ASF
Association Française
des Sociétés Financières

LE MÉDIATEUR

AUPRÈS DE
L'ASSOCIATION
FRANÇAISE
DES
SOCIÉTÉS
FINANCIÈRES

Rapport 2022

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 2022*

p.6 Les saisines reçues

p.7 L'état des stocks

p.8 Les saisines irrecevables

p.10 Les saisines recevables

p.12 *Résultats de l'intervention du médiateur*

p.13 Le suivi des propositions de solution

p.14 Les délais de traitement des dossiers

p.14 L'aspect financier

p.15 *Principales questions rencontrées par le médiateur*

p.19 Le crédit immobilier

p.22 La location avec option d'achat

p.24 Le crédit à la consommation

p.28 Les remboursements par anticipation

p.30 La fraude : utilisations frauduleuses de cartes, escroqueries et vols de cartes

p.35 *Le traitement des déséquilibres contractuels en droit de la consommation*

p.37 *Annexes*

Avant-propos



ARMAND PUJAL
Médiateur auprès de l'ASF

> *« Le taux de recevabilité a été nettement amélioré, il est désormais de 58 %, alors qu'il était, ces dernières années, inférieur à 45 %. »*

En 2022, nous avons instruit et clôturé 1 895 dossiers, soit une progression de 36 % par rapport à 2021.

L'activité de la médiation en 2022 a été dans une large mesure affectée par divers changements concernant le cadre d'exercice de nos attributions.

C'est ainsi qu'à la suite de notre décision de mettre en œuvre, à compter du 1er janvier 2022, les préconisations du Comité consultatif du secteur financier, notamment celles permettant l'admission en médiation des saisines deux mois après que le consommateur ait exprimé son mécontentement auprès des professionnels, nous avons été conduits à admettre un nombre beaucoup plus élevé de saisines.

Le taux de recevabilité a été nettement amélioré, il est désormais de 58 %, alors qu'il était, ces dernières années, inférieur à 45 %.

Tout en facilitant à juste titre l'accès à la médiation, cet assouplissement des exigences pour la recevabilité n'est pas toutefois sans conséquences sur le fonctionnement de la médiation. Nous sommes en effet plus souvent appelés à admettre des dossiers n'ayant pas fait l'objet d'une instruction préalable suffisante par les établissements.

Or, comme nous n'avons cessé de le faire valoir ces dernières années auprès de nos adhérents comme des consommateurs, le respect de cette condition préalable est essentiel à la conduite de la médiation.

Pour garantir son efficacité, il convient en effet de faire en sorte qu'elle n'apparaisse que comme une voie de recours. Il est également souhaitable qu'elle puisse disposer lors de la saisine, des informations nécessaires en provenance des établissements, sans trop avoir à les solliciter par la suite pour se les procurer. A cet égard notre charte prévoit la transmission de l'ensemble des pièces du dossier par le professionnel dans un délai de 30 jours.

L'expérience des derniers mois montre que des progrès restent encore à faire pour tenir compte précisément des nouveaux délais retenus pour l'admission des saisines, de deux mois après une réclamation écrite auprès du professionnel, quel que soit le service sollicité.

L'année 2022 a aussi été marquée par la poursuite et l'achèvement, en juin, du contrôle engagé au dernier trimestre de l'année 2021 par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC).

Au terme de son contrôle et après s'être assurée de la mise en conformité de l'ensemble de notre dispositif avec les conditions et exigences de qualité propres à l'exercice de ma mission, la Commission a confirmé mon référencement sur la liste des médiateurs de la consommation.

A la suite de ce contrôle, et conformément aux préconisations de la CECMC, nous avons actualisé la Charte de la Médiation de l'ASF validée par les associations de consommateurs et le Conseil de l'ASF à l'automne. Nous avons également été conduits à favoriser la recherche des accords amiables entre les parties, afin de n'émettre de propositions de solution qu'après nous être assurés de l'impossibilité de parvenir à un tel accord.

De même, nous mettons davantage l'accent sur les recommandations d'amélioration à l'adresse des professionnels, comme sur la nécessaire pédagogie à l'égard des consommateurs bien souvent peu au fait de leurs droits ou obligations.

> « La priorité accordée à la recherche d'accords amiables (585) a fortement mobilisé notre équipe, qui a pu ainsi approfondir l'instruction des dossiers et préparer à bon escient, le cas échéant, les propositions de solution. De fait celles-ci ont été acceptées par les deux parties dans 72 % des cas. »

C'est ainsi que la situation vécue en 2022 avec la forte progression des saisines pour utilisations frauduleuses des moyens de paiement illustre bien cette vocation du médiateur à se prononcer sur les améliorations qu'il juge souhaitables pour corriger les dysfonctionnements constatés.

Nous sommes notamment intervenus auprès des professionnels concernés pour leur rappeler qu'il convient de s'assurer que les clients ont bien obtenu toute l'assistance qu'ils sont en droit d'attendre de leur part. Cela a été particulièrement vrai pour les règles d'authentification forte des paiements, pour lesquelles bien souvent nous avons pu constater une insuffisante information des clients, peu habitués aux outils informatiques et aux achats en ligne, sur la mise en œuvre par les professionnels de ce nouveau dispositif.

De même, dans nos propositions de solution, nous rappelons systématiquement aux clients la vigilance dont ils doivent faire preuve pour l'usage de ces nouveaux dispositifs, en les informant des risques qu'ils encourent à ne pas le faire. Nous consacrons également du temps à contacter les personnes par téléphone afin de nous assurer qu'elles ont bien compris les conditions dans lesquelles elles ont été escroquées afin d'éviter que la situation ne se reproduise.

En définitive, la priorité accordée à la recherche d'accords amiables (585) a fortement mobilisé notre équipe, qui a pu ainsi approfondir l'instruction des dossiers et préparer à bon escient, le cas échéant, les propositions de solution. De fait, celles-ci ont été acceptées par les deux parties dans 72 % des cas et les refus (28 %), à la différence des années précédentes, n'émanent plus seulement des clients mais aussi d'un adhérent en matière d'utilisation frauduleuse de carte.

Il importe enfin de relever que nous sommes parvenus, malgré la forte progression du nombre de dossiers, à réduire les délais moyens de traitement entre la recevabilité et la proposition de solution, de 136 jours en 2021 à 60 jours en 2022.

Je me plais d'autant plus à signaler cette performance qu'elle témoigne de la capacité d'adaptation d'une équipe qui, tout en ayant été largement renouvelée, révèle un professionnalisme bien affirmé.

> « Nous sommes parvenus à réduire les délais moyens de traitement entre la recevabilité et la proposition de solution, de 136 jours en 2021 à 60 jours en 2022. »

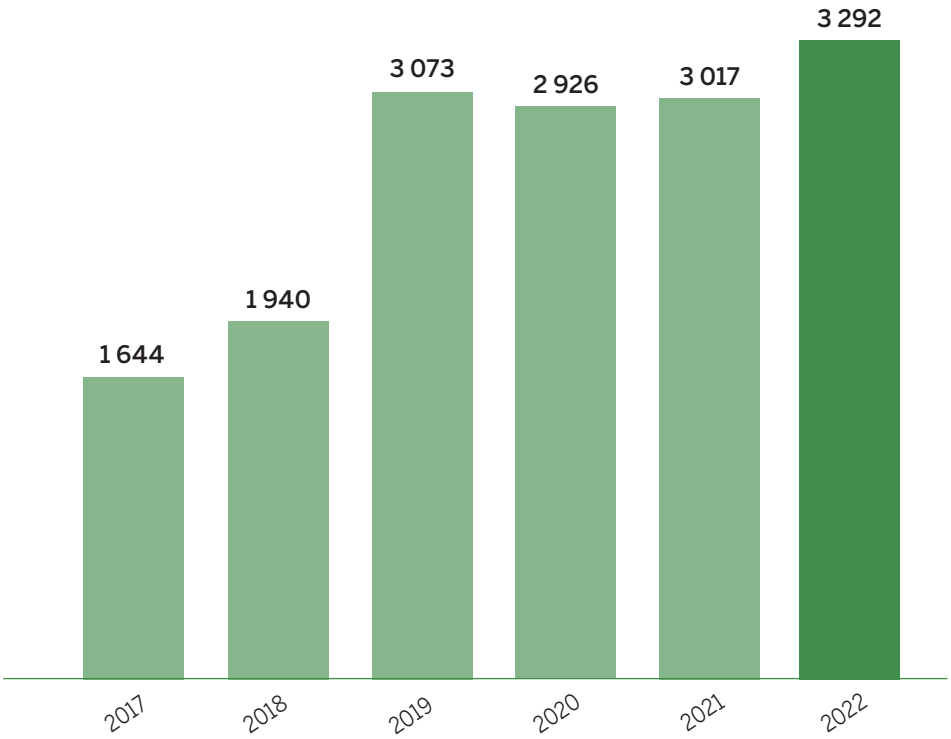
L'activité du médiateur auprès de l'ASF en 2022

Les saisines reçues

Le nombre de saisines reçues par le médiateur de l'ASF poursuit sa progression pour atteindre 3 292 en 2022 contre 3 017 en 2021, soit une augmentation de 9 %. C'est donc en moyenne 274 dossiers qui sont reçus chaque mois par le service de la médiation, soit par courrier (53 %) soit par l'intermédiaire du formulaire de saisine en ligne (47 %).

Le nombre de saisines
a augmenté de 9 %
en 2022

Évolution du nombre de saisines reçues par le médiateur de l'ASF



Si les consommateurs nous saisissent personnellement, dans la plus grande majorité des cas, nous constatons que les saisines portées par une association de consommateurs ou une protection juridique sont de plus en plus significatives. En effet, il convient de rappeler que selon 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 ».*

Dans les faits, nous avons été sollicités dans 53 cas par une association de consommateurs, dans 59 cas par un proche, et dans 194 cas, par un professionnel du droit ou par la protection juridique d'une compagnie d'assurance.

L'état des stocks

Le stock de dossiers *« en cours »* au 1er janvier 2022 était de 334, contre 588 au 1er janvier 2021 en sortie de crise.
L'action entreprise dès 2021 pour réduire très sensiblement la durée de traitement des dossiers a été poursuivie en 2022, de telle sorte qu'il a été possible de maintenir un stock de 368 dossiers en cours d'instruction malgré l'augmentation du nombre de saisines reçues.
En définitive, 3 258 saisines ont effectivement été prises en charge par le médiateur et son équipe au cours de l'année 2022.

Les saisines reçues et en cours

	2021	2022
Saisines en cours au 1er janvier de l'année (stock initial)	**588**	**334**
Saisines enregistrées au cours de l'année (saisines reçues)	**3 017**	**3 292**
Saisines en cours au 31 décembre de l'année (stock final)	**334**	**368**
Saisines effectivement traitées au cours de l'année	**3 271**	**3 258**

Les saisines irrecevables

L'examen de la recevabilité d'un dossier en médiation relève de la seule compétence du médiateur. Aussi, pour être éligible à la médiation, la saisine doit notamment respecter les critères prévus par les articles L.611-3 et L.612-2 du Code de la consommation. Une demande ne sera pas recevable en médiation lorsque :

- 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 ;
- la demande est introduite dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
- le litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur ;
- le consommateur ne justifie pas d'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.

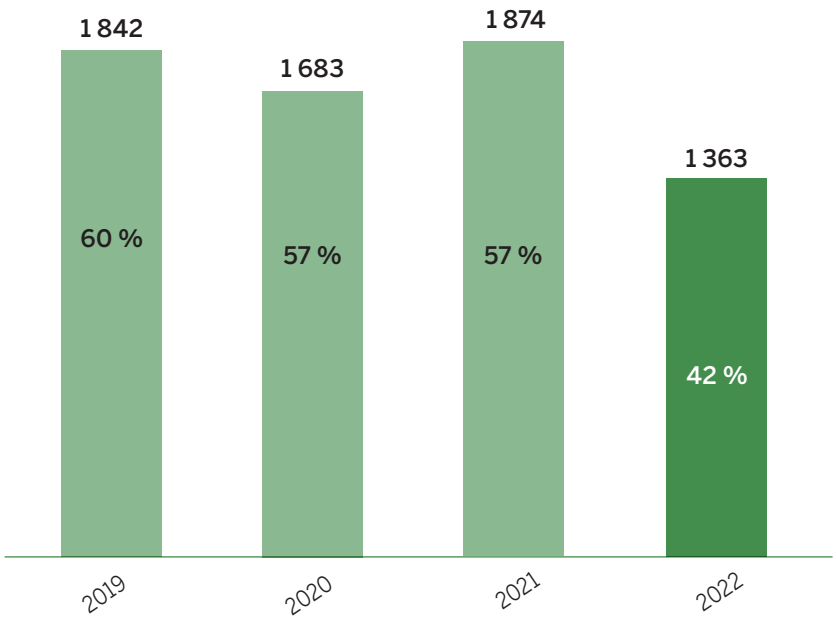
Concernant ce dernier point, il convient de rappeler les préconisations du Comité consultatif du secteur financier visant à faciliter l'accès des consommateurs à la médiation, que nous avons mises en œuvre à compter du 1er janvier 2022.

Ainsi, *« 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 »* (CCSF juillet 2021).

Cette modification a eu pour conséquence attendue une diminution très significative du nombre de saisines irrecevables.

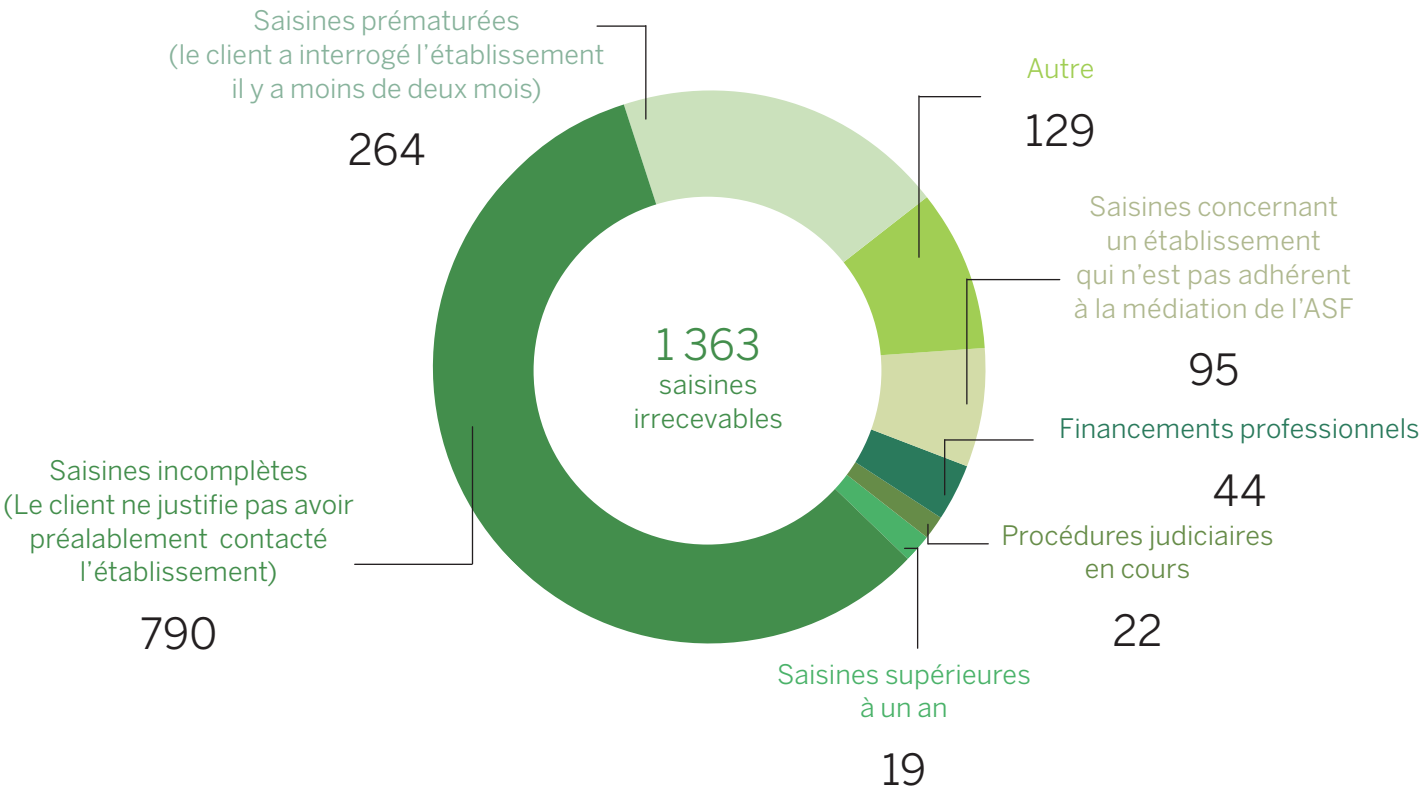
Après analyse des documents transmis par les consommateurs, nous avons ainsi constaté que 1 363 saisines ne pouvaient être admises en médiation, contre 1 874 en 2021, ce qui représente une diminution de 27 % du nombre de saisines irrecevables.

Évolution du nombre de saisines irrecevables en médiation



- 27 %
de saisines irrecevables
en 2022

Les motifs d'irrecevabilité

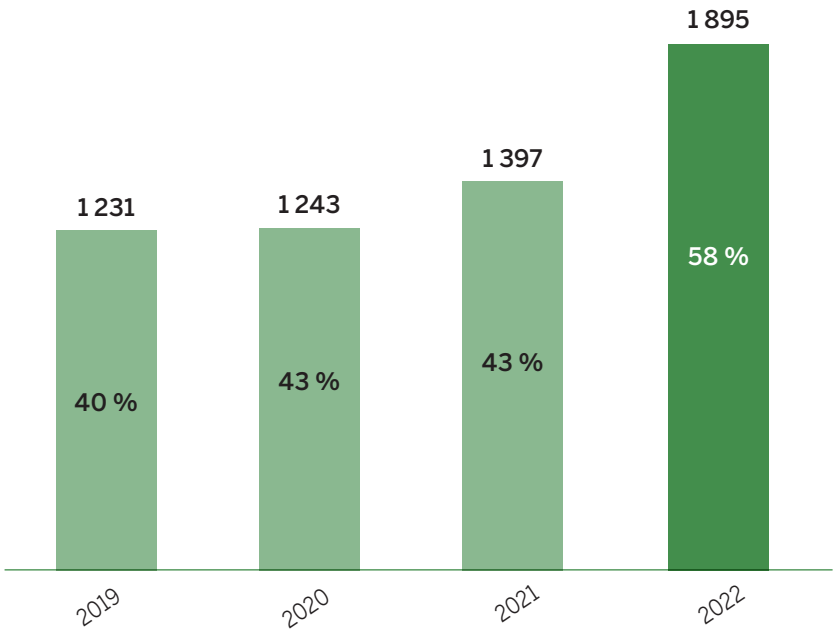


Le médiateur recommande aux établissements de s'organiser en interne afin que la réponse à la réclamation du consommateur, effectuée dans le délai de deux mois, soit la position définitive.

Les saisines recevables

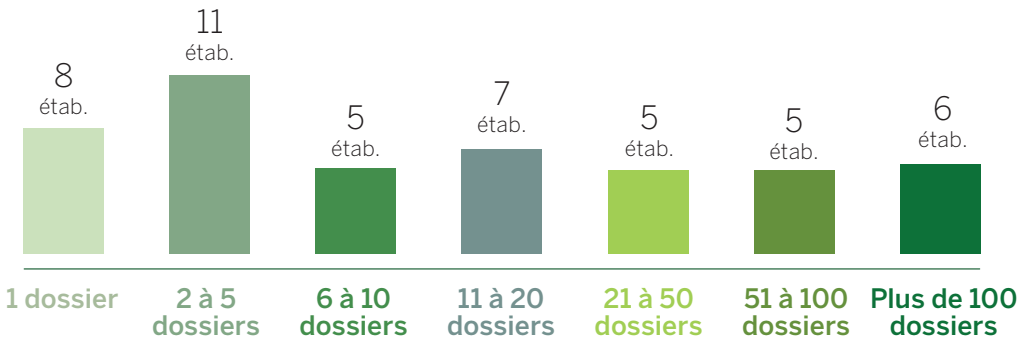
En 2022, nous avons donc instruit et clôturé 1 895 dossiers éligibles à la médiation, ce qui représente **une augmentation très significative de 36 %** du nombre de dossiers instruits.

Évolution du nombre de saisines recevables traitées en médiation

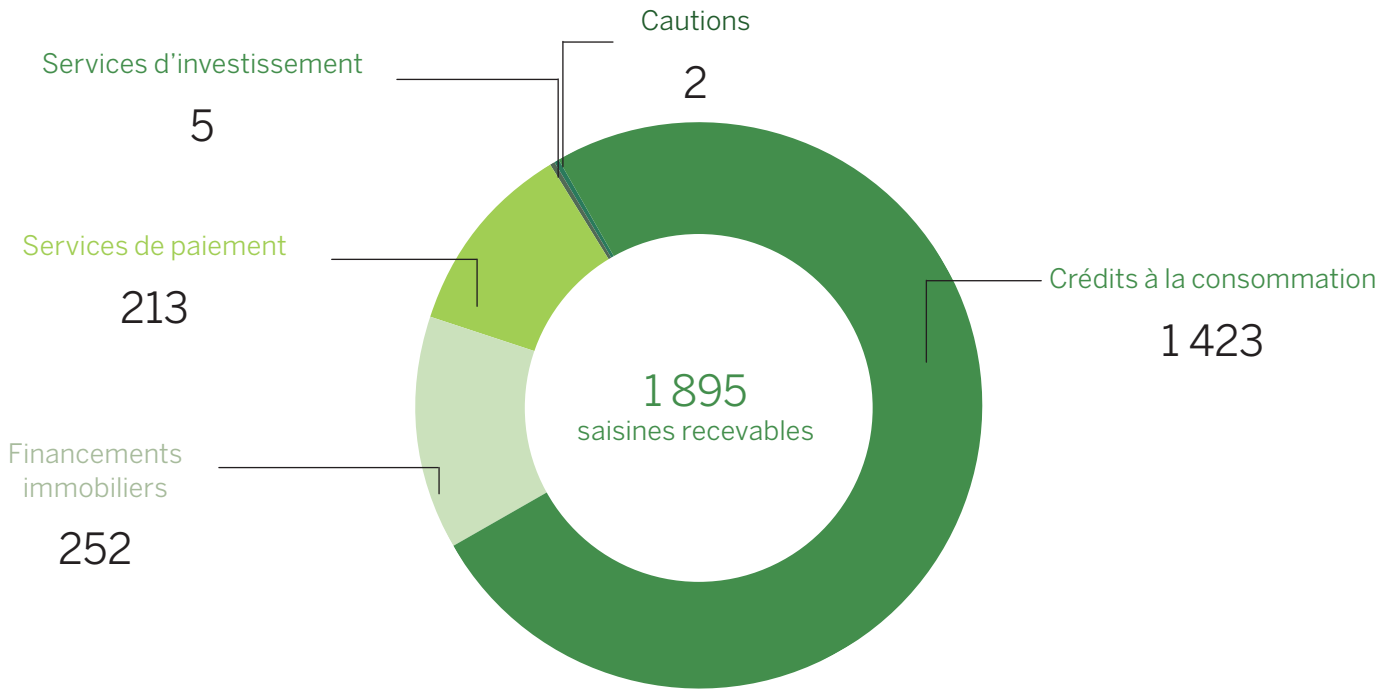


+ 36 % de saisines instruites en 2022

Répartition des dossiers par établissement



Répartition par secteur





Résultats de l'intervention du médiateur

Toute saisine déclarée recevable fait nécessairement l'objet d'une proposition du médiateur, en vue de la résolution du litige et à défaut d'accord amiable entre les parties. Seul le retrait du processus de médiation de l'une des parties, prévu par l'article R.612-2 du Code de la consommation, constitue une exception à ce principe.

Créée en début d'année 2022, la rubrique des *« accords amiables »* recense désormais les litiges pour lesquels le médiateur a, à la suite de son intervention, obtenu des parties un accord sans qu'il soit nécessaire d'émettre une proposition de solution.

Ainsi, dans 585 dossiers, soit les établissements ont admis de donner totalement satisfaction aux consommateurs, soit un compromis satisfaisant pour les deux parties a pu être trouvé à la suite d'échanges avec le médiateur, mettant ainsi fin au litige entre les parties.

A défaut d'accord amiable, le médiateur a rédigé, au cours de l'année 2022, 1 274 *« propositions de solution »* fondées en droit et/ou en équité, dont 483 étaient *« partiellement ou totalement favorables »* aux requérants, et 728 leur étaient *« totalement défavorables »*.

La rubrique des *« propositions ni favorables ni défavorables »*, concerne 63 propositions qui ne peuvent être classées dans aucune des catégories précédentes, et consistent souvent à transmettre des informations aux requérants.

Enfin, 36 requérants ont souhaité se *« retirer du processus de médiation »* après avoir, dans la plupart des cas, obtenu satisfaction directement auprès de l'établissement entre la saisine du médiateur et la notification de recevabilité ou, de façon très marginale, pour initier une procédure judiciaire à son encontre.

L'issue de la médiation

	2021	2022
Saisines recevables traitées	**1 397**	**1 895**
Accords amiables	**NC**	**585**
Propositions totalement favorables aux clients	**481**	**164**
Propositions partiellement favorables aux clients	**154**	**319**
Propositions défavorables aux clients	**630**	**728**
Propositions ni favorables ni défavorables aux clients	**132**	**63**
Retraits du processus de médiation	**NC**	**36**

Le suivi des propositions de solution

Les nouvelles procédures mises en œuvre au début de l'année 2022 nous permettent désormais d'assurer un suivi de nos propositions qui sont adressées simultanément au consommateur et à l'établissement, qui disposent d'un délai de 30 jours pour l'accepter ou la refuser (étant précisé que le silence vaut accord).

Sur les 1 274 propositions de solution du médiateur, nous constatons que 72 % d'entre elles ont été acceptées par les deux parties et 28 % ont été refusées par au moins une des parties.

En effet, 254 requérants ont rejeté la proposition de solution du médiateur, soit en renvoyant le bordereau joint au courrier contenant la proposition de solution du médiateur, soit en cliquant sur un lien lorsque celle-ci est adressée par mail.

⇨ **Le taux d'acceptation des propositions de solution du médiateur est donc de 80 % de la part des requérants.**

De la même façon, 126 propositions de solution ont été refusées par les établissements en 2022, étant précisé qu'un même établissement est à l'origine de 123 refus de propositions partiellement ou totalement favorables aux consommateurs dans des litiges concernant la fraude aux moyens de paiement.

⇨ **Le taux d'acceptation des propositions de solution du médiateur est donc de 90 % de la part des établissements.**

L'efficacité de la médiation

	En nombre de dossiers	En pourcentage
Nombre de propositions de solution	**1 274**	**100 %**
Acceptées par les deux parties ou silence	**917**	**72 %**
Refusées par les parties selon le détail suivant :	**357**	**28 %**
Rejets exprimés par les consommateurs	**232**	**18 %**
Rejets exprimés par les établissements	**102**	**8 %**
Rejets exprimés par les établissements et les consommateurs	**23**	**2 %**

Les délais de traitement des dossiers

Les délais de traitement des dossiers de médiation sont encadrés par la loi qui prévoit que le médiateur doit notifier l'irrecevabilité de sa saisine dans un délai maximum de trois semaines. À la médiation de l'ASF, ce délai était de 11 jours en moyenne en 2022.
Par ailleurs, le processus de médiation ne doit pas excéder 90 jours.

Les moyens mis en œuvre au cours de l'année 2021 visant à réduire les délais anormalement longs de traitement des dossiers de médiation ont été maintenus en 2022.
En effet, les 1 895 dossiers traités l'ont été dans un délai moyen plus raisonnable de 60 jours entre la notification de recevabilité et la proposition de solution.

Évolution des délais de traitement

	2021	2022
Entre la réception de la saisine et la notification de la recevabilité	**12 jours**	**11 jours**
Entre la notification de la recevabilité et la proposition de solution	**136 jours**	**60 jours**

L'aspect financier

L'avantage financier le plus conséquent a été accordé dans le cadre d'une succession. La défunte détenait la somme de 249 925,21 € que l'établissement a tardé à débloquer. Les héritiers ont donc saisi le médiateur, le délai de deux mois étant écoulé sans réponse de l'établissement.

En définitive, le montant total des avantages qui a été proposé par le médiateur à l'issue de l'instruction est de 1 350 779 € selon la répartition suivante :

- de 1 € à 100 € — 95 dossiers
- de 101 € à 1 000 € — 340 dossiers
- de 1 001 à 5 000 € — 267 dossiers
- de 5 001 € à 10 000 € — 23 dossiers
- plus de 10 000 € — 10 dossiers

Dans les faits, **l'avantage financier total obtenu** soit dans le cadre d'un accord amiable, soit à la suite d'une proposition du médiateur acceptée par les deux parties, **s'est élevé en 2022 à 1 167 613 €** dont 440 792 € pour les seuls litiges relatifs aux vols et utilisations frauduleuses de cartes.

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)	2019	2020	2021	**2022** (%)	**2022** (nbre)
Utilisations frauduleuses et vols de cartes	10 %	6 %	7 %	**28 %**	**531**
Incidents de compte	11 %	11 %	11 %	**13 %**	**243**
Problèmes d'assurance	9 %	9 %	10 %	**9 %**	**172**
Remboursements anticipés	7 %	8 %	10 %	**6 %**	**109**
Restitution du véhicule (LOA)	4 %	7 %	8 %	**5 %**	**87**
Demandes de documents	4 %	6 %	5 %	**5 %**	**85**
Inscriptions au FICP	4 %	4 %	5 %	**4 %**	**84**
Cas d'escroqueries	7 %	6 %	5 %	**4 %**	**76**
Réaménagements de prêt	6 %	9 %	5 %	**4 %**	**74**
Contestations de souscription d'un prêt	3 %	5 %	5 %	**3 %**	**62**
Résiliations de crédit	2 %	2 %	2 %	**3 %**	**49**
Décomptes (contestations ou demandes d'explication)	6 %	7 %	6 %	**2 %**	**38**
Dossiers contentieux	3 %	3 %	4 %	**2 %**	**36**
Litiges sur du matériel ou des services financés	2 %	3 %	3 %	**2 %**	**35**
Contestations de frais bancaires	3 %	2 %	1 %	**2 %**	**31**
Plans de surendettement (mise en place, gestion)	2 %	1 %	2 %	**2 %**	**30**
Contestations de solidarité entre co-emprunteurs	2 %	1 %	2 %	**1 %**	**23**
Refus de financement	-	2 %	1 %	**1 %**	**21**
Litiges sur le fonctionnement d'un crédit renouvelable	1 %	1 %	1 %	**1 %**	**19**
Divers *	12 %	7 %	7 %	**5 %**	**90**
Nombre total	1 231	1 243	1 397	**100 %**	**1 895**

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

Les 585 dossiers pour lesquels un accord amiable a mis fin au litige.

Thème	Nombre
Utilisations frauduleuses et vols de cartes	174
Incidents de compte *	79
Problèmes d'assurance	54
Demandes de documents	42
Remboursements anticipés	36
Inscriptions au FICP	29
Résiliations de crédit	20
Cas d'escroqueries	19
Décomptes	14
Frais bancaires	12
Réaménagements de prêt	11
Plans de surendettement (mise en place, gestion)	10
Résiliations de compte	10
Restitutions de véhicule	9
LOA	8
Litiges sur du matériel ou des services financés	7
Successions	7
Déblocages des fonds	6
Dossiers contentieux	6
Divers	32
Total	**585**

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

Les 483 dossiers pour lesquels il a été donné, en tout ou partie, satisfaction au requérant.

Thème	Nombre
Utilisations frauduleuses et vols de cartes	231
Incidents de compte*	34
Problèmes d'assurance	31
Restitutions de véhicule	29
Remboursements anticipés	23
Demandes de documents	18
Réaménagements de prêt	14
Inscriptions au FICP	14
Plans de surendettement (mise en place, gestion)	11
Frais bancaires	10
Résiliations de crédit	9
Cas d'escroqueries	7
Contestations de souscription d'un prêt	7
Dossiers contentieux	7
Litiges sur le fonctionnement d'un crédit renouvelable	6
Contestations de solidarité entre co-emprunteurs	6
Décomptes	5
Contrats de LOA	4
Rétractations	3
Divers	14
Total	**483**

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

Les 728 dossiers pour lesquels les réponses n'allaient pas dans le sens du requérant.

Thème	Nombre
Utilisations frauduleuses et vols de cartes	116
Incidents de compte	79
Problèmes d'assurance	72
Contestations de souscription d'un prêt	50
Restitutions de véhicule	48
Remboursements anticipés	45
Cas d'escroqueries	44
Réaménagements de prêt	39
Inscriptions au FICP	34
Litiges sur du matériel ou des services financés	24
Dossiers contentieux	21
Demandes de documents	18
Décomptes	16
Résiliations de crédit	16
Refus de financement	13
Contestations de solidarité entre co-emprunteurs	12
Contrats de LOA	11
Litiges sur le fonctionnement d'un crédit renouvelable	9
Frais bancaires	9
Divers	52
Total	**728**

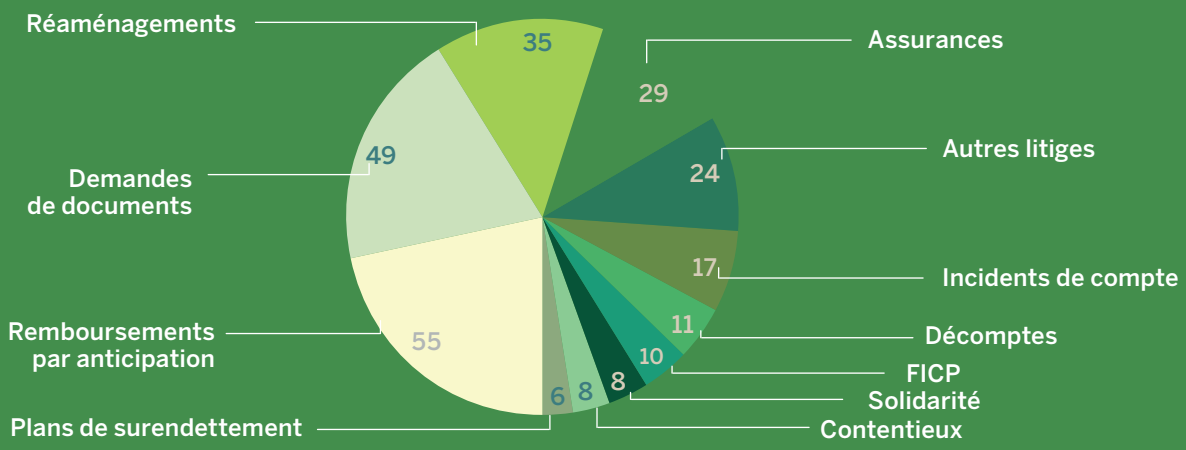
Comme chaque année, certains thèmes évoqués au cours de l'année 2022 seront détaillés dans ce rapport.

LE CRÉDIT IMMOBILIER

Avec 421 saisines traitées en 2022, dont 252 étaient éligibles, nous sommes très régulièrement saisis pour des litiges concernant les financements immobiliers.

Ces dossiers représentent en effet 13 % des dossiers instruits en médiation au cours de la période.

Répartition des types de litiges



Les demandes de documents sont un type de litige très fréquent. Les réclamants souhaitant revendre leur bien immobilier, les notaires exigent des attestations et notamment l'attestation de solde et de mainlevée des inscriptions hypothécaires prises par les établissements en garantie des prêts consentis.

Ces documents étant habituellement facturés par les établissements, ces requérants ont renoncé à les réclamer lors du remboursement des prêts. Aussi, lorsqu'ils en font la demande, parfois plusieurs années plus tard, l'établissement rencontre des difficultés pour les produire, les informations et documents afférents ayant été détruits afin de se conformer à la règlementation de protection des données personnelles.

Nous sommes également régulièrement saisis pour des demandes de réaménagement de contrats de prêt présentant ou non de clause le permettant. Sans pouvoir imposer à l'établissement d'accorder des délais de paiements, nous les interrogeons systématiquement afin que la situation du requérant soit de nouveau examinée à la suite de notre intervention.

Le refus de financement

Madame G. nous a sollicité au sujet d'un refus de prêt que lui a opposé l'un de nos adhérents et qu'elle estimait injustifié.

En effet, elle avait signé un compromis de vente en janvier 2021 pour l'acquisition d'une maison avec une entrée dans les lieux prévue début juin. Le plan de financement prévoyait la souscription d'un prêt immobilier principal auprès de son établissement bancaire et d'un prêt complémentaire de 40 000 euros pour lequel elle a adressé le 1er mars une demande à notre adhérent, qui en a accusé réception le 3 mars.

Le 1er avril, notre adhérent a informé Madame G. que le délai de traitement de son dossier serait de deux mois. Le 12 mai, elle a reçu de ce dernier un courriel lui indiquant que son dossier n'était toujours pas traité, avec pour conséquence la possible remise en cause du compromis de vente. Le délai de validité de la promesse de vente arrivant à terme, Madame G. a obtenu le financement complémentaire de 40 000 euros auprès de sa banque, à un taux moins avantageux.

Parallèlement, la demande de Madame G. auprès de notre adhérent a été instruite le 28 mai. Des pièces complémentaires lui ont été demandées, qu'elle a transmises le 1er juin. Une offre de prêt a finalement été émise à cette date. Toutefois, le 7 juillet, l'établissement lui a demandé de nouvelles pièces pour finalement refuser de lui octroyer le prêt en date du 15 juillet.

C'est à la suite de ce refus que Madame G. a saisi notre médiation.

Comme les établissements de crédit sont *« chacun libre de contracter ou de ne pas contracter, de choisir son cocontractant et de déterminer le contenu et la forme du contrat dans les limites fixées par la loi »* (article 1102 du Code civil), il en résulte qu'ils sont libres de refuser de modifier les conditions d'un crédit sans avoir à motiver leur refus.

Cette saisine a donc été admise, non pas pour se prononcer sur la décision elle-même mais sur les conditions dans lesquelles elle avait été prise.

Notre correspondant au sein de l'établissement nous a ainsi confirmé avoir bien réceptionné la demande de Madame G. le 3 mars. A cette période, l'établissement était confronté à un flux exceptionnel de demandes.

Pour justifier son refus de financer Madame G., l'établissement faisait valoir que le prêt octroyé par notre adhérent aurait eu pour finalité de rembourser par anticipation une partie du financement et non pas de financer directement l'acquisition immobilière.

Madame G. se serait donc trouvée en situation de surfinancement, ce que la politique interne de l'établissement ne permettait pas.

En l'espèce, nous avons fait valoir auprès de notre correspondant que Madame G. avait été contrainte de solliciter un financement complémentaire auprès de sa banque en raison des délais anormalement longs de traitement de son dossier. En effet, lors de sa demande initiale du 1er mars, elle n'était pas en situation de surfinancement. Aussi, l'argumentation de l'établissement pour refuser le financement était fondé sur sa propre défaillance et son incapacité, dans ce cas précis, à traiter le dossier de Madame G. dans un délai raisonnable.

Nous avons donc estimé que le refus de financement, fondé sur l'existence d'un surfinancement, n'était pas équitable, et avons donc préconisé que l'établissement accorde à Madame G., le financement demandé dans les conditions initialement envisagées, ce que l'établissement a finalement accepté.

L'inscription au FICP

Alors qu'elle souhaitait obtenir un crédit auprès de sa banque en vue d'acquérir un véhicule personnel, Madame R. découvre qu'elle a été inscrite au FICP (Fichier National des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers) auprès de la Banque de France par un adhérent à notre médiation.

N'ayant pas obtenu satisfaction auprès de celui-ci, elle saisit le médiateur afin d'obtenir la radiation de son inscription, au motif qu'elle n'aurait pas été informée de cette procédure à son encontre.

Elle affirme en effet que le courrier d'information préalable d'inscription au FICP, et celui de l'information de l'inscription au FICP ont été envoyés par l'établissement à son ancienne adresse.

En conséquence, elle demande une aide en vue d'être radiée du FICP.
Nous avons interrogé notre correspondant au sein de cet établissement, qui fait valoir que plusieurs échéances impayées par la cliente ont justifié son inscription au FICP et précise avoir relancé la cliente à plusieurs reprises par mail ou par téléphone en vue du règlement de cette dette. Celle-ci n'aurait pas donné suite à ces tentatives de correspondance.

Nous avons attentivement examiné le dossier de Madame R., à partir des éléments fournis par celle-ci ainsi que par l'établissement.

L'article L.752-1 du Code de la consommation précise que *« Les entreprises mentionnées au premier alinéa de l'article L.751-2 sont tenues de déclarer à la Banque de France, dans des conditions précisées par arrêté, les incidents de paiement caractérisés dans les conditions précisées par l'arrêté mentionné à l'article L.751-6. Dès la réception de cette déclaration, la Banque de France inscrit immédiatement les incidents de paiement caractérisés au fichier et, dans le même temps, met cette information à la disposition de l'ensemble des entreprises ayant accès au fichier »*.

En outre, l'article 5, I de l'arrêté du 26 octobre 2010 relatif au fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers édicte une exigence d'information, en disposant que *« Dès qu'un incident de paiement caractérisé est constaté, l'établissement ou organisme mentionné à l'article 1er informe le débiteur défaillant que l'incident sera déclaré à la Banque de France à l'issue d'un délai de 30 jours calendaires révolus courant à compter de la date de l'envoi du courrier d'information, le cachet de la poste faisant foi. Ce délai permet notamment à la personne concernée de régulariser sa situation ou de contester auprès de l'établissement ou de l'organisme le constat d'incident caractérisé »*.

Enfin, l'arrêt n°16/10457 du 5 octobre 2017 de la Cour d'appel de Paris a estimé que les deux dispositions susmentionnées se conjuguent. Dès lors, au regard des juges du fond, toute inscription au FICP qui ne respecte pas ces deux obligations est considérée comme dépourvue de base légale, ce qui justifie, le cas échéant, une mainlevée de l'inscription au FICP.

Nous remarquons, en l'espèce, une erreur d'adresse postale dans les courriers adressés par l'établissement pour l'information préalable d'inscription au FICP, ainsi que pour l'information de l'inscription au FICP. En effet, ceux-ci ont été expédiés à l'ancienne adresse de Madame R., adresse enregistrée dans son fichier client lors de l'entrée en relation commerciale. Cette anomalie est d'autant plus regrettable que le contrat souscrit portait sur le financement d'un bien immobilier, étant précisé au contrat que celui-ci constituait la résidence principale de Madame R. Aussi, le prêteur ne pouvait ignorer sa nouvelle adresse.

Cette erreur d'adresse postale ne lui ayant pas permis de savoir qu'elle était défaillante auprès de l'établissement, elle n'a pu régulariser sa situation ou contester le constat d'incident caractérisé auprès de l'établissement dans le délai imparti.

Dès lors, le formalisme prévu par l'article 5, I de l'arrêté du 26 octobre 2010 précité n'ayant pas été respecté du seul fait de l'établissement, il en résulte que l'inscription au FICP n'est juridiquement pas fondée.

Le médiateur a donc proposé la radiation immédiate de l'inscription au FICP de la part de l'établissement, et le remboursement par Madame R. des sommes restant à devoir dans le cadre de son prêt.

Madame R., en l'absence de réponse, est réputée avoir admis notre proposition. L'établissement nous a fait savoir qu'il acceptait notre analyse et précisé que Madame R. avait régularisé dans l'intervalle la somme due à l'établissement.

LA LOCATION AVEC OPTION D'ACHAT

En 2022, nous avons traité 415 réclamations pour des litiges relatifs aux contrats de location avec option d'achat et/ou location longue durée, et 261 d'entre elles ont été déclarées éligibles à la médiation.

87 dossiers compétents, soit 5 % des dossiers traités en 2022, portaient sur des litiges relatifs à la restitution des véhicules et plus particulièrement les frais de remise en état facturés lors de la restitution que les clients estiment très souvent trop élevés. Cependant, tout en restant la problématique dominante, ce type de litige a nettement diminué cette année puisqu'il représentait 8 % des dossiers traités en 2021.

En effet, à la suite des observations que nous avions antérieurement formulées dans le cadre de ce rapport, nous avons constaté que les établissements avaient nettement amélioré leurs pratiques afin de rendre plus accessibles aux consommateurs les informations précises quant à l'impact financier des frais de remise en état en fin de contrat.

Nous sommes également saisis pour des questions liées notamment aux assurances (47 dossiers traités), et à l'interprétation ou exécution du contrat de LOA (25 dossiers traités).

Afin de contribuer à réduire davantage ces litiges, le médiateur recommande aux établissements d'insister auprès de leurs clients consommateurs sur l'importance de leur présence au rendez-vous d'expertise, lors de la restitution du véhicule.

La procédure de surendettement et la location avec option d'achat

Monsieur S. avait souscrit un contrat de Location avec Option d'Achat (LOA) qui ne présentait aucun incident. Sa situation financière s'étant dégradée, il a présenté un dossier auprès de la Commission de surendettement des particuliers.

Bien que les deux parties n'aient pas envisagé d'interrompre l'exécution du contrat, il a été estimé lors de l'élaboration du plan que *« la situation financière ne permet pas la conservation du bien. La commission en demande la restitution »*.

Il faut noter que, conformément aux articles L.733-9 et suivants du Code de la consommation, le plan arrêté par la Commission de surendettement, lorsqu'il n'a pas été contesté, s'impose aux parties qui y sont mentionnées.

Monsieur S. a donc restitué le véhicule qui a été vendu aux enchères et, conformément aux stipulations contractuelles, s'est vu réclamer le solde par l'établissement.

Une mésentente commence alors entre Monsieur S. et son bailleur concernant l'exigibilité de la créance du fait d'une mention ambiguë portée sur l'arrêté du plan de surendettement.

L'établissement invoquait une disposition du plan qui prévoyait qu'*« En cas de solde restant dû après restitution du bien, le débiteur pourra trouver une solution de remboursement du reste à devoir avec son créancier »*.

En conséquence, l'établissement a réclamé une indemnité de résiliation égale à la différence entre le solde restant dû au contrat et la valeur de cession du véhicule, soit 3 523,19 euros.

Monsieur S. a contesté cette analyse en faisant valoir au contraire que le plan prévoyait un effacement total de la dette liée au contrat de LOA.

Le médiateur, saisi pour examiner ce différend, a mis en évidence l'existence de deux dispositions antinomiques du plan de surendettement de Monsieur S. concernant cette créance.

En effet, en relevant le caractère ambigu de ce plan qui prévoyait à la fois l'annulation totale du solde et le remboursement après revente du véhicule, le médiateur a considéré qu'un accord de règlement avec l'établissement pour le paiement

de cette créance supplémentaire serait de nature à compromettre le respect du plan tel qu'il avait été arrêté par la Commission de surendettement.

Cette dernière avait à cet égard estimé que la capacité de remboursement de Monsieur S. devait être totalement affectée au remboursement des autres créanciers inscrits au plan. Par ailleurs, le médiateur a relevé que le montant réclamé à Monsieur S. après revente correspondait à la somme qu'il aurait dû payer pour conserver le véhicule.

Aussi, afin de permettre de rétablir le débiteur dans une situation économique saine, le médiateur a préconisé de ne pas altérer la capacité de remboursement de Monsieur S. et recommandé l'effacement total de la dette.

Cette proposition de solution a été acceptée par les deux parties.

Les frais annexes au contrat de location avec option d'achat

Monsieur N. nous a sollicité à la suite d'un désaccord avec un établissement au sujet de la facturation de la carte grise de son véhicule.

En effet, Monsieur N. avait souscrit un contrat de location avec option d'achat pour une durée de 36 mois afin de financer un véhicule. Lors de la souscription de ce contrat, Monsieur N. s'est acquitté des frais d'immatriculation du véhicule au nom du bailleur.

Au terme du contrat, Monsieur N. a souhaité lever l'option d'achat afin de conserver le véhicule. Désormais propriétaire, il incombait à Monsieur N. de faire établir une nouvelle carte grise à son nom et à ses frais.

Monsieur N. a donc contesté le fait de devoir s'acquitter à deux reprises des frais d'immatriculation du véhicule, d'autant plus que le premier certificat était établi au nom de l'établissement, qui conservait la propriété du véhicule durant le contrat, et non au sien.

Dans le cadre de l'instruction du dossier, nous avons relevé que l'article 10 de ce contrat prévoyait que *« vous devez faire immatriculer le véhicule au nom du bailleur, élisant domicile chez vous, et lui communiquer une copie du certificat d'immatriculation dans les quinze jours de son émission »*. Ainsi, bien que le loueur reste propriétaire du véhicule, l'immatriculation de celui-ci lors de la souscription du contrat de location avec option d'achat est, en application du contrat, à la charge du locataire.

De la même façon, lors d'une opération de cession d'un véhicule, il appartient à l'acquéreur, à ses frais, de faire établir le certificat d'immatriculation à son nom dans un délai d'un mois à compter de la date de cession. Aussi, lorsque le locataire lève l'option d'achat et devient donc propriétaire du véhicule, il lui appartient de procéder à l'immatriculation du véhicule en son nom et donc d'assumer les frais attachés à cette démarche.

En définitive, même si l'établissement était bien fondé en droit à réclamer à son client, lors de la souscription du contrat de location, le règlement des frais d'immatriculation, nous avons toutefois considéré qu'il n'était pas équitable que le locataire assume cette charge pour un véhicule dont il n'était pas encore propriétaire.

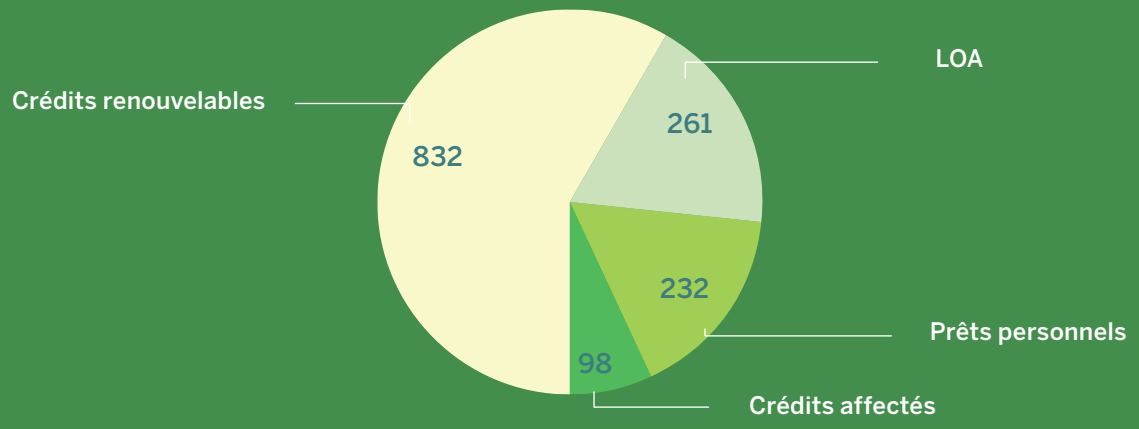
Nous avons ainsi fait valoir cette argumentation à notre correspondant au sein de l'établissement qui a accepté, afin de mettre un terme au litige, de rembourser à son client le coût de la première carte grise, conformément à sa demande.

LE CRÉDIT À LA CONSOMMATION

En 2022, nous avons traité 2 213 saisines concernant le crédit à la consommation dont 1 423 étaient recevables, ce qui représente la part la plus importante de notre activité.
Regroupant les contrats de crédit renouvelable, les contrats de location avec option d'achat, les prêts affectés et les prêts personnels, cette catégorie a été lourdement impactée cette année par les 507 litiges de fraudes recevables portant essentiellement sur l'utilisation frauduleuse de la carte adossée à un contrat de financement.

Répartition des saisines par type de contrat

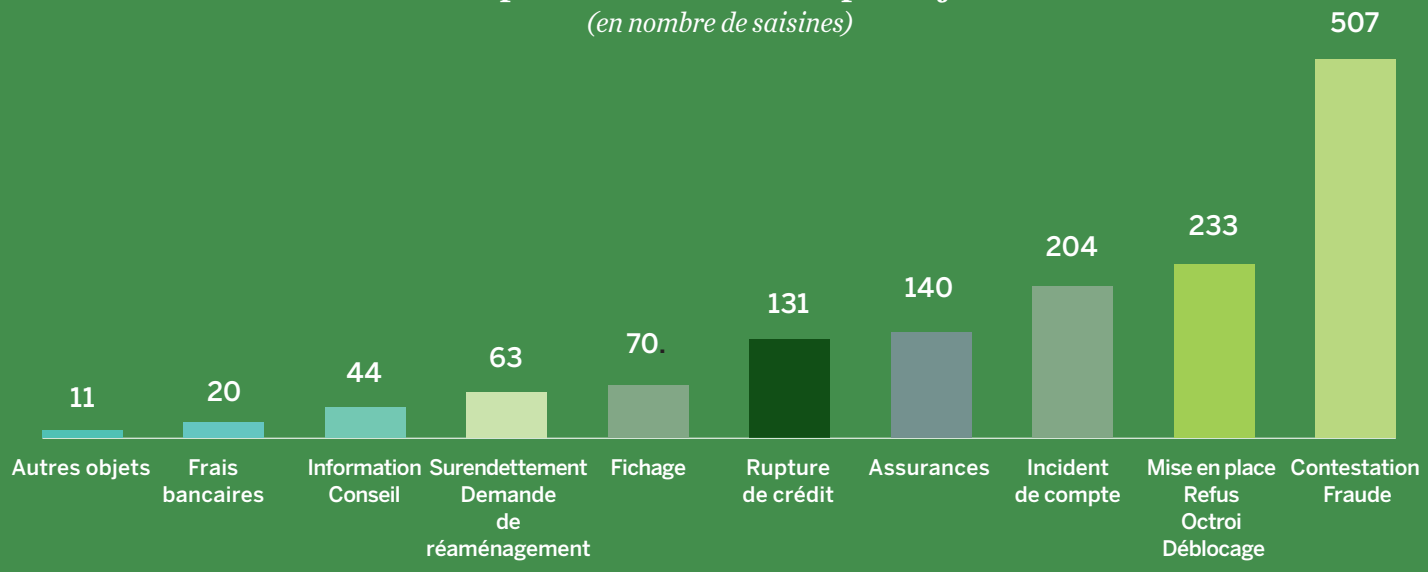
(en nombre de saisines)



Les types de litiges sont toutefois très variés et concernent tant la souscription des contrats que leur gestion et leur résiliation. Les propositions que nous sommes amenés à rédiger nécessitent beaucoup de pédagogie, notamment lorsqu'il s'agit d'interrogations concernant le crédit renouvelable. Les problèmes de remboursement anticipé des contrats de crédit à la consommation ont très nettement diminué, puisqu'avec 53 dossiers, ils représentaient en 2022 4 % des saisines recevables contre 7 % en 2021.
Nous sommes également amenés à instruire des dossiers portant sur des problématiques assurancielles, des lors que les garanties ont été souscrites concomitamment au contrat de financement.

Répartition des saisines par objet

(en nombre de saisines)



LE FONCTIONNEMENT D'UN CRÉDIT RENOUVELABLE

L'article L.312-57 du Code de la consommation indique que *« constitue un crédit renouvelable, une ouverture de crédit qui, assortie ou non de l'usage d'une carte de crédit, offre à son bénéficiaire la possibilité de disposer de façon fractionnée, aux dates de son choix, du montant du crédit consenti ».*
Monsieur X. a sollicité notre intervention afin d'obtenir un échéancier du crédit renouvelable litigieux mais aussi afin de contester le taux d'intérêt appliqué qui est, selon lui, beaucoup plus élevé que le taux d'intérêt prévu contractuellement.

Concernant la demande d'échéancier de Monsieur X., nous lui avons expliqué que la particularité du crédit renouvelable tient au fait que le montant utilisable du crédit se reconstitue au fur et à mesure des remboursements effectués. Par ailleurs, les intérêts sont calculés en fonction de la fraction du crédit utilisée. De ce fait, le montant des mensualités n'est pas connu au moment de la souscription du crédit renouvelable.

Il résulte de ce qui précède que les établissements de crédit ne peuvent fournir d'échéancier que pour des prêts amortissables, pour lesquels le montant, la durée et les mensualités sont déterminés à l'avance. Nous avons ainsi confirmé au réclamant que l'établissement n'était pas en mesure de lui fournir un échéancier puisque les mensualités de remboursement dépendent de l'utilisation qu'il décidera de faire du crédit renouvelable dont il dispose, pour un montant maximum autorisé.

Concernant le taux d'intérêt appliqué, nous avons constaté que le taux contractuellement prévu était révisable. Cela signifie que le taux d'intérêt peut fluctuer au cours du remboursement du crédit. Nous lui avons donc précisé, à ce titre, que l'établissement pouvait décider de variations du taux débiteur de son crédit sous réserve du respect du taux d'usure fixé par la Banque de France c'est-à-dire le taux d'intérêt maximum légal que les établissements sont autorisés à pratiquer.

Dans le cadre de l'instruction de ce dossier, nous avons relevé que la méthode de calcul appliquée par Monsieur X. était erronée.

Monsieur X. faisait en effet valoir que le taux de son contrat était de 33,35 % puisque le montant des intérêts représentait le tiers de sa mensualité : *« sur un prélèvement par mois de 132 euros quand j'explique à l'établissement que 132 à 9,84 % = 12,98 d'intérêt et qu'il me prélève 44,15 euros d'intérêt que je ne comprends pas. 132 à 33,35 % d'intérêt je tombe bien sur 44,02 euros d'intérêt mais sur mes relevés il est dit 9,84 % ».*

Il s'agit d'une confusion que nous rencontrons régulièrement en matière de contrat de crédit renouvelable.

Nous lui avons expliqué que le taux d'intérêt ne peut être calculé à partir du montant de la mensualité mais plutôt à partir du capital restant dû. A titre d'exemple, nous avons décomposé la mensualité de 132 euros pour un mois donné, celui de septembre en l'occurrence, selon le détail suivant :

- 89,95 € correspondant au capital
- 40,05 € correspondant aux intérêts

Pour vérifier le montant des intérêts de 40,05 euros, il faut raisonner à partir du capital restant dû, en l'espèce 5 181,88 euros auquel il faut appliquer le taux débiteur qui était de 9,4040 %. Puis, il faut rapporter ce résultat au nombre de jours dans le mois c'est-à-dire 30 jours pour sa mensualité de septembre, selon le calcul suivant :
[(5 181,88 € x 9,4040 %) / 365)] x 30 = 40,05 €

Nous lui avons rappelé qu'au fur et à mesure du remboursement des mensualités, et sous réserve de ne pas effectuer de nouvelles utilisations, le capital à rembourser diminuera et donc la part des intérêts remboursés à chaque mensualité diminuera également.

En définitive, cette intervention, qui a consisté à exposer à Monsieur X. les conditions de fonctionnement d'un crédit renouvelable, est très révélatrice de la fonction pédagogique que nous sommes souvent appelés à exercer à l'égard de consommateurs peu avertis des règles qui leurs sont applicables.

Le prêt personnel et le surendettement

Madame L. a sollicité notre médiation afin de résoudre un litige lié à l'exécution de son plan de surendettement.
En effet, en 2013, il avait été prévu dans le plan de surendettement dont bénéficiait Madame L. un abandon partiel de sa créance à hauteur de 18 081,12 €, après un moratoire de 20 mois puis le règlement par ses soins de 76 mensualités de 157,87 € à notre adhérent.

En 2021, à l'issue des 96 mois susvisés, Madame L. pensait avoir respecté son engagement. Or, l'établissement a continué à réclamer des échéances à Madame L. qui a contesté les sommes réclamées et cessé d'honorer les paiements.

Malgré plusieurs tentatives auprès de l'établissement afin de comprendre l'origine des sommes réclamées, Madame L. n'a pas pu obtenir de réponses et a sollicité notre intervention.

Notre instruction a révélé qu'à la suite d'un dysfonctionnement au sein de l'établissement, le second palier du plan, à savoir le règlement des 76 mensualités de 157,87 €, n'a pas été mis en œuvre immédiatement à l'issue du moratoire de 20 mois mais plus tardivement.

Ainsi, à la date du terme théorique du plan, lorsque Madame L. a arrêté ses règlements, elle n'avait réglé que 58 mensualités au lieu des 76 prévues. Après arrêt des paiements par Madame L., l'établissement lui a donc adressé une mise en demeure à laquelle elle n'avait pas donné suite.

Or, comme le plan de surendettement dont bénéficiait Madame L. prévoyait qu'à défaut de paiement d'une seule échéance il serait caduc de plein droit après une mise en demeure restée infructueuse, l'établissement a dénoncé le plan de surendettement, annulant notamment l'effacement de dette dont aurait dû bénéficier Madame L. et procédé à une application rétroactive des conditions contractuelles.
La caducité du plan était donc juridiquement fondée.

Toutefois, dans le cadre de notre instruction, nous avons constaté que Madame L. a contacté l'établissement afin d'obtenir des explications sur les sommes que ce dernier lui réclamait. En effet, elle pensait avoir réglé les 76 mensualités et donc respecté le plan de surendettement. Ce n'est qu'au vu de l'absence de réponse de la part de l'établissement que Madame L. a suspendu ses paiements.

Nous avons dès lors fait valoir auprès de l'établissement qu'une réponse aux sollicitations de Madame L. aurait permis de dissiper le malentendu quant au nombre réel d'échéances payées.

Ainsi, si la position de l'établissement était juridiquement fondée, il nous est apparu équitable que celui-ci maintienne les conditions initialement prévues par le plan, et notamment l'effacement partiel de la dette, sous réserve que Madame L. honore les 18 mensualités restant impayées.

Les frais bancaires hors zone SEPA (Single Euro Payments Area)

Madame B., installée en Polynésie Française au moment des faits, disposait d'une carte bancaire auprès d'un établissement adhérent. Elle a réalisé diverses opérations pendant son séjour longue durée à Tahiti. L'établissement lui a cependant adressé, à l'issue de celui-ci, une facturation de frais concernant les opérations réalisées pendant cette période. La réclamante remet en question l'intégralité de ces frais, arguant du fait que Tahiti est une collectivité d'outre-mer de la zone SEPA COM, et que par extension, elle ne devrait pas être facturée pour les opérations réalisées à Tahiti. Elle excipe également du fait que les autres banques françaises ne factureraient pas de frais pour les opérations réalisées depuis l'Outre-Mer. Aussi, la réclamante a demandé le remboursement de l'intégralité des frais qui lui ont été facturés.

Après consultation de notre correspondant, celui-ci a maintenu son refus de remboursement au motif que ses conditions générales tarifaires prévoient la facturation de frais pour les opérations réalisées hors zone euro et indique que Tahiti ne dépend pas de la zone euro. Aussi, l'établissement estime être fondé à facturer les frais correspondants conformément à la grille tarifaire communiquée à ses clients tout en relevant que celle-ci peut différer d'un établissement à l'autre.

Après examen du dossier dans son intégralité, le médiateur a souligné le fait que la Polynésie Française fait partie des Pays et Territoires d'Outre-Mer (PTOM). Or, les PTOM bénéficient d'un régime d'association à l'Union Européenne, mais sans en faire partie. Aussi, le droit de l'Union Européenne considère la France et la Polynésie Française (et donc Tahiti) comme deux pays différents. Le corollaire de ce principe est que Tahiti ne fait pas partie de la zone euro.

Par ailleurs, il convient de relever que si la France fait partie de l'espace unique de paiement en euros (zone SEPA), la Polynésie Française ne fait pas partie de la zone SEPA. En effet, depuis le 1er février 2014, afin d'assurer la continuité des échanges en euros entre la France métropolitaine (en zone SEPA) et les PTOM, le législateur a instauré la zone SEPA COM Pacifique, invoquée par Madame B. dans le cadre de sa réclamation. Actuellement codifiée à l'article L.722-1 du Code monétaire et financer, elle consiste à utiliser le standard SEPA pour les virements et prélèvements en euros échangés entre la République Française en zone SEPA et les PTOM, ainsi qu'entre les PTOM du Pacifique. Toutefois, le système SEPA COM Pacifique ne concerne que les opérations entre prestataires de services de paiement en cas de virement et prélèvement et non les opérations d'achat ou de retrait.

Aussi, en faisant valoir le principe de liberté contractuelle, érigé à l'article 1102 du Code civil, et en s'appuyant sur les éléments susmentionnés, l'établissement était fondé à facturer à Madame B. des frais bancaires pour ses opérations réalisées à Tahiti.

Le médiateur de l'ASF a alors confirmé à la réclamante qu'elle ne pourrait obtenir de remboursement desdits frais.

LES REMBOURSEMENTS PAR ANTICIPATION

En 2022, sur 174 dossiers traités, 109 ont été déclarés éligibles à la médiation et clôturés. La moitié des dossiers compétents (50 %) concernait des problématiques de remboursement anticipé de financements immobiliers.

Le prêt personnel et le crédit renouvelable (17 %) figurent aussi parmi les dossiers les plus fréquemment examinés dans cette rubrique.

Le principe repose sur les dispositions de l'article L.312-34 du Code de la consommation, qui permet à l'emprunteur de rembourser par anticipation, en partie ou en totalité, le crédit consenti.

Ce texte permet également au prêteur, d'exiger une indemnité comprise entre 0,5 % et 1 % du montant consenti, selon que la durée restant à courir du contrat de crédit soit supérieure ou pas à un an, à l'exception des cas suivants :
« 1° En cas d'autorisation de découvert ;
2° Si le remboursement anticipé a été effectué en exécution d'un contrat d'assurance destiné à garantir le remboursement du crédit ;
3° Si le remboursement anticipé intervient dans une période où le taux débiteur n'est pas fixe ».

Pareillement, l'article L.313-48 du même code octroie des exceptions permettant une exonération d'indemnité de remboursement anticipé en matière immobilière : *« 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 ».*

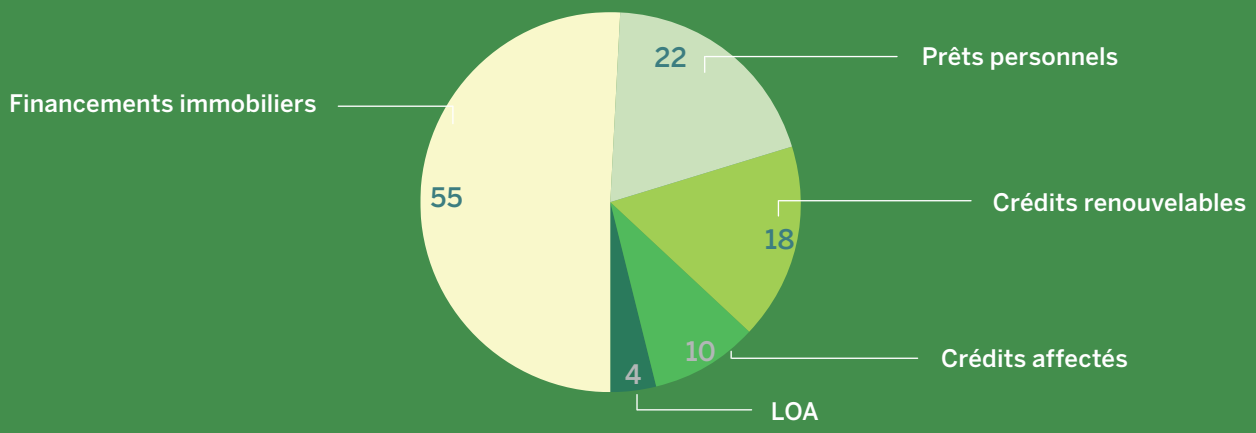
Il convient néanmoins de noter que 4 dossiers de demandes de remboursement anticipés concernaient des locations avec option d'achat.

Les clients faisaient valoir qu'ils n'avaient pu obtenir de tableaux d'amortissement afin de procéder au rachat par anticipation de leurs contrats. Or, il s'avère que ces demandes ne peuvent en principe être satisfaites dans la mesure où l'article L.312-35 du Code de la consommation, qui précise que *« les dispositions de l'article L.312-34 ne s'appliquent pas aux opérations de location avec option d'achat »* exclut la possibilité de procéder à des remboursements anticipés dans le cas des opérations de location avec option d'achat.

Par principe, le locataire ne dispose donc pas d'un droit au remboursement par anticipation pour ce type de contrat. Il peut en revanche demander un récapitulatif chiffré lui permettant d'avoir une visibilité sur les loyers restants, ainsi que le montant de l'option d'achat du véhicule.

Toutefois, le médiateur relève que certains établissements proposent, contractuellement ou dans le cadre de leur politique commerciale, un rachat de contrat anticipé. Cette disposition relève de la liberté des établissements et non d'une obligation légale.

Répartition des saisines par type de financement
(en nombre de saisines)



L'incompréhension à l'origine du litige entre les parties

Monsieur G. a souscrit un contrat de crédit affecté avec un établissement dans le cadre de l'acquisition de sa voiture.

Une lettre chèque a été envoyée à cet établissement en vue du remboursement anticipé total de ce crédit. Cependant, un retard dans la prise en compte du remboursement a conduit l'établissement à prélever trois mensualités supplémentaires au réclamant. Celui-ci a alors demandé le remboursement des trois mensualités indûment prélevées, estimant avoir respecté les conditions contractuelles ayant trait au remboursement anticipé total.

Monsieur G., n'ayant pas obtenu satisfaction, a sollicité l'intervention du médiateur. Dans le cadre de l'instruction de ce dossier, notre correspondant nous a indiqué que seules deux mensualités devaient être remboursées car l'un des prélèvements avait été finalement rejeté par le réclamant.

Toutefois, Monsieur G. a contesté cette position et produit des relevés de compte bancaire démontrant trois prélèvements.

Il est rappelé que le médiateur ne dispose pas d'un pouvoir d'investigation et ne peut instruire un dossier qu'à partir des seuls éléments communiqués par les parties. Aussi, chaque partie maintenant sa position, le médiateur de l'ASF a privilégié le dialogue entre Monsieur G. et l'établissement.

De multiples échanges ont ainsi été nécessaires entre le médiateur de l'ASF et les parties afin de faire admettre que le réclamant était effectivement en droit de réclamer le remboursement de trois mensualités et non de deux.

En conséquence, l'établissement a procédé au remboursement de la somme demandée, mettant ainsi fin au litige.

L'indemnité de remboursement anticipé (IRA) et le crédit immobilier

Afin de rembourser par anticipation son prêt immobilier, Monsieur G. a adressé en octobre 2021 la somme de 53 660,43 euros à l'établissement conformément au montant indiqué sur son tableau d'amortissement après règlement de l'échéance du mois de septembre 2021.

Il conteste le prélèvement de l'échéance du mois d'octobre et souhaite en obtenir le remboursement. Par ailleurs, il invoque l'article L.313-48 du Code de la consommation pour obtenir l'exonération de l'indemnité de remboursement anticipé.

Nous avons constaté que l'échéance prélevée au mois d'octobre 2021 correspondait à la période allant du 26 septembre 2021 au 25 octobre 2021. Or, Monsieur G. a effectué son règlement le 27 octobre 2021, soit après cette période. S'agissant d'échéances prélevées à terme échu, celle du mois d'octobre était donc due.

Cette confusion est très fréquente en cas de remboursement par anticipation et nécessite de faire preuve de pédagogie afin d'expliquer aux réclamants le bien-fondé de la position des établissements.

C'est à juste titre que l'établissement a prélevé l'échéance du mois d'octobre.

Concernant l'argument de Monsieur G. consistant à considérer que la vente d'un bien immobilier était suffisante pour bénéficier de l'exonération de l'IRA, nous lui avons rappelé la totalité de l'article que lui-même invoquait, en l'espèce, *« 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. »*

Or, l'examen du dossier ne permettait pas de conclure que Monsieur G. se trouvait dans une situation permettant l'exonération de l'indemnité. Il est intéressant de préciser que malgré notre analyse totalement défavorable au consommateur, ce dernier nous a indiqué l'accepter.

LA FRAUDE :
UTILISATIONS FRAUDULEUSES DE CARTES, ESCROQUERIES ET VOLS DE CARTES

Sur les 1 895 dossiers traités au cours de l'année 2022, 607 dossiers concernaient la fraude. Si les litiges en lien avec l'escroquerie (76) et le vol de carte (15) sont restés relativement stables par rapport à l'année 2021, les litiges concernant l'utilisation frauduleuse de carte ont augmenté de façon très significative.

En effet, cette catégorie de litige, qui représentait 7 % des dossiers recevables et traités en 2021, a représenté 28 % des dossiers traités en 2022, soit 516 dossiers.

Cette augmentation a coïncidé avec la mise en œuvre par les établissements de l'authentification à deux critères, prévue par la Directive sur les Services de Paiements dite DSP2. En effet, de multiples mails frauduleux ont été envoyés aux titulaires de carte bancaire, invitant les consommateurs à mettre à jour leur espace client en cliquant sur un lien.

Cette technique dite de *Phishing (hameçonnage)* a en réalité permis aux fraudeurs de détourner certaines données confidentielles appartenant aux titulaires de carte bancaire et d'effectuer un grand nombre d'opérations, contestées par la suite par ces derniers.

L'instruction de ces dossiers a donc nécessité des recherches approfondies afin de vérifier si les opérations contestées avaient bien été authentifiées conformément à la directive DSP2, et si le client avait, le cas échéant, commis une négligence grave ou avait organisé sa propre fraude, afin de soutenir ou non la position de la banque consistant à refuser le remboursement des opérations contestées.

En effet, nous avons réceptionné en 2022 un très grand nombre de dossiers pour lesquels les établissements avaient refusé la demande de prise en charge de leurs clients, au seul motif que les opérations contestées avaient bien été validées par une authentification à deux critères, conformément à la directive DSP2, sans rechercher la preuve d'une négligence grave de leurs clients, ou d'un manquement intentionnel de leur part.

Dans la plupart des cas, les opérations contestées par les réclamants constituaient bien, au regard du contexte, des opérations non autorisées, au sens de l'article L.133-19 du Code monétaire et financier, qui dispose que *« la responsabilité du payeur n'est pas engagée si l'opération de paiement non autorisée a été effectuée en détournant, à l'insu du payeur, l'instrument de paiement ou les données qui lui sont liées »*.
Comme rappelé récemment par la Cour d'appel de Metz, dans un arrêt du 7 juillet 2022, pour refuser le remboursement d'une opération contestée, l'établissement devait démontrer, conformément aux articles L.133-19 et L.133-23 du Code monétaire et financier :

- qu'il avait bien authentifié, au sens de la directive DSP2, l'opération contestée, qu'il l'avait dûment enregistrée, et qu'elle n'avait pas été affectée par une déficience technique ou autre ;
- que l'utilisateur de service de paiement n'avait pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave à ses obligations, et que cette preuve ne pouvait se déduire du seul fait de l'utilisation de l'instrument de paiement, telle qu'enregistrée par le prestataire de service de paiement ou des données personnelles qui lui sont liées.

Concernant la preuve de l'authentification de l'opération, nous rappelons que la directive DSP2 prévoit la mise en place d'une authentification à deux critères, définie par l'article L.133-4f) du Code monétaire et financier, comme *« une authentification reposant sur l'utilisation de deux éléments ou plus appartenant aux catégories «connaissance» (quelque chose que seul l'utilisateur connaît), «possession» (quelque chose que seul l'utilisateur possède) et «inhérence» (quelque chose que l'utilisateur est) et indépendants en ce sens que la compromission de l'un ne remet pas en question la fiabilité des autres, et qui est conçue de manière à protéger la confidentialité des données d'authentification »*.

⇨ Le médiateur exige donc la transmission par les établissements des fichiers de preuves de l'authentification renforcée pour chaque dossier qu'il a à instruire.

Concernant la preuve du manquement intentionnel ou de la négligence grave du client, nous rappelons également que l'article L.133-19 du Code monétaire et financier dispose que *« le payeur supporte toutes les pertes occasionnées par des opérations de paiement non autorisées si ces pertes résultent d'un agissement frauduleux de sa part ou s'il n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave aux obligations mentionnées aux articles L.133-16 et L.133-17 »*
Selon une jurisprudence constante, *« c'est au prestataire qu'il incombe de rapporter la preuve que l'utilisateur, qui nie avoir autorisé une opération de paiement, a agi frauduleusement ou n'a pas satisfait, intentionnellement ou par négligence grave, à ses obligations ; que cette preuve ne peut se déduire du seul fait que l'instrument de paiement ou les données personnelles qui lui sont liées ont été effectivement utilisés »* (Arrêts de la Cour de cassation du 21 novembre 2018 et du 26 juin 2019).

⇨ Le médiateur demande systématiquement à l'établissement de fournir la preuve de la négligence ou de l'agissement frauduleux du consommateur.

Si on peut considérer que, dans un très grand nombre de cas, les consommateurs sont victimes, l'instruction des dossiers d'utilisations frauduleuses de cartes consiste en une analyse approfondie des faits afin de déterminer les responsabilités des parties.

Au terme de l'instruction de ces 516 dossiers, et déduction faite de cinq dossiers pour lesquels les réclamants ont souhaité se retirer du processus de médiation, le médiateur a émis en 2022 :

- 167 accords amiables, l'établissement ayant, spontanément ou à la suite de nos échanges, accepté de rembourser intégralement le réclamant,
- 116 propositions défavorables aux consommateurs ayant eu un comportement gravement négligent,
- 228 propositions partiellement ou totalement favorables aux consommateurs.

Dans le cas des propositions partiellement favorables, consistant le plus souvent à proposer, en équité, le remboursement de la moitié des sommes détournées lorsque les éléments de contexte le permettaient, nous avons constaté que celles-ci étaient relativement bien accueillies par les réclamants et/ou leurs conseils, qui les ont acceptées dans la majorité des cas, renonçant ainsi à saisir les instances judiciaires.



Le médiateur recommande vivement aux établissements de ne pas justifier leur refus de remboursement sur le seul fondement que l'opération a été correctement authentifiée et invite à un examen au cas par cas des contestations, conformément aux recommandations de l'Observatoire de la sécurité des moyens de paiement publiées le 16 mai 2023.

Une proposition totalement favorable : l'établissement ne justifie pas de l'authentification forte du payeur

Monsieur C. nous a saisis après avoir été victime d'une utilisation frauduleuse de carte pour un montant de 390 euros. Il déclare n'avoir jamais validé cette opération. En conséquence, il demande à son établissement le remboursement de cette somme, ce que l'établissement a refusé.

Dans le cadre de l'instruction de ce dossier, ce dernier a maintenu sa position de refus de prise en charge de la demande de remboursement, au motif que l'opération avait été validée via le code confidentiel reçu sur le téléphone mobile de Monsieur C.

Nous avons attentivement examiné son dossier, à partir des éléments fournis par Monsieur C. ainsi que par l'établissement.

L'article L.133-4f) du Code monétaire et financier exige *« une authentification reposant sur l'utilisation de deux éléments ou plus appartenant aux catégories «connaissance» (quelque chose que seul l'utilisateur connaît), «possession» (quelque chose que seul l'utilisateur possède) et «inhérence» (quelque chose que l'utilisateur est) et indépendants en ce sens que la compromission de l'un ne remet pas en question la fiabilité des autres, et qui est conçue de manière à protéger la confidentialité des données d'authentification ».*

Nous avons relevé que l'opération avait été validée par un code 3D Secure, ce qui ne constitue qu'un seul facteur d'authentification. Dès lors, l'établissement n'était pas en conformité avec les dispositions de la directive DSP2. L'opération n'était donc pas sécurisée conformément à la législation en matière d'authentification forte.

Dans ce cas, l'article L.133-19 du Code monétaire et financier prévoit que *« Sauf agissement frauduleux de sa part, le payeur ne supporte aucune conséquence financière si l'opération de paiement non autorisée a été effectuée sans que le prestataire de services de paiement du payeur n'exige une authentification forte du payeur prévue à l'article L. 133-44 ».*

Il en résulte que pour refuser de prendre en charge ces opérations contestées, l'établissement devait prouver que le payeur avait manqué intentionnellement à ses obligations. En l'occurrence, nous avons relevé dans le dossier l'absence d'éléments permettant de déterminer un manquement intentionnel de Monsieur C., qui aurait pu fonder le refus de prise en charge totale de son préjudice par l'établissement.

Comme l'établissement ne justifiait pas que l'opération avait été authentifiée conformément à la réglementation en vigueur, et ne démontrait pas l'existence d'une fraude de son client, le médiateur a proposé, en droit, que l'établissement procède au remboursement de l'intégralité de la somme détournée, correspondant à la somme de 390 euros, ce que ce dernier a, par la suite, refusé.

Une proposition de solution équitable : un partage des responsabilités

En consultant son compte, Madame R. a découvert qu'une opération d'un montant de 2 020,38 euros avait été effectuée sans son autorisation. Elle nous indique avoir contesté cette opération auprès de l'établissement, et avoir porté plainte pour escroquerie.

Elle précise que l'établissement a refusé sa demande de remboursement, au seul motif que l'opération avait été authentifiée, conformément à la réglementation.

Nous avons donc interrogé notre correspondant auprès de l'établissement, qui nous a confirmé sa position initiale.

Nous avons rappelé à l'établissement que pour refuser le remboursement de l'opération contestée, il devait démontrer qu'il avait bien authentifié, au sens de la directive DSP2, l'opération non autorisée, et que l'utilisateur de service de paiement n'avait pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave à ses obligations.

Concernant l'authentification forte de l'opération, l'établissement nous a fourni le fichier de preuve démontrant que l'opération contestée avait bien été validée conformément aux exigences légales.

Cependant, malgré la preuve de l'authentification forte de l'opération, nous avons constaté que l'établissement était défaillant dans son obligation de démontrer que Madame R. avait été gravement négligente, pour justifier son refus de prendre en charge l'opération litigieuse.

Toutefois, malgré cette absence de preuve, nous avons considéré qu'il n'en demeurait pas moins qu'à défaut d'avoir été effectuée par elle-même, l'opération contestée l'avait été nécessairement après communication à un tiers d'informations confidentielles, de nature à compromettre le système de sécurité mis en place par l'établissement.

En effet, pour effectuer l'opération contestée, il convenait de connaitre des informations que seule Madame R. détenait, et notamment :

- son identifiant ainsi que son mot de passe personnel d'accès à son espace client ;
- un code à usage unique envoyé sur son téléphone portable, au numéro qu'elle avait elle-même, après vérification, enregistré lors de la souscription de son contrat.

Ainsi, compte tenu de ces éléments, nous avons proposé, en équité, et pour mettre fin au litige, que l'établissement procède au remboursement de la moitié de la somme détournée, soit 1 010,19 euros.

Madame R. a accepté cette proposition de solution.

Une proposition totalement défavorable : la négligence grave du consommateur est avérée

La réclamante, Madame M., a également découvert, en consultant son compte bancaire, que plusieurs opérations d'un montant total de 5 170 euros avaient été effectuées sans son autorisation.

Comme pour le cas précédent, l'établissement a dans un premier temps refusé le remboursement des opérations, au seul motif que ces dernières avaient été authentifiées à partir de son espace client et validées par un code à usage unique, et que de ce fait, elle était soit à l'origine des opérations, soit à l'origine d'une transmission d'informations confidentielles à un tiers.

Nous avons alors rappelé à l'établissement que la preuve de l'authentification forte n'était pas suffisante, et qu'il devait aussi prouver la négligence grave de Madame M., ou à défaut, un manquement intentionnel de sa part.

A la suite de notre demande, et dans le cadre de notre instruction, nous avons constaté que Madame M. avait répondu à un mail manifestement frauduleux, comportant plusieurs fautes d'orthographe et de syntaxe, de nature à interpeller un utilisateur normalement attentif.

Par exemple, nous avons relevé que l'expéditeur de ce message était *« newslettre@mdras.com »*, et non l'établissement, et que l'objet de ce mail indiquait *« Re : Finalisation »*. Nous avons également constaté qu'il était demandé à Madame M. de cliquer sur un lien pour mettre à jour son compte. De ce fait, en cliquant sur le lien frauduleux, la cliente a commis une négligence grave, au sens jurisprudentiel du terme, de nature à permettre la réalisation des opérations litigieuses.

En effet, cette analyse est conforme à l'arrêt rendu par la Cour de cassation le 1er juillet 2020, qui indiquait qu'une juridiction du fond ne peut condamner un établissement à rembourser son client des sommes détournées de son compte par un tiers, après avoir retenu qu'il avait commis une négligence grave en répondant à un courriel présentant de sérieuses anomalies tenant tant à la forme qu'au contenu du message qu'il comportait.

Dès lors, nous avons considéré que l'établissement n'était pas tenu de prendre en charge le montant des opérations contestées, et n'avons pu formuler une proposition de solution répondant aux attentes de Madame M.

LE TRAITEMENT DES DÉSÉQUILIBRES CONTRACTUELS EN DROIT DE LA CONSOMMATION

Julie Domingues, extrait du mémoire *«Les remèdes aux déséquilibres contractuels»*, 2022

Selon une définition usuelle, le déséquilibre évoque l'absence d'équilibre ou encore le manque de proportionnalité. Le fait de prévenir et de sanctionner cette rupture d'équilibre est l'une des fonctions du Droit. Le droit de la consommation a plus particulièrement pour finalité d'intégrer ce déséquilibre structurel du fait de la situation asymétrique entre un professionnel et un consommateur.

Il convient donc d'identifier ces divers déséquilibres qui peuvent trouver leur source dans le contenu du contrat, mais aussi survenir lors de son exécution, alors même que ce dernier était initialement dépourvu de déséquilibre.

Le législateur a introduit des mécanismes permettant de corriger ou de prévenir ces déséquilibres et le juge peut être saisi pour interpréter ces règles de droit.

Notre analyse a pour objet d'examiner comment le droit de la consommation vise à réduire le déséquilibre structurel existant entre le professionnel et le consommateur, en protégeant précisément ce dernier, tant au moment de la formation du contrat, que durant son exécution.

En matière de crédit à la consommation, l'article L.312-12 du Code de la consommation prévoit une information spécifique afin de permettre au consommateur d'appréhender l'étendue de son engagement et de comparer les différentes offres de crédit, notamment le taux annuel effectif global qui est le taux prenant en compte, à la différence du taux débiteur, l'intégralité des frais. Cette obligation étant d'ordre public, les parties ne peuvent y déroger conventionnellement. Elle se traduit par la remise d'une fiche explicative que les consommateurs doivent signer avant de conclure le contrat. A la suite de l'instruction de plusieurs dossiers, nous avons pu constater que les réclamants affirmaient avoir signé sans avoir réellement pris connaissance du document qui leur était soumis. Il est vrai que souvent cette fiche précontractuelle leur est remise lors de la souscription du contrat. Ils ne sont donc pas toujours en mesure d'en prendre connaissance avec le recul nécessaire pour pouvoir appréhender l'étendue des engagements pris.

De la même façon, le législateur est intervenu pour protéger les consommateurs du risque de surendettement. Des dispositions ont été prises pour prévenir ce risque.

En effet, le prêteur doit veiller à évaluer la solvabilité de l'emprunteur, afin que ce dernier puisse honorer les mensualités du crédit souscrit.

En premier lieu, la fiche appelée en pratique *fiche de dialogue*, prévue par l'article L.312-17 du Code de la consommation, permet de connaître *« les éléments relatifs aux ressources et charges de l'emprunteur ainsi que, le cas échéant, aux prêts en cours contractés par ce dernier »*. À cet égard, le consommateur n'est tenu de fournir des documents justificatifs que dans le cas où le montant du crédit accordé est supérieur à 3 000 euros.

En second lieu, l'article L.312-16 du Code de la consommation prévoit que « *le prêteur consulte le fichier prévu à l'article L.751-1 »*. Cette consultation par les établissements du Fichier national des Incidents de Remboursement des Crédits aux Particuliers (FICP) est obligatoire. L'inscription sur ce fichier d'un consommateur ne fait pas obstacle, à elle-seule, à l'octroi d'un crédit à la consommation, mais constitue un élément d'appréciation de la solvabilité des personnes qui sollicitent un crédit. En pratique, nous constatons que l'inscription au FICP est perçue comme une réelle sanction par les consommateurs qui rencontrent des difficultés financières. A cette occasion, en vertu de l'arrêté du 26 octobre 2010 relatif au FICP, nous leur rappelons que cette inscription constitue une obligation pour les professionnels en cas d'incidents de paiement caractérisé et que la radiation de cette inscription ne peut intervenir qu'à l'expiration d'un délai de cinq ans, ou en en cas de paiement intégral des sommes dues.

Outre les dispositions précédemment évoquées, la saisine du médiateur de l'ASF peut également contribuer à l'équilibre de la relation contractuelle entre le professionnel et le consommateur. Lors de l'instruction, le médiateur émet une proposition en droit et/ou en équité.

Ainsi, même en l'absence d'une décision de justice, l'intervention du tiers de confiance qu'est le médiateur permet parfois de mettre fin au litige ou du moins d'apaiser la relation contractuelle.

LES CLAUSES ABUSIVES EN DROIT DE LA CONSOMMATION

Une clause abusive insérée dans un contrat entre un professionnel et un consommateur peut être à l'origine d'un déséquilibre significatif qui s'ajoute au déséquilibre structurel, inhérent à la relation consommateur-professionnel. L'article L.212-1 du Code de la consommation précise que la clause abusive est un *« déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat »*. Ce déséquilibre significatif ne peut concerner que des clauses accessoires au contrat, le Code de la consommation excluant spécifiquement du champ de ce contrôle l'objet principal du contrat ainsi que l'adéquation du prix ou de la rémunération au bien ou prestation fournie. Selon la jurisprudence de la Cour de Justice de l'Union Européenne, ce déséquilibre peut prendre la forme d'une restriction au contenu des droits ou d'une entrave à l'exercice de ceux-ci. Le caractère abusif d'une clause peut également résulter du défaut de réciprocité entre les droits et obligations des parties. Cela est notamment le cas lorsqu'une prérogative est octroyée au professionnel sans que celle-ci ne soit consentie au consommateur.

Les dispositions réglementaires du Code de la consommation font apparaître deux listes de clauses.

La première liste contient les clauses irréfragablement présumées abusives dites « clauses noires » tandis que la seconde liste énumère des clauses présumées abusives dites « clauses grises », pour lesquelles il est possible de rapporter la preuve contraire.

La sanction prévue est le réputé non écrit. Cela signifie que les parties peuvent continuer à exécuter le contrat sans la clause pathologique, cette sanction étant mise en œuvre de plein droit c'est-à-dire sans l'accomplissement d'une formalité et plus spécifiquement la saisine du juge compétent. Or, en pratique, si le professionnel a inséré une telle clause c'est précisément pour que celle-ci s'applique. L'hypothèse selon laquelle le professionnel et le consommateur se mettraient d'accord sur le fait qu'une clause crée un déséquilibre significatif et *a fortiori* qu'elle soit réputée non écrite, semble peu probable. En pratique, il reviendra donc au juge de vérifier si les conditions sont réunies pour qualifier la clause d'abusive afin que l'application de celle-ci soit écartée.

La Commission des clauses abusives a pour rôle d'analyser les contrats proposés aux consommateurs par les professionnels en identifiant les clauses qui pourraient présenter un caractère abusif et en invitant les professionnels à les modifier ou les supprimer. La Commission des clauses abusives a d'ailleurs adopté une recommandation en matière de contrats de crédit à la consommation le 10 mai 2021.

Annexes

Annexe 1 :

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

Annexe 2 :

Charte de la médiation de l'ASF

Annexe 3 :

Curriculum vitae du médiateur auprès de l'ASF

Annexe 4 :

L'équipe du médiateur auprès de l'ASF

Liste des établissements adhérant à la médiation de l'ASF

ACTION LOGEMENT SERVICES	COMPAGNIE FINANCIERE DE BOURBON
ALSABAIL – ALSACIENNE DE CREDIT-BAIL IMMOBILIER	CORSABAIL
AMERICAN EXPRESS CARTE FRANCE	CREALFI
AXA BANQUE FINANCEMENT	CREDIPAR – COMPAGNIE GENERALE DE CREDIT AUX PARTICULIERS
BAIL-ACTEA	CREDIT AGRICOLE CONSUMER FINANCE
BMW FINANCE	CREDIT FONCIER DE FRANCE
BOA FRANCE	CREDIT LIFT
BPCE FINANCEMENT	CREDIT LOGEMENT
BPCE LEASE	CREDIT MUNICIPAL DE PARIS
BPCE LEASE REUNION	CRESERFI – CREDIT ET SERVICES FINANCIERS
CAPITOLE FINANCE - TOFINSO	CRH - CAISSE DE REFINANCEMENT DE L'HABITAT
CARREFOUR BANQUE	DIAC
CHOLET DUPONT	DIFFUCO
CIFD - CREDIT IMMOBILIER DE FRANCE DEVELOPPEMENT	DISPONIS
C.G.L. - COMPAGNIE GENERALE DE LOCATION D'EQUIPEMENTS	ECM – EPARGNE CREDIT DES MILITAIRES
CLV – COMPAGNIE POUR LA LOCATION DE VEHICULES	FCA BANK
CM-CIC BAIL	FCA LEASING FRANCE
COFIDIS	FCE BANK PLC
COFIPLAN	FINANCIERE DES PAIEMENTS ELECTRONIQUES
COGEFI – CONSEIL DE GESTION FINANCIERE	FINANCIERE D'UZES
COMPAGNIE DE FINANCEMENT FONCIER	FINANCIERE MEESCHAERT

FINANCO	SCANIA FINANCE FRANCE
FLOA BANK	SEDEF – STE EUROPEENNE DE DEVELOPPEMENT DU FINANCEMENT
FORTIS LEASE	SEFIA
FRANFINANCE	SGB FINANCE
LEASYS FRANCE	SIAGI – SOCIETE INTERPROFESSIONNELLE ARTISANALE DE GARANTIE D'INVESTISSEMENTS
LIXXBAIL	SIRCAM - SOCIETE INDUSTRIELLE REGIONALE CREDIT AUTOMOBILE ET MATERIEL
LOCAM – LOCATION AUTOMOBILES MATERIELS S.A.S	SOCALFI
LOOMIS FX GOLD & SERVICES	SOCIETE COOPERATIVE IMMOBILIERE DES ILES SAINT PIERRE ET MIQUELON
MACSF FINANCEMENT	SOCIETE FINANCIERE DE LA NEF
MERCEDES-BENZ FINANCIAL SERVICES FRANCE	SOCRAM BANQUE
MONEYGRAM INTERNATIONAL SPRL	SOFIPROTEOL
MY MONEY BANK	SOGAMA – CREDIT ASSOCIATIF
OFINA - OCEANIENNE DE FINANCEMENT	SOGEFINANCEMENT
OKALI	SOMAFI – SOGUAFI
ONEY BANK	SOREFI – SOCIETE REUNIONNAISE DE FINANCEMENT
OPEL BANK SA	TOYOTA FRANCE FINANCEMENT
OUDART S.A.	UNOFI CREDIT – UNION NOTARIALE FINANCIERE DE CREDIT
PRIORIS S.A.S.	VOLKSWAGEN BANK GMBH
REVOLUT FRANCE	YAMAHA MOTOR FRANCE
RIA FRANCE	YOUNITED CREDIT

Charte de la médiation ASF

La présente charte de la médiation auprès de l'Association française des Sociétés Financières définit le dispositif et la procédure de médiation de la consommation en conformité avec, pour la partie législative les articles L.611-1 à L.616-3 et pour la partie règlementaire les articles R.612-1 à R.616-2 figurant au Titre 1er du Livre VI du Code de la consommation, ainsi que l'article 316-1 du Code monétaire et financier.

ARTICLE 1 - INSTITUTION D'UN MÉDIATEUR

Les adhérents de l'ASF ont mis en place des structures internes de dialogue afin de rechercher des solutions amiables aux litiges survenant avec leur clientèle de particuliers.

Depuis mai 1995, l'ASF met à la disposition de ses membres et de leurs clients un médiateur qui, depuis le 8 avril 2016, exerce ses fonctions de médiateur de la consommation en stricte conformité avec les articles L 611-2 et suivants du code de la consommation.

ARTICLE 2 - DÉSIGNATION DU MÉDIATEUR

Après consultation préalable des organisations de consommateurs participant aux travaux de concertation à l'ASF, le médiateur est désigné pour un mandat renouvelable de 3 ans par le Conseil de l'ASF.

Le médiateur auprès de l'ASF est inscrit sur la liste des médiateurs de la consommation notifiée à la Commission européenne. Il exerce sa fonction conformément aux conditions exigées par le titre Ier du Livre VI du code de la consommation, conditions reprises dans la présente Charte.

ARTICLE 3 - MISSION ET MOYENS DU MÉDIATEUR

La médiation est un mode conventionnel de règlement extrajudiciaire des litiges nationaux ou transfrontaliers. La mission du médiateur est de parvenir à un accord en vue de la résolution amiable du différend qui oppose un particulier à un établissement membre de l'ASF et ayant adhéré à son dispositif de médiation.

Le médiateur de la consommation auprès de l'ASF accomplit sa mission « avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité ».

Indépendant, en droit et en fait, le médiateur n'a donc aucun lien hiérarchique avec l'ASF. Son mandat est irrévocable, sauf cas de force majeure. Il ne peut être en situation de conflit d'intérêt et s'engage à signaler toute pression qui serait susceptible d'influencer le traitement des litiges qui lui sont soumis.

Le médiateur dispose d'une équipe dédiée au traitement des dossiers et d'un budget distinct, et bien adapté, à l'accomplissement de sa mission.

Par ailleurs, le médiateur auprès de l'ASF a des connaissances juridiques suffisantes notamment dans le domaine du droit de la consommation et du droit bancaire régulièrement actualisées.

ARTICLE 4 - CHAMP DE COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR

Le médiateur est compétent pour tout litige relatif aux services fournis et à l'exécution de contrats conclus en matière d'opérations de banque, de crédit, de services de paiement, de monnaie électronique, de services d'investissement, d'instruments financiers, de produits d'épargne, et d'opérations connexes conformément aux titres I et II du livre III du Code monétaire et financier et aux titres I et II du livre II du même code, dans le cadre de la liberté contractuelle et l'absence d'un droit au crédit.

Il est également compétent :

- pour des litiges relatifs à la commercialisation des contrats d'assurance directement liés à un produit ou à un service bancaire distribué par un établissement de crédit, notamment en matière d'assurance emprunteur, d'assurance de moyens de paiement ;
- pour des litiges rencontrés dans les relations avec les entreprises à propos des ventes à primes et des ventes groupées telles que mentionnées à l'article L.312-1-2 du Code monétaire et financier ;
- pour des litiges concernant uniquement la mise en œuvre et l'application des mesures d'un plan de surendettement, à l'exclusion de la phase d'adoption dudit plan ;
- pour des litiges portant sur l'application de l'accord sur le recouvrement amiable en crédit à la consommation signé le 15 décembre 2006 entre l'ASF et les organisations de consommateurs.

ARTICLE 5 - LA PROCEDURE DE MEDIATION

5.1. LA RECEVABILITE

La médiation est gratuite pour le consommateur.

Lorsque le médiateur auprès de l'ASF reçoit une demande de médiation, il s'assure de sa recevabilité au regard de l'article L. 612-2 du Code de la consommation. Un dossier pourra donc être admis en médiation lorsque :

- le consommateur justifie 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 et n'est pas satisfait de la solution proposée ou n'a pas reçu de réponse à sa demande écrite à l'expiration d'un délai de deux mois, sauf dispositions législatives ou règlementaires plus contraignantes ;
- la demande n'est pas manifestement infondée ou abusive ;
- le litige n'a pas été précédemment examiné ou n'est pas en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai inférieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
- le litige entre dans son champ de compétence défini à l'article 4 de la présente charte.

Le consommateur et le professionnel sont informés par le médiateur, dans un délai de trois semaines à compter de la réception du dossier, de la recevabilité de la saisine, soit par voie électronique soit par courrier simple.
Cette notification rappelle aux parties qu'elles peuvent refuser d'entrer en médiation, ou se retirer à tout moment du processus.

Les parties ont la possibilité de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute autre personne de leur choix, et également de recourir à un expert à leur frais et ce à toutes les étapes de la procédure.

La médiation suspend la prescription dans les conditions prévues par les articles 2238 du Code civil et L.316-1 du Code monétaire et financier à compter de la notification de la recevabilité et ce jusqu'à la clôture de la médiation.

5.2 L'INSTRUCTION DU DOSSIER

La saisine du médiateur vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire par le consommateur afin de permettre la communication des informations nécessaires à l'instruction de la demande de médiation.

Le médiateur remplit sa mission de rapprochement des parties et recherche en priorité un accord amiable dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable. Celle-ci peut être interrompue à tout moment à la demande de l'une des parties, notamment pour saisir la justice.

Les adhérents doivent répondre au médiateur sur le fond du dossier dans un délai d'un mois à compter de la notification de la recevabilité du dossier.

Le médiateur dispose d'un délai de 90 jours à compter de la notification de recevabilité pour instruire le dossier. Ce délai peut, très exceptionnellement, être prolongé en cas de dossier complexe. Il en avise immédiatement les parties.

Le médiateur instruit le dossier au vu des documents fournis par les parties avec lesquelles il communique directement en tant que de besoin, par mail, par courrier ou par téléphone.

Il transmet, à la demande de l'une des parties, tout ou partie des pièces du dossier.

Comme le médiateur, l'établissement et le consommateur sont tenus de respecter la confidentialité des informations et documents échangés dans le cadre de la procédure de médiation. Des lors, les échanges et documents communiqués ne pourront être divulgués aux tiers ou produits dans le cadre d'une instance judiciaire, sans l'accord des parties.

5.3 LA FIN DE LA PROCEDURE

A l'issue de l'instruction du dossier, et à défaut d'accord amiable, le Médiateur émet une proposition de solution fondée en droit et en équité qu'il porte à la connaissance des parties en termes simples et motivés par voie postale ou par courrier électronique.
La proposition précise que les parties sont libres d'accepter ou de refuser la proposition de solution du médiateur et qu'elles disposent d'un délai de 30 jours pour notifier leur position au médiateur.

Pour faciliter les échanges, la proposition de solution adressée par courrier contiendra un bordereau de réponse, et la proposition de solution adressée par courrier électronique contiendra un lien qui permettra aux parties de se positionner.

A défaut de réponse, la proposition de solution sera présumée acceptée.

La médiation prend fin :

- en cas d'accord des parties à la proposition de solution : la médiation est close et les parties s'engagent à exécuter la proposition du médiateur de la Consommation. Un courrier de fin de médiation est adressé par courrier électronique ou par voie postale aux parties ;
- en cas de désaccord de l'une des parties, un courrier de fin de médiation est adressé par courrier électronique ou par voie postale aux parties, et celles-ci ont la possibilité de saisir les instances judiciaires susceptibles de rendre une décision différente. Il est également précisé que le délai de prescription recommence à courir pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois à compter de la lettre de clôture.

ARTICLE 6 - RAPPORT ANNUEL

Chaque année, le médiateur présente et publie un rapport écrit de ses activités. Ce rapport est transmis au président de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, au président du Comité Consultatif du Secteur Financier et aux organisations de consommateurs signataires.

Ce rapport est mis à la disposition du public sur son site internet, ou sur demande, sur support durable.

Outre les mentions prévues par l'article R.614-2 du Code de la consommation relatives à l'activité du Médiateur, le rapport annuel met en évidence les problèmes récurrents ou importants qui se posent fréquemment et qui sont à l'origine de litiges. Ces informations peuvent être assorties de recommandations relatives à la manière de les prévenir, de les éviter et de les résoudre.

Dans le cadre de la médiation de la consommation, le médiateur communique tous les deux ans au moins à la CECMC les informations dont la liste est fixée à l'article R. 614-4 du même code.

ARTICLE 7 - PUBLICITÉ DU DISPOSITIF

Outre les actions de notoriété qui pourront être menées par l'ASF, le dispositif de médiation est porté à la connaissance des particuliers avant la survenance d'un litige par une mention sur son site internet, dans le contrat de crédit ou dans la convention de compte et de services lorsqu'il s'agit d'instruments financiers ou de produits d'épargne.

Cette information doit également être donnée après la survenance du litige si le professionnel et le consommateur ne sont pas parvenus à le résoudre directement entre eux.

Le Médiateur dispose d'un site internet fournissant un accès direct aux informations relatives au processus de médiation.

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

JULIE DOMINGUES - Juriste

AMINE MOSTEFAÏ - Juriste

FLORENT MARQUET - Assistant juridique













Formations suivies par le médiateur et son équipe

LA MÉDIATION SOUS L'ANGLE JURIDIQUE
Club des médiateurs de services au public, les 13 et 20 octobre 2022

DROIT DU CONTRAT ET RESPONSABILITÉ CIVILE CONTRACTUELLE : MISE EN ŒUVRE ET ÉVALUATION DU PRÉJUDICE
Club des médiateurs de services au public, 12 mai 2022

JURISPRUDENCE : MOYENS DE PAIEMENT
Cercle des médiateurs bancaires, 4 avril 2022

ACTUALITÉ JURISPRUDENTIELLE
Cercle des médiateurs bancaires, 7 mars 2022

ÉCHANGE DE VUES SUR DES CAS CONCRETS DE FRAUDE AUX MOYENS DE PAIEMENT
Cercle des médiateurs bancaires, 31 janvier 2022

L'INEXÉCUTION DU CONTRAT : LES SANCTIONS DE L'INEXÉCUTION, L'EXONÉRATION DU DÉBITEUR PAR LA FORCE MAJEURE
Club des médiateurs de services au public, 27 janvier 2022.



ASF
Association Française
des Sociétés Financières

Conception : JCh Moreau Consultants - Crédit photos : Peter Allan, wichayada69, 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