



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

services bancaires

Question écrite n° 87726

Texte de la question

M. Éric Raoult attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi sur certaines méthodes de harcèlement et de pression contre les consommateurs ayant contracté des emprunts ou des renégociations d'emprunt. En effet, selon différents témoignages, des emprunteurs sont parfois assaillis par des appels téléphoniques nombreux, voire incessants, par ces sociétés de crédits, parfois à des heures tardives ou très matinales, constituent de réelles pressions psychologiques qui finissent par indisposer ou *stresser* les familles endettées. Il conviendrait donc que les pouvoirs publics se penchent sur cette question, qui a d'ailleurs conduit à une plainte déposée mi-août par une personne atteinte d'une longue maladie, réellement persécutée par les appelants téléphoniques d'une société de crédits. Cette affaire n'est pas unique et donne lieu parfois à des témoignages analogues dans des dossiers de grave surendettement. Il serait donc nécessaire d'appliquer une réelle déontologie de ce type de relance par ces sociétés. Il lui demande donc s'il compte prendre des initiatives en ce sens.

Texte de la réponse

Certaines sociétés de crédits peuvent agir de manière agressive et menaçante à l'encontre de leurs emprunteurs afin d'obtenir le recouvrement des créances qu'elles détiennent sur eux. Si ces actes sont, parfois, le fait des sociétés de crédits elles-mêmes, ils peuvent également être commis par des sociétés de recouvrement amiable de créances qui agissent pour leur compte. Les plaintes semblent notamment porter sur les pratiques de ces dernières. Ces agissements sont susceptibles d'être appréhendés par les dispositions du code de la consommation. En effet, l'article L. 122-11 de celui-ci prohibe et réprime les pratiques commerciales agressives. Au sens de ces dispositions, une pratique commerciale est agressive lorsque, du fait de sollicitations répétées et insistantes ou de l'usage d'une contrainte physique ou morale, et compte tenu des circonstances qui l'entourent (le moment et l'endroit où la pratique est mise en oeuvre, sa nature et sa persistance, l'existence de menaces verbales, de menaces d'action en justice lorsqu'elle n'est pas légalement possible, l'exploitation par le professionnel, en connaissance de cause, de tout malheur ou circonstance particulière d'une gravité propre à altérer le jugement du consommateur, etc.), elle altère ou est de nature à altérer de manière significative la liberté de choix d'un consommateur, ou vicie ou est de nature à vicier son consentement. En outre, est présumée être une pratique commerciale agressive, au sens de l'article L. 122-11-1 du code de la consommation, l'agissement qui vise à se livrer à des sollicitations répétées et non souhaitées par téléphone, télécopieur, courrier électronique ou tout autre outil de communication à distance. De fait, les actes décrits dans la question posée, tels les appels matinaux incessants et les pressions psychologiques exercées, peuvent, sous réserve de l'appréciation souveraine du juge, être qualifiés de pratiques commerciales agressives. Ces agissements sont passibles d'une peine d'emprisonnement de deux ans et d'une amende de 150 000 euros (art. L. 122-13 du code de la consommation). Les poursuites pénales peuvent être mises en oeuvre à la suite de contrôles effectués par les agents de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes auprès des professionnels concernés. Ces agents peuvent, également, enjoindre au professionnel, en lui impartissant un délai raisonnable, de se conformer à ses obligations ou de cesser tout

agissement illicite conformément aux dispositions de l'article L. 141-1 V du code de la consommation.

Données clés

Auteur : [M. Éric Raoult](#)

Circonscription : Seine-Saint-Denis (12^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 87726

Rubrique : Banques et établissements financiers

Ministère interrogé : Économie, industrie et emploi

Ministère attributaire : Économie, finances et industrie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 14 septembre 2010, page 9861

Réponse publiée le : 17 mai 2011, page 5112