

## Guide du crédit à la consommation



novembre 2011

[www.upc-bvk.be/guidecredit](http://www.upc-bvk.be/guidecredit)

## Sommaire

Sommaire.....	2
Pourquoi ce guide ?.....	4
I. LE ROLE DU CREDIT .....	6
Le point de vue du consommateur.....	6
Au niveau économique et social .....	6
II. POURQUOI RECOURIR AU CREDIT ? .....	8
La réalisation d'un projet concret .....	8
L'amélioration du milieu de vie.....	8
La nécessité de faire face à un événement.....	9
La constitution d'une réserve d'argent disponible.....	9
III. LE CREDIT, POUR QUI ? .....	10
La sélection des demandes .....	10
Un choix réfléchi .....	11
IV. PAR QUELS CANAUX SOUSCRIRE UN CREDIT ?.....	13
Quels sont les différents types de canaux ?.....	13
Comment faire une demande de crédit ? .....	14
V. A CHAQUE PROJET SON FINANCEMENT .....	15
Le prêt à tempérament .....	15
La vente à tempérament.....	15
Le crédit-bail .....	16
L'ouverture de crédit.....	16
VI. A QUELLES CONDITIONS ? .....	17
La cession de rémunération.....	17
La caution.....	19
VII. A QUEL COÛT ? .....	21
Combien coûte le crédit ? .....	21
Qu'en est-il du coût des assurances éventuellement liées au crédit ? .....	23
VIII. LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR.....	24
La publicité .....	24
Le démarchage.....	25
L'instruction de votre demande .....	25
La conclusion du contrat.....	26
Le délai de réflexion.....	27
La caution.....	27
La protection de la vie privée .....	28
IX. LE DEROULEMENT DU CREDIT .....	29
Le remboursement anticipé .....	29

Le zéro tage.....	30
Les dépassements.....	30
Les imprévus .....	30
Que faire en cas de difficultés de paiement ? .....	31
X. CONCLUSION .....	33

## Pourquoi ce guide ?



Le crédit fait partie de notre cadre de vie et nous permet de pouvoir acquérir notre habitation avant nos premiers cheveux blancs. Il nous donne aussi la possibilité de bénéficier, lorsque nous en avons le plus besoin, de tout ce qui accompagne nécessairement notre vie active : la voiture, (ou même les deux voitures lorsque nous sommes deux à travailler et qu'il faut entre autres conduire les enfants à l'école et à leurs diverses activités), l'ordinateur domestique, un mobilier et un équipement ménager confortables, etc....

De même, des événements familiaux occasionnels, tels que communion ou mariage des enfants, ainsi que les fluctuations du budget familial, sont autant de raisons de souscrire un crédit.

Le financement de l'habitation, c'est le domaine du crédit hypothécaire. Les autres financements ou prêts relèvent du crédit à la consommation.

Celui-ci joue un double rôle économique et social. Il fait tourner l'économie nationale et permet à tous l'accès au confort.

Mais pour que le jeu se joue correctement et sans débordement, des règles s'imposent à chacun des acteurs : prêteurs, intermédiaires et consommateurs, en fonction de leurs responsabilités respectives.

Ces règles sont en grande partie élaborées par les pouvoirs publics et, comme nous vivons en démocratie, cela se fait en concertation avec les milieux professionnels et les organes représentatifs des consommateurs.

En outre, les milieux professionnels s'imposent le respect de règles de bonne conduite.

Personne n'est jamais entièrement satisfait du résultat, mais chacun accepte la règle du jeu de la concertation et du compromis et ce, dans le souci d'aller de l'avant.

Nous n'allons pas vous expliquer ici le détail de toutes les lois et de tous les arrêtés réglementant le crédit à la consommation en Belgique. Cela a déjà fait l'objet de brochures fort bien faites, élaborées notamment par le Service Public Fédéral Economie (anciennement Ministère des Affaires économiques) et par l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement.

Le rôle de ce guide, que nous avons voulu convivial, actif et aisément compréhensible, est d'attirer votre attention, en quelques rubriques, sur les principales caractéristiques du crédit à la consommation et surtout de vous rappeler les conseils de prudence à respecter lorsque l'on a recours au crédit.

Nous essayerons ainsi de répondre aux grandes questions suivantes :

Quel est le rôle du crédit ?

Le crédit, pour quoi ?

Le crédit, pour qui ?

Le crédit, par qui et par quels canaux ?

Le crédit, comment ?

Le crédit, à quelles conditions ?

Le crédit, à quel coût ?

Comment le consommateur est-il protégé ?

Comment se déroule la vie d'un crédit ?

Nous tenterons également de vous aider à mettre de l'ordre et de la clarté dans la gestion du budget ménager, afin de vous permettre d'envisager le recours au crédit en pleine connaissance de cause.

Découvrir ce guide ne vous prendra que quelques minutes. Revenez-y plus tard si vous le désirez et attardez-vous sur le Tableau budgétaire interactif.

Nous vous souhaitons un excellent parcours!

## I. LE ROLE DU CREDIT

Fin 2010, on dénombrait en Belgique quelques **5,7 millions de contrats de crédit à la consommation**, c'est-à-dire de contrats destinés à un usage privé (en excluant les crédits hypothécaires). C'est dire l'importance du crédit à la consommation dans la vie de tous les jours.

Rouage essentiel de toute économie, il joue également un rôle social positif non négligeable. Le consommateur peut en tirer des bénéfices.

### Le point de vue du consommateur

En tant que consommateur, le crédit vous sert d'outil.

Selon la forme qu'il va prendre, il vous permettra soit de gérer votre budget de manière plus souple (on peut penser par exemple aux besoins d'argent ponctuels liés à des événements comme une communion, un mariage), soit de dissocier un achat de son paiement (qu'il s'agisse d'un bien comme un réfrigérateur, une cuisine équipée, une voiture, ou d'un service).

Sans le crédit, dans le premier cas, vous pourriez être confronté à des problèmes mensuels de trésorerie, tandis que dans le second vous vous verriez obligé d'épargner l'intégralité du montant nécessaire à vos projets avant de les réaliser... au risque de devoir parfois y renoncer !

**Attention! En aucun cas le crédit ne peut être considéré comme un complément de ressources pour l'emprunteur. Par définition, le crédit est une opération de prêt d'argent avec intérêt. S'engager dans un crédit doit être un acte réfléchi et mieux vaut l'éviter si vous n'êtes pas sûr de pouvoir rembourser, a fortiori si vous avez déjà des retards de paiement ou un budget structurellement trop étroit.**

### Au niveau économique et social

Dans une économie de marché, le crédit joue un rôle central. On dit en effet souvent que **le crédit est le moteur de l'économie**. Pourquoi ? Parce qu'en facilitant l'accès aux biens de consommation, il permet une production de masse qui, à son tour conduit à une réduction des prix de vente... dont bénéficie en fin de compte le consommateur.

Le crédit accélère ainsi le cycle de vie des produits et leur accessibilité au plus grand nombre par la baisse des prix. Ainsi, même ceux qui achètent au comptant profitent sans le savoir des effets bénéfiques du crédit !

Par ailleurs, **le crédit est un important pourvoyeur d'emplois**. Non seulement pour le secteur financier en tant que tel, mais également indirectement pour tous les secteurs qu'il soutient (l'automobile, l'équipement ménager, le bâtiment, etc.). Le crédit, outre sa fonction économique, joue donc également un rôle social.

**Nous devons toutefois vous mettre en garde contre les risques de surendettement, lequel pourrait réduire à néant ce rôle social. En effet, le crédit ne sert pas à se surendetter.**

## II. POURQUOI RECOURIR AU CREDIT ?



Vous désirez financer certains projets ? Outre puiser dans votre épargne, vous pouvez recourir au crédit. Cette dernière démarche répond généralement à des objectifs très divers, dont voici les principaux :

### **La réalisation d'un projet concret**

L'achat ou l'acquisition d'un bien (voiture, ordinateur, mobilier...) ou d'un service (par exemple la réparation de la voiture, la réalisation d'un plan d'aménagement du jardin) justifient parfois le recours au crédit.

### **L'amélioration du milieu de vie**

Il s'agit de réalisations généralement immobilières, qui vont améliorer le confort dans l'habitation, et même permettre de réaliser des économies. L'installation ou le remplacement du chauffage central, l'équipement d'une salle de bains, la mise en place d'une cuisine équipée, d'une véranda, en sont des exemples.

## **La nécessité de faire face à un événement**

Même si certains événements sont prévisibles, comme un mariage, une naissance, une communion, il n'en reste pas moins vrai que parfois naît le besoin de compléter le budget et de recourir au crédit parce que l'épargne est bloquée à terme. D'autres événements, moins agréables, peuvent entamer le budget familial au-delà de ce qui était prévu : remplacer la machine à laver, la télévision... Mais aussi un redressement d'impôts, un accident de roulage, une maladie, voire un décès.

## **La constitution d'une réserve d'argent disponible**

Pouvant être utilisée ou non, elle aura pour but, dans la gestion du budget familial, de maintenir un bon équilibre entre revenus et dépenses. Les personnes qui bénéficient de revenus variables liés par exemple à des activités saisonnières peuvent être davantage concernées.

### III. LE CREDIT, POUR QUI ?

Votre projet est affiné, la gestion de votre budget analysée et vous avez décidé de demander un crédit ? Sachez que toute personne, pour autant qu'elle ne soit pas légalement empêchée (mineurs, incapables ...), peut demander et obtenir un crédit auprès d'une banque ou de toute autre prêteur agréé si elle satisfait aux conditions d'octroi fixées par l'institution de crédit à laquelle elle s'adresse.

#### La sélection des demandes

L'élément central lors de l'octroi d'un crédit, est la détermination de votre solvabilité et capacité de remboursement. A cette fin, le prêteur ou l'intermédiaire de crédit demanderont des renseignements précis auxquels il faudra répondre de manière exacte et complète. Vous êtes engagés par vos déclarations, et des informations inexactes ou incomplètes mettent en cause votre responsabilité.

**Le prêteur vérifiera en outre quelle est votre situation dans ses dossiers internes ainsi qu'auprès de la Centrale des Crédits aux Particuliers de la Banque Nationale de Belgique, qui enregistre tous les contrats de crédit à la consommation (et crédits hypothécaires) octroyés en Belgique ainsi que les défaillances de paiement.**

Après examen de votre dossier, la banque ou l'établissement de crédit vous accordera ou non le crédit. Ils peuvent vous le refuser s'ils estiment que le risque de non-remboursement est trop important.

Précisons à cet égard que le fait d'avoir déjà un crédit en cours, ou même d'avoir un crédit en retard de paiement, n'entraînent pas nécessairement une interdiction de vous octroyer un nouveau crédit. Il va toutefois de soi qu'une telle situation incitera le prêteur à la plus grande prudence.

En cas de refus, vous serez informé du résultat de la consultation de la Centrale ainsi que de l'identité et l'adresse du responsable du traitement des fichiers consultés. La loi vous autorise en effet à demander au responsable du fichier de vous communiquer les informations qu'il détient à votre sujet.

Vous avez également le droit de demander, le cas échéant, la mise à jour des données vous concernant, voire de les faire supprimer (voir également la partie consacrée à la protection de la vie privée dans le chapitre VIII relatif à la protection du consommateur).

## Un choix réfléchi

De votre côté, réfléchissez avant de souscrire un crédit car vous devrez non seulement rembourser le montant emprunté (le capital), mais aussi payer les intérêts.



Afin de permettre cette réflexion, la loi prévoit que le prêteur et l'intermédiaire de crédit doivent vous donner des informations qui sont reprises dans un formulaire standard appelé « **informations européennes normalisées en matière de crédit aux consommateurs** » et qui contient les données financières relatives aux contrats de crédit proposés, notamment en ce qui concerne le montant, la durée, le TAEG (taux annuel effectif global) et les modalités de remboursement.

**Un conseil: avant de conclure un contrat de crédit, procurez-vous le formulaire standard de plusieurs prêteurs, emportez-les chez vous et comparez les conditions proposées.**

**Il vous faudra être très attentif au montant que vous devrez payer chaque mois et éviter que le remboursement du crédit ne dépasse vos possibilités.**

En cas de non-paiement, l'institution de crédit pourra mettre fin au contrat et exiger le remboursement immédiat du solde restant dû, augmenté d'un intérêt de retard ainsi que d'une indemnité forfaitaire.

En outre, dès que le retard atteint une certaine importance vous ferez l'objet d'un signalement auprès de la Centrale des Crédits aux Particuliers de la Banque Nationale de Belgique. Cela pourrait évidemment vous rendre l'accès au crédit plus difficile à l'avenir.

## IV. PAR QUELS CANAUX SOUSCRIRE UN CREDIT ?



### Quels sont les différents types de canaux ?

Avant d'introduire une demande de crédit, il vous faut choisir votre futur prêteur. Le marché offre aux emprunteurs de multiples possibilités.

Il y a tout d'abord les **institutions financières** (banques ou autres prêteurs), qui offrent leurs crédits par le canal de leurs bureaux et agences locales, ou encore au moyen des techniques du marketing direct telles que lettres toutes boîtes ou via internet.

Il y a aussi les **intermédiaires de crédit**, qui peuvent être classés en trois catégories: les agents délégués, les courtiers et les vendeurs.

**Les agents délégués** sont liés à une seule institution financière et vendent exclusivement les produits de cette institution.

**Les courtiers de crédit** sont indépendants et ont la faculté d'offrir les produits de plusieurs institutions financières.

Enfin, certains **vendeurs** offrent des possibilités de vente à crédit de leurs marchandises ou de leurs services (par exemple, dans des magasins de mobilier, d'électroménager ou chez les concessionnaires automobiles), que ce soit sur place ou à distance. Cela se fait généralement avec la collaboration d'une institution financière.

### **Comment faire une demande de crédit ?**

En vous rendant sur place, dans une agence d'une institution financière ou dans le bureau d'un courtier de crédit. Vous pouvez également dans certains cas introduire votre demande de crédit par téléphone, par correspondance et par internet.

#### **Attention, veillez aux points suivants :**

- **adressez-vous exclusivement à des prêteurs agréés ou à des intermédiaires de crédit inscrits auprès du Service Public Fédéral Economie;**
- **le démarchage au domicile et sur le lieu du travail, sauf demande écrite et préalable du candidat-emprunteur, est interdit (reportez-vous également au chapitre VIII concernant la protection du consommateur);**
- **tout intermédiaire de crédit doit faire connaître clairement sa qualité et l'étendue de ses pouvoirs;**
- **le prêteur ou l'intermédiaire de crédit doit rechercher le type de crédit le mieux adapté compte tenu de votre situation financière.**

## V. A CHAQUE PROJET SON FINANCEMENT



Vous souhaitez financer à crédit votre voiture, votre nouvel appareil électroménager...? Qu'il s'agisse de dépenses prévues ou imprévues, différentes formes de crédit adaptées au financement de votre projet s'offrent à vous. Certains crédits sont dépendants des biens ou services qu'ils financent. Dans les autres cas, vous pouvez disposer librement de l'argent prêté.

Il est important que vous en connaissiez les caractéristiques :

### **Le prêt à tempérament**

Le prêt à tempérament, délivré par une institution financière, met à votre disposition une somme d'argent, soit dans un but non spécifié, soit pour financer l'acquisition d'un bien ou d'un service. Il est conclu pour une durée déterminée et est remboursable par versements périodiques, généralement mensuels.

### **La vente à tempérament**

La vente à tempérament vous sera proposée pour l'acquisition d'un bien (voiture, électroménager, meubles...) ou la prestation d'un service. Vous empruntez la somme nécessaire et remboursez par versements périodiques, généralement mensuels.

## Le crédit-bail

Le crédit-bail vous permet de louer un bien (un PC, une voiture, ...) pour une durée déterminée au terme de laquelle vous aurez la possibilité de l'acquérir pour le prix fixé lors de la conclusion du contrat. Les loyers sont généralement payables par mois.

Quelle que soit la forme du crédit choisie, prêt, vente à tempérament ou crédit-bail, la loi limite la durée maximale de remboursement en fonction du montant emprunté (voir tableau ci-dessous).

Montant du crédit	Délais maxima de remboursement
200 à 500 EUR	18 mois ( = 1 an ½ )
plus de 500 à 2.500 EUR	24 mois ( = 2 ans)
plus de 2.500 à 3.700 EUR	30 mois ( = 2 ans ½ )
plus de 3.700 à 5.600 EUR	36 mois ( = 3 ans )
plus de 5.600 à 7.500 EUR	42 mois ( = 3 ans ½ )
plus de 7.500 à 10.000 EUR	48 mois ( = 4 ans )
plus de 10.000 à 15.000 EUR	60 mois ( = 5 ans )
plus de 15.000 à 20.000 EUR	84 mois ( = 7 ans )
plus de 20.000 à 37.000 EUR	120 mois ( = 10 ans )
plus de 37.000 EUR	240 mois ( = 20 ans)

## L'ouverture de crédit

L'ouverture de crédit est une réserve financière mise à votre disposition par un établissement de crédit, avec ou sans délivrance d'une carte, pour une durée déterminée ou non. Elle peut être liée à un compte à vue et, dans ce cas, on parle de « facilité de découvert ».

Les intérêts sont toujours remboursables périodiquement. Quant au remboursement du capital, diverses formules sont possibles (exemples : formule avec remboursement du capital au choix du consommateur; formule avec remboursement du capital au moyen d'un montant mensuel fixe déterminé selon la ligne de crédit; formule avec remboursement du capital selon un pourcentage déterminé en fonction du solde restant dû).

**Cependant, choisissez de préférence une formule prévoyant un remboursement périodique du capital. Vos remboursements reconstituent ainsi au fur et à mesure votre réserve disponible. Vous pouvez ainsi la réutiliser selon vos besoins, sans formalités.**

**En tout état de cause, la loi vous oblige de remettre votre ligne de crédit à zéro en remboursant le montant total endéans un délai maximum, qui varie selon la formule de remboursement et le montant du crédit.**

## VI. A QUELLES CONDITIONS ?

Vu son importance économique et sociale, l'octroi et le déroulement d'un crédit doivent répondre à des conditions très strictes prévues par la loi. Les deux derniers chapitres relatifs à la protection du consommateur et au déroulement du crédit vous informeront davantage.



Par ailleurs, le prêteur peut convenir avec vous d'assortir l'octroi du crédit de certaines **garanties** destinées à le prémunir contre d'éventuelles défaillances de paiement de votre part.

Généralement, les contrats de crédit prévoient que l'emprunteur cède au prêteur ses propres créances (rémunérations, loyers perçus, argent déposé en banque, etc.) en garantie de ses obligations. Pour rappel, la créance constitue un droit en vertu duquel une personne peut exiger quelque chose de quelqu'un, par exemple exiger un paiement.

### La cession de rémunération

La cession de rémunération permet au prêteur, en cas de défaillance de paiement, de prélever directement chez votre employeur une partie de votre salaire.

**Attention**, lorsque l'on parle de "cession de rémunération", cela ne concerne bien qu'une partie de votre rémunération ou de vos revenus de remplacement. En effet, afin de vous permettre de continuer à vivre, quoi qu'il arrive, dans des conditions conformes à la dignité humaine, le Code Judiciaire fixe des tranches de revenus qui ne sont ni cessibles ni saisissables (voir tableaux ci-dessous).

1) Tranches cessibles ou saisissables sur les revenus du travail à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2011

Tranches	Rémunération mensuelle nette	Partie cessible ou saisissable	Montant maximum cessible ou saisissable
1	de 0 à 1.003 EUR	0 %	rien
2	de 1.003,01 EUR à 1.077 EUR	20 %	14,80 EUR
3	de 1.077,01 EUR à 1.188 EUR	30 %	33,30 EUR
4	de 1.188,01 EUR à 1.300 EUR	40 %	44,80 EUR
5	au-delà de 1.300 EUR	100 %	tout

2) Tranches cessibles ou saisissables sur les revenus de remplacement à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2011 (ex. pensions, allocations sociales,...)

Tranches	Rémunération mensuelle nette	Partie cessible ou saisissable	Montant cessible ou saisissable
1	de 0 à 1.003 EUR	0 %	rien
2	de 1.003,01 EUR à 1.077 EUR	20 %	14,80 EUR
3	de 1.077,01 EUR à 1.300 EUR	40 %	89,20 EUR
4	au-delà de 1.300 EUR	100 %	tout

En outre, tous ces montants (dans le tableau 1 et 2) doivent être majorés de 62 EUR par enfant à charge.

Exemple pratique : si vous avez un salaire net de 1.200 EUR par mois, votre rémunération est cessible ou saisissable de la manière suivante :

- rien sur 1.003 EUR = vous conservez 1.003 EUR
- 14,80 EUR sur la seconde tranche (soit sur 74 EUR) = vous conservez 59,20 EUR
- 33,30 EUR sur la troisième tranche (soit sur 111 EUR) = vous conservez 77,70 EUR
- 24 EUR sur la quatrième tranche (soit sur 60 EUR) = vous conservez 36 EUR

Vous conservez donc au total 1.175,90 EUR.

Par ailleurs, la cession de rémunération est réglementée de manière précise par la loi relative à la protection de la rémunération. Elle doit faire l'objet d'un acte distinct du contrat de crédit et être établie en autant d'exemplaires que de parties ayant un

intérêt distinct. Elle doit en outre reprendre textuellement plusieurs articles de ladite loi.

Le système belge de cession de rémunération vous offre la possibilité de faire opposition auprès de votre employeur avec un minimum de formalités (par exemple parce que vous estimez que les montants de la créance réclamée ou les retenues ne sont pas conformes à la loi). Il présente aussi l'avantage d'éviter les surcoûts importants liés, dans la plupart des autres pays, aux inévitables procédures judiciaires.

Grâce aux informations et aux protections légalement prévues, vous avez donc le droit de connaître à l'avance les répercussions exactes d'une défaillance de paiement au niveau de vos revenus. Et ne dit-on pas qu'un homme averti en vaut deux ?

## La caution



Il arrive aussi que le prêteur demande la garantie complémentaire d'une autre personne, d'un proche, qui **s'engage à rembourser le crédit au cas où vous ne pourriez plus faire face à vos engagements**, à la suite par exemple d'un changement dans votre situation personnelle, professionnelle ou familiale.

Cette personne est appelée "**caution**".

A nouveau, la loi prévoit une série de protections en faveur de celui ou celle qui a accepté de se porter caution pour vous (voir également le chapitre VIII concernant la protection du consommateur).

Le cautionnement doit tout d'abord préciser le montant qui est garanti. Ensuite, la caution doit avoir reçu un exemplaire du contrat de crédit et doit avoir été informée de

sa conclusion. Elle doit aussi être informée par le prêteur de vos défaillances de paiement. Elle ne pourra être appelée à intervenir que si les démarches préalables entamées par le prêteur à votre encontre se sont révélées inopérantes.

Se porter caution doit donc être un acte réfléchi !

## VII. A QUEL COÛT ?



### Combien coûte le crédit ?

Le crédit à la consommation est, au même titre que n'importe quel autre service, et à de rares exceptions près, un service payant.

Dans un souci de protection du consommateur et de transparence du marché, la loi a défini **une méthode unique de calcul du prix applicable à tous les crédits à la consommation: il s'agit du TAEG ou taux annuel effectif global.**

Ce taux présente l'avantage d'être comparable entre toutes les institutions financières qui offrent un même crédit. Il est donc efficace pour comparer les coûts réels de plusieurs crédits. Il prend en compte toutes les modalités du prêt : le rythme du remboursement du capital, le paiement des intérêts et le calcul des frais éventuels liés à l'octroi et/ou à la gestion du crédit (par exemple des frais de constitution de dossier). Il n'est donc pas question de payer des frais supplémentaires, à qui que ce soit.

Une indication plus parlante et moins complexe que le TAEG est celle du **'coût total du crédit'**. Ce coût total doit être indiqué dans les contrats de crédit à la consommation. Il représente la différence entre le montant total que vous devez rembourser (capital + intérêts et frais) et la somme prêtée. Cette information vous permet aisément de vérifier ce que vous coûte en euros et cents le crédit proposé.

Le taux qui figure dans les contrats reste en principe le même pour toute la durée du crédit, sauf dans certaines exceptions pour lesquelles une information spécifique doit vous être communiquée.

Enfin, il faut savoir que **la loi a fixé des taux (TAEG) maxima** que les prêteurs ne peuvent pas dépasser et au-delà desquels il leur est interdit de prêter. Ces taux sont périodiquement révisés en fonction de l'évolution du marché de l'argent.

**Afin de pouvoir comparer les offres, sachez donc apprécier le coût de votre crédit en prenant en compte tous les éléments (prix d'achat, montant emprunté, TAEG, mensualités...).**

Le tableau ci-contre reprend les TAEG maxima en vigueur à partir du 1<sup>er</sup> décembre 2011.

Montants	Prêts/ventes à tempérament	Ouvertures de crédit avec carte	Ouvertures de crédit sans carte	Crédit-bail
Jusqu'à 1.250 €	19,50 %	16 %	12 %	13,50 %
Plus de 1.250 € à 5.000 €	15,50 %	14 %	11 %	11,50 %
Plus de 5.000 €	12,50 %	13 %	11 %	10,50 %

Le coût total du crédit dépend donc du type de crédit, du taux et du montant emprunté.

**Voici un exemple illustratif :**

Montant emprunté : 10.000 euros

Durée : 48 mois

TAEG : 10 %

Le montant total à rembourser sera de  $48 \times 251,56$  euros = 12.074,88 euros

Le coût total du crédit est donc de :

Montant total à rembourser :	12.074,88 euros
moins le montant emprunté :	- 10.000,00 euros
	-----
Soit :	2.074,88 euros

## Qu'en est-il du coût des assurances éventuellement liées au crédit ?

En matière de crédit à la consommation, il peut être très utile de souscrire une assurance afin de vous prémunir contre les accidents de la vie (décès, accident, maladie, chômage...).

Toutefois, le prêteur ne peut vous obliger à prendre une telle assurance auprès d'un organisme qu'il vous imposerait !

Il existe divers types d'assurances sur le marché :

- **l'assurance solde restant dû** est la forme d'assurance la plus fréquemment adossée au crédit à la consommation. Elle prend en charge, en cas de décès de l'assuré, le remboursement total ou partiel du crédit, suivant la formule d'assurance contractée.
- **l'assurance maladie et/ou invalidité** prend le remboursement du crédit en charge dès le moment où l'assuré est officiellement reconnu malade et/ou invalide. Les remboursements de l'assurance cessent dès la cessation de l'état de maladie ou d'invalidité.
- **l'assurance chômage** prend le crédit en charge dès que la situation de l'assuré correspond aux conditions fixées par l'assurance (par exemple 60 jours de chômage au moins).

**Un conseil : avant de souscrire une assurance, faites-vous bien expliquer la couverture dont vous pourriez bénéficier. Veillez à fournir de manière correcte toutes les informations personnelles qui vous seront demandées.**

## VIII. LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR



Si vous entendez conclure un contrat de crédit à la consommation, sachez que la loi du 12 juin 1991 relative au crédit à la consommation vous protège, et ce à divers niveaux, depuis la publicité pour un crédit à la signature et l'exécution du contrat de crédit.

### La publicité

La protection qui vous est ainsi offerte commence avant même la conclusion du contrat, dès qu'il y a publicité pour un crédit. En effet, toute publicité pour un crédit à la consommation doit répondre à certaines conditions. Elle doit notamment mentionner l'identité et les coordonnées de l'annonceur, le type de crédit visé ainsi que les conditions du crédit.

Lorsque la publicité pour le crédit indique un taux d'intérêt ou un chiffre relatif au coût du crédit, elle doit également mentionner de manière apparente d'autres informations telles que le "taux annuel effectif global" (TAEG), le taux débiteur, le montant du crédit et sa durée. La publicité doit également illustrer le coût du crédit à l'aide d'un exemple représentatif.

Lorsque la publicité n'indique pas de taux d'intérêt ni de chiffre lié au coût du crédit, il faut alors mentionner le message : « *Attention, emprunter de l'argent coûte aussi de l'argent* ».

Et si le crédit est réputé gratuit, la mention "crédit gratuit" ou une formule équivalente dans l'annonce est interdite. Il faut indiquer dans ce cas que le taux annuel effectif global est de 0%. Par ailleurs, cette annonce devra également indiquer les avantages éventuellement accordés à la personne qui paie au comptant. Sachez que le prix du

bien ou du service qui vous est demandé en cas d'achat à crédit à un TAEG 0% doit être égal à celui qui serait demandé en cas de paiement au comptant.

Par ailleurs, la loi interdit spécifiquement la publicité :

- qui incite le consommateur dans l'impossibilité de faire face à ses dettes, à recourir au crédit;
- qui met en valeur la facilité ou la rapidité avec lesquelles le crédit peut être obtenu;
- qui incite au regroupement ou à la centralisation des crédits en cours, ou qui précise que les contrats de crédit en cours n'ont pas ou peu d'influence sur l'appréciation d'une demande de crédit;
- qui fait référence à un agrément ou à une inscription en matière de crédit à la consommation;
- qui, en se référant au taux annuel effectif global maximum ou à la légalité des taux appliqués, donne l'impression que ces taux sont les seuls à pouvoir être appliqués.

## Le démarchage

vous êtes également protégé contre le démarchage.

En principe, **le démarchage au domicile et sur le lieu de travail pour l'octroi d'un crédit est interdit**. Cela signifie que, sauf si vous avez vous-même, par écrit, invité un représentant, celui-ci ne peut sonner à votre porte et ensuite vous faire signer un contrat de crédit, par exemple pour financer l'achat du bien qu'il souhaite vous vendre. A cet égard, le fait de vous téléphoner pour vous proposer une visite est aussi considéré comme du démarchage.

De même, il est interdit de vous envoyer, chez vous ou à votre lieu de travail, une offre de contracter si vous n'en avez pas fait la demande préalable.

En outre, la proposition d'un crédit à l'occasion d'une excursion organisée par un vendeur est interdite s'il n'a pas été clairement annoncé que le but de l'excursion était principalement de vendre des biens ou des services.

## L'instruction de votre demande

Votre protection se poursuit dans le cadre de la négociation du crédit.



Dès que vous avez introduit votre demande auprès d'un prêteur ou d'un intermédiaire de crédit, ceux-ci ont un **devoir d'information et de conseil**. Ils doivent en effet **vous donner les informations nécessaires sur le contrat de crédit envisagé et rechercher le type de crédit le mieux adapté à votre situation financière**.

Le prêteur et l'intermédiaire doivent en outre procéder à un **examen de solvabilité** afin de déterminer si vous serez à même de rembourser le crédit. Cet examen se fait sur la base des renseignements que vous leur communiquerez et sur base de la consultation par le prêteur de différents fichiers (fichiers internes du prêteur, Centrale des Crédits aux particuliers de la Banque Nationale de Belgique). Le cas échéant, le prêteur consultera aussi son assureur-crédit pour vérifier si celui-ci accepte d'assurer le contrat que vous voulez conclure (attention, l'assurance-crédit est une assurance souscrite par le prêteur, pour son propre compte, et ne doit pas être confondue avec les assurances de solde restant dû ou autres assurances de même type dont il a été question plus haut au chapitre VII).

Mais **attention**, vous l'aurez compris, pour permettre au prêteur et à l'intermédiaire de crédit d'apprécier correctement votre situation financière et vos capacités de remboursement, vous avez le devoir, non seulement de leur communiquer les renseignements qu'ils vous demandent, mais aussi de leur communiquer des **renseignements exacts et complets**, sans mensonges ni omissions. Il s'agit donc d'avoir une véritable attitude de transparence sur vos capacités réelles, sans gonfler vos revenus et sans cacher les dettes en cours. En d'autres termes, soyez un emprunteur responsable.

## La conclusion du contrat

**Le contrat de crédit sera conclu dès qu'il aura été signé par toutes les parties. Votre signature doit être précédée de la mention "lu et approuvé pour ..."**

**euros à rembourser" (pour les opérations à tempérament) ou la mention "lu et approuvé pour ... euros à crédit" (pour les ouvertures de crédit).**

**Vous y indiquerez également la date et l'adresse précise de la signature du contrat. En outre, chaque partie ayant un "intérêt distinct" (par exemple le prêteur et l'emprunteur ont un intérêt distinct) devra en recevoir un exemplaire.**

Retenez encore que ce contrat doit comporter toute une série de mentions, dont par exemple l'identité et les coordonnées des parties, y compris les références de l'intermédiaire de crédit, le montant prêté, le montant de la mensualité, le montant total à rembourser, ou encore le TAEG.

Il doit également (sauf pour les ouvertures de crédit) être accompagnée d'un tableau d'amortissement mentionnant la décomposition de chaque remboursement en capital et en coût du crédit, et mentionnant le solde restant dû après chaque paiement.

Tant que vous n'avez pas signé le contrat, aucune somme ne peut être mise à votre disposition. Le prêteur ne peut donc mettre l'argent du prêt à votre disposition à l'avance afin de vous convaincre de signer. Si tel était le cas, vous pourriez garder l'argent reçu sans devoir le rembourser.

D'autre part, le montant du crédit ne peut vous être remis directement en espèces ou en argent comptant, mais par virement sur un compte ou par chèque.

### **Le délai de réflexion**

Une fois le contrat conclu, la loi vous accorde encore un **délai de réflexion de 14 jours** pendant lequel vous pourrez renoncer au crédit sans donner de motif, en envoyant une lettre recommandée au prêteur.

**Attention: si vous faites usage de votre droit de rétractation, vous devez restituer les sommes ou les biens reçus, et payer les intérêts dus sur la période écoulée.**

### **La caution**

S'il vous est demandé de vous constituer **caution** dans le cadre de l'emprunt contracté par une autre personne, cela signifie que vous pourriez être personnellement appelé à rembourser si l'emprunteur ne paie plus. C'est donc un engagement extrêmement important auquel il convient de bien réfléchir. Assurez-vous de pouvoir y faire face en cas de cessation de paiement de la personne que vous cautionnez.

Tout comme pour l'emprunteur principal, le prêteur devra apprécier votre **situation financière** et vos facultés de remboursement, et cela implique que vous jouiez honnêtement le jeu de la transparence afin de lui permettre d'apprécier correctement votre situation.

Ici aussi, **la loi vous apporte une protection**. En votre qualité de candidat caution, vous devez recevoir un exemplaire du contrat de crédit et vous ne devez vous engager que pour un montant précis. Par la suite, vous devrez être informé par le prêteur de toute modification du contrat, ainsi que de tout retard de paiement de deux échéances ou d'un cinquième du montant total à rembourser. De même, vous devrez être informé des facilités de paiement accordées au débiteur principal qui a obtenu le crédit et vous ne pourrez être poursuivi que si le débiteur principal ne rembourse pas.

Enfin, retenez que si vous vous êtes porté caution pour un contrat de crédit d'une durée indéterminée, votre engagement sera limité à **5 ans**. Et ce délai ne pourra être renouvelé que moyennant votre accord.

## La protection de la vie privée

### La loi protège également votre vie privée.

Dans le cadre de la conclusion du contrat, le prêteur ne peut utiliser des données relatives à votre vie privée que si elles lui permettent réellement d'apprécier votre situation financière et votre solvabilité.

De votre côté, vous avez le droit de connaître les données vous concernant inscrites dans les différents fichiers, et de faire corriger celles qui seraient erronées. Ce droit d'accès et de rectification peut être exercé en adressant une demande écrite au responsable du fichier, en lui joignant une copie recto/verso de votre carte d'identité afin de justifier votre identité.

## IX. LE DEROULEMENT DU CREDIT

Une fois le contrat de crédit signé et le montant mis à votre disposition ou à celle du prestataire de services, on peut considérer que le prêteur a rempli l'essentiel de ses obligations.

C'est à ce stade que commence **l'obligation principale du consommateur**, la vôtre: **celle de rembourser ponctuellement le montant des échéances contractuelles en capital et en intérêts.**

Dans la grande majorité des cas, l'institution financière vous permet, au moment de la négociation du crédit à tempérament, de choisir le jour d'échéance qui vous convient le mieux en fonction du calendrier de vos rentrées financières personnelles.

Le moyen le plus sûr de ne pas 'oublier' de régler les échéances de son crédit, est de donner, à la signature du contrat, l'ordre permanent à sa banque d'effectuer les remboursements à la date prévue.

**Un conseil : si vous en avez la possibilité, choisissez le jour d'échéance de vos mensualités en fonction de la date de vos rentrées mensuelles (salaires, pensions, loyers, rentes diverses....).**

Les contrats de crédit à la consommation ont une durée déterminée à l'issue de laquelle le contrat prend fin, à l'exception de l'ouverture de crédit qui peut être consentie pour une durée indéterminée.

### Le remboursement anticipé

Il peut arriver que vous décidiez de rembourser le crédit avant le terme fixé, en partie ou en totalité. La loi vous reconnaît ce droit.

**Mais attention, pour pouvoir en bénéficier, vous devez en aviser le prêteur au moins 10 jours à l'avance par lettre recommandée.**

En contrepartie, le prêteur pourra vous réclamer une **indemnité** destinée à compenser partiellement la perte de revenus (perte d'intérêts) et les frais occasionnés par le remboursement anticipé du crédit.

Cette indemnité ne peut dépasser un certain pourcentage du capital remboursé anticipativement, qui est déterminé en fonction du moment auquel intervient le remboursement anticipé du crédit, à savoir :

- 1 % du montant en capital remboursé anticipativement, si le délai entre le remboursement anticipé et la date de fin de contrat est supérieur à 1 an ;
- 0,5 % du montant en capital remboursé anticipativement, si ce délai ne dépasse pas 1 an.

En outre, l'indemnité ne peut dépasser le montant d'intérêt que vous auriez payé pour la période du contrat qui restait à courir.

Signalons toutefois qu'aucune indemnité ne peut vous être réclamée :

- si le remboursement anticipé intervient pendant une période où le taux n'est pas fixe ;
- en cas d'ouverture de crédit ;
- si le remboursement intervient en exécution d'un contrat d'assurance qui vise à garantir le remboursement du crédit ;
- si les obligations du consommateur ont été réduites au prix au comptant ou au montant emprunté, suite à la mise en œuvre de sanctions civiles à l'encontre du prêteur.

### **Le zérotage**

Pour les ouvertures de crédit à durée indéterminée ou d'une durée de plus de cinq ans, la loi prévoit que le contrat doit indiquer un délai dans lequel le montant total à rembourser doit être remis à "zéro". Ce délai de zérotage varie en fonction de la formule de remboursement et du montant du crédit.

### **Les dépassements**

En matière d'ouverture de crédit, il peut arriver que le montant prélevé soit plus important que le montant de la ligne de crédit octroyée (par exemple en raison de paiements par chèque ou par carte).

Lorsqu'un dépassement atteint au moins 1.250€ et se prolonge pendant plus d'1 mois, le prêteur doit vous informer sans délai du montant du dépassement, du taux débiteur ainsi que de toutes les pénalités et les frais qui s'appliquent.

Si le dépassement n'est pas apuré après 3 mois, le prêteur devra suspendre les prélèvements et soit établir un nouveau contrat d'un montant plus élevé, soit mettre fin au contrat.

### **Les imprévus**

Des problèmes inattendus peuvent survenir, perturbant le déroulement normal du crédit. Que se passe-t-il en effet si le bien financé par un contrat de crédit n'est pas livré, n'est pas conforme au bon de commande, se révèle défectueux ou est détruit?

Si le contrat de crédit mentionne le bien ou la prestation de service financé, ou si le montant du crédit est directement versé au vendeur ou au prestataire de service, vous

ne devez commencer vos remboursements qu'après avoir pris livraison du bien ou du service.

En d'autres mots : pas de livraison, pas d'échéances à rembourser !

Si l'objet ou le service financé n'est pas conforme ou est défectueux, votre tentation première sera peut-être de ne pas, ou de ne plus effectuer le remboursement du crédit. Ce n'est malheureusement pas la bonne attitude à adopter !

Quels que soient vos griefs à l'égard du vendeur ou du prestataire de service, vous devez effectuer les remboursements contractuellement fixés dans le contrat de crédit.

Parallèlement, vous demanderez par lettre recommandée au vendeur d'exécuter ses obligations, c'est-à-dire de livrer un bien conforme ou de réparer l'objet défectueux. Dans certains cas, s'il existe un accord préalable d'exclusivité entre le vendeur et le prêteur, vous pourrez effectuer les versements sur un compte bloqué jusqu'à la résolution du litige qui vous oppose au vendeur. Dans certains cas, si vous n'obtenez pas gain de cause après avoir exercé un recours contre votre fournisseur, vous avez le droit d'exercer un recours à l'encontre du prêteur.

Rappelons encore que vous êtes obligé de continuer à rembourser le crédit même si l'objet financé a disparu ou est détruit, ou si la prestation de service ne peut plus être poursuivie, par exemple suite à la faillite du prestataire de service.

### Que faire en cas de difficultés de paiement ?



La première chose utile à faire en cas de problèmes de remboursement est de **contacter le plus rapidement possible l'institution financière avec laquelle le crédit a été négocié.**

Un dialogue précoce avec le prêteur peut ouvrir la porte à des solutions acceptables pour chacune des parties. Le prêteur pourra par exemple voir dans quelle mesure le **report de paiement** d'une ou plusieurs échéances en fin de contrat est possible, ou s'il peut proposer - dans les limites légales - un **allongement de la durée du crédit** qui allégera la charge mensuelle à payer.

Si vous devez faire face à des problèmes de budget insurmontables ou affronter un trop grand nombre de créanciers divers, vous pourrez vous adresser à un **médiateur de dettes** qui se chargera d'examiner l'ensemble de la situation et tentera de trouver une solution avec les différents créanciers.

La plupart des Centres Publics d'Aide Sociale (CPAS) ainsi qu'un certain nombre d'organismes privés agréés, les avocats, les huissiers de justice et les notaires sont habilités à exercer la fonction de médiateur de dettes.

En outre, afin de venir en aide aux personnes en situation de difficultés financières, la loi a également organisé **deux types de procédures judiciaires.**

La première procédure, prévue par la loi relative au crédit à la consommation, consiste à déposer une **requête en facilités de paiement auprès du juge de paix** qui pourra procéder à un nouvel étalement du remboursement du crédit.

La seconde procédure, introduite par une loi de 1998, consiste à déposer une **requête en règlement collectif de dettes auprès du tribunal du travail** de votre arrondissement. Un médiateur de dettes sera désigné avec la mission d'établir un plan amiable de règlement de l'ensemble de vos dettes. En cas d'échec du médiateur, par exemple suite au désaccord d'un ou de plusieurs créanciers, le juge pourra lui-même imposer un plan dit « judiciaire », qui comporte éventuellement des remises de dettes.

## X. CONCLUSION



Et voilà! Nous sommes persuadés que la lecture des différentes questions traitées ci-dessus vous permet maintenant d'y voir plus clair dans le monde du crédit à la consommation et vous a donné de bonnes armes pour prendre vos (futures) décisions en toute connaissance de cause. Mais le parcours n'est pas terminé. Nous vous invitons également à nous rejoindre sur notre **Tableau budgétaire**, qui est un tableau interactif du budget du ménage.

Reproduction autorisée moyennant mention de la source

Editeur responsable : Ivo Van Bulck (Union Professionnelle du Crédit),  
Rue d'Arlon, 82, 1040 Bruxelles