

[Prénom du Consommateur] [NOM]
[ADRESSE du CONSOMMATEUR]
[CODE POSTAL] [VILLE]
Mail : [VOTRE ADRESSE MAIL]
Tél : [VOTRE NUMERO DE TELEPHONE]

DGCCRF
Réponse Conso
B.P.60
34935 Montpellier cédex 09

[VILLE], le [DATE samedi 14 janvier 2023]

LR AR n°: [1A XXX XXX XXXX]

Objet : signalement de refus d'instruire des demandes de crédit immobilier présentées par un Consommateur, candidat à l'emprunt ; demande d'enquête à la DG CCRF et d'information de l'Autorité de la concurrence.

Également à : [ADRESSE DE LA DD PP du Département]. EXEMPLE : 143 Boulevard de la Reine CS 33535 78035 VERSAILLES CEDEX

Et par courrier électronique à : [Mail de la DD PP du Département]. EXEMPLE : ddpp@yvelines.gouv.fr

Madame, Monsieur.

Je vous écris en tant que Consommateur pour vous signaler le refus d'un établissement bancaire agréé, d'instruire ma demande de crédit immobilier. Via la plateforme « SIGNAL-CONSO » et par le présent courrier, je saisis la DG CCRF afin qu'elle diligente une enquête sur cette pratique, contraire aux droits des Consommateurs. Et qu'elle en informe l'Autorité de la concurrence.

En date du [DATE DE SOLLICITATION DE LA BANQUE PAR LE COURTIER], j'ai soumis une demande d'instruction de crédit immobilier à la [NOM DE LA BANQUE] ; cet établissement de crédit agréé a refusé, sans motivation légitime, d'instruire ma demande de crédit immobilier, en date du [DATE DE REFUS D'INSTRUIRE LA DEMANDE]. En particulier, cet établissement de crédit invoque son refus de principe d'instruire cette demande, au motif que j'ai choisi de la formuler par l'intermédiaire d'un Courtier-Intermédiaire en opérations de banque et en services de paiement : un Courtier en crédit immobilier.

Ce refus d'instruction de principe et une telle pratique constituent des enfreintes graves aux droits des Consommateurs concernés. Ils nuisent également à la libre-concurrence de la distribution du crédit.

En Droit, en premier lieu, l'établissement de crédit agréé est tenu de respecter les droits dont bénéficient les Consommateurs. En toute circonstance, tout établissement de crédit prêteur est tenu d'agir : « [...] d'une manière honnête, équitable, transparente et professionnelle, au mieux des droits et des intérêts des emprunteurs » (article L. 314-22 alinéa 1^{er} du Code de la consommation).

Il est interdit à un établissement de crédit agréé de refuser d'instruire la demande de prêt formulée par un Consommateur. Car il est « *interdit le fait de refuser à un consommateur la vente d'un produit ou la prestation d'un service, sauf motif légitime* » (article L. 121-11 du Code de la consommation). Or l'instruction d'une demande de crédit immobilier constitue une prestation de service (art. R. 313-22 du Code de la consommation et Directive 2011/83/UE du 25 octobre 2011, article 2, § 6 et § 12).

De plus, « *les pratiques commerciales déloyales sont interdites. [...]* » de la part de tout Professionnel, envers tout Consommateur (article L. 121-1 du Code de la consommation). Parmi les pratiques déloyales, les pratiques commerciales agressives d'un Professionnel envers tout Consommateur sont interdites. Notamment, « *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 :*

- 1° Elle altère ou est de nature à altérer de manière significative la liberté de choix d'un consommateur ;
- 2° Elle vicie ou est de nature à vicier le consentement d'un consommateur ;
- 3° Elle entrave l'exercice des droits contractuels d'un consommateur » (article L. 121-6 du code de la consommation).

Par ailleurs, compte tenu des obligations prises par le Consommateur dans l'avant-contrat de vente immobilière, « compromis » ou promesse de vente, l'établissement de crédit sollicité pour l'instruction d'une demande de prêt est tenu de délivrer le document justificatif permettant au candidat à l'emprunt de produire la preuve du dépôt et, le cas échéant, du refus de prêt (article L. 313-41 du Code de la consommation). La pratique mentionnée est donc préjudiciable au Consommateur, à plusieurs titres.

Il résulte de ces dispositions juridiques que chaque établissement de crédit agréé est tenu d'instruire les demandes de crédit des Consommateurs, sans distinction ni discrimination.

Toujours en Droit, de seconde part, le contrat de mandat de recherche de capitaux librement passé par un Consommateur et un Courtier-Intermédiaire en Opérations de Banque est opposable à tout établissement de crédit, même en l'absence de « convention de partenariat. » La Loi dispose que : « *le contrat est un accord de volontés entre deux ou plusieurs personnes destiné à créer, modifier, transmettre ou éteindre des obligations* » (article 1101 du Code civil). Et : « *Chacun est libre de contracter ou de ne pas contracter, de choisir son cocontractant et de déterminer le contenu et la forme du contrat dans les limites fixées par la loi* » (article 1102 du Code civil). Entraînant que « *Les contrats légalement formés tiennent lieu de loi à ceux qui les ont faits* » (article 1103 du Code civil).

En particulier : « *le mandat ou procuration est un acte par lequel une personne donne à une autre le pouvoir de faire quelque chose pour le mandant et en son nom* » (article 1984 du Code civil). Le mandat donné doit être respecté par les tiers à ce contrat : ils ne disposent pas du droit de remettre en cause le choix d'un mandataire, par le mandant, Consommateur.

Tout contrat, quel qu'il soit, est opposable aux tiers, car : « *les tiers doivent respecter la situation juridique créée par le contrat* » (article 1200 du Code civil). Le contrat de mandat ne fait pas exception à ce principe juridique général posé par le droit des contrats. Le contrat de mandat confié par un Consommateur à un

Courtier en crédit est donc opposable à l'établissement de crédit, qui ne peut de la sorte refuser l'instruction de la demande de crédit ainsi sollicitée par le Consommateur.

Ceci, que l'Intermédiaire bancaire agisse dans le cadre d'un contrat de mandat (Courtier-IOBSP), ou dans celui du service indépendant de conseil en crédit immobilier. Car lorsque le Consommateur s'adresse à un Courtier non pas dans le cadre d'un contrat de mandat de courtage en crédit, mais dans celui du conseil indépendant en crédit immobilier (articles L. 519-1-1 du Code monétaire et financier et L. 313-13 du Code de la consommation), l'établissement de crédit ne peut davantage refuser d'instruire la demande de crédit du Consommateur. Le Consommateur, candidat à l'emprunt, dispose également du droit de formuler sa demande de prêt en bénéficiant du service indépendant de conseil en crédit immobilier, prévu par la législation européenne. En pareil cas, une fois le conseil en crédit délivré par l'IOBSP, le Consommateur sollicite directement l'établissement de crédit prêteur, qui ne peut davantage refuser d'instruire et de répondre à cette demande.

La législation n'exige en aucun cas l'existence d'une quelconque « *convention de partenariat* » entre le Courtier-IOBSP et l'établissement de crédit, en particulier comme condition d'instruction des demandes de financement confiées par des Consommateurs à des Courtiers-IOBSP (articles L. 519-1, I et R. 519-4, I, 2° du Code monétaire et financier). Il n'existe aucune exigence juridique pour ouvrir (ou pour interdire) la faculté à un Consommateur de déposer une demande de crédit dans tout établissement de crédit, qu'il en soit déjà client, ou non. Le droit de la distribution bancaire ne nécessite ainsi aucunement l'existence d'une telle convention pour qu'un Consommateur s'adressant à un Courtier-IOBSP puisse adresser ses demandes de crédit à un établissement prêteur. L'établissement de crédit commet donc une faute en refusant d'instruire une demande de crédit, au motif de l'inexistence d'une « convention » qu'il accorde ou refuse, unilatéralement.

De même, les dispositions en vigueur en matière d'accès au crédit immobilier (éditées par le Haut Conseil de Stabilité Financière) ne sauraient justifier en aucune manière qu'un établissement de crédit refuse d'examiner les demandes de crédit immobilier émanant de telle ou telle « catégorie » de Consommateurs. Le HCSF ne vise aucunement le mode de présentation d'une demande de crédit immobilier, parmi les critères d'octroi. Les annonces publiques de telles pratiques doivent être poursuivies et sanctionnées, si nécessaire.

Il résulte de ces dispositions juridiques que le Courtier dispose du droit de solliciter toute banque, au nom du candidat à l'emprunt.

En Droit, troisièmement, l'exercice libre du courtage en crédit ne saurait faire l'objet d'entrave infondée de la part d'un agent économique concurrent, en distribution du crédit, du Courtier en crédit. La liberté d'entreprendre est garantie par la Déclaration des Droits de l'Homme et du Citoyen de 1789 : « *la liberté consiste à pouvoir faire tout ce qui ne nuit pas à autrui : ainsi, l'exercice des droits naturels de chaque homme n'a de bornes que celles qui assurent aux autres Membres de la Société la jouissance de ces mêmes droits. Ces bornes ne peuvent être déterminées que par la Loi* » (article 4 de la Déclaration des Droits de l'Homme et du Citoyen de 1789). Toute limitation à la liberté d'entreprendre doit être justifiée par une exigence constitutionnelle ou par un motif d'intérêt général. Ainsi « [...] *il est loisible au législateur d'apporter à la liberté d'entreprendre, qui découle de l'article 4 de la Déclaration des droits de l'homme et du citoyen de 1789, des limitations liées à des exigences constitutionnelles ou justifiées par l'intérêt général, à la condition qu'il n'en résulte pas d'atteintes disproportionnées au regard de l'objectif poursuivi* » (Décision 2000-439 DC du 16 janvier 2001).

Tous les agents économiques sont tenus d'appliquer les principes de libre concurrence. Ainsi « sont prohibées même par l'intermédiaire direct ou indirect d'une société du groupe implantée hors de France, lorsqu'elles ont pour objet ou peuvent avoir pour effet d'empêcher, de restreindre ou de fausser le jeu de la concurrence sur un marché, les actions concertées, conventions, ententes expresses ou tacites ou coalitions, notamment lorsqu'elles tendent à :

1° Limiter l'accès au marché ou le libre exercice de la concurrence par d'autres entreprises ;
[...] » (article L. 420-1 du Code de commerce).

De même « est prohibée, dans les conditions prévues à l'article L. 420-1, l'exploitation abusive par une entreprise ou un groupe d'entreprises d'une position dominante sur le marché intérieur ou une partie substantielle de celui-ci. Ces abus peuvent notamment consister en refus de vente, en ventes liées ou en conditions de vente discriminatoires ainsi que dans la rupture de relations commerciales établies, au seul motif que le partenaire refuse de se soumettre à des conditions commerciales injustifiées.

Est en outre prohibée, dès lors qu'elle est susceptible d'affecter le fonctionnement ou la structure de la concurrence, l'exploitation abusive par une entreprise ou un groupe d'entreprises de l'état de dépendance économique dans lequel se trouve à son égard une entreprise cliente ou fournisseur. Ces abus peuvent notamment consister en refus de vente, en ventes liées, en pratiques discriminatoires visées aux articles L. 442-1 à L. 442-3 ou en accords de gamme » (article L. 420-2 du Code de commerce).

Les établissements de crédit agréés agissent, simultanément, comme producteurs et comme distributeurs de crédit immobilier. Dans leur fonction de distributeur, ils sont en concurrence avec les Intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement. Les banques ne peuvent en aucune manière agir de manière à entraver la concurrence dans la distribution du crédit immobilier.

Il résulte de ces dispositions que tout établissement de crédit s'interdit de limiter l'accès au marché de la distribution du crédit immobilier.

Il s'ensuit juridiquement des trois aspects juridiques détaillés ci-dessus, que l'établissement de crédit ne peut refuser de manière discrétionnaire d'instruire une demande de crédit sollicitée par un Consommateur pour un quelconque motif, notamment au motif que le Consommateur formule sa demande en la personne d'un Courtier-IOBSP. Ceci, y compris en l'absence de « convention de partenariat » avec cet établissement, comme en regard des normes contraignantes d'accès au crédit immobilier. Le prêteur dispose du droit d'octroyer ou de refuser le crédit, et non de celui de refuser de manière discrétionnaire d'en instruire la demande. Naturellement, toute pratique d'instructions de demandes de crédits suivies de refus systématiques de crédit, au détriment de Consommateurs présentant leurs demandes de crédits par l'entremise d'un Courtier, équivaudrait à enfreindre identiquement les droits des Consommateurs concernés.

En conséquence et par suite de ce qui précède, je vous demande de :

- recevoir le présent signalement et de lui donner la suite qu'il convient,
- diligenter une enquête quant aux pratiques commerciales de l'établissement de crédit agréé mentionné,
- informer l'Autorité de la concurrence, afin qu'elle puisse, le cas échéant, se saisir d'office.

Je me tiens à votre disposition pour toute précision complémentaire ; et vous prie de croire, Madame, Monsieur, à l'expression de ma respectueuse considération.

[SIGNATURE]