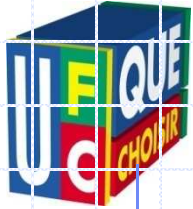




Distribution du crédit consommation en magasin : les établissements discrédités

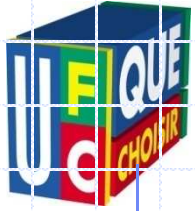


UFC-Que Choisir de Nancy



Rappel : notre enquête de début 2009

- Au total : 73 associations locales de l'UFC-Que Choisir participantes, 1 118 propositions de crédit obtenues
- Scénario : recherche d'un crédit pour le financement d'un bien électroménager entre 1 200€ et 2 500€ (au vu du projet, un crédit affecté était le plus adapté)
- Résultats : « **Le crédit revolving sur la tempe** »
 - Lieux de vente au national :
 - Dans 64% des cas, les distributeurs orientent le consommateur exclusivement vers un crédit renouvelable.
 - Dans 94% des cas, le consommateur sort du magasin équipé d'une « réserve d'argent » via la carte « confuse » fidélité/crédit renouvelable.
 - Dans 77% des cas, les distributeurs ne donnent pas d'information claire sur les caractéristiques du crédit (dont taux d'intérêt, coût du crédit, mensualité).
 - Dans 93% des cas, il n'y a pas de vérification de la solvabilité de l'emprunteur.



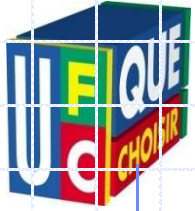
Rappel : les avancées de la Loi Lagarde (à partir de mai 2011)



- **La Loi Lagarde** – enrichie notamment par l'UFC-Que Choisir – apporte des progrès importants dans l'encadrement de la distribution du crédit, avec notamment :
 1. **L'obligation de proposer une alternative** au crédit renouvelable à partir d'un montant de crédit de 1 000€.
 2. **L'obligation de vérifier la solvabilité de l'emprunteur** à partir de 1 000€ et de remplir une fiche qui fait le point sur les revenus et les niveaux d'endettement de l'emprunteur, fiche qui doit être complétée de pièces justifiant de la solvabilité de l'emprunteur à partir d'un montant de crédit de 3 000€.
 3. **La consultation obligatoire du FICP** (fichier qui recense les incidents de remboursement de crédit) avant d'accorder un crédit.
 4. **L'obligation d'appeler les crédits renouvelables par ce seul nom** (et non plus « réserve d'argent » ou « compte disponible » par exemple), afin que le consommateur comprenne bien qu'il se trouve face à un crédit.

Respectées, ces nouvelles obligations légales devraient assainir la distribution du crédit, et en particulier du renouvelable.

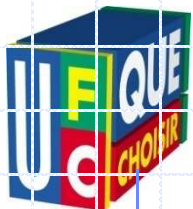
1 an après la Loi Lagarde, où en sommes-nous?



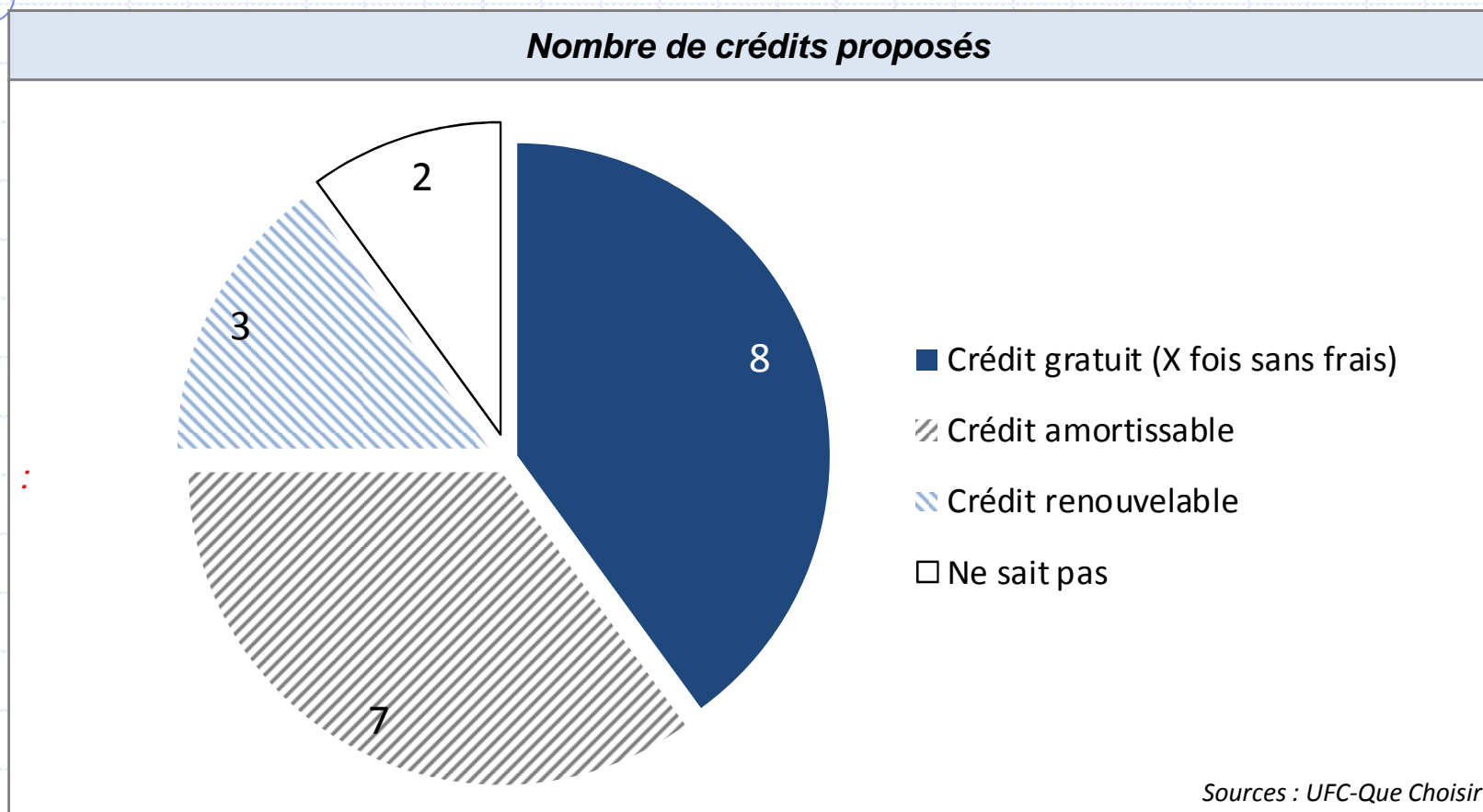
Protocole de l'enquête 2012

- Dates du terrain d'enquête : du 21 janvier au 4 février 2012
- Scénario suivi par les enquêteurs :
 - Se rendre en magasin pour choisir un ou des articles de plus de 1 000€
 - Demander conseil sur un financement sur 18 mois environ
 - Profil annoncé au vendeur : **consommateur avec des revenus de 2 000 € nets par mois et un loyer de 800 € mensuel. (donc solvables)**
- Objectif :
 1. **Vérifier le type de crédit** proposé par les vendeurs
 2. **Evaluer le degré d'informations sur le crédit** communiqué aux consommateurs
 3. **Nous assurer que la vérification de solvabilité** est bien effectuée par les vendeurs

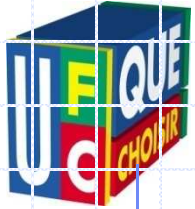
Au total, 14 demandes de crédit effectuées par les bénévoles



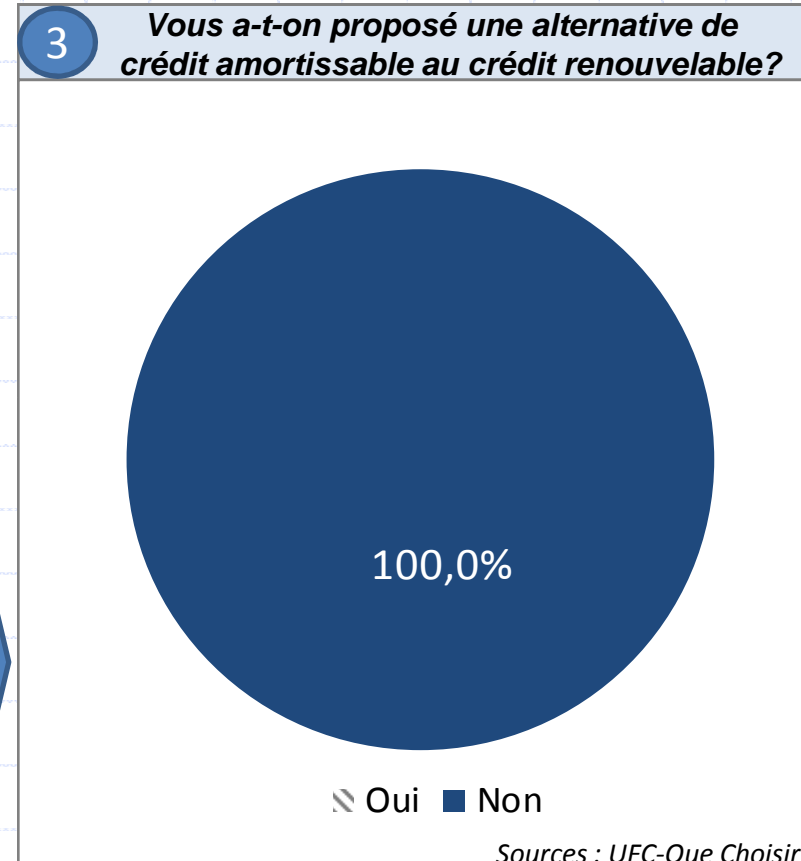
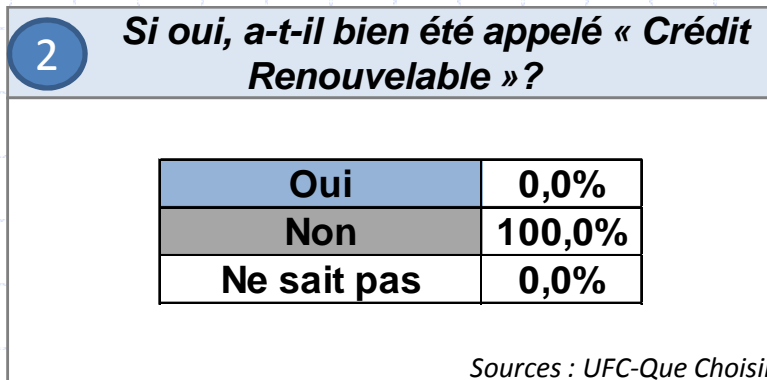
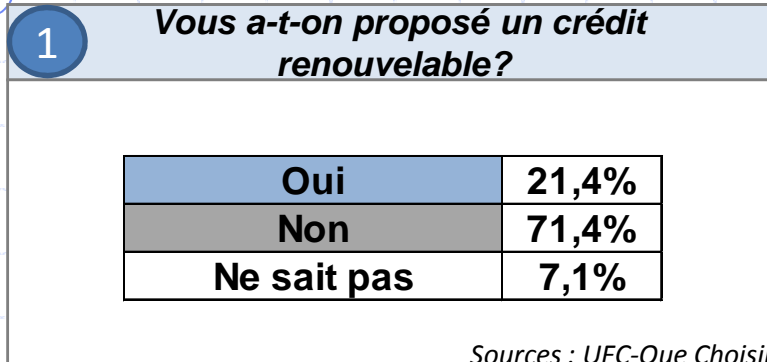
Proposition générale de crédit



***A première vue, les propositions semblent diversifiées...
Mais la réalité est bien différente***



Présentation par le vendeur : le crédit renouvelable avance toujours masqué et sans alternative!



La proposition d'alternative au crédit renouvelable reste inexistante, en dépit de la Loi Lagarde!



Présentation par le vendeur : les crédits gratuits et amortissables restent les chevaux de Troie du renouvelable

1 Vous a-t-on proposé un crédit gratuit ou amortissable?

Crédit gratuit	Oui	57,1%
Crédit amortissable	Oui	50,0%

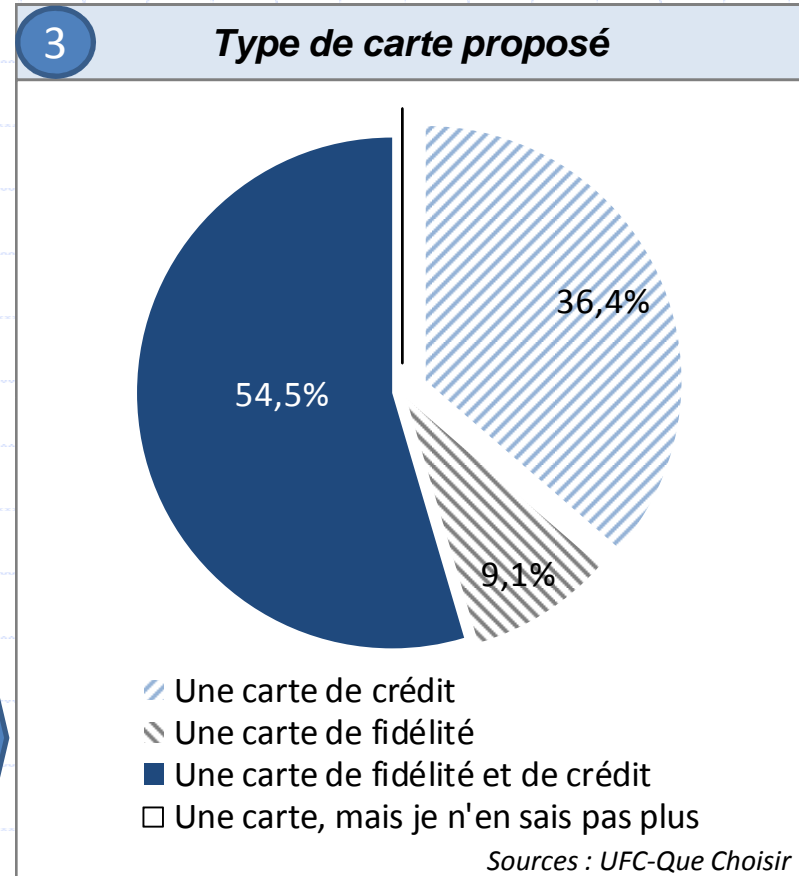
Sources : UFC-Que Choisir



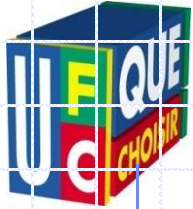
2 Si oui, ce crédit était-il lié à une carte?

Crédit gratuit	Oui	87,5%
Crédit amortissable	Oui	71,4%

Sources : UFC-Que Choisir

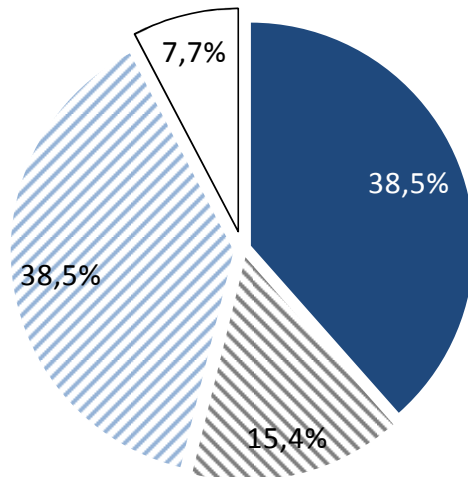


Dans ces cas, aucune vérification de la solvabilité!



Au final, quelle que soit l'orientation initiale, le client repart presque toujours avec un renouvelable

Au final, orientation par le vendeur

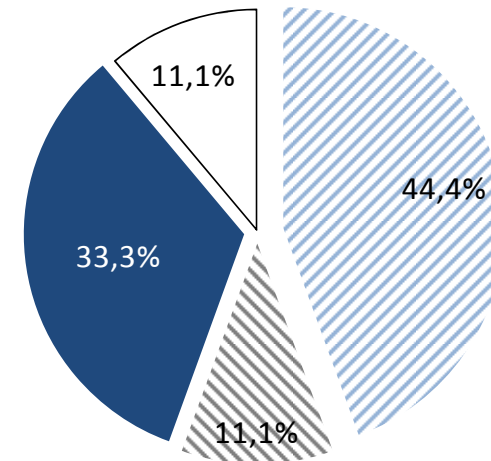


- Plusieurs fois sans frais ou autre type de crédit gratuit
- ▨ Crédit renouvelable
- ▨ Crédit amortissable
- Crédit payant, mais je n'ai pas réussi à l'identifier
- Pas de recommandation particulière

Sources : UFC-Que Choisir

Rappel 2009 : 64% d'orientation vers crédit renouvelable

Total des cartes proposées



- ▨ Une carte de crédit
- ▨ Une carte de fidélité
- Une carte de fidélité et de crédit
- Une carte, mais je n'en sais pas plus

Sources : UFC-Que Choisir

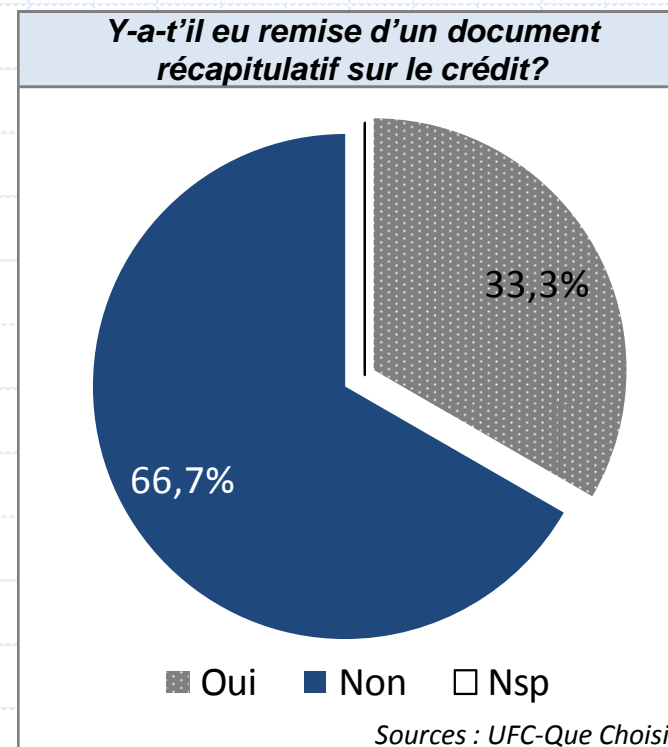
Rappel 2009 : 94% de cartes de crédit ou fidélité/crédit

Au total, 78% de crédit renouvelable distribué via les cartes, sans compter les 11% de cartes non identifiées par les consommateurs!

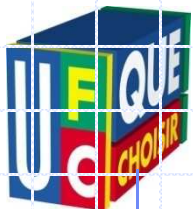
Information du consommateur : beaucoup de progrès restent à faire

	Oui	Non	Ne sait pas
Informations mensualité	77,8%	22,2%	0,0%
Informations montant TAEG	33,3%	66,7%	0,0%
Informations montant des intérêts	55,6%	33,3%	11,1%
Informations frais de gestion/ dossier	11,1%	77,8%	11,1%
Informations modification à la hausse ou à la baisse des mensualités	0,0%	88,9%	11,1%
Informations possibilité de rembourser en anticipé le capital restant	0,0%	88,9%	11,1%
Informations délai de rétractation	0,0%	100,0%	0,0%
Moyenne	25,4%	68,3%	6,3%

Sources : UFC-Que Choisir



**Si des progrès ont été faits sur les montants, beaucoup reste à faire
sur les modalités techniques du contrat**



Vérification de la solvabilité : zéro pointé

	Oui	Non	Ne sait pas
Question sur situation professionnelle	11,1%	88,9%	0,0%
Question sur situation financière	0,0%	100,0%	0,0%
Question sur situation familiale	0,0%	100,0%	0,0%
Question déjà détenteur d'un crédit?	0,0%	100,0%	0,0%
Question locataire ou propriétaire?	0,0%	100,0%	0,0%
Question détenteur d'un chéquier?	11,1%	88,9%	0,0%
Question autres charges	0,0%	100,0%	0,0%
Moyenne	3,2%	96,8%	0,0%

Sources : UFC-Que Choisir

Rédaction « à 4 mains » du document récapitulatif revenus/charges?

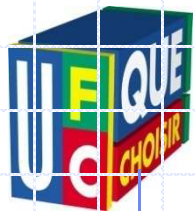
Oui	0,0%
Non	100,0%

Sources : UFC-Que Choisir

Rappel "pas d'étude de solvabilité" en 2009

93,4%

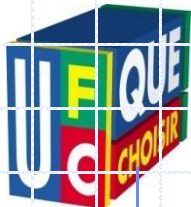
L'examen de solvabilité du client est elle-aussi inexistante, au mépris des obligations de la loi Lagarde!



Nos actions et demandes



- **Face aux mauvaises pratiques, désormais illégales, l'UFC-Que Choisir de Nancy saisit la DDPP pour que la loi Lagarde soit respectée sur les lieux de vente**
- **Nos demandes au législateur au niveau national :**
 1. L'interdiction de la vente de crédit renouvelable sur le lieu de vente
 2. La déliaison totale entre cartes de fidélité et cartes de crédit renouvelable
 3. La vérification de la solvabilité dès le 1^{er} euro emprunté corroborée par des pièces justificatives à partir de 1 000€ empruntés.



Eléments de vocabulaire

- Crédit consommation : crédit accordé à des particuliers par des établissements bancaires pour financer les achats de biens et services, notamment les grosses dépenses et les biens durables (automobile, équipement de la maison). C'est le terme générique qui englobe tous les sous-types de crédit suivants
 - Crédit amortissable : prêt dont le montant, la durée et les remboursements périodiques (amortissements du capital et des intérêts) sont déterminés à l'avance, suivant le cas, de façon fixe ou en fonction de clauses de révision clairement définies.
 - Crédit affecté : type de crédit amortissable soumis à des règles juridiques spécifiques, par exemple c'est le prêteur (autrement dit la banque) qui paie le fournisseur directement. En conséquence, le consommateur n'est redevable de rien tant que le bien n'est pas livré (cf. Vogica)
 - Crédit renouvelable : somme d'argent utilisable à tout moment et reconstituée au fur et à mesure de son remboursement. Se caractérise également par un taux d'intérêt élevé.
- FICP : fichier recensant l'ensemble des incidents de paiement des particuliers, tenu par la Banque de France et permettant de connaître les ménages en difficultés.
- Solvabilité : capacité pour un ménage à faire face à ses échéances. Souvent exprimé en un ratio entre montant des revenus et des charges