

Banque : que faire en cas de litige ?

LE MONDE | 17.02.07 | 12h46 • Mis à jour le 17.02.07 | 14h18

Le nombre de contentieux avec les banques augmente régulièrement, explique Vanessa Dagand, chargée de mission à UFC-Que choisir. En quatre ans, c'est devenu la deuxième source de litiges après le logement."

L'association de défense des consommateurs a traité 10 000 dossiers en 2005. La plupart des litiges concernent les moyens de paiement, les crédits à la consommation et les pratiques tarifaires des banques.

À l'initiative du ministre de l'économie et des finances, les représentants des banques et des associations de consommateurs se sont réunis le 20 novembre 2006. Cette rencontre, qui s'est déroulée dans le cadre du Conseil consultatif du secteur financier, s'est soldée par un échec.

Les associations de consommateurs souhaitent obtenir la mise en place d'une information préalable à tout prélèvement de frais bancaires non récurrents et le plafonnement des frais prélevés lors d'incidents de paiement.

"Frais de rejet de chèque, facturation de la lettre d'information préalable, frais de rejet de prélèvement, commission d'intervention, lettre de relance, frais de gestion, agios : la liste des frais appliqués au consommateur dès qu'il sort des clous est longue", estime Frédérique Pfrunder, chargée de mission à l'association Consommation, logement et cadre de vie (CLCV).

Avec neuf autres associations (l'Association de défense, d'éducation, d'information du consommateur, l'Association Force ouvrière consommateurs, l'Union féminine civique et sociale, le Crédit social des fonctionnaires, Familles de France, Familles rurales, l'Association pour l'information et la défense des consommateurs salariés, UFC-Que choisir et l'Union nationale des associations familiales), la CLCV rappelle que les banques sont aujourd'hui les seuls prestataires de services à prélever des frais sans informer au préalable leurs clients et sans qu'aucune autorisation de prélèvement n'ait été donnée.

Quant au plafonnement des frais pour incidents de paiement, là encore, aucun accord n'a pu être trouvé malgré le nombre croissant de réclamations adressées aux services clientèle des banques et aux associations. Si la loi limite à 30 euros le coût prélevé par les établissements bancaires pour un rejet de chèque inférieur ou égal à 50 euros, aucune limite n'a été fixée pour ceux d'un montant supérieur. Dans ce cas, les frais prélevés peuvent aller jusqu'à plus de 100 euros et varient fortement d'un établissement à l'autre. Et ce montant est à multiplier par le nombre de chèques concernés. *"Il n'est pas question d'encourager les paiements sans provision, mais est-il raisonnable d'accepter que les frais perçus pour un ou plusieurs incidents de paiement puissent dépasser le montant des incidents eux-mêmes ?"*, s'interroge M^{me} Pfrunder de la CLCV.

En janvier 2006, Banque populaire Centre Atlantique a été condamnée par le tribunal de grande instance de Niort pour avoir surfacturé des clients placés en situation de dépendance économique suite à des difficultés financières. Le tribunal a considéré qu'en continuant ses prélèvements, alors qu'elle avait constaté l'état déficitaire des comptes de ses clients, la banque s'était contentée d'appliquer dans son intérêt exclusif les clauses contractuelles que lui donnait le droit. Et avait ainsi contribué à accentuer les difficultés économiques de ses clients. *"En ne proposant pas de solution pour remédier aux difficultés financières rencontrées par ses clients, Banque populaire Centre Atlantique a donc manqué à son obligation contractuelle de bonne foi et à son devoir de conseil"*, a estimé le tribunal. La banque a finalement été condamnée à restituer la totalité des sommes indûment prélevées à ses clients.

"Si la tarification est à l'origine de nombreux litiges, estime Serge Maître, secrétaire général de l'Association française des usagers des banques (AFUB), d'autres motifs de plainte sont apparus récemment. Les relations entre les banques et leurs clients se dégradent fortement."

De plus en plus souvent pointée du doigt, la sécurité des moyens de paiement, en particulier sur Internet. Les banques sont souvent accusées de ne pas réagir assez rapidement et de manquer à leur devoir d'information. Parmi les abus fréquemment dénoncés : l'ouverture d'un crédit renouvelable pour combler un découvert ou la souscription d'un produit financier sans que les risques liés à ce type de placement aient été suffisamment exposés.

On se souvient de l'affaire Bénéfic, cet organisme de placement collectif en valeurs mobilières (OPCVM) commercialisé par La Poste en pleine euphorie boursière, entre 1999 et 2000. La plaquette de présentation du produit indiquait : *"L'épargne musclée, + 23 % à trois ans, que l'indice CAC 40 fasse 0 % ou plus"*, mais ne disait rien des risques liés à un effondrement des marchés. De nombreux consommateurs, qui avaient souscrit en toute confiance ce placement, ont essuyé de lourdes pertes. Ils se sont heurtés à un refus de toute indemnisation par La Poste. Conséquence : des milliers d'entre eux ont perdu entre 10 % et 30 % de leur mise. Estimant avoir été trompés, ils ont intenté plusieurs procès à l'établissement financier. Aujourd'hui plusieurs procédures sont toujours en cours, mais la Cour de cassation a donné raison à La Poste dans cinq cas en septembre 2006.

Pourtant, la loi est généralement favorable au consommateur français. Un client qui s'estime lésé doit d'abord contacter la personne en charge de son compte, puis, s'il n'obtient pas gain de cause, le service clientèle de sa banque. Lorsque toutes ces démarches ont été effectuées - et uniquement dans ce cas - il peut saisir le médiateur. La procédure est simple et gratuite : un simple courrier suffit. L'adresse du médiateur doit figurer sur les relevés de compte.

Martine Picouët

Article paru dans l'édition du 18.02.07

Le Monde.fr

» A la une
» Le Desk
» Opinions

» Archives
» Forums
» Blogs

» Examens
» Culture
» Finances

» Météo
» Carnet
» Immobilier

» Emploi
» Shopping
» Nautisme

» Voyages
» Newsletters
» RSS

Le Monde

» Abonnez-vous au Monde à -50%
» Déjà abonné au journal
» Le journal en kiosque



Abonnez-vous au Monde.fr - 6€ visitez Le Monde.fr

© Le Monde.fr | Conditions générales de vente | Qui sommes-nous ? | Aide