évaluation de la solvabilité ne peut se limiter à déterminer si le consommateur sera en mesure de s'acquitter des montants de terme dans le cas où le contrat le prévoit. Dès lors que le consommateur peut à tout moment prélever le montant disponible du crédit, le paiement régulier des montants de terme pourra s'avérer insuffisant pour solder le crédit dans le délai de zérotage. Le prêteur doit raisonnablement évaluer si le consommateur sera en mesure de respecter ses obligations découlant du zérotage. Le prêteur doit également assurer la communication adéquate concernant l'obligation de zérotage.

Le Code identifie deux situations dans lesquelles le prêteur doit soit refuser le crédit soit motiver l'éventuel octroi (2.1.1.). Il existe par ailleurs d'autres signaux d'un problème éventuel de solvabilité dans le chef du consommateur (2.1.2.).

En outre, le prêteur conserve la liberté contractuelle de refuser un crédit, même si tous les facteurs sont positifs au niveau de l'analyse de la solvabilité, pour autant qu'il n'y ait aucune discrimination.

2.1.1. Les signaux identifiés par le Code

Un enregistrement négatif de plus de 1.000 euros

Lorsque, dans le chef du consommateur, un (des) impayé(s) est (sont) enregistré(s) dans la Centrale d'un montant total impayé de plus de 1.000 euros dans le cadre d'un crédit à la consommation et/ou un crédit hypothécaire avec une destination mobilière qui n'a (ont) pas été remboursé(s), un prêteur ne peut conclure un nouveau contrat de crédit (article VII.77, §2, alinéa 2 CDE).

Dès que, dans la Centrale, le prêteur constate qu'un crédit à la consommation et/ou un crédit hypothécaire avec une destination mobilière est ou a été enregistré négativement pour un montant de plus de 1.000 euros, il ne peut octroyer un nouveau crédit tant que cet impayé n'a pas été remboursé, c'est-à-dire que le prêteur a renseigné le(s) crédit(s) comme « régularisé(s) ». En pratique, il peut cependant se produire un délai de plusieurs jours entre la consultation de la Centrale et la conclusion du crédit, particulièrement dans le cas de conclusion de contrats à distance. Le respect de l'article VII.77, §2, alinéa 2 CDE est évalué au moment de la consultation par le prêteur et non au moment de la signature par les deux parties.

Il se pourrait que, durant la période de validité de la consultation (20 jours), un contrat de crédit susmentionné soit enregistré négativement dans la Centrale pour un montant de plus de 1.000 euros alors que, au moment de la consultation, un tel enregistrement n'était pas renseigné. Le SPF Economie ne constate pas d'infraction à l'article VII.77, §2, alinéa 2 CDE lorsqu'un prêteur octroie un crédit dans cette situation.

Le prêteur reste néanmoins tenu par son obligation générale de prudence conformément à l'article VII.77, §2, alinéa 1^{er} CDE. Un manquement à cette obligation peut entraîner la constatation d'une infraction.

Un enregistrement négatif de moins de 1.000 euros

Le prêteur doit fournir une motivation complémentaire lorsqu'un impayé « non remboursé » d'un montant inférieur ou égal à 1.000 euros dans le cadre d'un crédit à la consommation et/ou d'un crédit hypothécaire à destination mobilière est inscrit dans la Centrale.

Cette disposition ne s'applique pas lorsque le crédit renseigné négativement est « régularisé » dans la Centrale.

L'enregistrement négatif dans la Centrale est un signal négatif.

La motivation devra démontrer que l'enregistrement négatif n'est pas lié à un problème de solvabilité du consommateur ou que le problème de solvabilité a pris fin et que le consommateur est à nouveau en mesure de faire face à ses obligations.

2.1.2. Autres signaux méritant une attention supplémentaire

Dans l'analyse de solvabilité, le prêteur tient compte des situations identifiées ci-après. La présence d'un tel signal dans l'analyse de solvabilité ne signifie pas que le crédit doit être refusé mais que le prêteur doit être plus prudent dans sa décision d'octroi. Il doit décider au cas par cas s'il va mener un examen complémentaire sur les éléments concernés par ce signal afin de déterminer si la situation financière du consommateur est impactée. Le prêteur devrait toujours pouvoir, a posteriori, donner les éléments qui ont permis d'estimer que le consommateur était solvable. Lorsqu'un tel signal est présent, il devrait pouvoir fournir les éléments qui ont permis d'éliminer le risque indiqué par ce signal.

L'utilisation maximale d'une ouverture de crédit

L'utilisation de la totalité du montant mis à disposition par une ouverture de crédit en cours. Lorsqu'un consommateur éprouve des difficultés financières, il est tenté de prélever sur ses ouvertures de crédit. Ces prélèvements lui permettent de maintenir un niveau de vie supérieur à ses capacités financières. L'utilisation maximale d'une ouverture de crédit peut être le signe d'un déséquilibre dans le budget du consommateur.

Le prélèvement systématique du capital amorti

Le SPF Economie a déjà constaté que certains consommateurs prélèvent systématiquement les montants rendus disponibles par le paiement d'un montant de terme de l'ouverture de crédit de sorte que le solde restant dû du crédit ne diminue pas. Une fois échéance du zérotage atteinte, le consommateur, dans l'incapacité de rembourser, fait défaut.

La connaissance du consommateur par le prêteur est élément déterminant.

Le prêteur doit déterminer le solde restant dû de tous les crédits lors de l'enquête sur la situation financière du consommateur. Si le montant d'une des ouvertures de crédit en cours est (quasiment) entièrement prélevé, il est conseillé que le prêteur interroge le consommateur sur l'historique des prélèvements.

Le remboursement avec retard d'échéances de crédit

Lorsque le prêteur constate qu'une mensualité d'un crédit est remboursée avec retard, c'est-à-dire après la date d'échéance contractuellement prévue, le prêteur évalue si ce retard est le résultat d'une simple négligence ou résulte d'une diminution de la solvabilité du consommateur.

Lorsque les retards sont récurrents, le prêteur devra redoubler de prudence à l'occasion de l'octroi d'un nouveau crédit.

Souscription rapprochée de nouveaux crédits

La souscription de plusieurs crédits dans un délai rapproché (moins d'un an) peut être révélatrice d'un début de surendettement. Le consommateur ne parvient peut-être plus à faire face à ses dépenses courantes et les finance à crédit. Le prêteur doit être plus vigilant lors de l'octroi d'un crédit à un consommateur qui se trouve dans cette situation.

Le prêteur peut se rendre compte de cette situation en déterminant le but des précédents crédits et du nouveau crédit demandé.

Le consommateur n'est pas en mesure de faire face à son obligation de zérotage

Le consommateur demande un crédit pour faire face à son obligation de zérotage.

Il s'agit d'un refinancement de crédit ce qui doit amener le prêteur à redoubler de prudence.

Le consommateur a peut-être manqué de prévoyance ou est dans l'incapacité de dégager suffisamment de budget pour solder l'ouverture de crédit.

Le prêteur peut alors éventuellement proposer un autre contrat de crédit reprenant les dettes, à condition qu'il n'agisse pas de manière irresponsable. Il ne peut ainsi proposer aucun contrat de crédit semblable pour un montant égal ou supérieur et il doit mettre fin à l'ouverture de crédit.

Concrètement, cela signifie que le refinancement de l'ouverture de crédit qui arrive à son délai de zérotage doit être réalisé au moyen d'un crédit avec amortissement et à durée déterminée. Il s'agit du seul type de crédit adapté à la situation financière du consommateur.

Dans le cadre de la lutte contre le surendettement, le législateur a voulu renforcer expressément les dispositions relatives au délai de zérotage lors de la dernière modification de la loi.

Le regroupement de crédits

Lorsque le but du crédit est le refinancement de crédits existants, le prêteur doit redoubler de prudence.

Le refinancement de dettes existantes exige du prêteur qu'il s'informe plus particulièrement sur l'origine de ces dettes. Il doit déterminer la raison pour laquelle le consommateur souhaite les refinancer. Le prêteur doit interroger le consommateur sur le but du ou des crédits dont le refinancement est demandé. Cette information permet au prêteur d'éviter une situation dite de *crédit en cascade* où un consommateur refinance périodiquement la même dette, s'endettant toujours un peu plus.

Dans le cas où le consommateur éprouve des difficultés à faire face aux charges des crédits dont le refinancement est sollicité, le prêteur doit faire preuve de la plus grande prudence et approfondir son analyse de solvabilité.

La demande de liquidités sans justification de l'utilisation

Le prêteur doit se montrer particulièrement prudent lorsque le consommateur demande un crédit sans indiquer précisément la manière dont il compte faire usage de la somme mise à sa disposition.

La souscription d'un nombre important d'ouvertures de crédit

Le fait que le consommateur ait souscrit un nombre important de contrats d'ouvertures de crédit ou que le montant total des ouvertures de crédit dépasse une part substantielle de ses revenus, par exemple le montant de ses revenus annuels nets, doit attirer l'attention du prêteur. Le prêteur doit évaluer la capacité du consommateur à faire face à ses obligations, particulièrement en ce qui concerne la capacité de zérotage.

2.2. L'évaluation régulière des crédits 4 durée indéterminée

L'article VII.77, § 1^{er}, alinéa 6 CDE impose aux prêteurs de réexaminer chaque année la solvabilité du consommateur. Cet examen est réalisé sur la base d'une nouvelle consultation de la Centrale et conformément aux alinéas 1 à 3.

Au travers de cet examen, le prêteur évalue rigoureusement la solvabilité du consommateur et vérifie que le consommateur sera à même de respecter ses obligations de remboursement sur la base d'une nouvelle consultation de la Centrale.

Sont exclusivement visées en pratique par cette disposition, les ouvertures de crédit.

Cette disposition doit être lue conjointement avec l'article VII.98, §2 CDE qui autorise le prêteur à suspendre le droit de prélèvement du consommateur *pour des raisons objectivement justifiées, notamment s'il dispose de renseignements lui permettant de considérer que le consommateur ne sera plus à même de respecter ses obligations* et pour autant que le contrat de crédit prévoie cette faculté.

Les prêteurs accordent une attention régulière sur les ouvertures de crédit à durée indéterminée. La diligence professionnelle, au sens de l'article VI.93 CDE, veut que le prêteur suspende les prélèvements lorsqu'il constate que le consommateur n'est plus à même de respecter ses obligations, dans les cas permis par l'article VII.98, §2 CDE.

2.3. Regroupements répétés (crédits en cascade)

Lorsque le consommateur demande un nouveau crédit pour refinancer un crédit existant qui lui-même avait déjà refinancé un ou plusieurs crédit(s), le prêteur doit se montrer extrêmement prudent.

Dans cette situation, il est recommandé de ne pas accorder des « liquidités complémentaires » au consommateur concomitamment au refinancement.

Comme dit précédemment, un refinancement de crédit exige en toutes hypothèses une extrême prudence de la part du prêteur. Le prêteur doit réaliser dans cette situation de refinancement particulière une analyse de solvabilité très approfondie visant à détecter des difficultés financières latentes.

Le prêteur peut par exemple justifier cette opération lorsque le refinancement est réalisé à la faveur d'une diminution significative des taux en conservant la durée initiale du crédit refinancé de sorte que le coût total restant du crédit est diminué. (cf. infra)

3. La recherche du type et du montant le plus adapté

En vertu de l'article VII.75 CDE, les prêteurs sont tenus de rechercher, dans le cadre des contrats de crédit qu'ils offrent habituellement, le type et le montant du crédit les mieux adaptés, compte tenu de la situation financière du consommateur au moment de la conclusion du contrat et du but du crédit.

3.1. Le type de crédit

Il existe quatre types de crédits à la consommation définis par le Code : le prêt à tempérament, la vente à tempérament et le crédit-bail (« crédits avec amortissement », à durée déterminée) et ouverture de crédit (généralement à durée indéterminée). D'autres crédits ne répondent pas aux formes nommées. Ces différents types de crédit peuvent être différenciés également en fonction de leurs caractéristiques : à durée déterminée ou indéterminée, avec amortissement ou sans amortissement, avec mensualité fixe ou variable...

Le prêteur qui offre plusieurs types de crédits doit s'enquérir de la meilleure formule de crédit à conseiller au consommateur, tant au niveau de son type que de ses caractéristiques.

Lorsque le consommateur souhaite disposer immédiatement d'une somme d'argent, il est préférable de lui conseiller un crédit à durée déterminée, de préférence avec amortissement. Une ouverture de crédit peut être conseillée dans une telle situation lorsque le consommateur a formellement indiqué lors de la demande de crédit qu'il souhaitait disposer de la possibilité de faire des prélèvements ultérieurs ou qu'il souhaite une plus grande flexibilité dans le remboursement de ses mensualités. A contrario, le prêt à durée déterminée avec amortissement finance une opération unique dont l'amortissement est fixé de manière contractuelle.

Lorsque par contre le consommateur souhaite avoir la possibilité de disposer d'une somme sans pour autant envisager un prélèvement immédiat, une ouverture de crédit peut être conseillée.

Le prêteur devra démontrer que, compte tenu des circonstances de l'octroi, notamment du but du crédit et des modalités de prélèvement souhaitées par le consommateur, le crédit qu'il a conseillé était le plus adapté. Lorsque le consommateur sollicite un crédit au prêteur via un intermédiaire de crédit, le prêteur doit rechercher le type de crédit le plus adapté parmi les types de crédit du prêteur qui sont offerts par l'intermédiaire.

Si une ouverture de crédit est offerte dans un point de vente hors de l'établissement du prêteur ou à distance, une explication adaptée est fournie par le prêteur ou, le cas échéant, par l'intermédiaire de crédit quant aux avantages et inconvénients de ce type de crédit par rapport aux ventes ou prêts à tempérament, si ces types de crédit sont proposés par le prêteur ou l'intermédiaire de crédit. Cette explication porte notamment sur l'amortissement du capital, l'imputation des intérêts, les taux annuels effectifs globaux maxima, le délai de zérotagage et l'exigibilité du solde restant dû en cas de résiliation unilatérale visée à l'article VII. 98, § 1^{er}, alinéa 2 CDE.

Lorsque le prêteur constate que le consommateur ne sera pas ou n'a pas été en mesure de faire face à son obligation de zérotagage, l'ouverture crédit peut être refinancée au moyen d'un nouveau crédit. Ce nouveau crédit ne peut être une ouverture de crédit.

Le prêteur peut considérer que le consommateur ne sera pas en mesure de zéroter l'ouverture de crédit dans les délais lorsque, par exemple, le consommateur devrait réaliser des paiements qui

excéderaient sa capacité de remboursement évaluée par le prêteur afin de solder le crédit dans le temps. Ce nouveau crédit ne peut être une ouverture de crédit, il doit s'agir d'un crédit avec amortissement et durée déterminés. L'ouverture de crédit ainsi zérotée devra être clôturée.

3.2. Le montant du crédit

Le montant du crédit doit être adapté au but et à la situation financière du consommateur.

Le prêteur doit déterminer le montant le plus adapté en vue de financer le but du crédit. Ainsi, si le consommateur a pour but de financer un projet concret, le prêteur doit déterminer le montant qui correspond le plus précisément possible au montant nécessaire pour le financer. Lorsque le consommateur demande un crédit exclusivement pour financer un bien ou un service déterminé, le prêteur doit lui conseiller le montant du crédit qui correspond au prix de ce bien ou ce service.

Un prêteur ne remplit pas ses obligations lorsqu'il propose au consommateur d'emprunter un montant uniquement en fonction des capacités de remboursement du consommateur, sans tenir compte d'autres éléments pertinents, tels que par exemple le but du crédit.

Lorsque le consommateur demande un crédit dont il ne pourra assumer la charge, le prêteur peut proposer un crédit d'un montant inférieur. Le prêteur ne peut par contre proposer au consommateur d'augmenter le montant du crédit en fonction de la charge maximale supportable par le consommateur. Une telle pratique serait en contradiction avec l'objectif général de la loi visant à lutter contre le surendettement.

Dès que le montant proposé dépasse ce qui est nécessaire au consommateur pour réaliser le but du crédit envisagé, le montant est inadapté.

Le but du crédit est le but communiqué par le consommateur dans la demande de crédit, c'est-à-dire l'intention du consommateur, l'utilisation de la somme que le crédit mettra à sa disposition.

Ci-après, le SPF Economie fournit certaines précisions sur la recherche du montant du crédit le plus adapté pour les opérations de refinancement de crédits et les ouvertures de crédit.

3.2.1. Le refinancement de crédits

Dans le cas d'un refinancement de crédits, le prêteur devra déterminer le plus précisément possible le montant correspondant au montant dû des crédits refinancés. Il devra pour ce faire demander au consommateur de se procurer les décomptes de remboursement auprès des prêteurs tiers.

L'octroi de liquidités supplémentaires à un consommateur lors d'un refinancement de crédits doit rester exceptionnel et doit toujours être motivé. Le refinancement de crédits est un signal d'une situation financière à risque (cf. supra). L'octroi de liquidités supplémentaires consiste à augmenter encore l'endettement total du consommateur. En aucun cas de telles « liquidités » ne peuvent être présentées comme une forme « d'épargne » que le consommateur pourra utiliser pour des dépenses futures auxquelles il ne pourrait faire face.

Le prêteur devra démontrer que le refinancement de crédit permet au consommateur de stabiliser ou de maintenir la stabilité de sa situation financière. Lorsque le refinancement de crédit entraîne un coût du crédit plus élevé, le prêteur doit démontrer un avantage significatif pour le consommateur. Cet avantage sera par exemple :

- une diminution substantielle de la charge mensuelle de crédit supportée par le consommateur ;
- une diminution du coût total du crédit par la diminution du TAEG ;
- et/ou par la diminution de la durée.

Le prêteur doit informer complètement le consommateur sur les conséquences du refinancement de crédit, plus particulièrement sur la variation du coût total de l'opération et l'augmentation de la charge mensuelle totale après une certaine durée. Pour ce faire, le prêteur calcule les mensualités et le coût total restant des crédits à refinancer et les compare avec le coût total et la mensualité du crédit de refinancement.

Le prêteur refinancé s'abstient d'interroger le consommateur sur sa volonté réelle de clôturer une ouverture de crédit lorsqu'il reçoit un courrier qui demande explicitement la clôture du crédit.

3.2.2. Les ouvertures de crédit

Le montant d'une ouverture de crédit doit être adapté à la situation financière du consommateur. Le consommateur doit être en mesure, sur la base des données connues au moment de la demande de crédit, de respecter son obligation de zérotage au plus tard dans le délai légal. Dès lors le montant de l'ouverture doit être adapté aux revenus du consommateur qui lui permettront de zéroter l'ouverture de crédit.

Pour évaluer le caractère adapté du montant de l'ouverture de crédit, le prêteur normalement prudent et diligent se fonde notamment sur les ressources mensuelles et les charges du consommateur.

Le montant le plus adapté doit être déterminé au cas par cas sur la base de la situation financière du consommateur.

Une ouverture de crédit d'un montant proche ou supérieur aux revenus annuels nets du consommateur n'est généralement pas adaptée à la situation financière du consommateur lorsque la capacité de remboursement est uniquement fondée sur ses revenus.

Pour déterminer le montant adapté d'une ouverture de crédit, le prêteur doit prendre en considération les ouvertures de crédit, dont le consommateur est déjà le débiteur au moment de la demande et plus particulièrement le montant de celles-ci. Lorsque le consommateur est déjà le débiteur d'une ou de plusieurs ouvertures de crédit, le prêteur doit évaluer l'opportunité d'octroyer un contrat d'ouverture de crédit supplémentaire.