

Examen de la capacité de contracter un crédit selon la loi fédérale sur le crédit à la consommation

Sujet: **Divers** Numéro de cas: **2017/22**

Peu de temps déjà après avoir contracté un crédit à la consommation auprès de la banque, le client a eu de la peine à rembourser les mensualités prévues. D'après lui, la banque a commis des erreurs graves lors de l'examen de la capacité de contracter un crédit, ce qui devrait entraîner la perte de la totalité de la créance. Aussi a-t-il demandé à la banque de renoncer au solde du crédit encore dû. Dans ce cas, aucune solution n'a pu être trouvée lors de la procédure de médiation, car certaines questions fondamentales au sujet desquelles le Tribunal fédéral n'a développé aucune jurisprudence se sont posées.

En invoquant la Loi fédérale sur le crédit à la consommation, le client, soutenu par les services sociaux de son lieu de domicile, a argué que les banques étaient tenues, avant d'octroyer un crédit à la consommation à un client, de vérifier que celui-ci a la capacité de contracter un crédit. Le but de cet examen est de s'assurer que le client pourra, grâce à la part librement disponible (insaisissable) de son revenu, rembourser ledit crédit dans un délai de 36 mois, quand bien même une durée de crédit plus longue serait convenue. Cette disposition vise à empêcher le surendettement de l'emprunteur. Le client a également rappelé qu'un budget doit être établi dans le cadre de l'examen de la capacité de contracter un crédit. La part librement disponible du revenu est déterminée aux termes des directives relatives au calcul du minimum vital en vigueur dans le canton de domicile du client ayant déposé la demande de crédit. Toujours selon le client, si les informations fournies par le demandeur sont lacunaires ou si des incertitudes se font jour, la banque est tenue de compléter ces informations ou de dissiper ces incertitudes en adressant des questions supplémentaires.

Le client a estimé que, dans son cas, la banque avait commis des erreurs importantes lors de l'établissement du budget: d'une part, elle a pris en compte un revenu trop élevé; d'autre part, elle a ignoré ou chiffré de façon trop modique certaines dépenses fondamentales. Les différences concernaient notamment le revenu supposé ainsi que les frais engagés par le client pour se rendre de son domicile à son lieu de travail. Qui plus est, le budget ne tenait pas compte des frais supplémentaires relatifs aux repas pris à l'extérieur. Enfin, le montant retenu pour les impôts n'était pas vérifiable.

En se fondant sur une décision judiciaire, le client a aussi fait valoir que, pour déterminer si le crédit pouvait théoriquement être remboursé en 36 mois grâce à la part librement disponible de son revenu, comme le prévoit la loi, il fallait prendre en considération non seulement le montant du capital, mais aussi tous les intérêts et frais encourus pendant la durée totale du crédit, fixée à 60 mois. Le montant ainsi obtenu était plus élevé que la somme des intérêts et des frais effectivement encourus jusqu'à l'échéance théorique de 36 mois.

La part librement disponible du revenu, déterminée sur la base d'un budget corrigé par le client ou par les services sociaux qui le soutiennent, n'aurait pas été suffisante pour rembourser en 36 mois le crédit, intérêts et frais compris, et ce indépendamment de la méthode adoptée pour calculer ledit crédit. En règle générale, lorsque la banque qui a accordé le crédit commet des erreurs graves lors de l'examen du crédit, elle perd la créance en capital et en intérêts. L'emprunteur est alors en droit d'exiger que les remboursements déjà effectués lui soient reversés et n'est pas tenu de s'acquitter du

solde du crédit. Lorsque la banque commet des erreurs légères, elle ne perd généralement que le droit aux intérêts et aux frais. D'après le client, il s'agissait ici d'erreurs graves. Il se disait prêt à renoncer au remboursement des montants déjà versés si la banque le libérait de son obligation de payer le solde de la créance et retirait la poursuite qu'elle avait déjà initiée à son encontre. La banque a refusé. Avec l'aide des services sociaux, le client a alors demandé à l'Ombudsman d'entamer une procédure de médiation.

La banque a expliqué à l'Ombudsman que les divergences qui l'opposaient au client portaient sur des questions fondamentales qu'il était impossible de résoudre dans le cadre d'une procédure de médiation. Elle était en outre catégoriquement opposée à faire preuve de complaisance envers le client. La banque a notamment argué que la façon dont il convenait de calculer le montant du crédit remboursable en 36 mois constituait une question de droit, non encore tranchée par le Tribunal fédéral. La décision citée par le client avait été rendue par un tribunal cantonal. La banque ne partage pas le point de vue défendu dans cette décision et estime que seuls les intérêts et les frais effectivement encourus durant les 36 mois sont déterminants. Par conséquent, les intérêts et les frais encourus jusqu'à l'échéance fixée à 60 mois doivent être réduits en conséquence lors du calcul du montant du crédit déterminant. Toujours selon la banque, le revenu pris en compte était correct, et les frais forfaitaires relatifs aux déplacements du client entre son domicile et son lieu de travail retenus dans le budget étaient suffisants. Par ailleurs, la banque n'entendait pas tenir compte des frais supplémentaires relatifs aux repas pris à l'extérieur. En ce qui concerne le montant des impôts, elle a souligné le fait qu'il avait été calculé par une entreprise externe et qu'il pouvait dès lors être considéré comme correct. Enfin, elle a rappelé que les chiffres des différents postes du budget avaient été fournis par l'emprunteur, qui les avait de surcroît confirmés par sa signature.

La procédure de médiation de l'Ombudsman atteint généralement ses limites lorsque l'objet du litige constitue une question de droit sur laquelle le Tribunal fédéral n'a pas développé de jurisprudence et que les parties campent sur des positions divergentes. En l'espèce, la question du calcul du montant du crédit théoriquement remboursable dans un délai de 36 mois constituait une telle question de principe. L'Ombudsman n'a donc pas pu proposer de solution. Certes, d'après lui, les autres questions soulevées par le client concernant les différents postes du budget auraient sans aucun doute pu faire l'objet d'une procédure de médiation. Cependant, à cet égard également, aucune médiation n'a été possible en raison de la position catégorique adoptée par la banque. L'Ombudsman a donc dû se contenter d'apprécier les arguments avancés par les deux parties. Dans l'ensemble, les arguments de la banque, du moins lorsque celle-ci en a présenté, lui ont paru moins convaincants que ceux du client. Un geste commercial de la part de la banque lui aurait dès lors semblé approprié. A son grand regret, l'Ombudsman a dû laisser au client le soin de faire valoir ses arguments dans le cadre de la procédure de poursuite ou de mainlevée, au terme de laquelle une décision contraignante pourra être prononcée. Par souci d'exhaustivité, il convient néanmoins de souligner un fait révélé alors que la procédure de médiation était en cours: une organisation d'entraide réputée est intervenue auprès de la FINMA car, d'après elle, certaines banques commettent systématiquement des erreurs lors de l'examen de la capacité de contracter un crédit conformément à la Loi sur le crédit à la consommation. Toujours selon cette organisation, la part librement disponible du revenu de l'emprunteur est ainsi souvent surévaluée, ce qui a pour conséquence le surendettement des clients concernés.