

Paris, le 12 septembre 2019

---

## Décision du Défenseur des droits n°2019-208

---

### **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 internationale relative aux droits des personnes handicapées (CIDPH) ;

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 l'intermédiaire d'un délégué territorial, d'une réclamation de Monsieur X relative au refus de la Banque Y de lui permettre de souscrire la convention F au bénéfice de sa fille, Madame Z ;

Décide de prendre acte de la résolution amiable entre Monsieur X et la Banque Y au sujet des frais bancaires de Madame Z, ainsi que la décision générale de la Banque Y de commercialiser la convention F auprès de tous les majeurs protégés.

Jacques TOUBON

## Décision - Prise d'acte

1. Le Défenseur des droits a été saisi, le 14 mai 2018, par l'intermédiaire de son délégué territorial, d'une réclamation de Monsieur X. Ce dernier s'est vu opposer un refus par la Banque Y de souscrire la convention F au bénéfice de sa fille, Madame Z.

### Les faits

2. Madame Z, handicapée et âgée de 21 ans, a été placée sous la cotutelle de ses deux parents par le juge des tutelles. Le jugement mentionne qu'elle a besoin d'être représentée d'une manière continue dans les actes relatifs à la gestion de ses biens et de sa personne et prévoit, dans son intérêt, l'ouverture d'un compte de dépôt auprès d'un établissement bancaire permettant aux cotuteurs la gestion courante de façon simplifiée, rapide et à moindre coût.
3. Madame Z disposait, au moment des faits, d'un compte bancaire auprès de la Banque Y, d'une carte de paiement à débit différé jusqu'au mois d'avril 2018, et depuis cette date, d'une carte à débit immédiat et d'un livret A. Les frais s'élevaient à 4 euros mensuels auxquels s'ajoutait une cotisation assurance d'un montant de 27,60 euros.
4. Sa sœur, majeure et non handicapée, a pu souscrire la convention F -. Ses frais bancaires s'élevaient à 1 euro par mois.
5. La convention F est une offre groupée de produits, services bancaires et d'assurances. La signature de la convention nécessite préalablement l'ouverture d'un compte de dépôt et d'un compte spécifique pour chacun des produits et services souscrits par le client s'il n'en dispose pas déjà. Un service préalablement souscrit peut également être intégré dans la convention au moment de la signature de cette dernière. La convention est signée pour une durée indéterminée. Une personne entre 16 et 24 ans peut souscrire la convention à 1 euro de frais bancaires en respectant les conditions notamment liées au type de carte bancaire, en l'occurrence une carte à débit immédiat.
6. En décembre 2017, Monsieur X a souhaité obtenir les mêmes conditions financières pour sa fille Z en souscrivant pour cette dernière la convention F, ce qui lui a été refusé.
7. Le service relation clients a indiqué à Monsieur X le 21 mars 2018, que la convention doit comporter au moins trois produits dont deux sont obligatoires : Assurance (assurance des moyens de paiement) et une carte bancaire au choix.
8. Il est à rappeler que la réclamante disposait, à cette date, déjà de ces services obligatoires.
9. La banque a refusé la souscription de la convention au bénéfice des majeurs protégés en expliquant que « *la carte bancaire au choix suppose qu'on puisse attribuer au majeur protégé une carte de paiement permettant de faire du crédit ce qui pourrait placer le client protégé dans une situation de fragilité financière. C'est donc pour des raisons de prudence et de souci de protection de la clientèle incapable que la Banque Y a décidé de ne pas commercialiser cette convention à ses clients majeurs protégés.* »
10. Dans un courriel en date du 8 janvier 2018, Madame A, rédactrice relations clients, a précisé au réclamant : « *Je vous confirme les explications apportées par Monsieur B. En effet, comme mentionné à l'article 1.2 dans les conditions générales de la convention F : la convention peut être souscrite par toute personne physique majeure capable et est ouverte au nom d'un seul titulaire.* ».

11. En réponse aux arguments de la banque, Monsieur X a fait valoir que la carte bancaire de Madame Z était une carte à débit différé, ce qui correspond à une offre de crédit, en principe impossible pour un majeur protégé. Cette offre lui a été pourtant proposée comme alternative à la convention F. Il a donc précisé à la banque : « *Il me semble nécessaire, pour être en conformité avec les textes, que nous modifions la convention de cette carte pour qu'elle soit à débit immédiat.* »
12. Le 23 avril 2018, la banque lui a envoyé un avenant au contrat de la carte bancaire confirmant le passage en débit immédiat.
13. Depuis ce changement, Madame Z remplit les mêmes conditions que celles qui sont imposées aux mineurs pour signer la convention F, à savoir le compte, l'assurance et la carte bancaire à débit immédiat.
14. Selon l'article 1.3 des conditions générales de la convention F, une personne entre 16 et 18 ans peut souscrire cette convention avec l'autorisation expresse de son représentant légal.
15. Conformément à l'article 2.3 de l'annexe aux conditions générales de la convention F, un mineur a droit à une carte bancaire à débit immédiat. L'article 3.2 ne vise qu'une carte électronique ou une carte visa à débit immédiat, les deux étant des cartes à débit immédiat.
16. Monsieur X a soutenu qu'au regard de ces articles, les conditions de souscription pour un mineur pourraient être appliquées à un majeur protégé.
17. Ni les explications de la Banque Y apportées au réclamant, ni les conditions générales de la convention F ne permettent de justifier le refus opposé aux tuteurs de souscrire la convention F au nom d'un majeur protégé.

### **Enquête**

18. Dans le cadre de l'enquête du Défenseur des droits, la Banque Y a répondu par un courrier en date du 11 mars 2019.
19. L'établissement bancaire a ainsi informé le Défenseur des droits qu'il avait accepté, en accord avec l'agence de Monsieur X, de réduire les frais bancaires de Madame Z au niveau de la convention F, à savoir 12 euros par an, jusqu'à l'âge de ses 25 ans. Monsieur X a accepté cette solution. Le Défenseur des droits a donc pris acte de ce règlement amiable en ce qui concerne la situation individuelle de Madame Z.
20. En dépit de cette solution individuelle, la Banque Y a réaffirmé sa position quant à l'impossibilité pour un majeur protégé de souscrire cette convention.
21. Cette impossibilité viserait à éviter aux majeurs protégés de se retrouver en situation de fragilité financière, cette convention offrant la possibilité d'utiliser une carte avec réserve de crédit.
22. L'établissement bancaire a indiqué que ses procédures étaient conformes au code civil.
23. Il a par ailleurs souligné qu'à ce stade, la réglementation ne l'oblige pas à proposer ce type de produit aux clients majeurs protégés.
24. La Banque Y a précisé que les majeurs protégés ne pouvaient pas bénéficier de cette convention pour deux motifs : d'une part, il ne peut y avoir qu'un seul titulaire du compte,

ce qui exclut le tuteur ; d'autre part, la banque souhaite protéger financièrement les majeurs protégés au regard de la fonction crédit des cartes qui peuvent être proposées dans le cadre de la convention F pour un majeur (débit différé).

25. Par un courrier en date du 4 juin 2019, le Défenseur des droits a adressé une note récapitulative au mis en cause qui faisait part de son analyse du droit applicable.

### **Cadre juridique**

26. La Convention internationale relative aux droits des personnes handicapées (CIDPH) que la France a ratifiée, prohibe les discriminations à l'égard des personnes handicapées.
27. Son article 2 rappelle que la discrimination fondée sur le handicap comprend toutes les formes de discrimination, y compris le refus d'aménagement raisonnable. Son quatrième alinéa précise qu'il est entendu par « aménagement raisonnable », les modifications et ajustements nécessaires et appropriés n'imposant pas de charge disproportionnée ou indue apportés, en fonction des besoins dans une situation donnée, pour assurer aux personnes handicapées 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.
28. De même s'agissant de l'accès à un service, la Cour européenne des droits de l'homme a considéré que « la discrimination fondée sur le handicap englobe le refus d'aménagements raisonnables »<sup>1</sup>.
29. Par ailleurs, l'article 12.5. de la CIDPH précise : « *Sous réserve des dispositions du présent article, les États Parties prennent toutes mesures appropriées et effectives pour garantir 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; ils veillent à ce que les personnes handicapées ne soient pas arbitrairement privées de leurs biens.* »
30. En outre, 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, définit la discrimination comme la situation dans laquelle, sur le fondement de son handicap ou de son état de santé, 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.
31. Les différences de traitement à l'égard des personnes bénéficiant d'une mesure de protection, qui sont, au sens de l'article 1<sup>er</sup> de la CIDPH, des personnes handicapées, relèvent donc de la discrimination définie à l'article 1 de la loi du 27 mai 2008 précitée.
32. Les dispositions de cette loi doivent être lues à la lumière des exigences de la CIDPH et au regard de la notion d'aménagements raisonnables, corollaire du principe général de non-discrimination à l'égard des personnes handicapées.
33. Le premier alinéa du 3° de l'article 2 de la loi du 27 mai 2008 interdit toute discrimination directe ou indirecte fondée sur le handicap ou l'état de santé en matière d'accès aux biens et services ou de fourniture de biens et services.

---

<sup>1</sup> CEDH, 23 février 2016, Çam c/ Turquie (requête n°51500/08).

34. 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. »
35. La discrimination fondée sur le handicap ou l'état de santé en matière d'accès aux biens et services ou de fourniture de biens et services est réprimée pénalement aux articles 225-1 et 225-2 du code pénal.

### **Analyse juridique**

36. La protection des majeurs protégés est assurée par un tuteur ou un curateur, désigné par le juge des tutelles, afin de protéger les intérêts financiers du majeur protégé et l'assister dans l'exercice de ses droits, notamment la gestion de ses comptes bancaires.
37. Le Défenseur des droits constate en l'espèce, que la protection financière des majeurs protégés pourrait être assurée par l'établissement bancaire en leur proposant uniquement une carte de crédit à débit immédiat pour bénéficier de la convention F et des frais réduits, comme cela est proposé pour les mineurs âgés de 16 à 18 ans.
38. En effet, contrairement aux majeurs protégés, un mineur âgé entre 16 et 18 ans avec l'accord des parents peut souscrire la convention F en bénéficiant des frais bancaires réduits et d'une carte bancaire à débit immédiat, donc sans fonction de crédit.
39. Or, cette condition d'octroi d'une carte bancaire à débit immédiat semble s'inscrire dans une volonté de protéger financièrement le mineur âgé entre 16 et 18 ans pour qu'il ne se retrouve pas dans une situation de fragilité financière.
40. Le refus de souscrire la convention F, opposé aux majeurs protégés entre 18 et 24 ans, constitue pour ces derniers un désavantage financier puisque leurs tuteurs n'auraient pas la possibilité de souscrire pour eux cette convention à un euro de frais bancaire. Ils ne peuvent donc pas réduire les frais de gestion et ainsi remplir leur obligation de veiller à la gestion des finances du majeur protégé aux moindres coûts.
41. En refusant le bénéfice de la convention F aux majeurs protégés ou à leurs tuteurs, l'établissement bancaire établit une différence de traitement avec les autres clients à raison du handicap.
42. Or, une telle différence de traitement, contraire à la Convention internationale relative aux droits des personnes handicapées (CIDPH), pourrait être considérée comme discriminatoire au sens de la loi du 28 mai 2008 et des articles 225-1 et 225-2 du code pénal.
43. Si le but de protéger financièrement les majeurs protégés peut être considéré comme légitime, en l'espèce, le moyen utilisé par l'établissement bancaire pour y parvenir, à savoir de les exclure complètement des services proposés, ne semble toutefois pas nécessaire et approprié.
44. En effet, le type d'aménagement proposé aux mineurs de 16 à 18 ans (uniquement une carte à débit immédiat), pourrait également être proposé aux clients majeurs protégés en leur délivrant uniquement une carte bancaire à débit immédiat.
45. Ainsi, la protection serait assurée par l'implication du tuteur, tout en maintenant le majeur protégé comme titulaire du compte.

46. Selon le Défenseur des droits, l'absence de recherche de solution d'aménagement, est constitutive d'une discrimination au sens des textes susvisés.
47. La Banque Y a répondu par un premier courrier en date du 5 juillet 2019 en précisant qu'elle ne partageait pas l'analyse du Défenseur des droits, mais a néanmoins annoncé son intention de modifier la convention F.
48. Par un courrier en date du 25 juillet 2019, l'établissement bancaire a adressé au Défenseur des droits la nouvelle version des conditions générales de la convention. L'article 3 – Tarification - de l'annexe à la convention contient désormais un point 3.2 – c qui fait référence aux moyens de paiement des majeurs protégés conformément aux recommandations du Défenseur des droits.
49. Désormais, les majeurs protégés peuvent bénéficier de cette convention avec un aménagement des moyens de paiement limités à une carte à débit immédiat ou une carte électronique.
50. Le Défenseur des droits décide de prendre acte de cette modification de la convention en faveur des majeurs protégés.

Jacques TOUBON