ASF
Association Française
des Sociétés Financières

LE MÉDIATEUR

AUPRÈS DE
L'ASSOCIATION
FRANÇAISE
DES
SOCIÉTÉS
FINANCIÈRES

Rapport 2021

Le Médiateur auprès de l'ASF
24, avenue de la Grande Armée
75854 Paris Cedex 17
https://lemediateur.asf-france.com

Sommaire

p.4 *Avant-propos*

p.6 *L'activité du Médiateur auprès de l'ASF en 2021*

p.6 Les saisines reçues par le Médiateur

p.7 Les saisines en ligne

p.8 Les dossiers clôturés par le Médiateur au cours de l'année 2021

p.9 Les dossiers irrecevables en médiation clôturés au cours de l'année 2021

p.11 Les dossiers recevables en médiation clôturés au cours de l'année 2021

p.12 La durée moyenne nécessaire au traitement des dossiers clôturés en 2021

p.13 *Principales questions rencontrées par le Médiateur*

p.14 Le crédit immobilier

p.16 Les services de paiement

p.18 La location avec option d'achat

p.21 Les crédits à la consommation

p.23 *Résultats de l'intervention du Médiateur*

p.26 *La solidarité entre co-emprunteurs en médiation*

p.28 *Annexes*

Avant-propos

ARMAND PUJAL
Médiateur auprès de l'ASF

> *« Le nombre de dossiers clôturés (3 271), entre le 1er janvier et le 31 décembre 2021, nettement supérieur à celui de 2020 (2 717), est révélateur de l'intensité de notre activité durant cette période. »*

D'une année sur l'autre, le nombre de dossiers reçus (3 017) ne s'est accru que de 3 % alors que le nombre de dossiers clôturés (3 271), entre le 1er janvier et le 31 décembre 2021, nettement supérieur à celui de 2020 (2 717), est davantage révélateur de l'intensité de notre activité durant cette période.

D'une manière générale, la proportion des dossiers traités pour irrecevabilité reste encore trop élevée (57,3%), avec une part toujours importante de saisines pour lesquelles le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige auprès du professionnel.

Ce constat est d'autant plus regrettable que ces dernières années, nous nous sommes assurés auprès de nos adhérents qu'il soit bien fait mention, sur tous les contrats ou documents à destination des clients, de ne recourir à la médiation qu'après avoir préalablement saisi par écrit les établissements concernés.

Ce rappel des conditions d'accès à la médiation, comme voie de recours, s'impose tout particulièrement depuis que la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation - CECMC- recommande d'appliquer les préconisations du CCSF figurant dans son rapport de juillet. Celles-ci prévoient en effet d'admettre la recevabilité des saisines deux mois après que le consommateur ait préalablement exprimé un mécontentement, sous la forme d'une réclamation écrite adressée au professionnel quel que soit le service saisi.

Cet assouplissement des exigences destiné à faciliter l'accès à la médiation pourrait toutefois être à l'origine d'une augmentation, peu souhaitable, de dossiers déclarés recevables, alors même que la réclamation initiale n'aurait pas été instruite en amont par le professionnel.

Nous serons ainsi très vigilants pour éviter qu'une telle évolution, si elle se confirmait comme certains signes le laisseraient craindre, ne porte atteinte à l'efficacité de la médiation.

Les modalités de recours à la médiation évoluent également, avec une sensible progression des saisines présentées par des mandataires professionnels du droit, même si dans la grande majorité des cas, le consommateur nous saisit encore personnellement. De même, la hausse du nombre de saisines en ligne, déjà signalée les deux dernières années, s'est encore poursuivie au point de dépasser maintenant le nombre de saisines par courrier.

Concernant l'objet des saisines, celles-ci se répartissent toujours selon trois grandes catégories, avec une nette dominance de problèmes relatifs à la gestion des crédits à la consommation (65 %), suivis des crédits immobiliers (22 %) et des services de paiement (13 %).

Parmi ces derniers, il convient de relever les changements consécutifs à la mise en œuvre, en 2021, de la directive sur les services de paiement - DSP2 - avec l'adoption d'une authentification forte des paiements à distance. L'introduction progressive de ces nouvelles dispositions a été en effet à l'origine de nombreuses saisines témoignant, durant cette période transitoire, des difficultés rencontrées, par les clients comme par les établissements, pour en comprendre la portée. Le traitement de ces dossiers a requis de notre part une particulière attention, souvent en raison de l'insuffisance des pièces fournies pour mener à bien l'instruction.

Nous avons ainsi été conduits à diverses reprises à faire prévaloir, auprès de nos adhérents, l'obligation qui leur incombe d'apporter la preuve d'une négligence grave pour refuser la prise en charge de paiements frauduleux.

Ce n'est qu'au terme d'un examen approfondi des faits rapportés que nous formulons nos propositions, en droit et équité, auprès des parties prenantes.

Concernant les bénéficiaires de crédits à la consommation ou immobiliers, les saisines ont plutôt concerné des contestations portant sur le remboursement par anticipation des prêts, à la différence des années précédentes où l'on notait surtout des différends portant sur des demandes de réaménagements non satisfaites. Dans les cas qui nous ont été soumis, nous avons surtout relevé une insuffisante information sur les modalités de calcul appliquées par les établissements et notre intervention a alors permis, le plus souvent, de justifier les prélèvements contestés.

> « Dans l'exercice de mon nouveau mandat, qui a été renouvelé pour trois ans le 1er décembre 2020, je m'efforcerai de poursuivre cette orientation afin d'améliorer encore la qualité de nos prestations, en accordant aussi une grande importance, comme cela a été le cas jusqu'à présent, à la formation continue pour maitriser des sujets toujours plus complexes. »

Nous sommes également toujours aussi sollicités pour des réclamations portant sur la restitution de véhicules ayant fait l'objet de contrats de location avec option d'achat. Les litiges concernent le plus souvent le résultat, jugé trop favorable au professionnel, des expertises des véhicules lors de leur restitution. Nous sommes intervenus auprès des adhérents concernés pour les inciter à mieux informer les locataires sur les conditions prévues pour la restitution des véhicules, notamment en portant à leur connaissance, dès la signature des contrats, les cahiers de restitution prévoyant les modalités à suivre en fin de contrat.

Pour votre information, nous avons fait figurer dans ce rapport un certain nombre de cas illustrant bien les litiges soumis à notre médiation, avec parfois des préconisations qui devraient contribuer à modifier certaines pratiques faisant l'objet de nombreuses réclamations.

Comme les années précédentes, nous intervenons encore trop souvent pour satisfaire des demandes d'informations ou de documents qui auraient dû être satisfaites auprès des établissements concernés.

Il convient enfin de préciser que durant cette deuxième année de crise sanitaire, nous avons eu à faire face à de fortes tensions pour parvenir à traiter les nombreux dossiers résiduels de l'année précédente.

En effet, en 2020, de nombreux dossiers n'avaient pu être instruits en temps opportun, en raison, notamment, de mouvements de personnel, qui n'avaient pas été prévus, au moment même où le service avait dû repenser son organisation pour intégrer le recours généralisé au télétravail.

En outre, à la suite du contrôle initié au dernier trimestre par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation, le service a été très sollicité pour répondre aux attentes de celle-ci.

En définitive, en mobilisant nos énergies pour accélérer le traitement des dossiers, nous avons pu progressivement combler le retard constaté en début d'année, tout en assurant les nouvelles tâches qui nous ont été dévolues.

Les résultats ainsi obtenus, dans cette période difficile, témoignent bien de la capacité du service à s'adapter pour assurer sa mission avec efficacité, en privilégiant notamment l'amélioration constante de nos pratiques.

Dans l'exercice de mon nouveau mandat, qui a été renouvelé pour trois ans le 1er décembre 2020, je m'efforcerai de poursuivre cette orientation afin d'améliorer encore la qualité de nos prestations, en accordant aussi une grande importance, comme cela a été le cas jusqu'à présent, à la formation continue pour maitriser des sujets toujours plus complexes.

Cette amélioration de nos process doit ainsi nous valoir de mieux répondre aux attentes croissantes à l'égard de la médiation. Celles-ci ne pourront en effet être réellement satisfaites que si l'on parvient à libérer le temps nécessaire pour rester à l'écoute des consommateurs et à bien prendre en compte leurs préoccupations afin d'émettre des propositions de solution les mieux adaptées à leur situation.

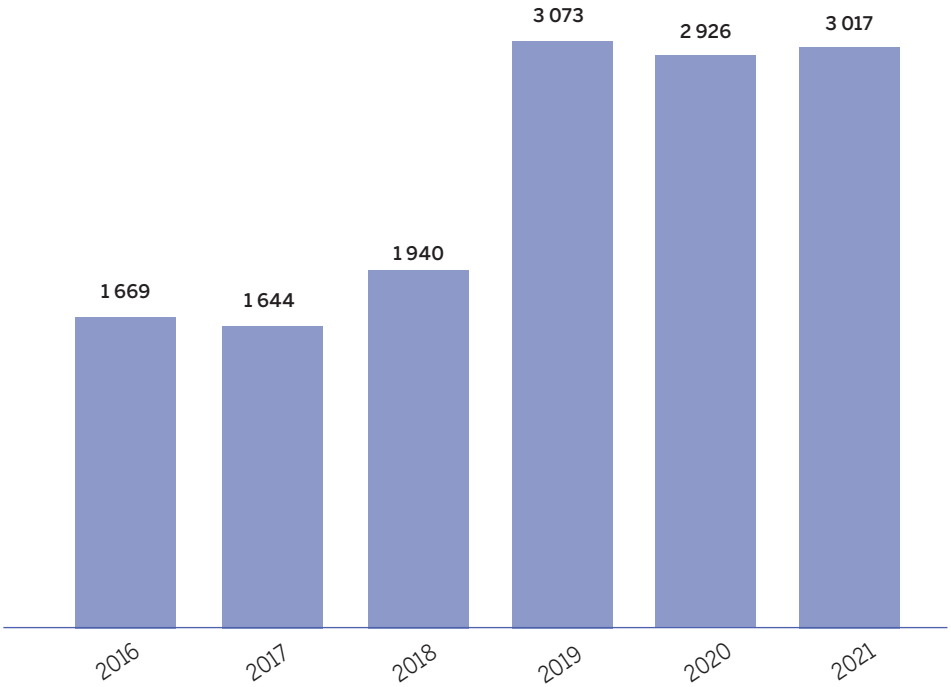
L'activité du Médiateur auprès de l'ASF en 2021

Les saisines reçues par le Médiateur

Entre le 1er janvier et le 31 décembre 2021, le Médiateur auprès de l'ASF a réceptionné 3 017 saisines, contre 2 926 en 2020, ce qui représente une augmentation d'environ 3 % du nombre de saisines. En moyenne, ce sont 251 dossiers qui ont été réceptionnés chaque mois, soit par courrier, soit en ligne.

En 2021,
le Médiateur de l'ASF
a reçu
3 017
demandes

Évolution du nombre de demandes reçues par le Médiateur de l'ASF par an

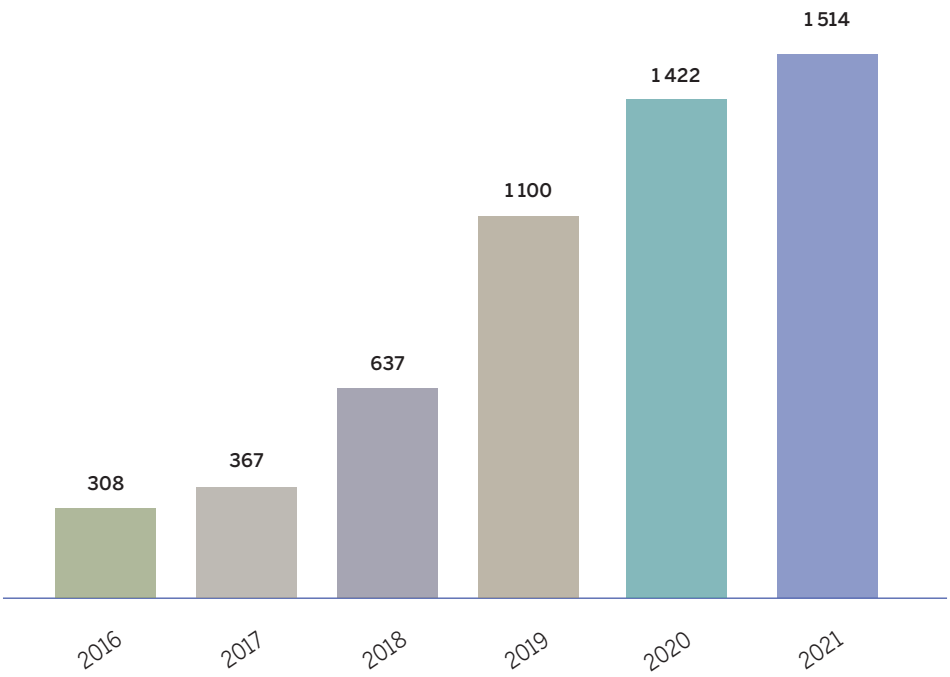


Aux termes de l'article R.612-1 du Code de la Consommation, *« Les parties ont la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation »*. Aussi, si dans la plupart des cas le consommateur nous saisit personnellement, nous avons été sollicités au cours de l'année 2021 dans 29 cas par une association de consommateurs, dans 13 cas par un proche du consommateur et dans 137 cas, par un professionnel du droit, un avocat, ou une protection juridique de compagnie d'assurance. Ces dernières saisines, en très nette augmentation par rapport aux années précédentes, révèlent une meilleure information sur l'existence de la médiation de la consommation comme mode alternatif de règlement des litiges.

Les saisines en ligne

De façon tout à fait prévisible, compte tenu notamment du contexte sanitaire, le nombre de saisines en ligne a poursuivi sa progression (1 514) au point de dépasser, pour la première fois, le nombre de saisines par courrier (1 503). Cette évolution devrait ainsi nous permettre de mener à bien, plus facilement, notre projet d'échanger par messages électroniques avec les réclamants qui nous communiqueront leur adresse mail.

Évolution des saisines en ligne



Les dossiers clôturés par le Médiateur au cours de l'année 2021

Comme il en avait été fait état dans notre rapport précédent, la CECMC (Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation) se réfère, pour évaluer l'activité effective des médiateurs de la consommation, à la notion de « dossiers traités » qui correspond aux dossiers clôturés au cours d'une période.

Ainsi, les statistiques qui suivent sont désormais fondées sur l'ensemble des dossiers clôturés entre le 1er janvier et le 31 décembre 2021, et ce, quelle que soit la date de réception de ces demandes.

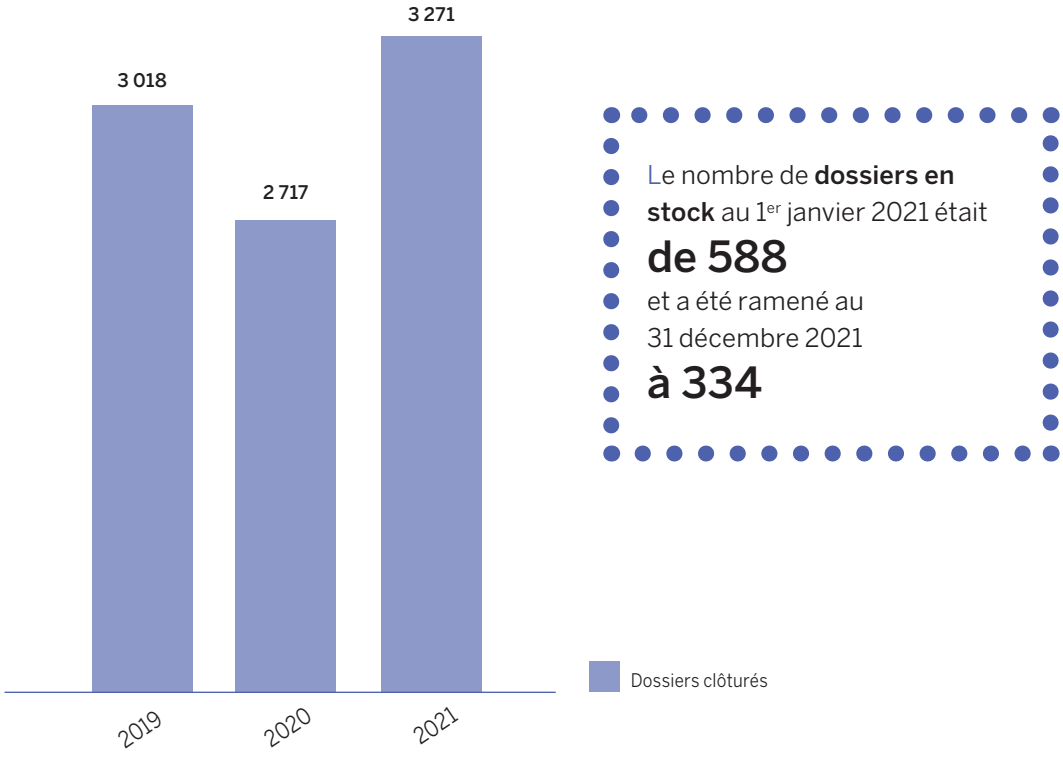
Cette méthode a l'avantage de présenter avec plus de pertinence l'activité du médiateur sur une période donnée.

Aussi, au cours de l'année 2021, ce sont 3 271 dossiers qui ont été clôturés.

Ce nombre, bien supérieur au nombre de dossiers reçus (3 017), inclut en effet les dossiers restés en suspens de traitement fin 2020, à la suite des difficultés d'organisation dues à la crise sanitaire et à des mobilités imprévues de personnel.

A titre d'illustration, le nombre de dossiers en stock au 1er janvier 2021 était de 588 et a été ramené au 31 décembre 2021 à 334.

Évolution du nombre de dossiers clôturés



Le nombre de **dossiers en stock** au 1er janvier 2021 était **de 588** et a été ramené au 31 décembre 2021 **à 334**

Les dossiers irrecevables en médiation clôturés au cours de l'année 2021

La recevabilité des dossiers en médiation relève de la seule compétence du Médiateur, au regard des éléments qui lui sont communiqués par le consommateur lors de sa saisine. A compter de la réception de la saisine, le médiateur dispose, selon l'article L.612-2 du Code de la consommation, d'un délai de 3 semaines pour notifier au réclamant le rejet de sa demande de médiation en prenant soin d'en préciser les motifs.

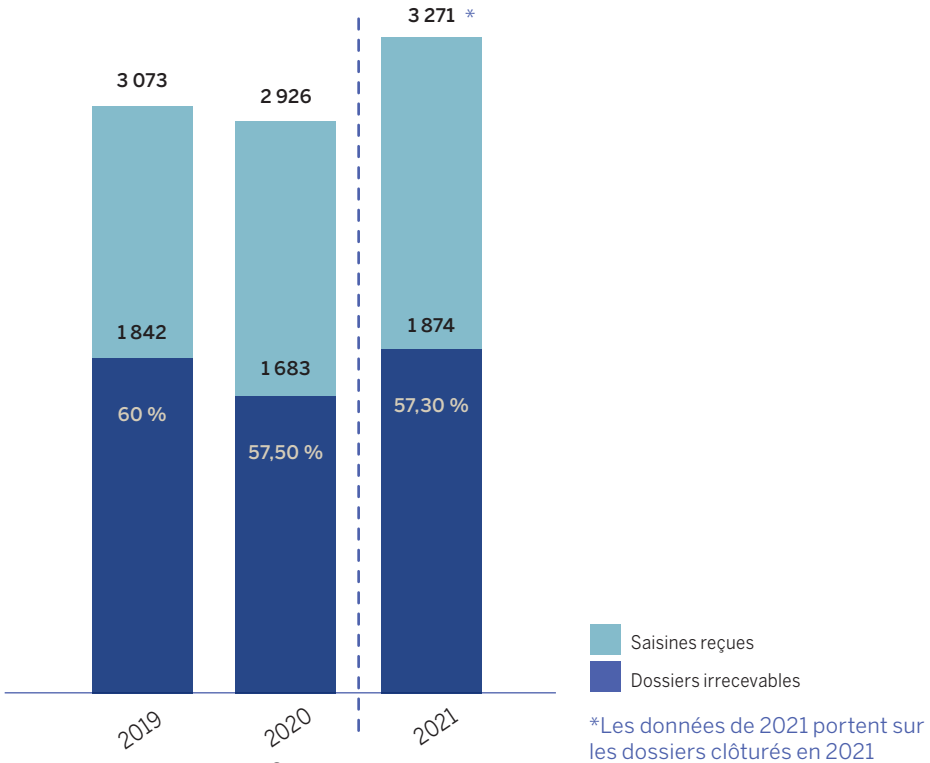
Au cours de l'année 2021, le Médiateur a notifié au réclamant l'irrecevabilité de sa saisine dans un délai moyen de 12 jours.

Sur les 3 271 dossiers clôturés au cours de l'année 2021, 1 874 étaient irrecevables, ce qui constitue une proportion encore trop importante (57,3 %) au regard des moyens mis en œuvre pour réduire ces cas pour lesquels, essentiellement, le consommateur n'a pas respecté le parcours de réclamation au sein de l'établissement.

Il convient de préciser qu'à la suite des travaux du Comité Consultatif du Secteur Financier, il a été convenu que *« lorsqu'un consommateur a un litige avec un professionnel, il peut saisir le médiateur au terme du processus de traitement des réclamations défini par chaque établissement et en tout état de cause, deux mois après sa première réclamation écrite auprès du professionnel, qu'il ait ou non reçu de réponse de la part du professionnel.*
Une réclamation écrite désigne tout écrit d'un consommateur actant un mécontentement envers un professionnel, quel que soit le service du professionnel auquel il est adressé : interlocuteur habituel, chargé de clientèle, service client, service réclamations, etc...
Cet écrit peut être fait sur papier ou sur tout autre support durable et doit impérativement comporter une date (correspondant à la date d'envoi au professionnel) qui fait courir le délai de la possible saisine du médiateur » (Rapport 2021, «La médiation bancaire et de l'assurance», CCSF, juillet 2021).

Aussi, notre médiation a mis en œuvre ces préconisations dès le 1er janvier 2022, ce qui a eu pour conséquence une diminution très significative du nombre de dossiers irrecevables.

Évolution du nombre de dossiers irrecevables en médiation



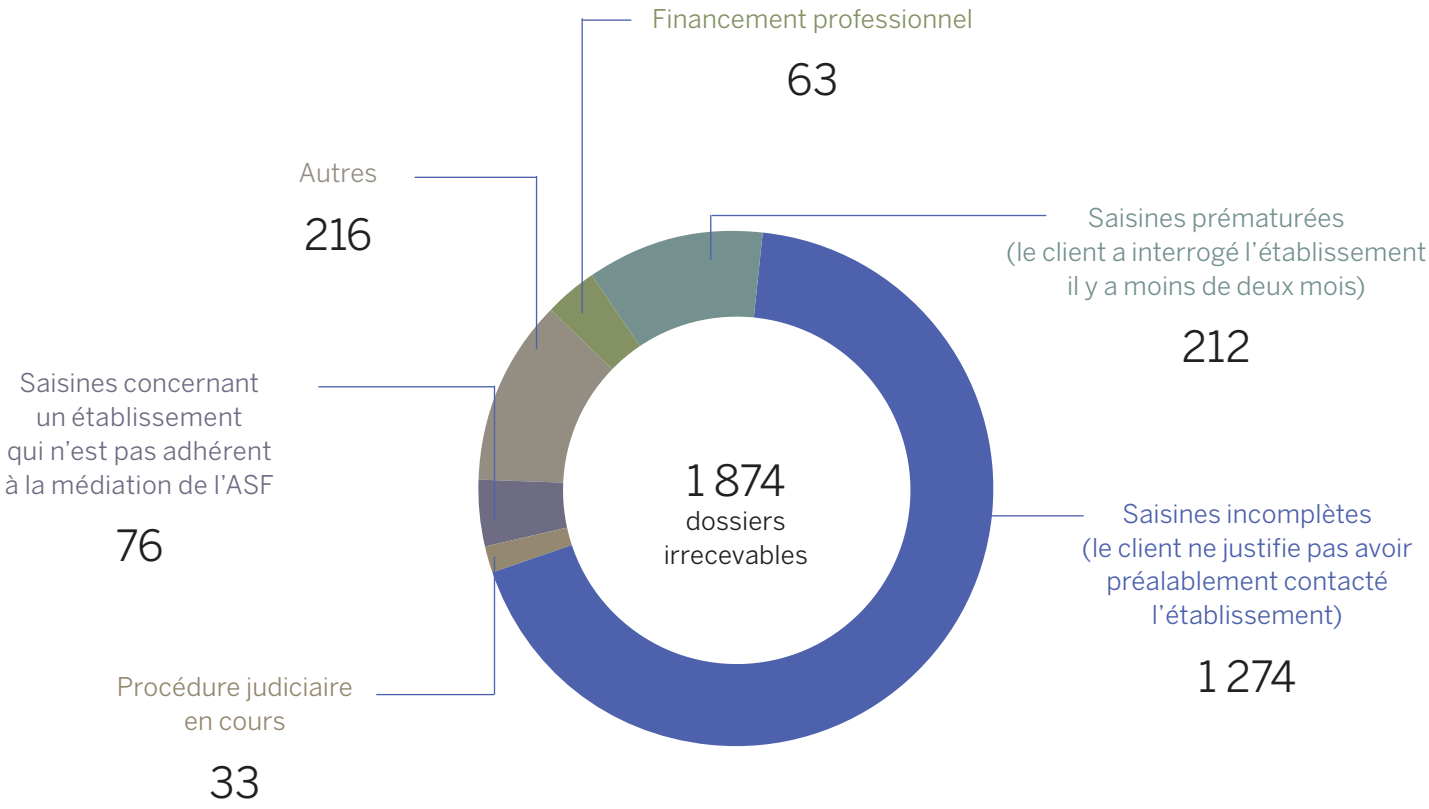
*Les données de 2021 portent sur les dossiers clôturés en 2021

Les motifs d'irrecevabilité sont strictement encadrés par le Code de la consommation.

Ainsi, 63 saisines étaient hors du champ de la médiation selon l'article L.611-3 du Code de la consommation, en l'espèce ces saisines émanaient de clients professionnels. Par ailleurs, 1 811 saisines étaient irrecevables au titre de l'article L.612-2 du Code de la consommation qui prévoit qu'un *« litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation lorsque :*

- *Le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ; le client doit donc justifier avoir manifesté son mécontentement par écrit à l'établissement, quel que soit le service, depuis plus de 2 mois, OU communiquer la réponse de l'établissement qu'il conteste.*
- *La demande est manifestement infondée ou abusive.*
- *Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal.*
- *Le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel.*
- *Le litige n'entre pas dans son champ de compétence ».*

Les motifs d'irrecevabilité en 2021

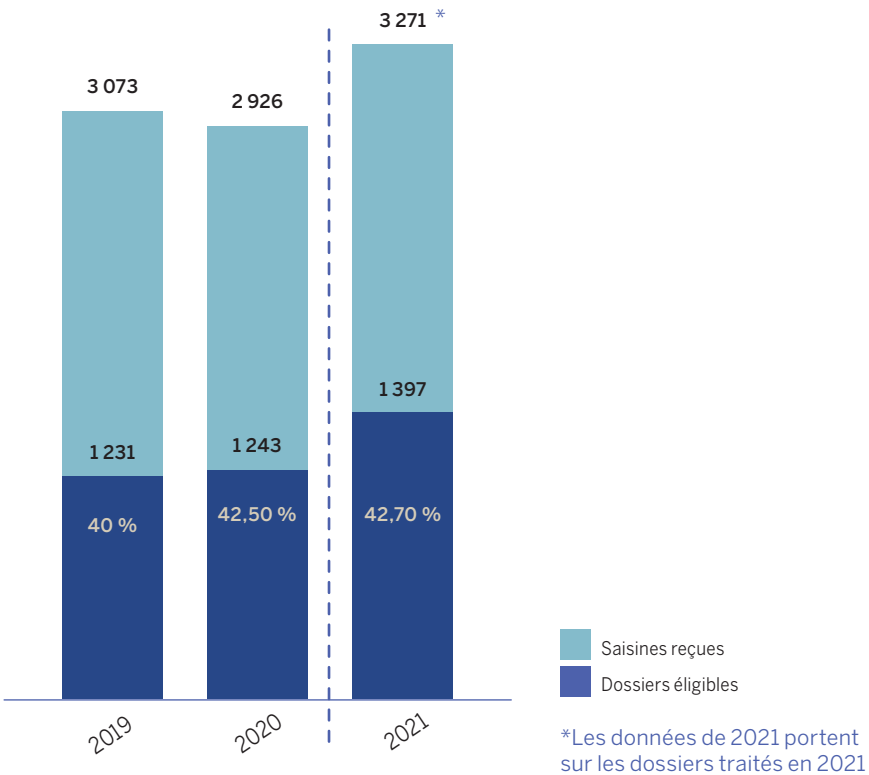


Les dossiers recevables en médiation clôturés au cours de l'année 2021

En 2021, ce sont 1 397 dossiers recevables qui ont été clôturés à la suite d'un accord amiable entre les parties ou d'une proposition de solution, ce qui représente 42,70 % des dossiers traités au cours de l'année 2021.

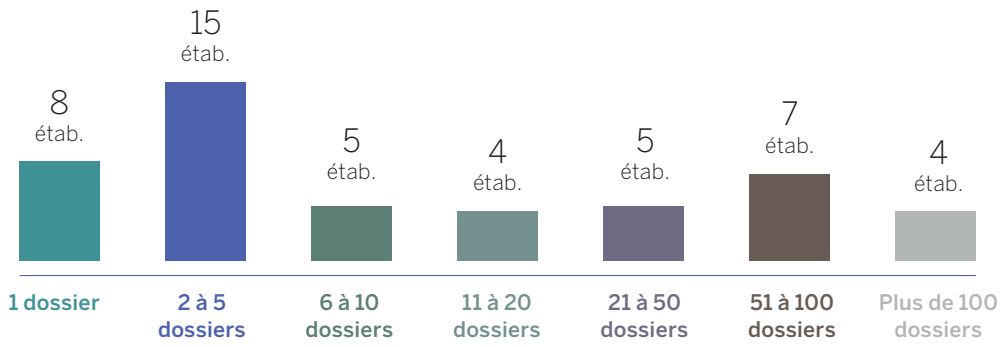
Par ailleurs, cela représente une augmentation de 21,4 % de dossiers recevables traités par rapport à 2020 (1 151). Il convient également de préciser que comme les années précédentes, nous n'avons enregistré aucun refus d'entrer en médiation de la part des professionnels.

Évolution du nombre de dossiers recevables en médiation

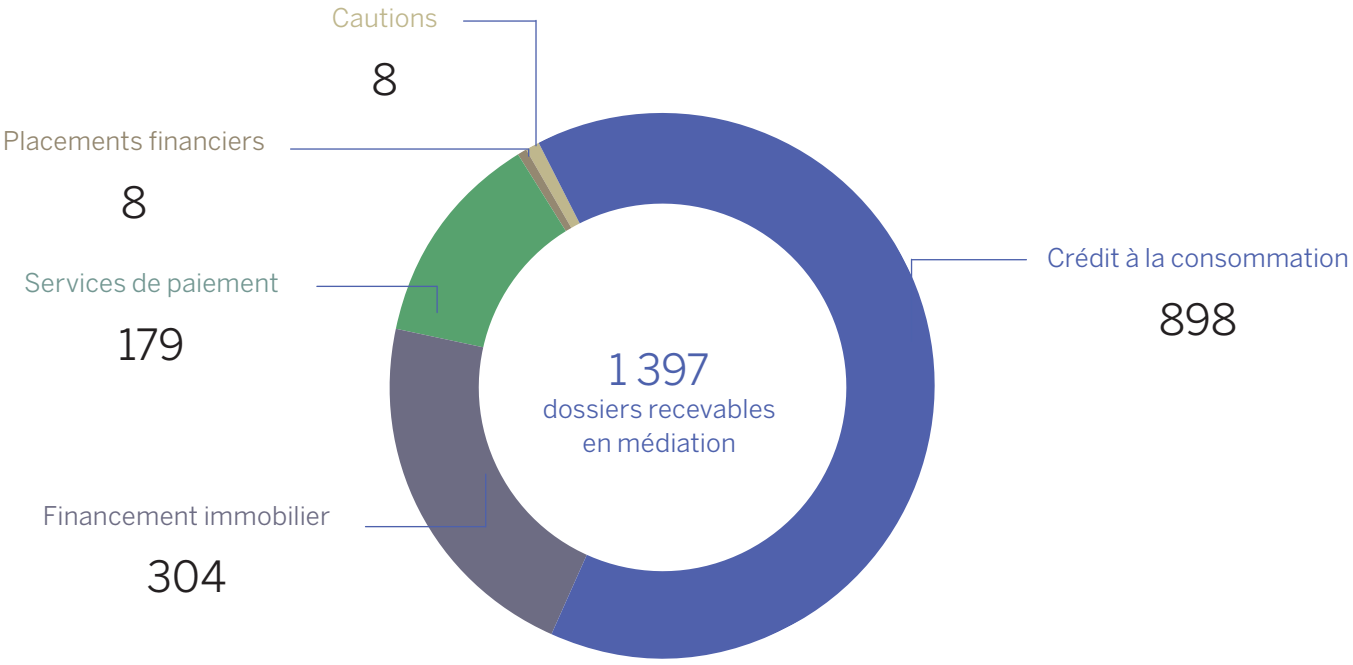


Répartition des dossiers clôturés au cours de l'année 2021 par établissement

En 2021, les 1 397 dossiers clôturés concernaient 48 établissements. 8 établissements ont été sollicités pour une seule saisine, alors que 4 établissements ont été concernés par plus de 100 dossiers admis en médiation.



Répartition par secteur des dossiers traités en 2021



La durée moyenne nécessaire au traitement des dossiers clôturés en 2021

Conformément à la réglementation, le point de départ retenu pour calculer ce délai est la date à laquelle le Médiateur a adressé la notification de recevabilité au consommateur.

Ainsi, si la notification est intervenue, en cours de l'année 2021, dans un délai de 12 jours à compter de la réception de la saisine, le délai qui a été nécessaire au Médiateur pour instruire les dossiers recevables et émettre une proposition de solution a été anormalement long (136 jours en moyenne pour les dossiers clôturés au cours de la période).

En effet, il convient de rappeler que 588 dossiers reçus en 2020 ont été clôturés au cours de l'année 2021 avec pour conséquence un allongement significatif des délais de traitement.

Cependant, le retard accumulé, au cours de l'année 2020, a pu être comblé en 2021 et nous considérons avoir rétabli une situation satisfaisante, les délais actuels de traitement étant inférieurs à 90 jours comme l'impose la réglementation.

Principales questions rencontrées par le Médiateur

Répartition des causes de saisine en pourcentage (%)

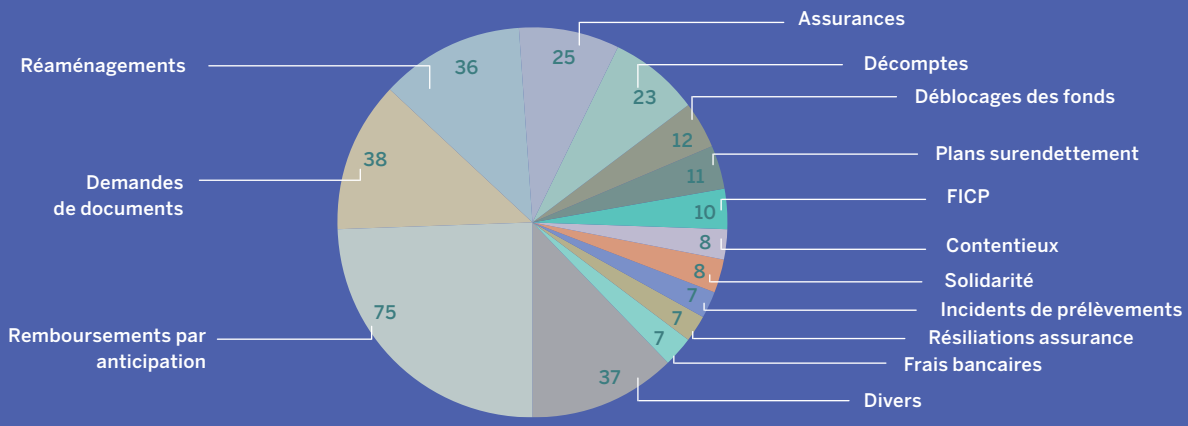
Questions posées	Répartition des dossiers traités				
(Par ordre décroissant pour le dernier exercice)	2018	2019	2020	**2021** (%)	**2021** (nbre)
Incidents de compte	18 %	11 %	11 %	**11 %**	**157**
Problèmes d'assurance	6 %	9 %	9 %	**10 %**	**141**
Remboursements anticipés	7 %	7 %	8 %	**10 %**	**135**
Restitution du véhicule (LOA)	-	4 %	7 %	**8 %**	**108**
Utilisations frauduleuses et vols de cartes	9 %	10 %	6 %	**7 %**	**104**
Décomptes (contestations ou demandes d'explication)	6 %	6 %	7 %	**6 %**	**80**
Demandes de documents	2 %	4 %	6 %	**5 %**	**77**
Réaménagements de dettes	6 %	6 %	9 %	**5 %**	**74**
Cas d'escroqueries	5 %	7 %	6 %	**5 %**	**67**
Contestations de souscription d'un prêt	4 %	3 %	5 %	**5 %**	**66**
Inscriptions FICP	5 %	4 %	4 %	**5 %**	**65**
Dossiers contentieux	4 %	3 %	3 %	**4 %**	**55**
Litiges sur du matériel ou des services financés	3 %	2 %	3 %	**3 %**	**46**
Résiliations de crédit	3 %	2 %	2 %	**2 %**	**27**
Plans de surendettement (mise en place, gestion)	2 %	2 %	1 %	**2 %**	**26**
Contestations de solidarité entre co-emprunteurs	2 %	2 %	1 %	**2 %**	**24**
Litiges sur le fonctionnement d'un crédit renouvelable	4 %	1 %	1 %	**1 %**	**19**
Contestations de frais bancaires	3 %	3 %	2 %	**1 %**	**18**
Déblocages de fonds	-	-	2 %	**1 %**	**17**
Divers (1)	11 %	12 %	7 %	**7 %**	**91**
Nombre total des questions	895	1 231	1 243	**100 %**	**1 397**

(1) Cette rubrique regroupe des catégories ne dépassant pas une demande par mois. Elle concerne des sujets aussi divers et variés que : contestations du taux d'intérêt, mises en place du prêt, saisies de véhicules, problèmes induits par des successions, rétractations tardives, chèques impayés etc.

Comme chaque année, certains thèmes évoqués au cours de l'année 2021 seront détaillés dans ce rapport.

LE CRÉDIT IMMOBILIER

En matière de financement immobilier, parmi les 304 dossiers relevant de notre compétence traités en 2021, 38 concernaient des demandes de documents, 36 consommateurs sollicitaient un réaménagement, et 75 réclamations concernaient la thématique du remboursement par anticipation.



Au sein de cette catégorie, nous avons été amenés à traiter des demandes portant plus particulièrement sur l'indemnité de remboursement par anticipation.

Nous notons que les consommateurs fondent une partie de leurs demandes sur les dispositions de l'article L.313-48 du Code de la consommation *« pour les contrats conclus à compter de la date d'entrée en vigueur de la loi n° 99-532 du 25 juin 1999 relative à l'épargne et à la sécurité financière, aucune indemnité n'est due par l'emprunteur en cas de remboursement par anticipation lorsque le remboursement est motivé par la vente du bien immobilier faisant suite à un changement du lieu d'activité professionnelle de l'emprunteur ou de son conjoint, par le décès ou par la cessation forcée de l'activité professionnelle de ces derniers »* afin d'obtenir une exonération d'indemnité de remboursement anticipé.

En effet, les réclamants s'appuient sur la large marge d'interprétation que cet article peut présenter, pour tenter de bénéficier d'une des exonérations citées par celui-ci.

L'indemnité de remboursement anticipé

Monsieur A. nous a saisis d'une demande d'exonération d'indemnité de remboursement par anticipation au motif que son épouse aurait fait l'objet d'une cessation forcée d'activité, motif prévu par l'article L.313-48 du Code de la consommation.

Il produit en ce sens l'arrêté municipal mettant fin au détachement fonctionnel, en qualité de Directrice Générale des Services, de cette dernière.

Il arguait notamment que si les textes qui s'appliquent aux fonctionnaires sont différents de ceux applicables aux personnes travaillant dans le secteur privé, la situation de son épouse était assimilable à celle d'un cadre du secteur privé.

Après avoir consulté notre correspondant, nous notons que la fin d'un détachement fonctionnel ne rompt pas les liens entre le fonctionnaire et la collectivité territoriale. Le fonctionnaire bénéficie également d'un droit au maintien en surnombre. Le fonctionnaire bénéficie alors du maintien de son traitement, qui lui est toujours versé par son employeur, et conserve son statut.

Le Médiateur a donc rappelé au réclamant que lors du licenciement d'un salarié du secteur privé, tous les liens entre lui et son employeur sont rompus. Ses revenus ne lui sont plus versés et il peut bénéficier des allocations chômage et prend le statut de demandeur d'emploi.

Dès lors, la fin de détachement sur emploi fonctionnel ne saurait s'analyser comme une cessation forcée d'activité et l'indemnité de remboursement par anticipation restait due. Nous avons donc confirmé que le réclamant ne pouvait pas bénéficier de l'exonération de l'indemnité de remboursement anticipé.

Les difficultés d'application des contrats

Madame G. avait signé en mars 2017 un avenant de renégociation du taux de son prêt. Cet avenant n'étant pas conforme, l'établissement en a adressé un nouvel exemplaire à Madame G. qui ne l'a jamais reçu.

En avril 2020, Madame G. rembourse l'intégralité de son prêt par anticipation et constate que l'avenant n'a pas été mis en place en 2017, comme elle le croyait. Madame G. a donc demandé à l'établissement de lui rembourser la somme qu'elle aurait économisée si le taux avait été révisé comme prévu. L'établissement a refusé ce remboursement.

Dans le cadre de l'instruction de ce dossier, le Médiateur a constaté que l'établissement n'avait pas effectué de suivi quant à la bonne réception du second avenant et que Madame G. n'avait pas non plus vérifié auprès de l'établissement la bonne mise en place des nouvelles conditions de son contrat.

En conséquence, le Médiateur a considéré que les torts étaient partagés et qu'il y avait lieu d'en imputer la perte pour moitié à chacune des parties.

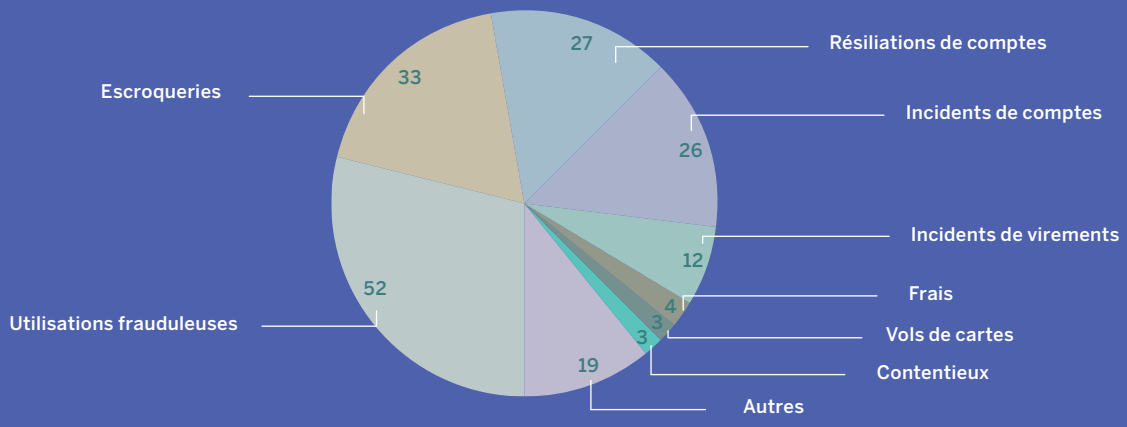
Cette solution a été acceptée par les deux parties.

LES SERVICES DE PAIEMENT

En 2021, nous avons traité 444 dossiers pour des litiges relatifs aux services de paiement, 179 d'entre eux ont été déclarés éligibles à la médiation.

47 % des dossiers compétents portent sur des litiges relatifs aux utilisations frauduleuses de carte et escroqueries (29 % pour les utilisations frauduleuses et 18 % pour les escroqueries). La catégorie des litiges résultant d'une utilisation frauduleuse de carte devrait connaitre une diminution, avec la mise en place par les établissements du dispositif d'authentification forte prévu par la directive DSP2.

Enfin, 15 % des dossiers recevables de cette catégorie concernent des litiges relatifs à la résiliation unilatérale des comptes, à la suite notamment de la non-communication par les titulaires de compte des justificatifs sollicités par les établissements, en application de la règlementation sur la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme.



L'escroquerie

À la suite d'une demande d'information sur le site d'une société d'investissement, Monsieur D. a été contacté par un agent financier qui lui a proposé un contrat de capitalisation très attractif et sans risque. Par la suite, il a été contacté par le responsable financier du même organisme, qui lui a adressé un contrat de 45 pages, en lui demandant de signer la page 4, et de lui communiquer sa pièce d'identité ainsi qu'une domiciliation bancaire.

Monsieur D. a signé le contrat et communiqué les éléments demandés à son interlocuteur. Il a reçu en retour un RIB à son nom ainsi que les codes d'accès pour accéder à son espace client. Il a effectué, le 24 février 2021, un virement de 1 000€ pour ouvrir ledit compte. Après avoir constaté que son compte évoluait comme promis, avec perception d'intérêts conséquents, il a procédé à deux virements complémentaires, l'un de 25 000€ le 02/03/21 et l'autre de 5 000€ le 07/03/21.

Sa compagne a également procédé à deux virements de 1 000€ et 5 000€. Le 9 mars 2021, le service fraude de sa banque l'a contactée pour l'avertir du caractère douteux des opérations. En effet, l'IBAN figurant sur le RIB de Madame était strictement identique à l'IBAN figurant sur le RIB de Monsieur D. Les virements ayant été bloqués à temps, les fonds ont pu lui être restitués. Monsieur D. a alors découvert la supercherie et déposé plainte pour escroquerie le 16/03/21, puis demandé à son établissement bancaire le remboursement de la fraude. Ce que l'établissement a refusé.

Il reproche à l'établissement d'avoir refusé de lancer une procédure de RECALL des virements litigieux et d'avoir manqué à ses obligations en ne l'alertant pas sur le caractère douteux de ces opérations.

Après instruction du dossier, le Médiateur a relevé les points suivants :

- Concernant la procédure de RECALL

La procédure de RECALL répond à des conditions d'application strictes. Elle doit notamment être initiée dans les 10 jours suivant le virement contesté. De plus, son succès est conditionné par la réponse de la banque bénéficiaire, qui dispose de 15 jours pour se prononcer. Un défaut de réponse dans ce délai vaut réponse négative. À la date de la contestation de Monsieur D., le délai de 10 jours était expiré.

• Concernant les obligations de l'établissement bancaire

Le banquier est tenu à un devoir de vigilance qui lui impose la détection des irrégularités formelles ou matérielles. Le virement d'un montant inhabituellement élevé ou à destination d'un bénéficiaire étranger n'est pas assimilable à une anomalie apparente.

En effet, si les conditions d'exécution de l'opération sont réunies, cela ne peut entraîner un refus d'exécution de la part du banquier. Autrement dit, lorsque le titulaire du compte a donné son consentement et que le compte est suffisamment provisionné, l'établissement bancaire est tenu d'exécuter l'ordre de virement.

En l'espèce, le compte de Monsieur D. était provisionné et il reconnaissait avoir initié les virements.

En outre, les banques sont tenues à un devoir de non-immixtion qui leur impose de ne pas intervenir dans les affaires de leurs clients, lorsque les ordres de paiement ne sont pas irréguliers.

En l'espèce, les virements ont été vérifiés par le service fraude de l'établissement qui n'a pas détecté d'élément suspect. En effet, l'établissement de Monsieur D., qui n'a eu connaissance que du RIB de ce dernier, n'a pas été en mesure de détecter le caractère frauduleux de celui-ci, contrairement à la banque de Madame D., qui disposait des deux RIB falsifiés.

En conséquence, le Médiateur a constaté que le délai pour engager la procédure de RECALL était dépassé et que l'établissement n'a pas manqué à son devoir de vigilance. Il a donc conclu que la responsabilité de l'établissement ne pouvait être engagée.

La connaissance appropriée de la relation d'affaires

Monsieur R. sollicite notre intervention auprès d'un établissement de services de paiement, car il conteste la clôture de son compte carte.

En effet, dans le cadre de la procédure dite de KYC (Know Your Customer), l'établissement avait demandé à Monsieur R. de fournir des justificatifs concernant ses revenus.
Monsieur R. nous a indiqué qu'il n'avait pas souhaité envoyer les justificatifs demandés, car il contestait le fait de devoir justifier ses revenus auprès de plusieurs établissement financiers.

Monsieur R. indiquait que dans la mesure où son établissement bancaire lui avait déjà demandé plusieurs justificatifs dans le cadre de la procédure de KYC, il n'avait pas besoin de justifier de nouveau ses revenus auprès de l'établissement de son compte carte.
En l'absence des justificatifs demandés, l'établissement a procédé à la clôture de son compte-carte.

En effet, l'article R.561-12 du Code monétaire et financier dispose que : *« Pendant toute la durée de la relation d'affaires, les établissements recueillent, mettent à jour et analysent les éléments d'information qui permettent de conserver une connaissance appropriée et actualisée de leur relation d'affaires. La nature et l'étendue des informations collectées ainsi que la fréquence de la mise à jour de ces informations et l'étendue des analyses menées sont adaptées au risque de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme présenté par la relation d'affaires (...) ».*

Ainsi, nous avons expliqué à Monsieur R. que les mesures appliquées par les établissements financiers font partie d'un processus dans lequel plusieurs contrôles et vérifications sont effectués, afin de lutter contre le financement du terrorisme et le blanchiment de capitaux. Par ailleurs, nous avons indiqué à Monsieur R. que conformément à cet article, le recueil de ces informations concernait bien tous les établissements financiers.

En effet, nous lui avons expliqué que cette procédure devait non seulement être appliquée par son établissement bancaire, mais aussi par son établissement de service de paiement.

Aussi, nous avons rappelé à Monsieur R. que conformément aux conditions générales de son contrat, l'établissement pouvait mettre fin à son contrat s'il estimait cela *« nécessaire aux fins de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme »*.

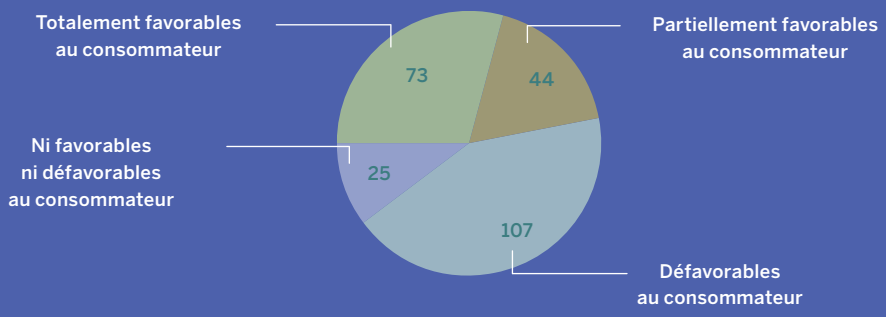
Nous avons donc considéré que l'établissement de services de paiement était fondé à procéder, en l'absence des justificatifs demandés, à la clôture du compte-carte de Monsieur R.

LA LOCATION AVEC OPTION D'ACHAT

Nous avons clôturé, au cours de l'année 2021, 499 saisines portant sur un contrat de location avec option d'achat, dont 249 qui étaient éligibles. Si les contrats de LOA permettent de financer tous types de biens, ce sont majoritairement des financements de véhicules que nous sommes amenés à examiner.

De façon constante, ce sont les problématiques de fin de contrat qui concernent la plus grande part de ces litiges. Plus particulièrement ce sont les frais de restitution des véhicules qui font l'objet de nombreuses contestations, en dépit des efforts des professionnels pour informer au mieux les consommateurs.

Répartition des propositions de solution



Contestation des frais et sous-kilométrage

Monsieur A. nous a sollicités à la suite d'un désaccord avec un établissement sur la facture de restitution de son véhicule. En 2017, il avait souscrit un contrat de location avec option d'achat portant sur un véhicule pour une durée de 36 mois et 55 000 km et la restitution du véhicule avait eu lieu au mois de juillet 2020.

Monsieur A. faisait valoir, dans la cadre de sa saisine, qu'il avait restitué le véhicule avec un kilométrage inférieur à celui qui avait été prévu contractuellement - en l'espèce 36 294 kilomètres - et contestait les frais de remise en état que l'établissement lui réclamait, d'un montant de 1 762,08€.

Monsieur A. reprochait à l'établissement d'appliquer, pour évaluer l'état du véhicule, des critères plus sévères que les pratiques courantes de la profession. C'est ainsi qu'il se référait à l'accord professionnel du SNLVLD*, daté de 2016, et faisait valoir qu'il avait restitué son véhicule dans l'état standard qui était attendu contractuellement.

Afin de préparer au mieux la restitution du véhicule et éviter les frais de remise en état, un guide reprenant les points de vigilance lui avait été communiqué par mail quelques semaines avant la restitution. Or, après examen de ce guide, nous avons constaté qu'il faisait apparaître un niveau d'exigence comparable à l'accord professionnel invoqué relatif à la location de véhicules en longue durée.

Lors de la restitution de son véhicule, une expertise contradictoire avait été effectuée par une société indépendante au terme de laquelle avait été dressé un procès-verbal. Cette expertise par un professionnel désigné par le bailleur était prévue dans le contrat de Monsieur A. Ce rapport prévoyait notamment des interventions qui ne relevaient pas de l'usure normale du véhicule et mentionnait des pneus en mauvais état.

Nous avons, dans le cadre de l'instruction du dossier de Monsieur A. demandé les photos prises par l'inspecteur lors de la restitution, afin de vérifier si la localisation et le type de dégâts correspondaient au cahier des charges de l'établissement.

> Il est conseillé aux établissements concernés de communiquer ce guide de restitution lors de la souscription du contrat de location, afin de garantir une parfaite information du client quant à l'état attendu du véhicule au moment de sa restitution.

*Syndicat National des Loueurs de Véhicules Longue Durée

Il en est ressorti que la facturation des dégâts était justifiée concernant les jantes, qui présentaient des rayures supérieures à 10 cm, le pare-choc qui présentait de nombreux éclats, la garniture de la porte arrière gauche, qui etait déchirée sur plus de 2 mm comme la jupe arrière rayée sur plus de 10 cm, la porte arrière droite dont la photo faisait également apparaitre un enfoncement. De la même façon, chaque pneu présentait effectivement une déchirure ou une entaille. Nous avons toutefois fait valoir que les conditions prévues par le guide de restitution ne permettaient pas de facturer la remise en état de la porte avant gauche, et à ce titre, nous avons demandé à l'établissement d'annuler les frais correspondants.

Monsieur A. indiquait également que le sous-kilométrage constaté lors de la restitution de son véhicule aurait dû permettre de compenser les frais de remise en état.

Lors de la souscription, chaque client dispose de la faculté de choisir le kilométrage désiré, entre 10 000 et 150 000 kilomètres ainsi que la durée de son engagement, de 24 à 39 mois. Aussi, Monsieur A. a lui-même choisi la durée de son engagement et le nombre de kilomètres qu'il envisageait d'effectuer, soit 55 000 kilomètres en 36 mois. Les conditions financières de son contrat, et notamment le montant des loyers avaient donc été calculées en fonction de ces éléments.

Nous avons également constaté qu'il n'était pas prévu contractuellement de compensation financière en cas de restitution du véhicule avec un kilométrage inférieur à celui prévu initialement, le contrat de location avec option d'achat étant conclu pour une durée et un kilométrage fixe et déterminé lors de sa conclusion.

Aussi, Monsieur A. faisait valoir que l'absence d'une telle clause constituait selon l'article L.212-1 du Code de la consommation « un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat », le contrat prévoyant une facturation supplémentaire en cas de sur-kilométrage. Nous avons rappelé à Monsieur A. que la notion de déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties s'appréciait au regard des engagements réciproques mais aussi du principe de la liberté des conventions.

En l'espèce, aux termes du contrat de location avec option d'achat, il était prévu que *« Lors de la restitution, le kilométrage du véhicule est relevé. En présence d'un avenant spécifique mentionnant un kilométrage contractuel, le kilométrage excédentaire fera l'objet d'une facturation selon les modalités dudit avenant. ».*

L'avenant au contrat prévoyait en effet *« En cas de sur-kilométrage en fin de Contrat, le coût du kilomètre excédentaire est de 0,0007 % de la valeur de reprise TTC telle qu'indiquée ci-dessous. Au-delà d'une franchise de 1 000 Km, ce coût est facturé au Locataire lors de la restitution du véhicule ».*

Nous avons conclu que cette clause ne pouvait être ni assimilée à une clause abusive au sens de l'article R.212-1, ni présumée abusive au sens de l'article R.212-2 du Code de la consommation.

Par ailleurs, le principe d'une compensation financière en cas de sur kilométrage supplémentaire ne figure pas non plus dans la Recommandation N°86-01 de la Commission des clauses abusives relative aux contrats de location avec option d'achat ou promesse de vente de biens de consommation.

Au contraire, la Cour d'appel de Toulouse a rappelé dans un arrêt du 2 novembre 2018 que la clause prévoyant une indemnité en cas de dépassement kilométrique relève de la liberté contractuelle, considérant que le forfait kilométrique, négocié entre les parties, a déterminé le montant des loyers et donc l'équilibre financier du contrat. *« En l'espèce, le contrat n'impose pas la restitution du véhicule suivant les normes Argus, mais prévoit au titre des conditions particulières négociées entre les parties, la souscription d'un kilométrage de 60 000 kilomètres, ce kilométrage étant à mettre en corrélation avec le montant des loyers ».*

Aussi, si l'établissement était libre de prévoir une indemnité financière en cas de dépassement kilométrique, il était également libre, en l'absence d'obligation légale, de ne pas valoriser contractuellement les kilomètres non parcourus.

Monsieur A. affirmait pour finir que le contexte de crise sanitaire l'avait contraint à renoncer à deux voyages prévus au printemps 2020 et que c'est de ce fait qu'il avait restitué son véhicule avec un kilométrage bien inférieur à celui estimé lors de la souscription.

Tout en admettant les empêchements qu'il avait pu avoir du fait de cette crise, nous avons retenu que Monsieur A. avait disposé d'une période de 36 mois pour effectuer

les 55 000 kilomètres annoncés et que la durée du confinement n'ayant représenté que quelques semaines sur cette période, celle-ci ne pouvait expliquer à elle seule l'important décalage entre le kilométrage prévu contractuellement et la distance que Monsieur A. avait effectivement parcourue.

En définitive, au terme de l'instruction de ce dossier, nous n'avons pas été en mesure, en droit et en équité, de remettre en cause la position de l'établissement, et de donner suite à la totalité de la demande de compensation financière de Monsieur A.

Nous avons toutefois préconisé, en complément des frais partiellement annulés, une remise supplémentaire de 200 € afin de mettre un terme au litige.

Le consommateur, tout en maintenant certains arguments, a accepté cette proposition de solution, qui a également été acceptée par le professionnel, mettant ainsi fin au litige.

LES CRÉDITS À LA CONSOMMATION

En 2021, nous avons traité 1 949 dossiers en lien avec des crédits à la consommation, dont 898 ont été jugés recevables en médiation, soit 46 %.

Ce chiffre reste relativement stable d'une année sur l'autre, puisqu'il était de 43 % en 2020.

Les litiges sont variés et peuvent, par exemple, porter sur des problèmes d'assurances, des utilisations frauduleuses de cartes, des remboursements par anticipation ou encore des souscriptions de crédit.

En 2021, 7 % des dossiers de crédits à la consommation concernaient des remboursements par anticipation. Dans ce cas, le litige peut porter sur le remboursement lui-même, ou sur l'indemnité de remboursement anticipé, souvent contestée.

Il arrive également que les litiges portent sur un refus de financement de la part d'un établissement. À ce titre, il convient de rappeler que le droit français encadre la notion de *« liberté contractuelle »* (article 1102 du Code civil), qui dispose que *« Chacun est libre de contracter ou de ne pas contracter, de choisir son cocontractant et de déterminer le contenu et la forme du contrat »*.

Ainsi, si le médiateur ne peut se prononcer sur les raisons du refus de financement, il peut, par exemple, être amené à se prononcer sur les conditions dans lesquelles ce refus a été porté à la connaissance du consommateur.

Le refus de financement

Nous avons été saisis par Monsieur B. au sujet d'un refus de financement en quatre fois sans frais. Il indiquait qu'un tel financement lui avait été refusé alors que, s'agissant d'un contrat d'adhésion, seul son consentement manquait à la formation du contrat.

Monsieur B. affirmait donc que le refus de financement était discriminatoire, mais il ne rapportait aucune preuve allant dans ce sens, et ne justifiait pas avoir subi un préjudice.

Nous avons donc interrogé notre correspondant, qui nous a confirmé qu'un refus de financement fondé sur des critères non discriminants a été opposé à Monsieur B.

Après avoir rappelé le principe de liberté contractuelle qui autorise toute personne à choisir de contracter ou non, nous avons rappelé à Monsieur B. que l'article 1113 du Code civil prévoit que *« le contrat est formé par la rencontre d'une offre et d'une acceptation par lesquelles les parties manifestent leur volonté de s'engager »*.

Nous avons également souligné que pour être qualifiée d'offre, la proposition doit mentionner les éléments essentiels du contrat, conformément aux dispositions de l'article 1114 du même Code, ce que nous ne pouvions pas vérifier. La qualification d'offre n'était alors pas certaine.

Aussi, nous avons indiqué à Monsieur B. qu'en tout état de cause, l'article 1116 du Code civil donne à l'émetteur d'une offre la possibilité de se rétracter dans un délai raisonnable. Ainsi, l'établissement pouvait valablement retirer son offre.

Le Médiateur a donc conclu qu'en l'absence de rencontre d'une offre et d'une acceptation, aucun contrat n'est formé. Il en résulte que la qualification de contrat d'adhésion ne pouvait pas être retenue.

Par ailleurs, nous avons constaté que le contrat cible du financement a été conclu et ne relevions pas de préjudice matériel ou moral. Nous avons donc confirmé la position de l'établissement.

L'indemnité de remboursement anticipé

L'article L.312-34 du Code de la consommation prévoit la possibilité de rembourser par anticipation les contrats de crédit à la consommation. L'alinéa 1 de cet article dispose que *« L'emprunteur peut toujours, à son initiative, rembourser par anticipation, en partie ou en totalité, le crédit qui lui a été consenti. Dans ce cas, les intérêts et frais afférents à la durée résiduelle du contrat de crédit ne sont pas dus. ».*

Cela étant précisé, c'est dans ce cadre que Monsieur Z. sollicite notre intervention afin d'obtenir le remboursement du montant de l'indemnité de remboursement anticipé qu'il a versé.

Monsieur Z. conteste l'application de cette indemnité de remboursement anticipé au motif que la conseillère lui aurait affirmé, au moment de la souscription du crédit, que cette indemnité ne lui serait pas demandée en cas de remboursement par anticipation. Cette dernière lui aurait précisé que la mention de l'indemnité de remboursement anticipé devait figurer dans le contrat en raison d'une obligation légale.

Nous avons relevé que la clause litigieuse ne faisait que reprendre les termes de l'article L.312-34 alinéa 3 du Code de la consommation selon lequel *« le prêteur peut exiger une indemnité qui ne peut dépasser 1 % du montant du crédit faisant l'objet du remboursement anticipé si le délai entre le remboursement anticipé et la date de fin du contrat de crédit est supérieur à un an. ».*

En effet, nous avons précisé à Monsieur Z. que l'indemnité de remboursement anticipé est généralement exigée, conformément à ce qui figure dans la loi et dans les contrats de crédit.

A défaut de pouvoir se fonder sur les allégations orales du réclamant, le Médiateur s'est référé aux stipulations contractuelles. Ainsi, Monsieur Z. n'a pu obtenir le remboursement de l'indemnité de remboursement anticipé.

Toutefois, il est compréhensible que les dispositions du Code de la consommation ainsi que les stipulations contractuelles aient pu prêter à confusion. Monsieur Z. pensait, à juste titre, que l'établissement avait la possibilité d'exiger une indemnité de remboursement anticipé et non que cette dernière serait nécessairement exigée.

C'est pourquoi, le Médiateur préconise que le contrat fasse clairement apparaître, lorsque c'est le cas, que l'indemnité de remboursement anticipé est systématiquement exigée. Cette précision permettra d'éviter la persistance d'un doute dans l'esprit du consommateur sur l'interprétation de la clause concernant le paiement de l'indemnité de remboursement anticipé.

Résultats de l'intervention du Médiateur

Concernant les 1 397 dossiers instruits et pour lesquels le médiateur a émis une proposition de solution en 2021, 635 propositions étaient soit totalement favorables (481) soit partiellement favorables (154) au consommateur, 630 lui étaient défavorables, et 132 dossiers ne pouvaient être classés dans aucune de ces catégories.

En proportion, 49,8 % des propositions étaient défavorables aux consommateurs et 50,2 % étaient totalement ou partiellement favorables au consommateur.

Les propositions du Médiateur ont été, à une exception près, acceptées par les établissements.

Il convient de préciser que notre logiciel informatique a été modifié en janvier 2022 pour exercer un meilleur suivi des propositions de solution auprès des réclamants et s'assurer, en conséquence, de notre capacité à mettre un terme au litige qui les oppose à leur établissement. De la même façon, nous serons également en mesure de déterminer précisément la proportion d'accords amiables entre les parties, prévus par l'article R.612-3 du Code de la consommation, *« A défaut d'accord amiable entre elles [les parties], il leur propose une solution pour régler le litige »* qui étaient assimilés jusqu'à présent aux propositions totalement favorables aux consommateurs.

Enfin, le montant effectif total des avantages financiers pour les consommateurs s'est élevé en 2021 à 440 342 €.

Le plus petit montant accordé portait sur la somme de 1,12 € qu'un adhérent a admis de passer en perte dans le cadre du remboursement anticipé d'un prêt immobilier.

A l'inverse, l'avantage financier le plus conséquent a été admis dans le cadre du remboursement des sommes dues à la suite d'un blocage de compte, pour un montant de 52 000 €.

La répartition des dossiers, dont nous connaissons l'avantage financier, est la suivante :

- de 1 € à 100 € — 90 dossiers
- de 101 € à 1 000 € — 223 dossiers
- de 1 001 à 5 000 € — 83 dossiers
- de 5 001 € à 10 000 € — 8 dossiers
- plus de 10 000 € — 5 dossiers

Les 635 dossiers pour lesquels
il a été donné, en tout ou partie, satisfaction au requérant.

Thème	Nombre
Incidents de compte *	91
Remboursements anticipés	67
Problèmes d'assurances	64
Demandes de documents	54
Utilisations frauduleuses et vols de cartes	53
Restitution du véhicule	47
Cas d'escroqueries	34
Inscriptions au FICP	33
Décomptes	32
Contestations de souscription d'un prêt	23
Réaménagements de prêt	20
Résiliations de crédit	16
Dossiers contentieux	16
Frais bancaires	12
Plans de surendettement (mise en place, gestion)	11
Litiges sur du matériel ou des services financés	10
Litiges sur le fonctionnement d'un crédit renouvelable	7
Contestations de solidarité entre co-emprunteurs	7
Déblocages des fonds	6
Divers	32
Total	**635**

*Les incidents de compte comprennent également les incidents de chèque, de prélèvement et de virement.

Les 630 dossiers pour lesquels les réponses n'allaient pas dans le sens de la demande du requérant.

Thème	Nombre
Problèmes d'assurances	62
Remboursements anticipés	59
Restitution du véhicule	55
Utilisations frauduleuses et vols de cartes	47
Réaménagements de prêt	46
Incidents de compte	45
Contestations de souscription d'un prêt	40
Décomptes	34
Litiges sur du matériel ou des services financés	32
Dossiers contentieux	32
Cas d'escroqueries	30
Inscriptions au FICP	29
Contestations de solidarité entre co-emprunteurs	15
Demandes de documents	12
Litiges sur le fonctionnement d'un crédit renouvelable	11
Plans de surendettement (mise en place, gestion)	10
Déblocages de fonds	9
Résiliations de crédit	8
Frais bancaires	4
Divers	50
Total	**630**

LA SOLIDARITÉ ENTRE CO-EMPRUNTEURS EN MÉDIATION

Dans l'acception commune, le terme de solidarité se réfère à une idée de lien social poussant des individus à s'entraider et à collaborer. En cette période de troubles dus à la pandémie de Covid 19, ainsi qu'à la crise ayant lieu en Ukraine, le terme de solidarité a souvent été employé en ce sens, que ce soit par les médias ou par notre Gouvernement. Plus encore, des appels à la solidarité sont émis, invitant chacun à être solidaire.

Toutefois, dans le domaine juridique, le terme de solidarité revêt des implications différentes. La solidarité juridique n'est pas définie clairement par les textes. Si ses effets sont bien décrits, le législateur ne s'est pas attaché à lui donner une définition précise. Il est alors communément accepté que la solidarité correspond à une obligation engageant une pluralité de personnes.

S'agissant des crédits à la consommation, la solidarité est utilisée pour lier des emprunteurs, nous parlerons alors de solidarité passive, qui s'oppose à la solidarité active qui a pour effet de lier des créanciers. Cela aura pour effet de permettre au créancier de demander le paiement de l'intégralité de la somme due à l'un ou l'autre des emprunteurs.

Au cours de l'année 2021, nous avons instruit en médiation de nombreux dossiers relatifs à la mise en œuvre de la solidarité.

En premier lieu, nous avons noté les difficultés dont témoignent bien souvent les consommateurs pour comprendre la portée de la solidarité à laquelle ils seraient tenus. En effet, il est fréquent de constater la confusion, dans l'esprit du consommateur, entre le sens courant de la solidarité, évoqué précédemment, et l'interprétation qu'il convient de lui donner dans les relations contractuelles.

Aussi, l'absence de définition juridique de ce terme ne contribue pas à préciser la portée de l'engagement du consommateur.

Cependant, les textes prévoient qu'une fiche d'information précontractuelle doit être remise aux consommateurs. Cette dernière devrait ainsi leur permettre d'avoir une meilleure compréhension de la portée de leur engagement.
De même les dénominations utilisées dans les contrats sont souvent source de confusion pour les emprunteurs. Plus particulièrement, les appellations *« emprunteur »* et *« co-emprunteur »* laissent supposer que l'emprunteur supporte plus d'obligations que le co-emprunteur, alors que les engagements de ces deux parties sont identiques.

> Il nous parait donc recommandable, pour bien illustrer cette similitude d'engagements, de changer la dénomination dans les contrats en lui substituant les termes d'emprunteurs 1 et 2 ou A et B.

Enfin il existe également des cas où la solidarité n'est pas prévue contractuellement, notamment lorsque l'emprunteur est marié et indépendamment du choix d'un régime matrimonial. Il convient alors de rappeler que l'article 220 du Code civil prévoit que si chacun des époux peut valablement contracter seul, les deux époux n'en sont pas moins solidaires pour la couverture des dettes nécessaires à l'entretien du ménage ou à l'éducation des enfants.

En matière de crédit, le troisième alinéa de ce même article prévoit la règle inverse, c'est-à-dire que les époux ne sont en principe pas solidaires. Un tempérament à l'exception existe par ailleurs en cas de crédit portant sur des sommes modestes nécessaires aux besoins de la vie courante.

Cette hypothèse se pose dans le cadre des crédits renouvelables assortis d'une carte. Dans un tel cas, nous demandons la production de relevés de compte afin d'analyser la nature des opérations. Notre analyse relève que, souvent, la carte liée au crédit renouvelable est utilisée dans des enseignes de la grande distribution pour des achats quotidiens de petits montants. Ainsi, ces utilisations de crédit renouvelable entrent dans l'exception de l'alinéa 3 de l'article 220 du Code civil et donnent lieu à une solidarité des époux concernant le remboursement de ces montants. Nous en déduisons alors que les époux sont tenus solidairement du remboursement d'une telle dette.

En second lieu, nous sommes souvent saisis au titre de demandes de désolidarisation. C'est notamment le cas à la suite d'une séparation, lorsque les réclamants ne souhaitant plus être liés par un crédit demandent leur désolidarisation, pour que seul celui conservant la possession du bien financé soit tenu au remboursement.

L'absence de dispositions légales ou règlementaires comme de stipulations contractuelles, qui permettraient d'en préciser les modalités d'application, sont ainsi à l'origine de difficultés qui ne peuvent être résolues qu'au cas par cas.

En définitive cette brève présentation des questions qui nous sont soumises, ayant trait à la solidarité entre co-emprunteurs, révèle que les difficultés rencontrées résultent bien d'une insuffisante information des emprunteurs à cet égard. Nul doute qu'une meilleure perception par les emprunteurs des conséquences de la solidarité contribuerait à diminuer sensiblement le nombre de réclamations liées à ce sujet auprès des établissements et, par voie de conséquence, des saisines correspondantes du Médiateur.

Annexes

Annexe 1 :

Liste des établissements adhérant au système de la médiation de l'ASF

Annexe 2 :

Curriculum vitae du Médiateur auprès de l'ASF

Liste des établissements adhérant au système de la médiation de l'ASF

Nom de l'établissement	Adresse	
ACTION LOGEMENT SERVICES	19-21, quai d'Austerlitz CS 41455	75643 PARIS CEDEX 13
ALSABAIL – ALSACIENNE DE CREDIT-BAIL IMMOBILIER	7, place Brant BP. 80030	67001 STRASBOURG CEDEX
AMERICAN EXPRESS CARTE FRANCE	4, rue Louis Blériot	92561 RUEIL MALMAISON CEDEX
AXA BANQUE FINANCEMENT	203-205, rue Carnot	94138 FONTENAY SOUS BOIS CEDEX
BAIL-ACTEA	4, place Richebé	59000 LILLE
BMW FINANCE	Le Renaissance 3, rond point des Saules	78280 GUYANCOURT CEDEX
BOA France	20, rue de St Petersbourg	75008 PARIS
BPCE FINANCEMENT	5, rue Masseran	75007 PARIS
BPCE LEASE	30, avenue Pierre Mendès France	75013 PARIS
BPCE LEASE REUNION	32, Boulevard du Chaudron BP. 24 SAINTE CLOTILDE	97408 SAINT DENIS MESSAG CEDEX 9
CAISSE SOLIDAIRE	235, boulevard Paul Painlevé	59000 LILLE
CAPITOLE FINANCE - TOFINSO	2839, avenue la Lauragaise – B.P. 28208	31682 LABEGE CEDEX
CARREFOUR BANQUE	1, place Copernic	91051 EVRY CEDEX
CHOLET DUPONT	16, place de la Madeleine	75008 PARIS
CIFD - CREDIT IMMOBILIER DE FRANCE DEVELOPPEMENT	26-28, rue de Madrid	75384 PARIS CEDEX 08
C.G.L. - COMPAGNIE GENERALE DE LOCATION D'EQUIPEMENTS	69, avenue de Flandre	59708 MARCQ-EN-BAROEUL CEDEX
CLV – COMPAGNIE POUR LA LOCATION DE VEHICULES	9, rue Henri Barbusse	92230 GENNEVILLIERS
CM-CIC BAIL	12, rue Gaillon	75107 PARIS CEDEX 02

Nom de l'établissement	Adresse	
COFIDIS	Parc de la Haute Borne 61, avenue Halley	59866 VILLENEUVE D'ASCQ
COFIPLAN	1, boulevard Haussmann	75009 PARIS
COGEFI – CONSEIL DE GESTION FINANCIERE	11, rue Auber	75009 PARIS
COMPAGNIE DE FINANCEMENT FONCIER	4, quai de Bercy	94224 CHARENTON LE PONT
COMPAGNIE FINANCIERE DE BOURBON	32bis, rue Claude Chappe BP. 379	97829 LE PORT CEDEX
CORSABAIL	Diamant III, 6 avenue de Paris – BP. 310	20176 AJACCIO CEDEX 01
CREALFI	1, rue Victor Basch CS 7001	91068 MASSY CEDEX
CREDIPAR – COMPAGNIE GENERALE DE CREDIT AUX PARTICULIERS	9, rue Henri Barbusse	92230 GENNEVILLIERS
CREDIT AGRICOLE CONSUMER FINANCE	1, rue Victor Basch CS 7001	91068 MASSY CEDEX
CREDIT FONCIER DE FRANCE	4, Quai de Bercy	94224 CHARENTON LE PONT
CREDIT LIFT	C/O CA CONSUMER FINANCE Secrétariat Central B 3-6, rue du Bois Sauvage	91038 EVRY CEDEX
CREDIT LOGEMENT	50, boulevard Sébastopol	75155 PARIS CEDEX 03
CREDIT MUNICIPAL DE PARIS	55, rue des Francs Bourgeois	75181 PARIS CEDEX 04
CRESERFI – CREDIT ET SERVICES FINANCIERS	9, rue du Faubourg Poissonnière	75313 PARIS CEDEX 09
CRH - CAISSE DE REFINANCEMENT DE L'HABITAT	35, rue La Boétie 3ème Etage	75008 PARIS
DIAC	14, avenue du Pavé Neuf	93168 NOISY LE GRAND CEDEX
DIFFUCO	CS 96 709	50009 SAINT-LÔ CEDEX
DISPONIS	59, avenue de Chatou	92583 RUEIL MALMAISON
ECM – EPARGNE CREDIT DES MILITAIRES	Rue Nicolas Appert	83086 TOULON CEDEX 9
FCA BANK	6, rue Nicolas Copernic ZA TRAPPES ELANCOURT	78083 TRAPPES
FCA LEASING FRANCE	6, rue Nicolas Copernic ZA TRAPPES ELANCOURT	78083 TRAPPES
FCE BANK PLC	Succursale France 34, rue de la Croix de Fer	78174 SAINT GERMAIN EN LAYE CEDEX
FINANCIERE DES PAIEMENTS ELECTRONIQUES	18, avenue Winston Churchill	94220 CHARENTON LE PONT

Nom de l'établissement	Adresse	
FINANCIERE D'UZES	10, rue d'Uzès	75002 PARIS
FINANCIERE MEESCHAERT	12, rond-point des Champs Elysées	75008 PARIS
FINANCO	335, rue Antoine de Saint Exupéry Zone de Prat Pip Nord	29490 GUIPAVAS
FLOA BANK	6, avenue de Provence	75009 PARIS
FORTIS LEASE	12, rue du Port	92200 NANTERRE
FRANFINANCE	53, rue du Pont CS 90201	92724 NANTERRE
LEASYS FRANCE	6, rue Nicolas Copernic ZA Trappes Elancourt	78190 TRAPPES
LIXXBAIL	12, place des Etats Unis	92548 MONTROUGE CEDEX
LOCAM – LOCATION AUTOMOBILES MATERIELS S.A.S	29, rue Léon Blum	42000 SAINT-ETIENNE
LOOMIS FX GOLD & SERVICES	59-61, rue la Fayette	75009 PARIS
MACSF FINANCEMENT	10, Cours du Triangle de l'Arche TSA 40100	92919 PARIS LA DEFENSE CEDEX
MERCEDES-BENZ FINANCIAL SERVICES FRANCE	7, avenue Nicéphore Niepce	78180 MONTIGNY LE BRETONNEUX
MONEYGRAM INTERNATIONAL SPRL	2-4, rue Paul Cézanne	75008 PARIS
MY MONEY BANK	Tour Europlaza – La Défense 4 20, avenue André Prothin	92063 PARIS LA DEFENSE CEDEX
OFINA - OCEANIENNE DE FINANCEMENT	Immeuble Keana 93, rue Dumont d'Urville BP. 40201 Fare Tony	98713 PAPEETE (TAHITI) POLYNESIE FRANÇAISE
ONEY BANK	TSA 62022 – BP. 6	59895 LILLE CEDEX 9
OPEL BANK SA	1, avenue du Marais BP. 175	95105 ARGENTEUIL CEDEX
OUDART S.A.	10A, rue de la Paix	75002 PARIS
PRIORIS S.A.S.	69, avenue de Flandre	59708 MARCQ EN BAROEUL CEDEX

Nom de l'établissement	Adresse	
REVOLUT FRANCE	3 rue de Stockholm Patchwork Saint Lazare	75008 PARIS
RIA FRANCE	6bis, rue Fournier	92110 CLICHY
SAGEFI – S.A DE GESTION ET FINANCEMENT	CENTRE COMMERCIAL Le Patio n° 39 Grand Camp	97142 ABYMES (GUADELOUPE)
SCANIA FINANCE FRANCE	2, boulevard de l'Industrie BP. 50 928 Z.I. d'Ecouflant	49009 ANGERS CEDEX 01
SEDEF – STE EUROPEENNE DE DEVELOPPEMENT DU FINANCEMENT	3 rue du Commandant Cousteau	91300 MASSY
SEFIA	69, avenue de Flandre	59708 MARCQ EN BAROEUL CEDEX
SOCIETE FINANCIERE DU PORTE-MONNAIE ELECTRONIQUE INTERBANCAIRE	29, rue du Louvre	75002 PARIS
SGB FINANCE	69, avenue de Flandre	59708 MARCQ-EN-BAROEUL CEDEX
SIAGI – SOCIETE INTERPROFESSIONNELLE ARTISANALE DE GARANTIE D'INVESTISSEMENTS	2, rue Jean-Baptiste Pigalle	75009 PARIS
SIRCAM - SOCIETE INDUSTRIELLE REGIONALE CREDIT AUTOMOBILE ET MATERIEL	29, rue Léon Blum	42000 SAINT ETIENNE
SOCALFI	GE DOM Tour Europlaza - La Défense 4 - 20, avenue André Prothin	92063 PARIS LA DEFENSE CEDEX
SOCIETE COOPERATIVE IMMOBILIERE DES ILES SAINT PIERRE ET MIQUELON	29, rue Maréchal de Lattre de Tassigny BP 1025	97500 SAINT PIERRE ET MIQUELON
SOCIETE FINANCIERE DE LA NEF	Immeuble WOOPA 8 avenue des Canuts CS60032	69517 VAULX EN VELIN CEDEX
SOCRAM BANQUE	2, rue du 24 Février	79092 NIORT CEDEX 9
SOFIPROTEOL	11, rue de Monceau - CS 60003	75378 PARIS CEDEX 08
SOGAMA – CREDIT ASSOCIATIF	75, rue Saint Lazare	75009 PARIS
SOMAFI – SOGUAFI	Zone Industrielle des Mangles	97232 LE LAMENTIN
SOREFI – SOCIETE REUNIONNAISE DE FINANCEMENT	5, rue André Lardy	97438 SAINTE MARIE
TOYOTA FRANCE FINANCEMENT	Succursale France 36, boulevard de la République	92423 VAUCRESSON
UNOFI CREDIT – UNION NOTARIALE FINANCIERE DE CREDIT	7, rue Galvani	75807 PARIS CEDEX 17
VOLKSWAGEN BANK GMBH	Bâtiment Ellipse, 15 avenue de la Demi Lune CS 30001 Roissy en France	95735 ROISSY CHARLES DE GAULLE CEDEX
YAMAHA MOTOR FRANCE	5 avenue du Fief ZA Les Béthunes CS 19251	95310 SAINT OUEN L'AUMONE
YOUNITED CREDIT	24 rue Drouot	75009 PARIS

Curriculum vitae du Médiateur auprès de l'ASF

ARMAND PUJAL

Diplômes : Maîtrise de Sciences Économiques et Diplôme d'Études Approfondies de l'Université de Paris Dauphine option Finances (master 2)

Carrière : Entré à la Banque de France en 1971, comme adjoint de direction, il intègre l'Inspection en 1976 comme auditeur interne, puis comme chef de mission en 1982 auprès de la Commission Bancaire. Secrétaire de l'Inspection en 1986, il est détaché à la Federal Reserve Bank of New York en 1988, avant d'être affecté en 1990 à la Direction Générale des Services Etrangers.

Par la suite appelé à exercer, de 1997 à 2003, les fonctions de Secrétaire général adjoint de la Commission Bancaire, il a eu à superviser les activités des établissements de crédit.

Caissier général en novembre 2003, il a eu en outre sous sa responsabilité, en octobre 2008, l'ensemble des attributions dévolues au réseau de la Banque de France au titre des entreprises mais aussi des particuliers.

Depuis 2011 et jusqu'à son départ en retraite le 1er décembre 2012, il a exercé les fonctions de Secrétaire général recouvrant la gestion financière, l'ensemble des activités support et les systèmes d'information.

Depuis décembre 2012, il assure les fonctions de Médiateur de l'ASF. Il est membre, à ce titre, du Club des Médiateurs de Services au Public*, du Cercle des Médiateurs bancaires**, et du réseau FIN-NET***.

Décoration : Chevalier de la Légion d'Honneur

* Créé en 2002, ce club rassemble les médiateurs d'organisations, d'entreprises, et de collectivités qui partagent les mêmes valeurs en matière de médiation. http://clubdesmediateurs.fr/

** Créé en mai 2015

*** Réseau européen de traitement extrajudiciaire des plaintes concernant les services financiers. http://ec.europa.eu/finance/fin-net/index_en.htm

L'équipe du Médiateur auprès de l'ASF

FRÉDÉRIQUE GOTTELAND-CAZABAT - Responsable de service

JUSTINE BOURGEOIS - Juriste

TALIA COHEN - Juriste

LÉA NGUYËN-PHUOC - Juriste

JULIE DOMINGUES - Juriste Stagiaire

MARIE-LAURE GESRET - Assistante

ASF
Association Française
des Sociétés Financières

Conception : JCh Moreau Consultants - Crédit photos : alexstand, Peter Allan, IciakPhotos, Pressmaster, Przemyslaw Iciak, X.

FIN-NET

Le Médiateur auprès de l'ASF
24, avenue de la Grande Armée
75854 Paris Cedex 17
https://lemediateur.asf-france.com

CLUB DES MÉDIATEURS
DE SERVICES AU PUBLIC