

Paris, le 13 juin 2019

Décision du Défenseur des droits n°2019-136

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 règlement n°260/2012 du Parlement européen et du Conseil du 14 mars 2012 établissant des exigences techniques et commerciales pour les virements et les prélèvements en euros et modifiant le règlement n°924/2009 ;

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 Mme A, M. B, M. C, Mme D, M. E, M. F, M. G, M. H, M. I, M. J concernant les difficultés qu'ils ont rencontrées avec l'opérateur de téléphonie Y et Z ;

Prend acte des mesures mises en œuvre par le groupe X pour permettre à l'ensemble de ses clients d'utiliser le paiement par prélèvement quelle que soit leur domiciliation bancaire dans la zone SEPA ;

Recommande au groupe X d'informer ses clients sur les procédures temporaires mises en place avec son service client pour résoudre les difficultés qu'ils peuvent rencontrer lors de l'utilisation de leur IBAN domicilié en zone SEPA.

Le Défenseur des droits demande à l'opérateur de téléphonie Y de l'informer des suites données aux recommandations dans un délai de trois 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 n° 2011-333
du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits**

1. Le Défenseur des droits a été saisi par Mme A, M. B, M. C, Mme D, M. E, M. F et de M. G, M. H, M. I, M. J concernant les difficultés qu'ils ont rencontrées avec l'opérateur de téléphonie Y et Z.
2. Les réclamants sont tous domiciliés à la banque K, établissement de crédit allemand, ou W, intermédiaire en services de paiement français. Leur domiciliation bancaire est donc allemande ou anglaise¹. Ils ont souhaité modifier leurs coordonnées bancaires ou souscrire des contrats avec leur RIB de la banque K ou W.

M. C

3. M. C souhaitait changer les coordonnées bancaires de son contrat de fibre optique. Le 23 février 2017, il contactait le *chat* Y et Nicolas de Z lui répondait : « Malheureusement M. C nous n'avons pas la possibilité de faire des prélèvements d'un compte allemand. »
4. M. C demandait alors l'adresse du service client pour lui adresser une réclamation. Le 27 février 2017, l'opérateur de téléphonie Y accusait réception de son courrier. M. C ne recevait cependant aucune réponse à sa demande. Il a dû ouvrir un compte dans une banque française pour maintenir sa relation contractuelle avec l'opérateur de téléphonie Y.

Mme A

5. Mme A est cliente Z. Elle souhaitait modifier les coordonnées bancaires pour le paiement de son abonnement par prélèvement. Alors qu'elle ne parvenait pas à modifier ses coordonnées sur son espace personnel, elle a contacté le service client *La team Z*. Lucie de Z répondait : « Je constate qu'il ne s'agit pas d'un IBAN français. Nous prenons en compte que les IBAN français. ». Interrogé sur les solutions possibles, Lucie indiquait à Mme A qu'elle pouvait payer par chèque ou par carte bancaire et réitérait : « Les IBAN non français ne sont pas acceptés chez Z ».

M. B

6. M. B expliquait que ses coordonnées bancaires ont été refusées par l'opérateur de téléphonie Y au motif que sa banque n'était pas domiciliée en France.

M. E

7. M. E expliquait que son RIB non domicilié en France avait été refusé par l'opérateur de téléphonie Y BOX et que les services de recouvrement menaçaient de couper son abonnement.

¹ Les fonds des clients de la banque W sont séquestrés en Angleterre chez la banque L et M. De ce fait, l'établissement attribue aux comptes de ses clients un IBAN anglais commençant par les lettres GB.

Mme D

8. Mme D expliquait au Défenseur des droits ne plus pouvoir régler ses factures au motif que son RIB n'était pas domicilié dans une banque française et que l'opérateur de téléphonie Y menaçait de résilier ses abonnements pour non-paiement.

M. F

9. M. F a souhaité souscrire un abonnement Y avec ses coordonnées de la banque K. Un refus lui a été opposé sur le fondement de sa domiciliation bancaire allemande.

M. G

10. Le 8 août 2018, M. G a souhaité modifier ses coordonnées bancaires. N'y parvenant pas sur son interface, il contactait *La team Z* afin d'obtenir de l'aide. Camille de *la Team Z* lui indiquait : « Je vous informe que seulement les comptes bancaires français sont acceptés ». M. G invoquait une situation discriminatoire. En réponse, Camille réitérait le refus : « Désolée, mais Z n'accepte pas des comptes étrangers. » Elle invitait M. G à vérifier ses conditions générales d'abonnement.
11. Le 18 septembre 2018, sa ligne internet a été coupée. Il indiquait au Défenseur des droits que sa carte bleue avait également été refusée.

M. H

12. M H expliquait que son RIB non domicilié en France avait été refusé par l'opérateur de téléphonie Y BOX car ses comptes étaient domiciliés dans une banque anglaise.

M. J

13. M J expliquait que son RIB domicilié en Allemagne de son compte en banque K a été refusé par l'opérateur de téléphonie Y BOX fibre, et que l'opérateur de téléphonie Y lui a suspendu son abonnement.

M. I

14. M. I expliquait avoir souhaité modifier ses coordonnées bancaires. Lors d'une conversation avec le service client en date du 20 décembre 2018, il lui a été indiqué qu'il était impossible d'opérer des prélèvements sur un compte bancaire autre que français. Sa ligne a été suspendue. Pour rétablir sa ligne, le réclamant a dû communiquer les coordonnées bancaires française d'un proche qui a bien voulu l'aider pour le paiement.

L'espace unique de paiement en euros

15. En 2002, à l'initiative de la Commission européenne, le Conseil européen a lancé le projet de l'Espace Unique de Paiement en Euros afin de créer une gamme unique de moyens de paiement en euros (virement, prélèvement, carte), commune à l'ensemble des pays européens, afin que les consommateurs, les entreprises, les commerçants et les

administrations puissent effectuer des paiements dans les mêmes conditions partout dans l'espace européen, aussi facilement que dans leur pays².

16. Le « marché unique des paiements » permet à tous les utilisateurs de paiements d'utiliser leurs moyens de paiement « SEPA » dans l'ensemble des 28 pays de l'Union européenne, mais aussi en Suisse, en Norvège, en Islande, au Liechtenstein et à Monaco, sous réserve que ce paiement soit effectué en euros.
17. L'article 9 du règlement n°260/2012 du Parlement européen et du Conseil du 14 mars 2012 établissant des exigences techniques et commerciales pour les virements et les prélèvements en euros et modifiant le règlement n°924/2009 dispose : « Un bénéficiaire qui accepte un virement ou utilise un prélèvement pour encaisser des fonds provenant d'un payeur détenant un compte de paiement situé au sein de l'Union ne précise pas l'État membre dans lequel ce compte de paiement doit être situé ». En tant que bénéficiaire d'une opération de paiement, un prestataire de service ne peut pas subordonner l'accès aux moyens de paiement électroniques à une domiciliation bancaire d'un Etat membre précis.
18. Il en résulte que tout consommateur résidant dans la zone SEPA doit pouvoir bénéficier des mêmes moyens de paiement, sans que la localisation de sa domiciliation bancaire dans l'Union européenne y fasse obstacle.
19. En l'espèce, la création de cette zone SEPA devrait donc permettre aux clients du groupe X d'utiliser les mêmes moyens de paiement quel que soit le pays de leur domiciliation bancaire. Le fait que les réclamants soient domiciliés dans un établissement de crédit allemand et effectuent en conséquence des paiements transfrontaliers, ne saurait justifier un refus d'accès aux moyens de paiement par virement ou prélèvement pour la facturation de leur abonnement téléphonique.

L'interdiction des discriminations fondées sur la domiciliation bancaire

20. Selon le premier alinéa de l'article 1 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, « constitue une discrimination directe la situation dans laquelle, sur le fondement [...] de sa domiciliation bancaire [...], 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 ».
21. Le 3° de l'article 2 de la loi n°2008-496 interdit toute discrimination en matière d'accès ou de fourniture de biens et services. Le deuxième alinéa du 3° de cet article prévoit toutefois que ce principe ne fait pas obstacle à ce que des différences soient faites selon l'un des motifs mentionnés par le premier alinéa de l'article 1 précité « lorsqu'elles sont justifiées par un but légitime et que les moyens de parvenir à ce but sont nécessaires et appropriés ».
22. En application de l'article 4 de la loi n°2008-496, « toute personne qui s'estime victime d'une discrimination directe ou indirecte présente devant la juridiction compétente les faits qui

² Le considérant premier du règlement n°260/2012 du parlement européen et du conseil du 14 mars 2012 établissant des exigences techniques et commerciales pour les virements et les prélèvements en euros et modifiant le règlement n°924/2009 rappelle qu' « il est nécessaire de créer un marché intégré pour les paiements électroniques en euros où il n'existe aucune différence entre paiements nationaux et paiements transfrontaliers. »

permettent d'en présumer l'existence. Au vu de ces éléments, il appartient à la partie défenderesse de prouver que la mesure en cause est justifiée par des éléments objectifs étrangers à toute discrimination ».

23. Dans ses décisions n°2018-187 du 22 juin 2018, n°2018-293 du 4 décembre 2018, n°2019-051 du 19 février 2019 et n° 2019-063 du 27 février 2019, le Défenseur des droits a rappelé que la domiciliation bancaire correspond aux coordonnées bancaires d'une personne, constituées notamment par les composantes d'un numéro dit IBAN (*International Bank Account Number*). Les coordonnées bancaires figurent sur les relevés d'identité bancaire (RIB) que les banques fournissent à leurs clients.
24. Une personne discriminée en raison de sa domiciliation bancaire est en réalité une personne traitée différemment selon le siège d'établissement de sa banque (pays auquel la banque est juridiquement rattachée).
25. Une personne peut être cliente d'une banque étrangère essentiellement de deux manières. Il peut s'agir d'une personne de nationalité étrangère qui s'installe en France et décide d'y utiliser son compte de paiement. Cette situation peut aussi résulter d'un choix : celui de devenir client d'une banque, le plus souvent en ligne, qui propose ses services en France mais qui est établie et agréée dans un pays étranger.
26. Il convient de souligner que le Défenseur des droits est saisi de nombreuses réclamations similaires au présent dossier, qu'il s'agisse d'opérateurs de téléphonie mobile ou d'autres prestataires de services privés. La majorité des réclamations relatives à des faits de discriminations sur le fondement de la domiciliation bancaire a pu trouver une issue amiable, qu'il s'agisse de solutions de paiement alternatives ou de la modification des outils informatiques pour permettre le prélèvement SEPA sur tous les comptes, quelle que soit la domiciliation bancaire des personnes.
27. Le groupe X ayant refusé d'accepter, pour la facturation des abonnements téléphoniques, le paiement par prélèvement en raison de la domiciliation bancaire des réclamants, la situation dénoncée relève des textes interdisant les discriminations fondées sur la domiciliation bancaire des personnes. Le Défenseur des droits en a informé l'opérateur de téléphonie Y et lui a demandé de lui communiquer ses observations.

Les explications communiquées par l'opérateur de téléphonie Y au Défenseur des droits

28. Dans son courrier en date du 12 octobre 2017, le groupe X contestait toute discrimination fondée sur la domiciliation bancaire des personnes en invoquant une distinction sur la situation particulière de l'établissement K.
29. Il expliquait : « Un moyen de paiement (prélèvement IBAN FR) soumis au droit français par une banque allemande au travers de sa succursale en France permettant d'assurer un point de contact local disponible pour les consommateurs, et un moyen de paiement (prélèvement IBAN DE) soumis au droit allemand par la banque K ayant fait le choix de rester en Allemagne sans succursale en France, sans point de contact en France, ne peuvent pas être considérés de la même façon du point de vue du consommateur et de l'opérateur de téléphonie Y SA. »

30. Le groupe indiquait que « ces différences portées à la connaissance de la banque K lors de la souscription de l'offre bancaire entraînaient aussi pour l'opérateur de téléphonie Y des conséquences opérationnelles importantes. L'opérateur de téléphonie Y SA devait, notamment pour réaliser la vérification d'un IBAN DE, souscrire aux services d'un prestataire capable de se connecter à la Banque centrale allemande. »
31. En réponse à l'analyse du Défenseur des droits qui lui a été communiquée le 24 janvier 2019, l'opérateur de téléphonie Y expliquait par courrier en date du 13 mars 2019 rencontrer des difficultés techniques concernant notamment son « système interne » ne lui permettant pas d'enregistrer automatiquement les IBAN non domiciliés en France.
32. Le groupe X précisait être conscient du fait « qu'une modification de leurs outils et *process* internes est nécessaire pour la mise en place de paiements pour les nouveaux et déjà clients, la facturation, la fraude, le recouvrement via un IBAN d'un pays de la zone SEPA ».
33. Le groupe indiquait : « Dès le 15 octobre 2019, les modifications de notre système informatique seront opérationnelles et permettront la prise en compte automatique de l'IBAN européen (de la zone SEPA) dès la souscription pour répondre aux dispositions du règlement n°260/2012 du 14 mars 2012 ».
34. Il ajoutait que son prestataire pour les contrôles des IBAN à risque passait des accords avec ses homologues européens afin de pouvoir mettre en œuvre des contrôles sur les IBAN SEPA et de fournir à l'opérateur de téléphonie Y le même niveau de fiabilité d'information sur ces IBAN que sur les IBAN français, dans le cadre la protection et de la lutte contre la fraude.
35. Enfin, le groupe Y expliquait que pour répondre aux exigences réglementaires européennes, il avait récemment mis en place un système interne permettant de saisir manuellement les IBAN européens par les équipes techniques d'encaissement.
36. Ainsi, « un client souhaitant renseigner un IBAN européen peut désormais s'adresser au service client qui lui communiquera une adresse où envoyer sa demande accompagnée du RIB du nouveau compte bancaire européen. Ces nouvelles coordonnées bancaires seront par la suite transmises aux équipes techniques des services d'informations pour mise à jour effective de l'IBAN dans un délai d'un mois sur le compte du client. »
37. Le Défenseur des droits prend acte des mesures mises en œuvre par le groupe X pour permettre à l'ensemble de ses clients d'utiliser le paiement par prélèvement quelle que soit leur domiciliation bancaire dans la zone SEPA.
38. Afin de prévenir toute discrimination fondée sur la domiciliation bancaire pendant la période de mise à jour des systèmes informatiques, le Défenseur des droits recommande à l'opérateur de téléphonie Y d'informer ses clients sur les procédures temporaires mises en place avec le service client pour résoudre les difficultés qu'ils peuvent rencontrer lors de l'utilisation de leur IBAN domicilié à l'étranger en zone SEPA.

Jacques TOUBON