



Paris, le 7 juillet 2015

Décision du Défenseur des droits MLD-2015-099

Le Défenseur des droits,

Vu l'article 71-1 de la Constitution du 4 octobre 1958 ;

Vu la loi organique n° 2011-333 du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits ;

Vu le décret n° 2011-904 du 29 juillet 2011 relatif à la procédure applicable devant le Défenseur des droits ;

Vu le code civil ;

Vu le code pénal ;

Saisi par l'Union départementale des Associations Familiales des Hauts-de-Seine concernant la résiliation par la banque Z du contrat de crédit renouvelable souscrit par monsieur A ;

Prend acte des mesures prises par la banque Z afin de prévenir le renouvellement des difficultés telles que rencontrées par l'UDAF 92 et par monsieur A ;

Décide d'informer de sa décision l'UNAF, l'UNAPEI, la FNAT, la Fédération bancaire française et l'Association française des sociétés financières.

Jacques TOUBON

Décision

1. Le Défenseur des droits a été saisi le 15 janvier 2013 d'une réclamation de l'UDAF des Hauts-de-Seine (UDAF 92) concernant la résiliation de la carte de crédit de M. A par la banque Z. L'association estime que cette résiliation résulte de la mise sous sauvegarde de justice de M. A.
2. Le 7 mars 2003, M. A souscrivait auprès de la banque Z un contrat de crédit renouvelable associé à l'usage d'une carte de crédit.
3. Le 12 novembre 2012, M. A était placé sous sauvegarde de justice. Le juge des tutelles désignait l'UDAF 92 en qualité de mandataire spécial. Par la suite, M. A devait être placé en curatelle par un jugement en date du 7 janvier 2013.

Sur l'incidence d'une mesure de protection du majeur sur les emprunts, notamment les crédits renouvelables souscrits antérieurement

4. L'article 425 du code civil dispose : « *Toute personne dans l'impossibilité de pourvoir seule à ses intérêts en raison d'une altération, médicalement constatée, soit de ses facultés mentales, soit de ses facultés corporelles de nature à empêcher l'expression de sa volonté peut bénéficier d'une mesure de protection juridique.* »
5. Les emprunts de sommes d'argent, sauf circonstances d'espèce, constituent des actes de disposition, c'est-à-dire des actes « *qui engagent le patrimoine de la personne protégée, pour le présent ou l'avenir, par une modification importante de son contenu, une dépréciation significative de sa valeur en capital ou une altération durable des prérogatives de son titulaire* » (article 2 du décret n° 2008-1484 du 22 décembre 2008 relatif aux actes de gestion du patrimoine des personnes placées en curatelle ou en tutelle, et pris en application des articles 452, 496 et 502 du code civil).
6. Dès sa nomination, le curateur, le tuteur ou le mandataire spécial (selon la mission qui lui est confiée par ordonnance) doit informer les établissements de crédit de la mesure de protection judiciaire en leur transmettant une copie du jugement (ou de l'ordonnance).
7. Une attention particulière doit être apportée aux crédits renouvelables en cours (souscrits antérieurement à la mesure de protection) et aux cartes de crédit y adossées, dont la spécificité est de mettre à la disposition de l'emprunteur une réserve d'argent permanente qu'il pourra utiliser selon son gré et reconstituer sans que le mandataire spéciale, le tuteur, le curateur n'en soit nécessairement informé.
8. Concernant les crédits renouvelables en cours, assortis ou non de l'usage d'une carte, les établissements de crédit sont tenus de faciliter les résiliations des conventions y afférentes, lorsqu'elles sont demandées par le mandataire, le curateur ou le tuteur (le juge, le cas échéant).
9. L'impact d'une mesure de protection des majeurs sur la gestion des crédits ou les demandes de crédit du majeur protégé varie selon qu'il s'agit d'une sauvegarde de justice, d'une curatelle ou d'une tutelle.
10. La sauvegarde de justice est une mesure de protection provisoire. La personne conserve, en principe, l'exercice de ses droits (article 435 du code civil). Le juge peut

toutefois désigner un mandataire spécial pour accomplir des actes déterminés dans les conditions de l'article 437 du code civil.

11. La personne sous sauvegarde de justice conserve le droit de souscrire un crédit et d'utiliser la carte de crédit qui y est associée. Toutefois, l'ordonnance de sauvegarde avec mandat spécial peut restreindre son accès aux crédits en imposant la signature du mandataire spécial à la souscription d'un crédit ou en interdisant l'utilisation d'une carte adossée à un crédit.
12. La curatelle est une mesure de protection judiciaire pour une personne qui, bien que n'étant pas hors d'état d'agir elle-même, a besoin d'être assistée ou contrôlée d'une manière continue dans les actes importants de la vie civile (article 440 du code civil). La personne en curatelle ne peut, sans l'assistance du curateur, faire aucun acte qui, en cas de tutelle, requerrait une autorisation du juge ou du conseil de famille (article 467 du code civil). Elle peut néanmoins continuer à accomplir seule certains actes¹.
13. Selon la situation de la personne, la curatelle peut avoir différents degrés :
 - Curatelle simple : la personne accomplit seule les actes de gestion courante. Par principe, elle décide seule des actes relatifs à sa personne. Elle perçoit ses ressources, règle ses dépenses et gère elle-même son compte courant.
 - Curatelle renforcée : le curateur perçoit les ressources de la personne et règle ses dépenses sur un compte ouvert au nom de celle-ci.
14. En matière de curatelle simple ou renforcée, la conclusion de contrats de crédit nécessite la double signature du curateur et de la personne protégée. Il appartient au curateur de récupérer la ou les cartes de crédit délivrées au majeur protégé à fin de destruction (à défaut, en demander le blocage à l'émetteur). En cas de curatelle simple, la personne peut toutefois conserver sa ou ses cartes bancaires lorsque les paiements sont limités au solde disponible.
15. La tutelle est une mesure de protection judiciaire pour la personne dont l'altération des facultés nécessite qu'elle soit représentée de manière continue dans tous les actes de la vie civile (article 440 du code civil). Le tuteur accomplit seul les actes de gestion courante, perçoit les revenus et règle les dépenses courantes. Pour les actes de disposition (crédit à la consommation par exemple), le tuteur doit obtenir une autorisation écrite du conseil de famille ou, à défaut, du juge des tutelles (ordonnance). Pour les crédits renouvelables en cours, il appartient au tuteur de récupérer le ou les cartes de crédit délivrées à l'incapable à fin de destruction (à défaut, en demander le blocage à l'émetteur).

Sur la résiliation du contrat de crédit souscrit par M. A

16. La décision de placement sous sauvegarde désignait l'UDAF 92 pour, notamment, dresser un état de sa situation financière. Dans le cadre de cette mission, l'UDAF 92 demandait à la banque Z, par courrier en date du 12 décembre 2012, la communication d'un certain nombre de pièces relatives à la carte de crédit de M. A. Cette demande ne visait aucunement à solliciter la résiliation de son contrat.
17. Par courrier en date du 4 janvier 2013, le service des majeurs protégés de la banque Z informait l'UDAF 92 de la résiliation du compte de M. A en ces termes explicites :

¹ Curateur ou tuteur familial, suivez le guide !, Guide réalisé conjointement par la CNAPE, la FNAT, l'UNAF, l'UNAPEI et le ministère de la Justice, 2014.

« Monsieur, Je suis informée de la mesure de protection de M. A Christian né le 12.12.1954 et vous confirme, par la présente, la résiliation du compte de votre protégé. »

18. Par courrier en date du 5 janvier 2013, la banque Z adressait un second courrier de résiliation à l'UDAF 92 en ces termes :

« J'ai bien reçu votre demande de résiliation de votre carte internationale de paiement (...). Je vous confirme sa résiliation à compter de ce jour. »

19. Interrogée par les services du Défenseur des droits sur les motifs de résiliation, la banque Z indiquait : *« Contrairement à ce que prétend l'UDAF, la décision de résiliation est motivée par l'absence de réponse [du] client au questionnaire de solvabilité triennale imposé par l'article L. 311-16 du code de la consommation »* (courrier en date du 18 février 2014).

20. Le 25 septembre 2014, dans le cadre de l'enquête menée par les services du Défenseur des droits, un agent contactait par téléphone les services précontentieux de la banque Z afin d'obtenir des explications supplémentaires sur la résiliation du compte de M. A.

21. Les interlocuteurs confirmaient oralement aux services du Défenseur des droits que la résiliation du compte de M. A résultait de la sauvegarde de justice et non de l'absence de réponse au questionnaire de solvabilité.

22. Ces informations contradictoires permettant de douter de la véracité des premières explications données par la banque Z, les services du Défenseur des droits lui adressaient une note récapitulative indiquant que la résiliation par ses services du contrat de crédit de M. A au motif de la notification de la sauvegarde de justice, était susceptible de caractériser une discrimination fondée sur le handicap, contraire aux articles 225-1 et 225-2 du code pénal.

23. Par courrier en date du 20 mars 2015, la banque Z reconnaissait que la résiliation résultait d'une erreur de ses services et non de l'absence de réponse au questionnaire de solvabilité.

24. La banque Z communiquait ses procédures de gestion des comptes des clients majeurs protégés. En application des procédures en vigueur, les services de la banque Z, informés d'une mesure de protection, doivent suspendre l'utilisation de la carte de crédit sans que soit résilié le contrat de crédit (la résiliation n'intervenant que sur demande du mandataire, du curateur ou du tuteur ou résultant des dispositions de l'ordonnance).

25. La gestion du contrat de M. A remettant en question la conformité des pratiques de ses services avec ses procédures internes, la banque Z indiquait qu'un rappel des procédures en vigueur avait été effectué le 7 avril 2015 auprès du service en cause, ainsi qu'auprès de l'ensemble de ses services commerciaux.

26. Prenant acte des mesures prises par la banque Z afin de prévenir le renouvellement des difficultés telles qu'illustrées par la présente réclamation, le Défenseur des droits décide d'informer de sa décision l'UNAF, l'UNAPEI, la FNAT, la Fédération bancaire française et l'Association française des sociétés financières.