

## **APSF**

### **COMPTE-RENDU DE LA REUNION DIRECTION DU COMMERCE INTERIEUR "DCI"**

(Ministère de l'Industrie, du Commerce et des Nouvelles Technologies - MICNT)  
**APSF**

**SIEGE DE L'APSF, JEUDI 10 JUILLET 2008**

#### **ORDRE DU JOUR**

**Projet de loi n°27-00 édictant des mesures de protection des consommateurs**

#### **PRESENTS**

- **DCI**

- Mounia BOUCETTA - Directeur du Commerce Intérieur
- Abdelmoula ELALAMI - Chef de Division
- Abdelilah QACHCHACHI - Chef de Service

- **APSF**

- Laila Mamou - Wafasalaf
- Aziz CHERKAOUI - Salafin - Président de la Section Crédit à la consommation, Crédit immobilier et Gestion des moyens de paiement de l'APSF
- Abderrahim RHIATI - Eqdom
- Anouar MECHKOUR - Cetelem
- Abdellah BASFAOU - Eqdom
- Saïd ZELMADE - Salafin
- Mostafa MELSA - APSF
- Kamal BENKIRAN - APSF

-----

- **Rappel**

La présente réunion fait suite à celle tenue le 10 avril 2008 entre la Direction du Commerce Intérieur et l'APSF.

Lors de la réunion du 10 avril 2008, les deux parties avaient procédé à un tour d'horizon complet du projet de code, s'arrêtant sur ses principes généraux avant de débattre, article par article, des remarques émises par l'APSF.

A certaines remarques ou propositions de l'APSF, la DCI a donné une suite favorable. Il s'agit des articles :

- 15, 16 & 17 : clauses abusives,
- 23 : utilisation du courrier électronique,
- 71 : (publicité),
- 81 : délai de rétractation (notamment pour ce qui est du crédit personnel)

- 105 : délai de forclusion
- 139 et 140 : obligation de mention manuscrite de la personne qui se porte caution,
- 144 : suspension des obligations du débiteur

A d'autres remarques, la DCI a apporté des précisions. Il s'agit des articles :

- 30 à 32 : droit de rétractation du consommateur,
- 51 : primes ou cadeaux liés à prestation,
- 59: organisation de loterie publicitaire
- 77: notice relative à l'assurance

D'autres dispositions du projet de texte étaient restées ouvertes à la discussion. Il s'agit de celles relatives aux articles :

- 73 : crédit revolving (conditions de reconduction du contrat)
- 74 : crédit revolving (lettre mensuelle au client), la réflexion étant appelée à se poursuivre, sur la base d'un benchmark élargi (usages en la matière de sociétés étrangère) réalisé par l'APSF,
- 91 : litige entre le vendeur et le consommateur
- 92 : garantie de paiement de la part du vendeur ou prestataire de service
- 102 : indemnité pour le contrat de LOA
- 141 : information de la personne qui se porte caution -
- 145 : lettres de change et billets à ordre.

Voir compte-rendu détaillé de la réunion du 10 avril 2008.

Suite à cette réunion, la DCI a adressé à l'APSF, mi-juin, un projet de code révisé. En guise d'étape ultime de la concertation entre les deux parties sur ledit projet, les deux parties se retrouvent, ce jeudi 10 juillet 2008.

#### ▪ **Compte-rendu**

L'APSF souhaite la bienvenue aux responsables de la DCI et les remercie de leur déplacement au siège de l'APSF. La DCI remercie.

La DCI rappelle le rôle du crédit dans l'économie nationale et l'amélioration des conditions de vie des citoyens. Elle souligne que les échanges sont appelés à s'inscrire dans une optique d'évolution du secteur du crédit et que le code de protection du consommateur doit s'inscrire dans la durée.

La DCI invite l'APSF à lui faire part de ses remarques. L'APSF soulève 4 articles qui appellent encore, de son point de vue, révision. Il s'agit des articles 91, 105, 144 et 145.

La DCI soulève, par ailleurs, les articles 73 et 74 relatifs au crédit revolving.

#### Article 91 : litige entre le vendeur et le consommateur

L'APSF fait part de plusieurs observations concernant cet article, s'interrogeant en définitive sur les raisons qui le sous-tendent.

*Première observation* : Pourquoi prévoir la suspension du remboursement d'un crédit, en cas de litige entre un fournisseur et le consommateur, c'est-à-dire pour un fait étranger au prêteur ?

L'APSF rappelle à cet égard le rôle du prêteur :

- qui est de permettre et de faciliter la réalisation d'une transaction entre un vendeur et un acheteur en y apportant le financement nécessaire,
- qui n'est pas de s'assurer de la qualité du bien à financer à crédit, ce pour quoi d'ailleurs il ne peut être outillé compte tenu de la nature et de la diversité des produits dont l'achat est financé à crédit.

*Deuxième observation* : le client, dans le cas du crédit affecté en l'occurrence, choisit librement son fournisseur, et peut aussi recourir au crédit non affecté en vue de financer l'achat du bien désiré. Dans les deux cas, la responsabilité du prêteur ne peut être engagée.

Qui plus est, en cas de litige entre le vendeur et le consommateur, quel traitement réserve le projet de code aux clients qui paient leurs achats au comptant ? L'APSF estime que le code est appelé à protéger de la même manière le consommateur, que ce dernier recourt ou ne recourt pas au crédit.

*Troisième observation* : l'hypothèse d'une utilisation abusive de cet article par des clients indécents n'est pas à exclure. Ces derniers chercheraient, en effet, à se soustraire de leurs obligations de remboursement en faisant valoir tel ou tel vice, avéré ou non, dans le fonctionnement du bien financé, ce qui leur permettra de demander ainsi la suspension des remboursements.

*Quatrième observation* : Compte tenu du délai de jugement d'un litige, quel traitement est appelé à réserver le prêteur au dossier de crédit gelé ?

Pour l'APSF, le maintien des dispositions de cet article en l'état peut se traduire par une remise en question pure et simple du crédit affecté, surtout le crédit automobile.

En vue de sauvegarder ce type de produit et son intérêt pour le consommateur, elle propose que le remboursement ne soit pas suspendu a priori, mais a posteriori, si le juge prononce la faute du prêteur, si faute il y a. En outre, l'APSF estime que si cette disposition devait être, quoiqu'il en soit, retenue, il y a lieu de prévoir dans ce cas que le fournisseur rembourse le prêteur.

En réponse à ces observations, la DCI fait part de pratiques étrangères consistant en une suspension par le juge du paiement de crédit jusqu'à jugement du litige entre le consommateur et le prêteur.

Elle estime que les dispositions de cet article se justifient par deux aspects. L'un réside dans la relation privilégiée entre un fournisseur et un prêteur, l'autre dans le fait que le client qui recourt au crédit est vulnérable. Elle rappelle le postulat de base du projet de code : le consommateur constitue la partie faible de sa relation avec un fournisseur, et son objectif : protéger un tel consommateur.

L'APSF souligne que, dans les faits, la relation entre un fournisseur et un prêteur profite dans sa pleine mesure au consommateur, le montage d'opérations communes permettant à ce dernier de bénéficier de conditions avantageuses. Elle rappelle à cet égard l'action qu'elle a menée, il y a plusieurs années, en faveur du consommateur, mesures consistant à ne retenir parmi les commerçants partenaires que ceux qui répondent à des critères déontologiques précis.

L'APSF indique que si telle est la préoccupation de la DCI, à savoir garantir formellement au consommateur son intérêt dans la relation qui lie un fournisseur et un prêteur, les sociétés de crédit peuvent inclure dans leurs conventions avec les partenaires une clause qui s'arrête sur la qualité des produits dont la vente est financée à crédit. Auquel cas, la clause relative à la suspension du remboursement du crédit en cas de litige n'a plus lieu d'être.

La DCI n'écarte pas cette possibilité, ni celle consistant à prévoir le remboursement du prêteur par le fournisseur en cas de maintien de la clause sus-citée.

Les deux parties conviennent, en définitive, de poursuivre la réflexion sur cet article.

#### Article 105 : délai de forclusion

L'APSF souligne le souci des sociétés de crédit de privilégier les solutions à l'amiable avec leur clientèle, et souscrit à la médiation comme préalable à toute action en justice. Elle s'interroge sur le fait générateur du délai de forclusion.

La DCI précise que les 2 ans de forclusion courent à partir de la fin de l'opération de médiation.

L'APSF propose que l'article 105 soit plus explicite et qu'il fasse l'objet d'une nouvelle rédaction pour ce faire. La DCI accepte. L'APSF promet de soumettre à la DCI une nouvelle rédaction de l'article 105. M. Basfaou se charge de cette rédaction.

#### Article 144 : suspension des obligations du débiteur

La DCI souligne que les remarques de l'APSF sur cet article ont déjà été prises en compte et qu'il ne lui est pas possible d'opérer un quelconque retour en arrière sur son contenu.

#### Article 145 : lettres de change et billets à ordre

L'APSF souligne le rôle du billet à ordre qui constitue une garantie détenue par les établissements de crédit destinée à simplifier la procédure en référé pour justifier la créance à recouvrer. La possibilité envisagée de ne pas faire signer un billet à ordre par le consommateur revient à une impossibilité pour les prêteurs d'exiger ce document. Elle réitère sa proposition d'assortir le billet à ordre du décompte du crédit.

La DCI fait part de nouveau de son interrogation quant au caractère probant d'un billet à ordre assorti d'un précompte. Elle souhaite maintenir la rédaction de l'article en l'état, dans la mesure, selon elle, où la signature du billet à ordre prive le consommateur du dispositif de protection dont il peut bénéficier. D'autant que si on maintient le billet à ordre en l'accompagnant d'un décompte, cela nécessiterait de revoir les dispositions du code de commerce qui régit de manière stricte ce document.

L'APSF insiste sur le maintien du billet à ordre et s'en remet à la DCI pour trouver une formulation adéquate.

La DCI promet d'y réfléchir.

Article 73 et 74 : crédit revolving (conditions de reconduction du contrat et lettre mensuelle au client)

La DCI invite l'APSF à lui fournir une documentation susceptible de l'éclairer sur les usages, au Maroc et à l'étranger, relatifs au crédit revolving, pour ce qui est notamment des cas de résiliation du contrat de crédit et des informations fournies au client (y compris quand il n'utilise pas la réserve d'argent). Elle souhaite que la documentation inclue le plus de détails possibles.

M. Mechkour (Cetelem) remet séance tenante à Mme Boucetta un spécimen de relevé mensuel adressé à ses clients par Cetelem France. Il promet de communiquer, dans les 10 jours, la documentation demandée par la DCI à l'APSF, qui transmettra à la DCI.

**Poursuite des échanges**

La DCI indique qu'elle est appelée à clore les échanges autour du projet de code du consommateur à la fin du mois de juillet 2008, invitant l'APSF à lui faire part de toutes les informations dans ce délai. Elle fait part d'échéances très prochaines convenues avec le SGG pour examiner le projet de code qu'elle lui soumettra.

L'APSF remercie la DCI pour sa disponibilité et son écoute.