

Revue Trimestrielle n°2

L'Info Conso du CNAFAL Dossier spécial "Droit au compte"

Avril - Mai - Juin 2014



Edito : menaces sur les données personnelles	3
Alerte autour du magazine « 60 millions de consommateurs ».....	4
Les Actus.....	6
Législation.....	8
Jurisprudence.....	9
Dossier : Malmené, le droit au compte se voit renforcé : le nouveau rôle des associations de consommateurs	10
Dans nos départements : Le CDAFAL 33 « Le dossier de surendettement et les difficultés rencontrées par les déposants »	13
Base Documentaire	15

CNAFAL

108 Avenue Ledru Rollin – 75011 PARIS

@ cnafal@cnafal.net. / www.cnafal.org

☎ Secrétariat 01.47.00.02.40 - 📠 01.47.00.01.86

Administrateurs du secteur consommation

Claude RICO, Vice-Président, Manuel MESSEY, Secrétaire Général Adjoint

Service Juridique consommation du CNAFAL : Hugo CADET - 01.47.00.02.40 - juristeconso@cnafal.net

Rédacteur : Hugo CADET, avec la participation de Sylvie EIBICHT du secrétariat pour la mise en page.

Programme de la revue :

Dans l'actualité et à une époque où nous avons la sensation que les données personnelles sont insuffisamment protégées, nous nous intéresserons à la récente jurisprudence de la Cour de Justice de l'Union Européenne qui consacre le droit à l'oubli sur internet.

Face à la menace qui guette le paysage consumériste, les associations se mobilisent : de source officielle le gouvernement voudrait séparer le magazine 60 Millions de consommateurs des activités de l'Institut National de la Consommation (INC), ce qui pourrait entraîner à terme sa cession, voire sa disparition. Le CNAFAL s'y est toujours opposé et est revenu sur cette actualité brûlante dans un communiqué de presse en date du 28 juin 2014.

Autre grande préoccupation du CNAFAL, le droit au logement et tout ce que cela implique. : l'adoption de la Loi « ALUR » n'éteignant pas toutes les inquiétudes, la manifestation du 24 mars à laquelle le CNAFAL a pris part rappelle que le combat continue.

Le dossier principal sera l'occasion de traiter un sujet au cœur de l'actualité : le droit au compte. Une grande banque vient d'être sévèrement sanctionnée et nous rappelle l'importance de ce dispositif qui vient d'être renforcé par la Loi Bancaire. Celle-ci offre notamment la possibilité aux associations de consommateurs d'intervenir au profit du consommateur.....

Enfin, dans la rubrique « dans nos départements », le CNAFAL 33 revient sur son activité liée au surendettement.

Comme à l'accoutumée, la revue vous présente la jurisprudence et la législation avant de vous proposer un espace documentaire.

« Quand les hommes ne peuvent pas changer les choses, ils changent
les mots »

Jean Jaurès

Edito : menaces sur les données personnelles

Suite à la censure du Conseil Constitutionnel, La Loi relative à la Consommation du 17 mars 2014 se voit amputer de l'un de ses dispositifs majeurs : le fichier positif. Apparemment, le Conseil Constitutionnel aurait ainsi empêché une atteinte manifeste aux libertés individuelles. Le 13 mars 2014, la haute instance a jugé que la création d'un Registre National des Crédits aux Particuliers (RNCP) risquait de porter atteinte à la vie privée, reprenant à son compte les arguments de certaines banques et organismes de crédits, largement entendus pendant les débats parlementaires de la Loi « Hamon ». Le fichier positif était pourtant bel et bien l'occasion d'injecter de la transparence : comment refuser un fichage public géré par la Banque de France et entouré de nombreuses garanties, alors que les professionnels dont les banques, pratiquent déjà un tel fichage sans que personne ne s'en émeuve ? Pour toutes ces questions, la protection des données personnelles est aujourd'hui gérée par la Commission Nationale Informatique et Liberté (CNIL) qui peut paraître bien isolée.

La CNIL, un gardien du temple bien seul

Pour les traitements de données à caractère personnel, la Loi de 1978 ne prévoit en général qu'un simple régime de déclaration vis-à-vis de la CNIL. Si cette institution phare est chargée depuis sa création de veiller à ce que l'informatique soit au service du citoyen et qu'elle ne porte atteinte ni à la vie privée, ni aux libertés individuelles ou publiques, [son dernier rapport d'activité](#) (2013) illustre une activité en pleine hausse. Dans un tel contexte, le dispositif en vigueur peut sembler insuffisant à enrayer des menaces toujours plus nombreuses.

Une récente décision de la Cour de Justice de l'Union Européenne intéresse particulièrement la protection des données personnelles et représente une avancée significative dans laquelle la CNIL aura un rôle à jouer : il s'agit du droit à l'oubli. Selon Alex Türk, l'emblématique ancien président de la CNIL, le droit à l'oubli serait : « *une mécanique qui permettrait de préserver la liberté d'expression, la liberté de dire des choses et de changer d'avis, de se retirer d'un système, sur le réseau Internet. Aussi, il s'agirait de pouvoir continuer à affirmer son identité ou son intimité.* »

Interrogée par l'autorité protectrice des libertés espagnole dans le cadre d'une question préjudicielle, la CJUE dans une décision du 13 mai 2014, reconnaît à une personne **le droit de s'adresser directement à un moteur de recherche pour obtenir la suppression des liens vers des pages web contenant des informations portant atteinte à sa vie privée (droit pas absolu, cas par cas)**¹. Suite à cette décision, Google a annoncé récemment la mise en place d'un formulaire de demande de droit à l'oubli, permettant de supprimer certains contenus de l'index du moteur de recherche. Nous verrons dans quelques mois comment aura été géré l'afflux de demandes.

Cette décision illustre parfaitement un des grands défis du 21^{ème} siècle : savoir protéger la vie privée et les libertés individuelles face au dangereux développement de nouvelles technologies toujours plus intrusives. Pour cela, les révélations effectuées dans le cadre de l'affaire « SNOWDEN » rappellent que les décideurs devront être déterminés à faire lumière et justice sur toutes les zones de non droit.

¹ Pour aller plus loin : comment effacer des informations me concernant sur un moteur de recherche

Alerte autour du magazine « 60 millions de consommateurs »

Depuis le fameux « rapport Laurent », les associations de consommateurs craignent pour leur capacité à défendre les consommateurs. Preuve que l'heure n'est pas au repos, une menace plane sur l'outil majeur qu'est la revue « 60 millions de consommateurs », le gouvernement souhaitant exclure le magazine des activités de l'Institut National de la Consommation. Ce qui permet de soupçonner qu'une vente de celui-ci pourrait avoir bien lieu et nous rappelle aussi que c'est l'ensemble de l'univers consommériste qui souffre, que ce soit les CTRC ou les associations de consommateurs. Dans un communiqué de presse du 26 juin, le CNAFAL rappelle son attachement au pluralisme de la presse.



Le 26 Juin 2014

Communiqué de presse**Le pluralisme de l'information et de la presse est essentiel aux citoyens-consommateurs****Non à la suppression de « 60 millions de consommateurs »**

Benoit Hamon, secrétaire d'Etat à la Consommation et à l'économie sociale et solidaire avait stoppé l'entreprise de liquidation de la revue « 60 millions de consommateurs » et de l'INC (Institut National de la Consommation).

L'ensemble des associations de consommateurs lui en était reconnaissant.

Voilà que la nouvelle secrétaire d'Etat, Carole Delga, reprend à son compte le rêve libéral de Bercy. Encore une liquidation d'un outil public auquel le CNAFAL est attaché : des enquêtes, des études, des essais indépendants au service de la protection des consommateurs et un journal, outil pédagogique d'accès et de défense des droits des consommateurs !

Le CNAFAL est consterné de cette dérive qui consiste systématiquement à affaiblir les outils publics d'accès au droit de défense des citoyens (inspection du travail, DGCCRF) pour les laisser face à l'Etat libéral à la mode américaine d'autant que l'économie réalisée est dérisoire par rapport au déficit global du budget de l'Etat. Tout le contraire d'une République sociale et on s'étonne du discrédit du politique!

Le CNAFAL croit toujours à un état protecteur contre les multinationales, les grands groupes financiers, les marchands de « soupe » et les escrocs de grande échelle !

Jean-Marie Bonnemayre,
Président
06 87 37 16 64

Manuel Messey,
Secrétaire Général Adjoint,
Co-responsable du secteur
Consommation.
06 87 11 33 36

Claude Rico,
Vice-Président,
Co-responsable du secteur
Consommation.
06 84 24 27 75

Quelques autres Infos du secteur Consommation du CNAFAL :

Lutte contre la Contrefaçon : [Réunion de travail au Sénat sur la lutte contre les contrefaçons et l'information et la défense des consommateurs : Manuel MESSEY représente le CNAFAL en présence de R Yung](#)



Nomination : [Manuel MESSEY, Co-responsable du secteur consommation et membre titulaire du Conseil National de la Consommation a été nommé au Comité Consultatif du Secteur Financier](#)

Communiqué de presse : [Le cnafal dénonce l'inféodation de la commission européenne aux multinationales de l'agroalimentaire \(Pour retrouver tous les CP\)](#)



Le 12 juin 2014

Communiqué de presse

Le CNAFAL dénonce l'inféodation de la Commission Européenne aux multinationales de l'agroalimentaire

Exit nos légumes et fruits vendus sur nos marchés de province par des petits producteurs et qui perpétuent les saveurs d'antan.

La Commission veut rendre illégales la pousse, la reproduction et la vente de végétaux, au nom de raisons sanitaires qui seraient pas testées par une nouvelle autorité inféodée aux grandes multinationales de l'agroalimentaire, comme Monsanto qui pratique depuis longtemps la culture OGM et qui tend à imposer une **dictature monopoliste** sur les ressources naturelles disponibles en agriculture depuis l'aube de l'humanité.

Le non-dit de cette affaire masque une concession énorme qui est sensée préparer l'accord de partenariat transatlantique avec les USA, tout comme la décision de l'Union européenne d'autoriser les cultures OGM.

Le CNAFAL dénonce une fois de plus une décision anti-démocratique, imposée par des technocrates libéraux qui menacent la variété et la diversité biologique de toutes les cultures dont nous avons besoin pour l'avenir. Si cette directive voit le jour, elle « tuera » toute la culture familiale, vivrière ; après avoir fait « main basse » sur la production en imposant des normes et des contrôles (y compris avec sanction), le contrôle de la distribution déjà entamé et monopolistique sera encore renforcé ! Une dictature qui ne dit pas son nom...

Jean-Marie Bonnemayre
Président

06 87 37 16 64

Jean-François Chalot
Secrétaire Général

07 89 05 54 64

Événement : [Pour l'application de la Loi DALO](#)



Les Actus

- Le médiateur de l'énergie Jean Gaubert salue l'annonce de Ségolène Royal relative au gel des tarifs réglementés de l'électricité ainsi que la refonte de la méthode de calcul : [Cp MNE](#)
- Les tarifs réglementés du gaz, fixés chaque mois par l'État et appliqués par GDF Suez, ont baissé de 0,1 % le 1^{er} juillet en moyenne [Energie Info](#)
- Le projet de loi de programmation sur la transition énergétique été déposé le 18 juin en Conseil des Ministres. Il contient notamment comme objectif l'atteinte de 32% d'énergies renouvelables dans la consommation énergétique finale : [Portail du gouvernement](#)
- Un article du journal le « Guardian » dénonce l'esclavagisme dont est responsable un des plus gros exportateurs de Crevettes Thaïlandaise et auprès duquel, jusqu'à ces révélations, de grandes enseignes se fournissaient : [vers l'article du Guardian](#)



Les contrats d'assurance-vie en déchéance : publication de la Loi

Par une décision du 7 avril 2014, la commission des sanctions de l'ACPR a infligé une sanction pécuniaire de 10 millions d'euros à l'encontre de CARFI Assurance Vie (société d'assurance-vie du groupe BNP Paribas), pour ne pas avoir respecté toutes les obligations légales relatives à la recherche des bénéficiaires de contrats d'assurance sur la vie non réclamés.

Alors que la Cour des comptes chiffrait le montant de l'encours non réclamé à 2,76 milliards d'euros en 2011, une enquête plus récente de l'Autorité de Contrôle Prudentielle et de Régulation (ACPR) évoque un montant de 4,6 milliards d'euros.

Pour contribuer à régler ce problème, une proposition de loi de Christian Eckert visant à renvoyer les comptes bancaires inactifs ou les contrats d'assurance-vie non réclamés à leurs propriétaires a été adoptée, puis publiée le 15 juin 2014 : elle devrait entrer en vigueur le 1^{er} janvier 2016.

Que prévoit ce texte ?

*La consultation obligatoire du Registre National d'Identification des Personnes Physiques (RNIPP), avec publication du nombre et l'encours, chaque année, **des comptes inactifs et de contrats non réclamés.***

***Pour les contrats d'assurance**, si aucun bénéficiaire ne s'est manifesté au bout de trois ans, un transfert des avoirs à la Caisse des Dépôts et des Consignations (CDC) aura lieu.*

***Pour les comptes bancaires**, les sommes déposées sur ces comptes devront être déposées à la CDC, à l'issue d'un délai de deux ans suivant le décès du titulaire du compte, ou à l'issue d'un délai de dix ans suivant le début de la période d'inactivité du compte.*



Droit au logement : la bataille continue !

Alors que dans le cadre de l'adoption des premiers décrets d'application de la Loi ALUR, certains dénoncent un risque d'affaiblissement de certaines de ses mesures emblématiques (GUL, encadrement des loyers), le baromètre « 115 » de la Fédération Nationale des Associations d'Accueil et de Réinsertion sociale (FNARS) est une manière de nous replonger dans la gravité et l'urgence des problématiques liées au logement.

Malgré le renforcement des capacités d'hébergement, 1 500 personnes sont restées sans solution chaque jour en moyenne cet hiver dans les 37 départements sondés (environ 61% des demandes d'hébergement n'ont pas donné lieu à un hébergement).

Plus globalement, c'est l'expulsion prématurée des locataires qui contribue à alimenter cette situation et ce, malgré de nombreux logements vides. Aussi, **le CNAFAL s'est mobilisé le 24 mars** avec d'autres organisations comme le DAL pour exiger la fin des expulsions.

Dans un communiqué de presse, le CNAFAL dresse le portrait de cette urgence :

« Le droit fondamental au logement est bafoué. La trêve hivernale officielle prend fin ce 31 mars, soit aujourd'hui. Demain, à la première heure, des familles entières risquent d'être expulsées.

Les municipales révèlent une France en état d'urgence sociale et de colère froide à l'égard de tous les gouvernants, qui ne laisse entrevoir aucune lueur d'espoir face à leur situation qui se dégrade. 8,6 millions de français vivent avec moins de 964 euros par mois. 146 000 familles sont menacées d'expulsions locatives et 600 000 de coupures d'énergie.

Même en secteur HLM, les effacements de dettes, sur 4 millions de locataires sont passées de 5,5% à 7%. 141 500 personnes sont SDF, et sont de plus en plus de jeunes ! »



Législation

Santé :

Les prothèses auditives, ainsi que les équipements d'optiques, vont être mieux pris en charge.

[Arrêté du 21 mai 2014 & décret n° 2014-517 du 22 mai 2014](#)

Les frais de transport liés aux soins des enfants dans les centres d'action médico-sociale précoce et les centres médico-psychopédagogiques sont désormais pris en charge intégralement.

[Décret n° 2014-531 du 26 mai 2014](#)

Professions judiciaires :

Le décret controversé qui facilitait l'accès des parlementaires et anciens ministres à la profession d'avocat a été abrogé par un décret publié mercredi au Journal Officiel.

[Décret n° 2013-319, 16 avril 2014](#)

Auto :



Le prix forfaitaire des opérations de dépannage, par un garagiste agréé, des véhicules d'un poids total autorisé en charge inférieur à 3,5 tonnes est fixé à 122,84 euros TTC sur les autoroutes et routes express.

[Arrêté du 05 juin 2014 relatif au dépannage des véhicules légers](#)

Le bonus versé à ceux qui louent une voiture électrique ou hybride en location longue durée, se calcule désormais en fonction du prix d'achat du véhicule.

[Décret du 27 juin 2014 instituant une aide à l'acquisition des véhicules propres](#)

Divers :

Les trimestres des congés maternité vont désormais être pris en compte pour le calcul du montant des retraites.

[Décret n° 2014-566 du 30 mai 2014](#)

La liste des animaux classés nuisibles est disponible. Parmi eux se trouvent le raton laveur et le ragondin.



[Arrêté du 24 mars 2014](#)

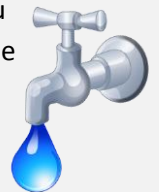


Réponses Ministérielles :

Monsieur Jean-Patrick Gille attire l'attention du ministre de l'économie et du redressement productif sur la situation des CTRC.

[Question/Réponse n°53985](#)

Monsieur Michel Liebgott attire l'attention du ministre délégué auprès du ministre de l'économie et des finances, chargé de l'économie sociale et solidaire et de la consommation, sur les fortes disparités du prix de l'eau courante en France.



[Question/Réponse n°49814](#)

Monsieur Jacques Cresta attire l'attention du ministre délégué auprès du ministre de l'économie et des finances, chargé de l'économie sociale et solidaire et de la consommation, sur la réglementation relative au recouvrement amiable des créances qui semblent insuffisantes au regard des dérives existantes.

[Question/Réponse n°41388](#)

Jurisprudence

Crédit :

La déchéance du droit aux intérêts est encourue par le prêteur qui omet d'énoncer dans l'offre de prêt immobilier la sureté réelle exigée qui conditionne la conclusion du prêt.

Cass. 1ère civ. 09 avril 2014

Les crédits immobiliers consentis aux consommateurs par des organismes de crédit sont soumis à la prescription de deux ans situés à l'article L. 137-2 du Code de la consommation.

Cass. 1ère civi. 09 avril 2014

Surendettement :

La nature de l'endettement, la condamnation en correctionnelle, l'absence de travail et le fait d'élever seule un enfant sont des motifs impropres à caractériser la mauvaise foi.

Cass. 1ère civ. 10 avril 2014

Vente :

La vente d'un ordinateur avec logiciel préinstallé n'est pas constitutive d'une pratique commerciale déloyale, si le consommateur peut se procurer un ordinateur nu.

Cass. 5 février 2014

La conformité d'un bien doit s'apprécier concrètement et non au regard de considérations générales.

Cass. 1ère 5 fév. 2014

Le vendeur de voiture est tenu à une obligation de délivrance avec une exigence de conformité. Il s'agit d'un manquement, si contrairement aux spécifications, la voiture ne comporte pas de toit.

Cass. 1ère Civ. 09 avril 2014

Le notaire commet une faute s'il n'invite pas son client, dont il constate la mauvaise connaissance de la langue française, à se faire assister par un interprète.

Cass. 1ère Civ. 13 mai 2014

Nuisances :

L'exclusion de la réparation du préjudice du fait de nuisances liées aux activités économiques dépend de trois conditions cumulatives : l'antériorité de l'exploitation, une activité exercée conformément à la réglementation en vigueur, une activité qui se poursuit dans les mêmes conditions.

Cass. 3ème Civ. 11 juin 2014

Tourisme :

Suite à un ouragan sur le Mexique, la Cour de Cassation a jugé que les consorts X étaient en droit d'opter pour la résiliation du contrat et d'obtenir le remboursement du prix intégral du voyage, « la date du départ constituant un des éléments essentiels du contrat ».

Cass. 1ère. 20 mars 2014

Protection des données personnelles :

Le Conseil d'Etat a confirmé un avertissement public de la CNIL à l'encontre du Groupe Foncia en raison de commentaires excessifs sur les clients ou prospects (ex : « enquête du SRPJ en cours, problèmes d'alcool et expulsion d'un logement », « il sentait l'alcool lors de la visite »...).

CE. 12 mars 2014

Clauses abusives :

L'action en suppression des clauses illicites ou abusives des associations visées à l'article L. 421-1 du Code de la consommation est limitée aux contrats destinés ou proposés aux seuls consommateurs.

Cass. 1ère civ. 04 juin 2014

Autres décisions :

Le TGI de Versailles a refusé d'accéder à la demande d'adoption plénière de l'épouse de la mère biologique d'un enfant conçu à l'étranger par PMA.

TGI Versailles 30 Avril 2014

Dans l'affaire « Baby Loup » la cour d'appel a confirmé le licenciement en appréciant de manière concrète les conditions de fonctionnement de l'association.

Cass. ass. plén. 25 juin 2014, F-P+B+R+I, n° 13-28.369

Dossier :

Malmené, le droit au compte se voit renforcé : le nouveau rôle des associations de consommateurs



Depuis plus de 30 ans, toute personne physique, domiciliée en France et dépourvue d'un compte courant à droit à l'ouverture d'un compte bancaire en France : c'est le **droit au compte**. Malgré cela, un constat s'impose, celui d'un droit malmené comme l'illustre la récente condamnation de la Société Générale.

La condamnation de la Société Générale, illustration d'un droit peu respecté

En avril 2014, l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Régulation (ACPR) a condamné la Société Générale à une amende de deux millions. En cause, le fait que la Société Générale a été désignée 6 534 fois par la banque de France entre mi 2010 et mi 2012 et n'a ouvert que 1 257 comptes. Pire, cette banque a facturé ses services de base alors qu'ils doivent être gratuits (Voir [D 312-5](#) et [D312-6](#) du code monétaire et financier).

Mais le problème n'est pas propre à cette banque comme l'illustre la condamnation en 2013 de la LCL qui elle aussi facturait ces services de base. Il faut rappeler qu'en 2013, sur 51 000 désignations de la banque centrale, seulement 1 338 ouvertures sont venues d'une transmission du dossier par la banque.

C'est peut-être pour cela que le législateur a significativement renforcé le droit au compte, notamment en donnant la possibilité aux associations d'intervenir pour le compte d'un consommateur.

Mesures de la Loi Bancaire du 26 juillet 2013²

- ✓ L'établissement bancaire qui refuse l'ouverture d'un compte devra remettre systématiquement une attestation de refus.
- ✓ L'établissement désigné devra procéder à l'ouverture du compte dans les trois jours ouvrés, à compter de la demande.



A noter : parmi les structures pouvant agir au nom des consommateurs, il faut logiquement compter sur les associations dont l'objet est d'accompagner les personnes en difficulté.

Les CDAFAL et AFL sont donc fondés à exercer le droit au compte, mais via quelle procédure ? C'est un décret du 27 février 2014 qui précise cette procédure :

Ainsi, lorsqu'elle souhaite transmettre des demandes d'exercice du droit au compte, les associations dont l'objet est d'accompagner les personnes en difficulté ou de défendre les intérêts des familles et les associations de consommateurs agréées **doivent faire part à la Banque de France**, soit auprès de son siège, soit auprès de ses succursales, **de leur intention d'intervenir dans ce cadre.**

² CF Info Conso n°3 du CNAFAL

Cela se fait au moyen d'un formulaire de [déclaration d'intention](#) grâce auquel ces associations ou fondations communiquent à la Banque de France la liste nominative des personnes habilitées à agir en leur nom dans chaque département (tout changement doit être notifié dans la liste).

Il faut savoir que cette liste qui sera ensuite publiée sur le site de la Banque de France, comportera les coordonnées auxquelles les associations et fondations peuvent être contactées dans chacun des départements concernés.

Comment l'association exerce-t-elle ce droit au compte ?

Le Code de la consommation dispose que l'association « *qui agit au nom et pour le compte d'une personne physique précise à cette dernière les pièces requises pour l'exercice du droit au compte auprès de la Banque de France* ».



Elle informe également le demandeur que l'établissement de crédit désigné par la Banque de France procédera à l'examen des justificatifs requis et pourra lui demander de lui fournir des informations et des documents complémentaires en application des obligations lui incombant en termes de connaissance du client, en particulier au titre de la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.

Les personnes habilitées à agir pour le compte de l'association ou fondation dans les conditions mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 312-7 remplissent un formulaire de demande d'exercice du droit au compte signé par le demandeur et s'assurent que les documents fournis par ce dernier correspondent aux pièces requises.

Quelles sont les pièces requises ? :



Pour une personne physique : la copie recto verso d'un justificatif d'identité, un justificatif de domicile, la lettre de refus d'ouverture de compte établie par l'établissement de crédit qui a refusé d'ouvrir un compte de dépôt au demandeur, pour les personnes physiques agissant à titre professionnel, un document officiel attestant de leur activité professionnelle.



A noter : dans certains cas particuliers comme pour les demandes d'exercice du droit au compte au nom d'une personne mineure ou d'une personne majeure protégée, des pièces justificatives complémentaires peuvent être demandées par la Banque de France.

Pour le détail des pièces, voir [l'arrêté du 30 mai 2014](#), notamment pour les sociétés et les associations (ici l'association joue pour son propre compte à ne pas confondre lorsqu'elle intervient pour le compte d'une personne physique).

Pour finir, l'article précise que les associations et fondations agissent au nom et pour le compte du demandeur sans contrepartie contributive de sa part. Si la gratuité est de mise pour l'exercice du droit au compte, n'oublions pas les obligations légales relatives au Conseil Juridique qui implique que le consommateur soit adhérent !

Rappel : Pas de conseil juridique sans adhésion (Loi de 1997 qui modifie la Loi du 31 décembre 1971 portant réforme de certaines professions judiciaires et juridiques)

- ✓ Les associations reconnues d'utilité publique, ou dont la mission est reconnue d'utilité publique, conformément au code civil local d'Alsace-Moselle.
- ✓ Les fondations reconnues d'utilité publique.
- ✓ **Les associations agréées de consommateurs.**
- ✓ Les associations agréées exerçant leur activité dans les domaines de la protection de la nature et de l'environnement et de l'amélioration du cadre de vie et du logement.
- ✓ Les associations habilitées par la loi à exercer les droits de la partie civile devant la juridiction pénale.
- ✓ **Les associations familiales et les unions d'associations familiales régies par le code de la famille et de l'aide sociale.**
- ✓ Les groupements mutualistes régis par le code de la mutualité.

Peuvent donner à leurs membres des consultations juridiques relatives aux questions se rapportant directement à leur objet.

Info Conso n° 2

Explications

Cela veut dire qu'on ne peut pas donner de consultations juridiques à quelqu'un qui n'est pas membre de l'association. Ainsi, si l'exercice d'un droit au compte au profit d'une personne physique s'accompagne d'un conseil juridique, l'adhésion sera incontournable.

Dans nos départements : Le CDAFAL 33 « Le dossier de surendettement et les difficultés rencontrées par les déposants »

Un manque d'informations fiables

Pour la majeure partie des déposants, les premières informations sur « le dépôt d'un dossier de déclaration de situation de surendettement » émanent très souvent de l'entourage, des amis qui ont entendu parler du dispositif, généralement d'ailleurs sans l'avoir utilisé.

Malheureusement, ces informations sont le plus souvent erronées ou incomplètes, de manière soit à effrayer le futur déposant, soit à le dissuader tout simplement de déposer : ce qui a pour conséquence l'alourdissement de l'endettement jusqu'au moment où les huissiers et les sociétés de recouvrement interviennent.

Ces informations erronées ou incomplètes concernent aussi bien des décisions des commissions de surendettement que des conséquences sur les comptes bancaires des déposants au niveau de leurs banques personnelles.

L'autre principal frein au dépôt des dossiers de surendettement est « le sentiment de honte » qui se développe chez les futurs ou potentiels déposants ; honte vis-à-vis de ses parents, des enfants, des amis, des collègues de travail,... du fait de retrouver son nom sur une liste de la Banque de France.

Pour les déposants ayant un patrimoine, c'est surtout le sentiment de peur qui s'exprime, peur de devoir vendre le seul bien qu'on possède, peur de devoir se remettre à la recherche d'un logement sans souvent les revenus **suffisants pour rentrer en location**.

Les documents à fournir

Tous les déposants sont toujours surpris par la quantité de documents qui sont réclamés, selon que l'on dépose seul ou en couple. Même étonnement quant à la quantité d'informations qu'il faut renseigner sur « la déclaration de surendettement ».

Ils expriment également une forme de peur, celle de devoir impacter le conjoint ou la conjointe qui n'a pas toujours co-signé certains crédits, compte tenu que la Banque de France s'intéresse forcément aux revenus du foyer lorsqu'il y en a.

Ces sentiments sont plus forts chez les futurs déposants qui ne sont sensibilisés ni par la durée de conservation des documents (factures, relevés de comptes bancaires, bulletins de paye, relevés de situations de crédits, ...), ni par les notions de classement et de rangement.

La lecture de ces mêmes documents n'est pas non plus quelque chose de très facile ; ceci pouvant peut-être expliquer cela.

Mais les déposants doivent aussi faire face à une autre forme de difficulté concernant ces documents ; comme les dossiers à fournir doivent être récents, certains institutionnels (banques, bailleurs, cabinets d'huissiers, sociétés de crédits, ...) refusent souvent de les délivrer, dès lors qu'ils savent que c'est pour la constitution d'un dossier de surendettement.

D'autres posent des conditions parfois irréalisables par le futur déposant pour délivrer des documents réclamés (ex : régler la moitié de la somme réclamée).

Ceux qui ont un patrimoine ont cette difficulté supplémentaire : ils doivent produire la valeur de ce patrimoine ; un parcours de combattant surtout lorsque l'agence immobilière sait que le futur déposant ne souhaite pas, dans l'immédiat en tout cas, vendre son bien.

Toujours au sujet des documents, pour ceux qui sont issus de la Banque de France, une véritable « traduction » est souvent nécessaire pour faire comprendre de quoi il s'agit, malgré tous les efforts qui sont certainement consentis pour que n'importe quel déposant puisse en prendre bonne connaissance (les renvois par astérisques, à partir des chiffres, les tableaux eux-mêmes, les notions de moratoire, de paliers...).

Notre Apport

Notre accompagnement ne s'arrête bien évidemment pas qu'au recueil des documents, au renseignement des informations sur la « déclaration de surendettement », bref à la constitution des dossiers, mais elle va beaucoup plus loin.

Une enquête portant sur deux ans (2012 et 2013) nous a amené à faire les constats suivants :

- ✓ Plus de 90% des personnes interrogées ne sont pas informées sur les divers crédits possibles.
- ✓ Presque autant ignorent ce qu'est un taux de crédit, du coup empruntent sans savoir à quel taux le crédit sera remboursé.
- ✓ Presque autant ignorent la différence entre une banque (de dépôt) et une société de crédit.
- ✓ Presque autant ignorent les limites des actions des sociétés de recouvrement et des cabinets d'huissiers.
- ✓ Presque autant déclarent ne pas être sensibilisés par les lois sur la consommation.

Pendant la constitution du dossier, nous nous efforçons de pallier ces « insuffisances ».

Les réactions de ces personnes au fur et à mesure qu'elles reçoivent les informations sur les points qui viennent d'être évoquées nous poussent à croire à l'utilité de ces actions.

Ceci nous a donc amené à réaliser les actions suivantes :

- ✓ Le conseil au niveau administratif, le suivi après le dépôt du dossier : aide à la compréhension des courriers BDF, aide à la rédaction de courriers et à la collecte de documents et d'informations supplémentaires (parfois très denses) qu'exigent les gestionnaires.
- ✓ L'aspect humain : une part importante d'écoute et d'attention est accordée à chaque personne. En effet, l'association amène un lieu « neutre », différent de la famille ou des organismes par lesquels les personnes sont acculées ; du coup le premier rendez-vous est souvent l'occasion, pour les personnes accueillies, de mettre à plat leur histoire, leur situation et elles en ressortent pour la plus grande majorité plus rassurées et dans une dynamique davantage positive.

Le CDAFAL33 est en train de mettre en place, en relation avec des bailleurs partenaires, un projet de formation qui intégrerait tous les points qui viennent d'être évoqués.

Le service surendettement et consommation

Base Documentaire

Fiches pratiques INC

[Arrhes, acompte et avoir - J 75](#)

[L'indemnisation des victimes d'accidents médicaux - J 222](#)

[L'information sur les prix - J 105](#)

[Les panneaux photovoltaïques en 7 points](#)

[Comment régler un litige locatif ? - J 224](#)

[Le fait de l'enfant et sa garde : responsabilité et assurances - J 210](#)

["La déclaration au greffe, ou saisine simplifiée de la juridiction de proximité ou du tribunal d'instance" - J 128](#)

Des fiches pratiques sont disponibles pour les familles concernées par des mesures de curatelle et de tutelle.

[Curateur ou tuteur familial – Suivez le guide !](#)

Journée de solidarité :

Cette journée a rapporté 2,41 milliards d'euros en 2013. La Contribution Solidarité Autonomie (CSA) en attend 2,46 milliards pour 2014.

[Journée de solidarité : 23 milliards d'euros collectés entre 2004 et 2014](#)

Enquête INSEE :

Consommation des ménages, indices des prix, surendettement, l'INC présente les principaux indices et repères économiques.

[Indices et repères économiques](#)

[« Consomag » :](#)

[Vers les dernières émissions](#)

DGCCRF :

Retrouvez la direction nationale d'orientation 2014.

[DNO 2014](#)

Energie :

Alors que la tarification sociale de l'eau pourra bientôt être expérimentée par les collectivités, retrouvez les travaux de l'observatoire parisien de l'eau.

[Synthèse des travaux de l'observatoire parisien de l'eau](#)

Environnement :

Le Conseil national de la transition énergétique a adopté, le 29 avril, les principes de la stratégie nationale contre les perturbateurs endocriniens. Des mesures seront prises pour supprimer la présence de bisphénol A dans les jouets et les tickets de caisse.

[Trois décisions concrètes contre les perturbateurs endocriniens](#)

[ANTARGAZ, multinationale, condamnée sévèrement : 220 000 contrats clients concernés par des clauses abusives](#)

Site du Service Public :

Les Malus pour les véhicules polluants ont été renforcés.

[Malus et taxe CO₂ pour les véhicules polluants](#)

Autres :

Une grande partie de salariés ignore la mise en place de l'obligation, par les employeurs, d'instaurer une complémentaire santé et de la financer à 50%.

[Garanties et services : les attentes des salariés et des entreprises](#)

La Commission Nationale Consultative des droits de l'Homme (CNCDDH) a édité son rapport sur le racisme en France pour l'année 2013. Elle y fait une analyse des termes utilisés comme l'islamophobie, par exemple.

[La lutte contre le racisme, l'antisémitisme et la xénophobie](#)

Le rapport sur les ruptures familiales du Haut Conseil de la Famille est paru. Il préconise la coparentalité afin de protéger les intérêts des enfants.

[Les ruptures familiales - Etat des lieux et propositions](#)

La loi n° 2014-476 du 14 mai 2014 autorise la ratification de la convention du Conseil de l'Europe sur la prévention et la lutte contre les violences à l'égard des femmes et la violence domestique.

[Loi n° 2014-476 du 14 mai 2014](#)

Proclamée journée de l'Europe, le 9 mai célèbre la déclaration prononcée le 9 mai 1950 par Robert Schuman qui fut un véritable appel fondateur à la construction européenne.

[La déclaration de Robert Schuman](#)

La réforme pénale suscite beaucoup de réactions, comme le fait de croire « que les délinquants n'iront plus en prison ». Afin de pallier ces idées, des organisations ont publié un livret visant à expliquer les enjeux de cette nouvelle loi.

[Combattre les idées reçues autour de la réforme pénale](#)

[Projet de loi tendant à renforcer l'efficacité des sanctions pénales](#)