

Paris, le 5 septembre 2019

Décision du Défenseur des droits n°2019-225

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 plusieurs consommateurs concernant des refus de souscription ou des refus de modification de coordonnées bancaires qui leur ont été opposé par l'opérateur de téléphonie mobile X ;

Rappelle 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.

Prend acte des mesures mises en œuvre par l'opérateur de téléphonie mobile 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 à l'opérateur de téléphonie mobile X de diffuser la présente décision à l'ensemble de ses boutiques et à ses chargés de clientèle afin de leur rappeler l'interdiction des discriminations fondées sur la domiciliation bancaire et la vulnérabilité économique présumée des personnes.

Le Défenseur des droits demande à l'opérateur de téléphonie mobile X 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 de plusieurs réclamations concernant le refus de l'opérateur de téléphonie mobile X d'accepter le paiement par prélèvements de leur abonnement téléphonique en raison de leur domiciliation bancaire. Quinze réclamants sont titulaires de RIB SEPA de banques étrangères, un réclamateur est titulaire d'un RIB délivré par établissement NICKEL.

L'espace unique de paiement en euros

2. En 2002, sous l'impulsion des institutions européennes, le Conseil européen des paiements a lancé le projet de l'Espace Unique de Paiement en Euros, en anglais *Single Euro Payments Area (SEPA)*. Il s'agissait 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 pays¹.
3. Des règles techniques ont été édictées par les banques au sein du Conseil européen des paiements, auxquelles se sont ajoutées des règles juridiques adoptées par le législateur européen dans le but de mettre en place « un marché unique des paiements » permettant 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.
4. Le cadre juridique du SEPA a été dessiné par des règlements successifs du Parlement européen et du Conseil, lesquels ont fixé en dernier lieu la fin de la migration au virement et au prélèvement SEPA au 1^{er} août 2014, date à compter de laquelle les virements et/ou prélèvements au format national ne seraient plus possibles.
5. 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.

¹ 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. »

6. 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.
7. En l'espèce, la création de cette zone SEPA devrait donc permettre aux clients du groupe de l'opérateur de téléphonie mobile 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 autre que la France et effectuent en conséquence des paiements transfrontaliers, ne saurait justifier un refus d'accès aux moyens de paiement par virement ou prélèvement.

L'interdiction des discriminations fondées sur la domiciliation bancaire et la vulnérabilité économique des personnes

8. 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 [...], de sa particulière vulnérabilité résultant de sa situation économique, apparente ou connue de son auteur, [...] 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 ».
9. 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 ».
10. 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 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 ».
11. La domiciliation bancaire d'une personne physique ou morale désigne l'établissement (établissement de crédit ou établissement de paiement) dans lequel elle a choisi de domicilier ses revenus.
12. Dans ses décisions n°2018-187, n°2018-159, n°2019-051, 2019-063 et n°2019-136, le Défenseur des droits a rappelé que la domiciliation bancaire correspond également 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.

Domiciliation bancaire et banques étrangères

13. 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).

14. 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.
15. 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 comme publics. 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.
16. La pratique de l'opérateur de téléphonie mobile X dénoncée par les réclamants relève des textes interdisant les discriminations fondées sur la domiciliation bancaire des personnes et méconnaît les règles relatives aux paiements transfrontaliers dans la zone SEPA.

Domiciliation bancaire et vulnérabilité économique

17. S'agissant de l'utilisation des comptes NICKEL, cet établissement de paiement qui offre des services financiers à ses clients, dont la délivrance de RIB, a pour ambition de permettre aux personnes qui se trouvent en situation d'exclusion bancaire d'ouvrir facilement un compte, y compris les personnes frappées d'interdit bancaire.²
18. L'exclusion des personnes clientes de l'établissement NICKEL par des prestataires de service résulte de présupposés quant à leur fragilité financière, en raison par exemple de faibles revenus ou de difficultés économiques. Cette exclusion peut également résulter de préjugés quant à leur incapacité à gérer un budget ou encore de soupçons quant à un risque de fraude ou d'impayés.
19. Le refus de l'opérateur de téléphonie mobile X d'accepter le paiement par prélèvement sur un compte de paiement NICKEL relève des textes interdisant les discriminations fondées sur la vulnérabilité économique apparente des personnes et sur leur domiciliation bancaire.

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

20. Le Défenseur des droits a demandé au groupe X de communiquer les éléments permettant de comprendre la situation dénoncée par les réclamants.
21. Dans son courrier en date du 12 décembre 2017, l'opérateur de téléphonie mobile X expliquait vouloir mettre en place une solution « palliative » au cours de l'année 2018 afin de permettre l'émission des prélèvements vers des IBAN européens non français.

² Les banques Y ou Z, dont les tarifs sont bien inférieurs à ceux pratiqués par les banques « traditionnelles », peuvent de même attirer une clientèle aux revenus très modestes.

22. Il ajoute que, dans l'attente d'une solution, il sera proposé dans la rubrique « mode de paiement de la facture » de leur site internet un paiement par carte bancaire pour les IBAN européen de l'espace SEPA.
23. Constatant que l'opérateur de téléphonie mobile X n'avait mis en place aucune solution de paiement pour les IBAN non français de la zone SEPA et être toujours saisi de réclamations à son encontre, le Défenseur des droits adressait le 11 juillet 2019 à l'opérateur de téléphonie mobile une note récapitulative l'information que sa pratique constituait une discrimination.
24. Par courrier en date du 1^{er} août 2019, l'opérateur de téléphonie mobile X estimait que sa pratique n'était pas discriminatoire, dans la mesure où le paiement par carte bleue aurait été « systématiquement » proposé aux clients détenant des comptes dans des établissements de crédits étrangers. L'opérateur précisait en outre que sa pratique résultait d'une « incapacité » de son système d'information « à traiter les différents formats existants des IBAN au sein de l'Union européenne ».
25. L'opérateur expliquait : « Par conséquent, nous avons dû travailler à une solution informatique afin de permettre à X de traiter cette information, et ce, dans l'ensemble de ses canaux de vente. Afin d'éviter tout impact négatif sur nos autres systèmes d'information ainsi que sur la délivrance de nos services auprès de nos clients, cette solution informatique est déployée progressivement au sein de nos différents canaux de vente (web, télévente, boutique, etc.). »
26. L'opérateur de téléphonie mobile X informait le Défenseur des droits que les tests de conformité étant positif, il déploierait la solution informatique fin septembre 2019, ce qui permettra de prendre en compte tous les IBAN européens de la zone SEPA.
27. L'opérateur de téléphonie mobile X ne communiquait au Défenseur des droits aucun élément relatif à sa politique d'acceptation des compte NICKEL ni d'observations quant aux faits dénoncés par le réclamant.

RECOMMANDATIONS :

28. Le Défenseur des droits prend acte des mesures mises en œuvre par l'opérateur de téléphonie mobile 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.
29. Rappelant que le refus d'accepter le paiement par prélèvement sur un compte NICKEL relève des textes interdisant les discriminations fondées sur la vulnérabilité économique présumée des personnes et sur leur domiciliation bancaire, le Défenseur des droits recommande à l'opérateur de téléphonie mobile X de diffuser la présente décision à l'ensemble de ses boutiques et à ses chargés de clientèle afin de prévenir le renouvellement de situations discriminatoires.

Jacques TOUBON