

Paris, le 19 avril 2018

Décision du Défenseur des droits n° 2018-103

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 la loi n° 2008-496 du 27 mai 2008 portant diverses dispositions d'adaptation au droit communautaire dans le domaine de la lutte contre les discriminations (1)

Saisi par Monsieur X, en tant que curateur de son fils Monsieur Z, majeur protégé, relatif au refus discriminatoire fondé sur le handicap opposé par la banque Y de délivrer à ce dernier une carte de paiement pour son compte « vie quotidienne »,

Décide de prendre acte de la proposition de la banque Y d'engager des démarches pour réviser ses procédures internes afin de proposer dans un futur proche aux majeurs protégés une carte de paiement pour leur compte « vie quotidienne » permettant ainsi une résolution amiable du litige entre Monsieur X et la banque Y.

Le Défenseur des droits demande à l'établissement bancaire Y de le tenir informé des suites réservées aux démarches annoncées dans un délai de trois mois à compter de la date de notification de la présente décision.

Le Défenseur des droits

Jacques TOUBON

**Prise d'acte / Règlement amiable
dans le cadre de l'article 25 de la loi organique**

1. Le Défenseur des droits a été saisi, le 22 décembre 2017, d'une réclamation de Monsieur X pour son fils, Monsieur Z, majeur protégé, relative au refus de la banque Y de délivrer à ce dernier une carte de paiement pour le compte destiné à ses dépenses quotidiennes. Il estime que son fils est victime d'une discrimination en raison de son handicap.
2. Monsieur Z souffre d'une déficience intellectuelle. Il est âgé de 27 ans, travaille dans un ESAT et perçoit une allocation aux adultes handicapés (AAH).
3. Par jugement en date du 6 novembre 2017 du tribunal d'instance de A, Monsieur X a été nommé curateur de son fils. Il en a informé la banque Y auprès de laquelle deux comptes ont été ouverts, dont un au nom du curateur destiné au règlement des dépenses régulières et un autre à disposition du majeur protégé pour la gestion de ses dépenses quotidiennes.
4. La conseillère auprès de la filiale de la banque Y a refusé de délivrer à Monsieur Z une carte de paiement de type « Électron » pour son compte de paiement de dépenses quotidiennes au motif que les procédures internes de l'établissement bancaire ne prévoyaient que la délivrance d'une carte de retrait à un majeur protégé.
5. Selon les informations obtenues par Monsieur X auprès des services du greffe du tribunal d'instance de A, aucune législation n'imposerait la délivrance d'un moyen de paiement spécifique. Selon les textes applicables, le prononcé d'une mesure de curatelle renforcée ne ferait ainsi pas obstacle à la délivrance d'une carte de paiement.
6. Monsieur X précise que son fils utilise une telle carte de paiement depuis plusieurs années sans aucun incident.
7. Compte tenu des difficultés rencontrées, il aurait envisagé un changement de banque et l'ouverture d'un compte auprès de la Caisse d'épargne qui ne verrait quant à elle aucun inconvénient à délivrer une carte de paiement à Monsieur Z.
8. Dans le cadre de l'enquête du Défenseur des droits, la banque Y a confirmé avoir accordé au curateur les moyens de paiement que ce dernier sollicitait pour le compte de fonctionnement de la curatelle.
9. En revanche, en ce qui concerne le compte « vie quotidienne » retraçant les sommes laissées à la libre disposition du majeur protégé, la banque a affirmé que le seul moyen de paiement autorisé selon ses procédures internes était la carte de retrait.
10. Au soutien de son affirmation, la banque a tout d'abord, cité l'article 472 du code civil qui dispose : « [...] il (le curateur) assure lui-même le règlement des dépenses auprès des tiers et dépose l'excédent sur un compte laissé à la libre disposition de l'intéressé (majeur protégé) ou le verse entre ses mains. »
11. En concluant que rien n'imposerait ou n'interdirait la délivrance d'une carte de paiement au majeur protégé, la banque a également souligné que selon les conditions générales des cartes de paiement de la banque Y : « La carte est délivrée par l'émetteur, dont elle reste la propriété [...] L'émetteur peut ne pas délivrer la carte. »

12. En aucun cas, ces arguments ne permettent cependant de justifier le refus de délivrance d'une carte de paiement à un majeur protégé pour gérer ses dépenses quotidiennes via son compte « vie quotidienne ».
13. L'établissement de crédit a en outre invoqué qu'à ce jour, ses procédures internes ne permettraient pas techniquement l'émission d'une carte de paiement sur le compte « vie quotidienne » d'un majeur protégé. De ce fait, l'agence mise en cause de l'établissement de crédit Y s'est trouvée *de facto* dans l'impossibilité de répondre favorablement à la demande de Monsieur X.
14. La situation dénoncée par le réclamant relève de la loi n° 2008-496 du 27 mai 2008 portant diverses dispositions d'adaptation au droit communautaire dans le domaine de la lutte contre les discriminations, dont l'article 2-3° interdit les discriminations sur le fondement du handicap en matière d'accès ou de fourniture de biens et services.
15. En effet, la restriction des moyens de paiement de Monsieur Z, jusque-là détenteur d'une simple carte de paiement, à une carte de retrait, au motif qu'il bénéficie désormais d'une curatelle renforcée, caractérise une discrimination fondée sur le handicap qui est prohibée par la loi.
16. Toutefois consciente de la réalité de ce besoin des majeurs protégés de disposer d'une carte de paiement, la banque a indiqué avoir engagé des démarches en vue d'une révision des procédures internes afin de pouvoir proposer une carte de paiement aux majeurs protégés sur leur compte « vie quotidienne ». Elle a joint les éléments démontrant l'avancement du projet en cours laissant supposer une adaptation rapide des procédures internes en vue d'un règlement amiable de la situation de Monsieur Z.
17. En conséquence, le Défenseur des droits décide de prendre acte de cette initiative et du projet de modification des procédures internes au sein de l'établissement de crédit Y et informe Monsieur X de l'engagement annoncé par la banque de le contacter dès qu'elle sera en mesure de délivrer la carte de paiement pour le compte « vie quotidienne » à Monsieur Z.
18. Enfin, le Défenseur des droits invite l'établissement de crédit à le tenir informé dans un délai de trois mois à compter de la notification de la présente décision de l'état d'avancement du projet engagé et notamment de la délivrance d'une carte de paiement à Monsieur Z pour son compte « vie quotidienne ».

Jacques TOUBON