

Paris, le 12 octobre 2018

---

## Décision du Défenseur des droits n°2018-240

---

### 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 Convention relative aux droits des personnes handicapées ;

Vu le code civil ;

Vu le code pénal ;

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 ;

Saisi par Madame X, directrice de l'association Y, qui est chargée des mesures de protection dont bénéficie Madame Z, concernant les pratiques d'une agence de la banque W qu'elle estime discriminatoires à l'encontre des personnes bénéficiant d'une mesure de protection juridique ;

Le Défenseur des droits recommande à la banque W de :

- Mettre en place une procédure de contrôle des décisions de clôture à l'initiative de ses agences pour les comptes détenus par des majeurs protégés permettant de s'assurer que la rupture ne relève ni de l'abus de droit ni d'une faute ;
- Réparer le préjudice de Madame Z résultant du manque de diligence de l'agence A dans la gestion de son compte et de sa clôture non conforme à ses procédures.

Le Défenseur des droits demande à la banque W de l'informer des suites données à ses recommandations dans un délai de six mois à compter de la date de notification de la présente décision.

**Jacques TOUBON**

---

## **Recommandations dans le cadre de l'article 25 de la loi organique n° 2011-333 du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits**

---

1. L'attention du Défenseur des droits a été appelée par Madame X, directrice de l'association Y, concernant la résiliation des comptes de Madame Z par son agence bancaire.

### **La protection dont bénéficie Madame Z**

2. Le 23 janvier 2015, une ordonnance plaçait Madame Z sous le régime de la sauvegarde de justice et désignait l'association Y en qualité de mandataire spécial pour : « 1° percevoir seul les pensions et revenus de toute nature dont l'intéressée peut se trouver titulaire, 2° les appliquer à son entretien et à son traitement, ainsi qu'à l'acquittement de ses dettes courantes et des obligations alimentaires dont l'intéressée pourrait être tenue ; 3° recevoir tout le courrier de l'intéressée même en la forme recommandée et notamment les relevés des chèques postaux et des banques ainsi que les mandats ; 4° faire fonctionner pendant la durée du mandat les comptes de dépôts bancaires ou postaux de l'intéressée ; 5° dresser un inventaire complet de son patrimoine ; 6° assurer la protection de sa personne. »
3. Selon les termes exprès de l'ordonnance de placement, les établissements détenteurs de comptes, devaient « accuser réception au mandataire spécial de la présente ordonnance ».
4. Par jugement en date du 8 décembre 2015, Madame Z était placée sous le régime de la curatelle renforcée puis, par jugement en date du 6 février 2018, sous celui de la tutelle.

### **Sur le respect par l'agence des exigences inhérentes aux mesures de protection**

5. Madame Z détenait ses comptes et livrets à l'agence A à B (entrée en relation le 1er novembre 1982).
6. Dans le cadre de la gestion de la mesure de protection de Madame Z, l'association Y utilise en outre un compte domicilié auprès de la banque C, qu'elle a ouvert au nom de Madame Z après autorisation du juge des tutelles.
7. Par lettre recommandée avec accusé de réception n°1A 112 090 6571 4 en date du 16 avril 2015, l'association Y demandait à l'agence de A de communiquer sous dix jours l'ensemble des documents et informations nécessaires à l'accomplissement de sa mission.
8. Elle demandait en outre à l'agence d'annuler les accès internet, les procurations, de faire opposition sur les cartes de crédit et/ou de retrait, de l'informer de tous les prélèvements et virements existants, de rejeter tous les prélèvements existants, d'autoriser Madame Z à retirer la somme de 80 euros par semaine (en bloquant la carte à ce montant). L'association Y demandait enfin à ce qu'il lui soit adressé un chéquier et un RIB au nom de Madame Z libellés à l'adresse de l'association et précisant la mesure de protection.
9. Le 21 mai 2015, l'association s'adressait au siège social de la banque W par lettre recommandée avec accusé de réception n°0711209063321 en ces termes : « En date du 16 avril 2015, nous informions par courrier recommandé l'agence bancaire de A de la mesure de protection et leur demandions d'effectuer rapidement plusieurs opérations. Or, à ce jour,

nous n'avons aucun retour de leur part. Merci de bien vouloir faire rapidement le nécessaire. »  
Elle ne recevait aucune réponse.

10. Par lettre recommandée en date du 8 octobre 2015, l'association demandait à nouveau à l'agence de lui adresser directement les courriers relatifs au fonctionnement du compte de Madame Z.
11. Bien qu'informée dès le mois de mars 2015 de la mesure de protection, l'agence continuait d'adresser les relevés de compte à l'adresse personnelle de Madame Z. De même, jusqu'en novembre 2015, la mention de la mesure de protection n'apparaissait dans aucun document émis par l'agence A.
12. Par courrier en date du 25 juin 2015, l'association Y demandait à l'agence de virer la somme de mille euros du compte de Madame Z vers le compte de gestion domicilié auprès de la banque C. Le 3 juillet 2015, l'agence effectuait ce virement qui était facturé 3,80 euros.
13. S'agissant de l'examen des relevés de compte, il convient de souligner que de nombreux « Frais sur rejet prélèvements européens » ont été prélevés par la banque W sur le compte de Madame Z de mars à novembre 2015.
14. Par lettre recommandée avec accusé de réception n°171208241922 en date du 21 octobre 2015, l'association s'adressait à l'agence au sujet des frais et prélèvements qu'elle constatait sur un relevé de compte que lui avait donné Madame Z. Elle indiquait :  
  
« Vous avez été informés de cette mesure de protection en mars 2015 et les moyens de paiements (carte bleue et chéquier) ont été bloqués et détruits. Malgré tout, chaque mois vous continuez de prélever sur le compte courant de Madame Z la somme de 8,10 euros correspondant à [la] cotisation xx et annuellement la somme de 38 euros correspondant à [la] cotisation annuelle xx. Par la présente, nous vous demandons de rembourser toute somme prélevée et correspondant à des cotisations pour détention de moyens de paiement. »
15. La carte bancaire de Madame Z n'a été résiliée que le 3 novembre 2015 et les frais de cotisations ou d'option ont cessé en décembre 2015.
16. Déplorant un manque de diligence, l'association indiquait au Défenseur des droits que les pratiques de l'agence ont nui à l'exercice des missions qui lui ont été confiées par le juge dans le cadre de la protection de Madame Z. L'étude des documents relatifs à la gestion du compte de Madame Z et des demandes de l'association (notamment le dossier relatif à l'ensemble des actes effectués auprès de l'agence par l'association pour Madame Z), résumés non exhaustivement dans la présente décision, montre en effet un manque de coopération et de communication de l'agence avec l'association chargée d'assurer la protection de cette dernière.
17. Or, dans le cadre du fonctionnement du compte détenu par un majeur protégé, le banquier se doit, de respecter les demandes de la personne qui exerce la mesure de protection et d'observer les exigences qui en découlent. L'inobservation de ces demandes et exigences pourrait être regardée comme négligente et serait ainsi susceptible d'engager sa responsabilité pour les préjudices qui en résulteraient.

## **La résiliation du compte de Madame Z**

18. Par lettre en date du 9 juin 2016, l'agence informait l'association tutélaire et Madame Z avoir décidé de procéder à la clôture du compte. Cette décision apparaissait motivée par l'inactivité constatée du compte, l'objet du courrier étant : « clôture de compte en l'absence de concours ».
19. Le 22 juin 2016, l'association lui demandait de ne pas clôturer le compte. Afin de créer un mouvement, elle demandait à ce qu'un virement soit effectué sur le compte de Madame Z à la Banque C. Sans tenir compte de cette demande, l'agence, en août 2016, adressait à l'association un chèque de 343,48 euros clôturant les comptes de Madame Z.
20. Par lettre recommandée n°1A13365263899 en date du 29 août 2016 dont copie était adressée au siège de la banque W et à l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, le chèque était renvoyé à l'agence par l'association, qui demandait de procéder à la réouverture du compte de Madame Z. Aucune réponse n'était donnée à l'association, qui saisissait le Défenseur des droits.

## **Les explications communiquées par la banque W au Défenseur des droits**

21. A deux reprises, le Défenseur des droits demandait à l'agence A de lui communiquer les informations relatives aux difficultés rencontrées par l'association Y dans le cadre du fonctionnement du compte de Madame Z. Un agent du Défenseur des droits appelait également l'agence demandant à s'entretenir avec son directeur. En l'absence de réponse à ses courriers et à ses appels, le Défenseur des droits décidait d'adresser une troisième relance au siège social de la banque W.
22. Par courrier en date du 14 mai 2018, Madame D, responsable conformité, adressait les éléments demandés. Elle confirmait que « c'est à tort que l'agence a procédé à la clôture des comptes de la cliente. Le motif de clôture était l'absence de mouvement sur le compte depuis plusieurs mois. » Madame D soulignait que ni les conventions de compte ni la documentation interne de la banque W ne prévoient la clôture d'un compte au motif de son inactivité avant une période de dix ans. S'agissant du chèque de banque du montant de 343,48 euros, elle indiquait que le chèque avait été annulé et « les fonds isolés au nom de la cliente sur un compte interne dans [ses] livres ».
23. Madame D communiquait au Défenseur des droits l'ensemble des documents internes relatifs à la gestion des comptes des majeurs protégés et les procédures que ses collaborateurs sont tenus de respecter.
24. Le 23 mai 2018, la banque W adressait un courrier à l'association tutélaire expliquant avoir réexaminé le dossier de Madame Z et confirmant que le compte avait été clôturé à tort. Afin de régulariser la situation, l'établissement de crédit proposait de restituer les fonds au plus vite soit sur un nouveau compte bancaire à la banque W soit par virement bancaire sur un compte ouvert au nom de Madame Z. Enfin, la banque W présentait ses excuses. Le 23 juillet 2018, l'association adressait à la banque W les documents nécessaires et le virement était reçu le 8 août 2018.

## **L'interdiction des discriminations fondées sur le handicap, l'état de santé et la perte d'autonomie en matière d'accès aux services bancaires**

### La Convention relative aux droits des personnes handicapées du 13 décembre 2006 (CIDPH)

25. Au sens de la CIDPH, « par personnes handicapées on entend des personnes qui présentent des incapacités physiques, mentales, intellectuelles ou sensorielles durables dont l'interaction avec diverses barrières peut faire obstacle à leur pleine et effective participation à la société sur la base de l'égalité avec les autres ».
26. L'article 2 de la Convention définit la discrimination fondée sur le handicap comme « toute distinction, exclusion ou restriction fondée sur le handicap qui a pour objet ou pour effet de compromettre ou réduire à néant la reconnaissance, la jouissance ou l'exercice, sur la base de l'égalité avec les autres, de tous les droits de l'homme et de toutes les libertés fondamentales dans les domaines politique, économique, social, culturel, civil ou autres. La discrimination fondée sur le handicap comprend toutes les formes de discrimination, y compris le refus d'aménagement raisonnable. »
27. Le cinquième alinéa de l'article 12 de la Convention garantit « le droit qu'ont les personnes handicapées, sur la base de l'égalité avec les autres, de posséder des biens ou d'en hériter, de contrôler leurs finances et d'avoir accès aux mêmes conditions que les autres personnes aux prêts bancaires, hypothèques et autres formes de crédit financier ». Il impose aux Etats parties de veiller « à ce que les personnes handicapées ne soient pas arbitrairement privées de leurs biens ».

### 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

28. Selon l'article 1 de la loi n° 2008-496 du 27 mai 2008, constitue une discrimination directe la situation dans laquelle sur le fondement de son état de santé, de sa perte d'autonomie ou de son handicap, une personne est traitée de manière moins favorable qu'une autre ne l'est, ne l'a été ou ne l'aura été dans une situation comparable.
29. Les personnes qui peuvent bénéficier d'une mesure de protection juridique sont celles qui se trouvent « dans l'impossibilité de pourvoir seule à [leurs] intérêts en raison d'une altération, médicalement constatée, soit de [leurs] facultés mentales, soit de [leurs] facultés corporelles de nature à empêcher l'expression de [leur] volonté » (article 425 du code civil).
30. Toute différence de traitement à l'égard des personnes protégées dans le cadre du fonctionnement et de la gestion d'un compte bancaire est dès lors susceptible de constituer une discrimination sur le fondement de leur handicap, de leur état de santé et de leur perte d'autonomie.
31. Le premier alinéa du troisième de l'article 2 de la loi n°2008-496 du 27 mai 2008 précitée interdit les discriminations sur le fondement du handicap, de l'état de santé et de la perte d'autonomie en matière d'accès ou de fourniture de biens et services.
32. Le deuxième alinéa précise que « ce principe ne fait pas obstacle à ce que des différences soient faites selon l'un des motifs mentionnés au premier alinéa du présent 3° lorsqu'elles sont

justifiées par un but légitime et que les moyens de parvenir à ce but sont nécessaires et appropriés. »

### Le code pénal

33. Selon l'article 225-1 du code pénal, « constitue une discrimination toute distinction opérée entre les personnes physiques sur le fondement », notamment de leur état de santé, de leur perte d'autonomie ou de leur handicap. L'article 225-2 1° du code pénal interdit la discrimination lorsqu'elle consiste notamment à refuser la fourniture d'un bien ou d'un service.

### **La discrimination à l'encontre de Madame Z**

34. Les faits dénoncés ayant eu lieu de mars 2015 à juin 2016, les dispositions précitées de la loi n°2008-496 du 27 mai 2008 modifiées par la loi n°2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXI<sup>e</sup> siècle ne leur sont pas applicables.

35. La réclamation doit dès lors être analysée à la lumière des dispositions du code pénal qui, au moment des faits, interdisaient de refuser la fourniture d'un service à raison de l'état de santé ou du handicap d'une personne.

36. La clôture du compte bancaire d'un majeur protégé lorsqu'elle est motivée par la mesure de protection, sans qu'il soit nécessaire que ce motif soit exclusif<sup>1</sup>, s'analyse au sens du code pénal comme le refus de fourniture d'un service sur le fondement du handicap, de l'état de santé ou de la perte d'autonomie d'une personne.

37. L'enquête du Défenseur des droits a permis de démontrer que le compte de Madame Z a été clos à tort et en méconnaissance des procédures de la banque W et que l'agence de A avait manqué de diligence dans la gestion des comptes de sa cliente, particulièrement s'agissant du compte d'une personne vulnérable faisant l'objet d'une mesure de protection. Néanmoins cette instruction n'a pas permis de démontrer que la résiliation du compte de Madame Z a été décidée en considération de la mesure de protection dont elle bénéficiait.

38. Dès lors, il ne peut être établi que les faits dénoncés constituaient une discrimination interdite par l'article 225-2 1° du code pénal.

### **L'opposabilité de l'article 427 du code civil à la banque W**

39. Une convention de compte est un contrat à durée indéterminée. Il en résulte que le banquier est libre d'y mettre fin unilatéralement, « sauf à engager sa responsabilité en cas d'abus »<sup>2</sup>.

40. L'association tutélaire considère que cette liberté se trouve limitée en application des dispositions de l'article 427 du code civil. Invoquant le principe de l'immutabilité des comptes

---

<sup>1</sup> Selon une jurisprudence constante de la Cour de cassation, la discrimination est constituée, dès lors qu'il est établi que le critère discriminatoire a été un élément pris en compte, sans être nécessairement le motif exclusif de la décision : il suffit que ce critère ait participé à la mesure d'exclusion (Cass. Crim., 5 janvier 1977, 14 juin 2000, n°99-81108, 15 janvier 2008, n°07-82380, 2 septembre 2008, n°07-81661).

<sup>2</sup> Cass. Com., 26 janvier 2010, n° 09-65086.

bancaires des personnes protégées, elle estime que seul le juge des tutelles peut autoriser la clôture d'un compte détenu par un majeur protégé.

41. L'article 427 du code civil dispose : « La personne chargée de la mesure de protection ne peut procéder ni à la modification des comptes ou livrets ouverts au nom de la personne protégée, ni à l'ouverture d'un autre compte ou livret auprès d'un établissement habilité à recevoir des fonds du public. Le juge des tutelles ou le conseil de famille s'il a été constitué peut toutefois l'y autoriser si l'intérêt de la personne protégée le commande. »
42. Si cet article s'impose au représentant du majeur protégé, il ne saurait toutefois en être déduit une interdiction pour l'établissement de crédit de clore les comptes détenus par un majeur protégé. Ces dispositions impliquent néanmoins qu'en cas de demande de clôture ou de modification, l'établissement de crédit vérifie si celle-ci a été autorisée.
43. En l'espèce, les procédures de la banque W prévoient bien qu'en cas de demande de rupture de la relation à l'initiative du client majeur protégé et/ou de son représentant, une autorisation préalable du juge des tutelles est obligatoire.
44. Elles rappellent en outre que la rupture à l'initiative de la banque W doit s'effectuer « dans le respect des modalités habituelles de rupture de compte – sans abus de droit, ni faute – et du respect du délai de préavis prévu dans la convention de compte ». Le courrier de clôture doit être envoyé, en cas de tutelle, au tuteur, en cas de curatelle renforcée, au curateur et en cas de curatelle simple, au client.
45. La présente réclamation montre toutefois qu'une attention particulière doit être apportée à la gestion des comptes détenus par des majeurs protégés. Les procédures de la banque W pourraient ainsi être améliorées en prévoyant une vigilance renforcée quant aux décisions de résiliation de ces comptes à l'initiative de ses agences.

## **RECOMMANDATIONS**

46. Afin de prévenir le renouvellement des difficultés telles qu'illustrées par la présente réclamation, le Défenseur des droits recommande à la banque W de mettre en place une procédure de contrôle des décisions de clôture à l'initiative de ses agences pour les comptes détenus par des majeurs protégés permettant de s'assurer que la rupture ne relève ni de l'abus de droit ni d'une faute.
47. Il lui recommande enfin de réparer le préjudice de Madame Z résultant du manque de diligence de l'agence A dans la gestion de son compte et de sa clôture non conforme à ses procédures.

**Jacques TOUBON**