



Recommandation du Conseil sur la
protection des consommateurs dans
le domaine du crédit à la
consommation

**Instruments
juridiques de l'OCDE**

Ce document est publié sous la responsabilité du Secrétaire général de l'OCDE. Il reproduit un instrument juridique de l'OCDE et peut contenir des informations complémentaires. Les opinions ou arguments exprimés dans ces informations complémentaires ne reflètent pas nécessairement les vues officielles des pays Membres de l'OCDE.

Ce document, ainsi que les données et cartes qu'il peut comprendre, sont sans préjudice du statut de tout territoire, de la souveraineté s'exerçant sur ce dernier, du tracé des frontières et limites internationales, et du nom de tout territoire, ville ou région.

Pour accéder aux textes officiels à jour des instruments juridiques de l'OCDE, ainsi qu'aux informations s'y rapportant, veuillez consulter le Recueil des instruments juridiques de l'OCDE <http://legalinstruments.oecd.org>.

Merci de citer cet ouvrage comme suit :

OCDE, *Recommandation du Conseil sur la protection des consommateurs dans le domaine du crédit à la consommation*, OECD/LEGAL/0150

Collection : Instruments juridiques de l'OCDE

© OCDE 2018

Ce document est mis à disposition à titre gratuit. Il peut être reproduit et distribué gratuitement sans autorisation préalable à condition qu'il ne soit modifié d'aucune façon. Il ne peut être vendu.

Ce document est disponible dans les deux langues officielles de l'OCDE (anglais et français). Il peut être traduit dans d'autres langues à condition que la traduction comporte la mention "traduction non officielle" et qu'elle inclut l'avertissement suivant : "Cette traduction a été préparée par [NOM DE L'AUTEUR DE LA TRADUCTION] à des fins d'information seulement et son exactitude ne peut être garantie par l'OCDE. Les seules versions officielles sont les textes anglais et français disponibles sur le site Internet de l'OCDE <http://legalinstruments.oecd.org>"

Date(s)

Adopté(e) le 11/04/1977

Informations Générales

La Recommandation sur la protection des consommateurs dans le domaine du crédit à la consommation a été adoptée par le Conseil de l'OCDE le 11 avril 1977. Cette Recommandation appelle à l'adoption de législations, réglementations et mesures visant à protéger et informer les consommateurs dans le cadre des opérations de crédit à la consommation. Partant du constat que dans la plupart des pays Membres, les consommateurs ne sont pas suffisamment informés des termes et conditions des prêts qu'ils souscrivent et que, dans certains cas, ils sont induits en erreur par une publicité ou une présentation trompeuse ou incomplète des conditions de crédit, la Recommandation vise à protéger et à informer les consommateurs sur les opérations de crédit. Elle contient également une liste de mesures visant à assurer le respect des droits fondamentaux et protection de la vie privée des consommateurs, la protection des intérêts économiques des consommateurs, ainsi qu'à offrir des voies de recours et prévoir des sanctions en cas de litiges.

LE CONSEIL,

VU l'article 5 b) de la Convention relative à l'Organisation de coopération et de développement économiques, en date du 14 décembre 1960 ;

VU la Résolution du Conseil en date du 12 novembre 1969, portant création d'un Comité de la politique à l'égard des consommateurs et la Résolution du Conseil, en date du 18 juillet 1972, concernant le maintien en activité du Comité de la politique à l'égard des consommateurs [C(69)143, C(72)132(Final)] ;

VU le Rapport du Comité de la politique à l'égard des consommateurs sur la protection des consommateurs dans le domaine du crédit à la consommation [CCP(76)4(2ème Révision)] ;

CONSIDÉRANT l'importance croissante du crédit à la consommation dans le financement des achats de biens et de services par les consommateurs et le développement récent de formules de prêt qui échappent dans certains cas aux réglementations prises pour protéger les consommateurs dans le cadre du prêt à tempérament ;

CONSIDÉRANT que dans la plupart des pays Membres les consommateurs ne sont pas suffisamment informés des termes et conditions des prêts qu'ils souscrivent et que, dans certains cas, ils sont induits en erreur par une publicité ou une présentation trompeuse ou incomplète des conditions de crédit ;

RECONNAISSANT qu'il est nécessaire d'améliorer l'information des consommateurs dans le cadre de la publicité relative au crédit et du contrat de prêt, et de renforcer la protection des intérêts économiques des consommateurs en interdisant ou en réglementant notamment l'usage de certaines pratiques ou de certaines clauses de contrat jugées abusives ou le recours à la lettre de change et au billet à ordre ;

RECONNAISSANT, en outre, qu'il est nécessaire de mieux assurer le respect des droits fondamentaux ainsi que la protection de la vie privée des consommateurs dans le cadre des opérations de crédit à la consommation et d'améliorer les voies de recours dont disposent les consommateurs en aménageant notamment des procédures peu coûteuses et efficaces pour régler les litiges relatifs aux opérations de crédit à la consommation ;

RECOMMANDE aux Gouvernements des pays Membres d'envisager d'adopter une législation ou des réglementations instituant les mesures suivantes :

I. Information des consommateurs

a) rendre obligatoire dans toute publicité spécifique, c'est-à-dire donnant des détails sur le crédit à la consommation proposé,

- i) lorsqu'un ou deux éléments du coût du crédit¹ sont mentionnés, l'indication du taux du coût réel² du crédit en pourcentage annuel en plus du prix au comptant en cas de vente à tempérament, ou en plus du montant total du crédit ;
- ii) lorsque plus de deux éléments du coût du crédit sont mentionnés, les indications suivantes :
 1. prix au comptant (en cas de vente à tempérament) ;
 2. coût réel du crédit et/ou taux du coût réel du crédit en pourcentage annuel ;
 3. conditions de remboursement ;
 4. le cas échéant, informations sur le montant maximum du crédit, sur toute restriction quant à la catégorie de personnes à qui s'adresse l'offre du crédit et sur toute garantie pouvant être exigée.

b) rendre obligatoire, dans tout contrat de crédit à la consommation relatif à l'acquisition de biens et de services, l'indication des mentions suivantes :

1. nom et adresse de toutes les parties intéressées, date de la signature, signature du débiteur et du prêteur, adresse et, s'il y a lieu, numéro de licence du prêteur ou des intermédiaires ;
2. existence d'un lien entre le vendeur et le prêteur s'il y a lieu ;
3. description des marchandises et des services ;
4. prix au comptant et différences dans les conditions faites au client selon qu'il paie au comptant ou à crédit ;
5. coût réel du crédit ;
6. taux du coût réel du crédit en pourcentage annuel et indication de la possibilité légale de variation du taux d'intérêt ;
7. détail des conditions de remboursement (périodicité, nombre et montant des remboursements) ;
8. indication du droit du consommateur de résilier le contrat ou de rembourser le prêt par anticipation sans pénalité, si la loi le prévoit ; indication de l'obligation imposée au consommateur de fournir des garanties de créances ; mention de toute clause éventuelle de rétention de propriété en faveur du vendeur ou de l'organisme de crédit ;
9. indication claire de la période de réflexion, s'il y a lieu.

c) rendre obligatoire, dans tout contrat de crédit à la consommation non affecté à l'achat d'un bien ou d'un service déterminé, l'indication des éléments d'information suivants susceptibles de s'adapter à la spécificité des cas envisagés :

i) dans le cas des cartes de crédit,

1. nom et adresse de chacune des parties ;
2. moyens d'identification de la carte (n° de série) ;
3. limite maximum du crédit, le cas échéant ;
4. taux annuel d'intérêt et tous autres frais de crédit ; indication de la possibilité légale de variation du taux d'intérêt ;
5. taux du coût réel du crédit en pourcentage annuel, exprimé si nécessaire par un exemple ;
6. conditions de remboursement ;
7. limitation de la responsabilité financière du consommateur en cas d'usage non autorisé d'une carte de crédit perdue ou volée ;
8. indication claire de la période de réflexion, s'il y a lieu, lors de l'obtention de la carte de crédit.

ii) dans le cas de comptes courants auprès d'un magasin,

1. nom et adresse de chacune des parties ;

2. limite maximum du crédit, le cas échéant ;
 3. taux annuel d'intérêt et tous autres frais du crédit ; indication de la possibilité légale de variation du taux d'intérêt ;
 4. taux du coût réel du crédit en pourcentage annuel, exprimé si nécessaire par un exemple ;
 5. conditions de remboursement ;
 6. indication claire de la période de réflexion, s'il y a lieu, lors de l'ouverture du compte.
- iii) dans le cas de prêts personnels des banques,
1. nom et adresse de chacune des parties ;
 2. montant du crédit ;
 3. taux annuel d'intérêt et tous autres frais du crédit ; indication de la possibilité légale de variation du taux d'intérêt ;
 4. coût réel du crédit ;
 5. taux du coût réel du crédit en pourcentage annuel ;
 6. renseignements sur les garanties demandées ;
 7. conditions de remboursement ;
 8. indication claire de la période de réflexion, s'il y a lieu, lors de l'obtention du prêt personnel.
- iv) dans le cas de découverts sur les comptes courants bancaire,
1. nom et adresse de chacune des parties ;
 2. limite maximum du crédit, le cas échéant ;
 3. taux annuel d'intérêt et tous autres frais du crédit ; indication de la possibilité légale de variation du taux d'intérêt ;
 4. taux du coût réel du crédit en pourcentage annuel, exprimé si nécessaire par un exemple ;
 5. renseignements sur les garanties demandées ;
 6. conditions de remboursement ;
 7. indication claire de la période de réflexion, s'il y a lieu, lors de l'ouverture du compte.

II. Respect des droits fondamentaux et protection de la vie privée des consommateurs

- a) interdire les discriminations de sexe, de situation matrimoniale, de nationalité, de religion, de race ou de couleur qui seraient constatées dans le cadre des opérations de crédit à la consommation ;

b) reconnaître aux consommateurs le droit d'avoir communication des informations rassemblées à leur sujet par les centrales de renseignements, de les contester et de les faire rectifier lorsqu'elles sont erronées ;

c) soumettre les centrales de renseignements à un contrôle afin de garantir que les informations qu'elles détiennent et transmettent servent exclusivement les fins pour lesquelles elles ont été recueillies. Dans les pays Membres qui prévoient un contrôle de type administratif des opérations de crédit à la consommation, les centrales de renseignements devraient être soumises à une autorisation préalable susceptible d'être retirée en cas d'abus ou à un contrôle par un organisme public compétent.

III. Protection des intérêts économiques des consommateurs

a) interdire ou réglementer le démarchage à domicile de prêts non liés à la fourniture de biens ou de services ;

b) prévoir un délai de réflexion pour toutes les ventes à crédit non sollicitées réalisées en dehors du magasin du vendeur lorsqu'elles dépassent une valeur minimum raisonnable ;

c) interdire, pendant la durée du délai de réflexion, au vendeur ou à quiconque possède un intérêt commercial ou financier dans la transaction, de recevoir ou de détenir des fonds de l'acheteur sous quelque forme que ce soit ou prévoir une procédure simple et peu coûteuse pour permettre aux consommateurs de récupérer les sommes versées ;

d) interdire ou rendre nulles les clauses suivantes dans les contrats de crédit à la consommation :

i) les clauses qui contraignent l'emprunteur à fournir une caution dépassant manifestement en valeur le montant de ses obligations dans le cadre du contrat de prêt ;

ii) les clauses permettant au prêteur, en cas de retard dans le versement du consommateur, d'imposer à titre de pénalité des taux d'intérêts plus élevés qui enfreindraient les réglementations sur l'usure ;

iii) les clauses imposant au consommateur défaillant des frais excessifs de recouvrement de dettes ;

iv) les clauses obligeant le consommateur, en cas de remboursement anticipé, à verser au prêteur le montant total du coût du crédit prévu pour l'ensemble de la période de remboursement ;

v) les clauses prévoyant l'acquiescement du consommateur en cas d'action engagée contre lui par le prêteur³ ;

vi) les clauses qui donnent compétence à des tribunaux éloignés du domicile du consommateur ;

e) instaurer une responsabilité solidaire limitée entre le prêteur et le vendeur afin de permettre au consommateur d'opposer au prêteur toutes les exceptions que pourrait soulever le consommateur contre le vendeur lorsque le prêteur et le vendeur agissent d'intelligence ou en vertu d'un accord préalable, ou bien assortir toute vente à crédit d'une double condition suspensive aux termes de laquelle les obligations de l'emprunteur ne prennent effet qu'à compter de la date à laquelle le vendeur a accompli son obligation de livraison et la vente n'est parfaite qu'après obtention du crédit ;

f) lorsque des abus sont constatés, interdire ou réglementer l'utilisation de la lettre de change et du billet à ordre dans les opérations de crédit à la consommation ou donner aux consommateurs le droit d'invoquer la responsabilité solidaire entre le prêteur et le vendeur apparentés lorsque la lettre de change ou le billet à ordre sont utilisés dans le cadre d'une opération de crédit à la consommation ;

g) interdire aux prêteurs et aux agences de recouvrement de dettes de s'adresser, pour récupérer leurs dettes, à d'autres personnes que le consommateur, à moins qu'il n'existe la possibilité légale de le faire.

IV. Voies de recours et sanctions

a) offrir des voies de recours peu coûteuses et efficaces pour les litiges relatifs au crédit à la consommation ;

b) prévoir des sanctions civiles, pénales ou administratives pour réprimer les discriminations de sexe, de situation matrimoniale, de religion, de nationalité, de race ou de couleur qui seraient constatées dans le cadre des opérations de crédit à la consommation ainsi que les infractions aux réglementations relatives aux mentions obligatoires à faire figurer dans la publicité et les contrats, au délai de réflexion et à l'interdiction des clauses abusives ;

c) donner aux consommateurs la possibilité d'engager une action civile en dommages et intérêts pour obtenir réparation du préjudice subi à la suite du non-respect par l'organisme financier de ses obligations légales ;

d) étendre aux organisations de consommateurs, si les procédures nationales permettent une telle extension, le droit d'intenter en leur nom propre une action devant les tribunaux lorsque des intérêts collectifs des consommateurs sont lésés ;

e) examiner, dans le cas où leurs règles de procédure civile ne prévoient pas l'action en cessation, s'il serait possible de l'introduire dans leur système de procédure et de permettre aux consommateurs ou aux organismes qui les représentent, d'y recourir.

V. Portée des réglementations

Examiner si les réglementations actuellement en vigueur pour protéger et informer les consommateurs dans le cadre des opérations de crédit à la consommation ne devraient pas, le cas échéant, être élargies et adaptées afin de s'appliquer à toutes les formes modernes de crédit à la consommation.

¹ En ce qui concerne la publicité relative aux diverses formes de crédit sur compte courant, une idée du coût réel d'une opération devrait être fournie au moyen d'un exemple chiffré.

² Le coût réel du crédit représente le montant total de toutes les sommes dues par le débiteur; intérêts, frais d'enquête, d'ouverture de dossier, de gestion, d'administration et d'encaissement, primes en cas d'assurance-crédit et tous autres frais normalement réclamés à l'occasion de la conclusion d'un contrat de crédit, à l'exception des frais exposés en cas d'inexécution du contrat.

³ Il s'agit des clauses aux termes desquelles le consommateur reconnaît qu'une créance au profit d'un prêteur est échue ou sur le point de l'être et accepte qu'une décision de justice soit rendue à son égard pour le montant de la dette échue et non payée.

Adhérents*

Membres de l'OCDE

Allemagne
Australie
Autriche
Belgique
Canada
Chili
Corée
Danemark
Espagne
Estonie
États-Unis
Finlande
France
Grèce
Hongrie
Irlande
Islande
Israël
Italie
Japon
Lettonie
Luxembourg
Mexique
Norvège
Nouvelle-Zélande
Pays-Bas
Pologne
Portugal
République slovaque
République tchèque
Royaume-Uni
Slovénie
Suède
Suisse
Turquie

Non-Membres

*Des informations complémentaires ainsi que des déclarations sont disponibles sur le Recueil des instruments juridiques de l'OCDE : <http://legalinstruments.oecd.org>

À propos de l'OCDE

L'OCDE est un forum unique en son genre où les gouvernements œuvrent ensemble pour relever les défis économiques, sociaux et environnementaux que pose la mondialisation. L'OCDE est aussi à l'avant-garde des efforts entrepris pour comprendre les évolutions du monde actuel et les préoccupations qu'elles font naître. Elle aide les gouvernements à faire face à des situations nouvelles en examinant des thèmes tels que le gouvernement d'entreprise, l'économie de l'information et les défis posés par le vieillissement de la population. L'Organisation offre aux gouvernements un cadre leur permettant de comparer leurs expériences en matière de politiques, de chercher des réponses à des problèmes communs, d'identifier les bonnes pratiques et de travailler à la coordination des politiques nationales et internationales.

Les pays Membres de l'OCDE sont : l'Allemagne, l'Australie, l'Autriche, la Belgique, le Canada, le Chili, la Corée, le Danemark, l'Espagne, l'Estonie, les États Unis, la Finlande, la France, la Grèce, la Hongrie, l'Irlande, l'Islande, Israël, l'Italie, le Japon, la Lettonie, le Luxembourg, le Mexique, la Norvège, la Nouvelle Zélande, les Pays Bas, la Pologne, le Portugal, la République slovaque, la République tchèque, le Royaume Uni, la Slovénie, la Suède, la Suisse et la Turquie. L'Union européenne participe aux travaux de l'OCDE.

Instruments juridiques de l'OCDE

Environ 450 instruments juridiques de substance ont été développés dans le cadre de l'OCDE depuis sa création en 1961. Ces instruments comprennent les Actes de l'OCDE (les Décisions et Recommandations adoptées par le Conseil de l'OCDE conformément à la Convention relative à l'OCDE) et d'autres instruments juridiques développés dans le cadre de l'OCDE (notamment les Déclarations et les accords internationaux).

L'ensemble des instruments juridiques de substance de l'OCDE, qu'ils soient en vigueur ou abrogés, est répertorié dans le Recueil des instruments juridiques de l'OCDE. Ils sont présentés selon cinq catégories :

- **Décisions** : instruments juridiques de l'OCDE juridiquement contraignants pour tous les Membres, à l'exception de ceux qui se sont abstenus au moment de leur adoption. Bien qu'elles ne constituent pas des traités internationaux, elles impliquent le même type d'obligations juridiques. Les Adhérents ont l'obligation de mettre en œuvre les Décisions et doivent prendre les mesures nécessaires à cette mise en œuvre.
- **Recommandations** : instruments juridiques de l'OCDE n'ayant pas une portée juridique obligatoire, la pratique leur reconnaît cependant une force morale importante dans la mesure où elles représentent la volonté politique des Adhérents. Il est dès lors attendu que les Adhérents fassent tout ce qui est en leur pouvoir pour les mettre en œuvre intégralement. Par conséquent, lorsqu'un Membre n'a pas l'intention de mettre en œuvre une Recommandation, il s'abstient lors de son adoption, bien que cela ne soit pas requis juridiquement.
- **Déclarations** : instruments juridiques de l'OCDE préparés au sein de l'Organisation, généralement dans le cadre d'un organe subsidiaire. Elles énoncent habituellement des principes généraux ou des objectifs à long terme, ont un caractère solennel et sont adoptées à l'occasion de réunions ministérielles du Conseil ou de comités de l'Organisation.
- **Accords internationaux** : instruments juridiques de l'OCDE négociés et conclus dans le cadre de l'Organisation. Ils sont juridiquement contraignants pour les parties.
- **Arrangement, accord/arrangement et autres** : plusieurs instruments juridiques de substance ad hoc ont été développés dans le cadre de l'OCDE au fil du temps, comme l'Arrangement sur les crédits à l'exportation bénéficiant d'un soutien public, l'Arrangement international sur les Principes à suivre dans les transports maritimes et les Recommandations du Comité d'aide au développement (CAD).