



Recommandation du Conseil sur la
protection des consommateurs dans
le domaine du crédit à la
consommation

**Instruments
juridiques de l'OCDE**

Ce document est publié sous la responsabilité du Secrétaire général de l'OCDE. Il reproduit un instrument juridique de l'OCDE et peut contenir des informations complémentaires. Les opinions ou arguments exprimés dans ces informations complémentaires ne reflètent pas nécessairement les vues officielles des pays Membres de l'OCDE.

Ce document, ainsi que les données et cartes qu'il peut comprendre, sont sans préjudice du statut de tout territoire, de la souveraineté s'exerçant sur ce dernier, du tracé des frontières et limites internationales, et du nom de tout territoire, ville ou région.

Pour accéder aux textes officiels à jour des instruments juridiques de l'OCDE, ainsi qu'aux informations s'y rapportant, veuillez consulter le Recueil des instruments juridiques de l'OCDE <http://legalinstruments.oecd.org>.

Merci de citer cet ouvrage comme suit :

OCDE, *Recommandation du Conseil sur la protection des consommateurs dans le domaine du crédit à la consommation*, OECD/LEGAL/0453

Collection : Instruments juridiques de l'OCDE

Crédits photo : © Teerasak Ladnongkhun / Shutterstock.com

© OCDE 2019

Ce document est mis à disposition à titre gratuit. Il peut être reproduit et distribué gratuitement sans autorisation préalable à condition qu'il ne soit modifié d'aucune façon. Il ne peut être vendu.

Ce document est disponible dans les deux langues officielles de l'OCDE (anglais et français). Il peut être traduit dans d'autres langues à condition que la traduction comporte la mention "traduction non officielle" et qu'elle inclut l'avertissement suivant : "Cette traduction a été préparée par [NOM DE L'AUTEUR DE LA TRADUCTION] à des fins d'information seulement et son exactitude ne peut être garantie par l'OCDE. Les seules versions officielles sont les textes anglais et français disponibles sur le site Internet de l'OCDE <http://legalinstruments.oecd.org>"

Date(s)

Adopté(e) le 02/07/2019

Informations Générales

Le Conseil de l'OCDE a adopté la Recommandation sur la protection du consommateur dans le domaine du crédit à la consommation le 2 juillet 2019 sur proposition du Comité des marchés financiers (CMF). Celle-ci contient des recommandations de haut niveau préconisant que les Adhérents mettent en place des mesures relatives à la protection des consommateurs dans le cadre de opérations de crédit à la consommation. Elle a pour objet de réviser et de remplacer la Recommandation de 1977 sur la protection des consommateurs dans le domaine du crédit à la consommation.

L'accès à un crédit à la consommation abordable est une composante essentielle d'un système financier moderne et inclusif et permet aux consommateurs d'atteindre la plupart de leurs buts et objectifs. Il importe que le crédit à la consommation soit accordé, dans la mesure du possible, de manière équitable et responsable afin de prévenir le surendettement et les problèmes y afférents qui sont préjudiciables tant aux consommateurs qu'aux entreprises.

Genèse de l'élaboration de la Recommandation

La Recommandation de 1977 appelle à l'adoption de législations, réglementations et mesures visant à protéger les consommateurs dans le cadre des opérations de crédit à la consommation.

Depuis l'adoption de la Recommandation de 1977, le marché du crédit à la consommation a sensiblement augmenté en volume et profondément changé de nature dans tous les pays et territoires. On a en outre observé des évolutions notables dans la manière dont les pays et territoires envisagent la réglementation et la supervision des marchés du crédit à la consommation, en particulier depuis la crise financière mondiale.

Un trait commun à ces évolutions est l'adoption de diverses mesures destinées à promouvoir l'équité et l'adéquation du produit et à contribuer à prévenir le surendettement. Ces mesures visent à compléter les exigences habituelles en matière d'information des consommateurs. Elles trouvent leur justification dans des facteurs tels que le manque de compétences financières et l'incidence des biais comportementaux qui peuvent empêcher les consommateurs d'évaluer les informations communiquées et de réagir en conséquence. Elles s'expliquent également par le fait que l'on comprend mieux désormais le rôle et les effets des biais comportementaux des consommateurs dans le processus de prise de décisions (excès de confiance, surabondance d'informations, impulsivité, etc.) et des réponses appropriées des pouvoirs publics.

Au niveau international, l'adoption par le Conseil de l'OCDE de la Recommandation relative à des Principes de haut niveau sur la protection financière des consommateurs (« les Principes ») [OECD/LEGAL/0394] et l'entérinement des Principes par les dirigeants des pays du G20 en 2011 ont marqué une étape décisive. Ces Principes sont destinés à établir un cadre de haut niveau pour protéger les consommateurs de services financiers dans tous les secteurs, y compris celui du crédit.

Processus complet et itératif d'élaboration de la Recommandation

Entre 2017 et 2019, l'OCDE a mené à bien un réexamen complet et une mise à jour de la Recommandation de 1977, sous la direction du Groupe de réflexion du G20 et de l'OCDE sur la protection financière des consommateurs. Le Groupe de réflexion est un organe subsidiaire du Comité des marchés financiers de l'OCDE qui conduit la réflexion sur la protection financière des consommateurs au niveau international et offre une enceinte propice aux échanges d'informations, d'enseignements tirés de l'expérience et de savoir-faire.

Le processus de révision a consisté à :

1. Harmoniser la Recommandation avec les dispositions correspondantes des Principes, afin de fournir des orientations sur la mise en œuvre des Principes lorsqu'ils concernent le crédit à la consommation et couvrent effectivement le cycle de vie des opérations de crédit à la consommation ;
2. Mettre à jour et rationaliser, le cas échéant, le contenu de la Recommandation, lorsque les mesures existantes demeurent un élément pertinent et important d'une approche globale ;
3. Revoir la portée de la Recommandation en fonction des approches actuelles en matière de réglementation du crédit à la consommation, notamment en préconisant des mesures destinées à promouvoir un traitement et des résultats équitables en matière d'opérations de crédit à la consommation.

Si les réactions des membres du Groupe de réflexion sur le projet de Recommandation révisée ont certes été recueillies et prises en compte, un large processus de consultation du public et des parties prenantes a également été engagé.

Désormais, le Groupe de réflexion assurera le suivi de la mise en œuvre de la Recommandation et fera rapport au Conseil sur l'évaluation de l'impact de cette dernière afin de veiller à ce qu'elle conserve sa pertinence.

LE CONSEIL,

VU l'article 5 b) de la Convention de l'Organisation de coopération et de développements économiques du 14 décembre 1960 ;

VU la Recommandation du Conseil sur les Principes et les bonnes pratiques relatifs à la sensibilisation et l'éducation financières [[OECD/LEGAL/0338](#)] ; la Recommandation du Conseil sur le règlement des litiges de consommation et leur réparation [[OECD/LEGAL/0356](#)] ; la Recommandation du Conseil sur les bonnes pratiques de sensibilisation et d'éducation aux questions financières dans le domaine du crédit [[OECD/LEGAL/0370](#)] ; la Recommandation du Conseil relative à des Principes de haut niveau sur la protection financière des consommateurs (ci-après « les Principes de haut niveau ») [[OECD/LEGAL/0394](#)], qui ont été également adoptés par le G20 ; la Recommandation du Conseil sur le processus d'élaboration des politiques publiques en matière de consommation [[OECD/LEGAL/0403](#)] ; et la Recommandation du Conseil sur la protection du consommateur dans le contexte du commerce électronique [[OECD/LEGAL/0422](#)] ;

VU l'évolution significative de la taille et de la nature du marché du crédit à la consommation depuis l'adoption de la Recommandation du Conseil sur la protection des consommateurs dans le domaine du crédit à la consommation [[OECD/LEGAL/0150](#)], que remplace la présente Recommandation ;

CONSIDÉRANT l'importance du crédit à la consommation dans le financement des achats de biens et de services par les consommateurs et le développement de nouveaux types de crédits à la consommation et de canaux de distribution qui échappent dans certains cas aux réglementations prises pour protéger les consommateurs ;

CONSIDÉRANT que les consommateurs sont généralement mal informés des termes et conditions des crédits à la consommation qu'ils souscrivent et que, dans certains cas, ils encourent le risque d'être induits en erreur par une publicité ou une présentation trompeuse ou incomplète des conditions de crédit ;

CONSIDÉRANT que les Principes de haut niveau constituent un cadre général pour les régimes de protection financière des consommateurs en général, mais qu'il est nécessaire d'élaborer une Recommandation plus détaillée relative aux caractéristiques et risques spécifiques du crédit à la consommation ;

RECONNAISSANT qu'il est nécessaire de garantir un niveau élevé d'information des consommateurs dans le cadre de la publicité relative au crédit et des contrats de crédit à la consommation et de veiller à la protection appropriée des intérêts économiques des consommateurs en interdisant ou en réglementant notamment l'usage de certaines pratiques ou de certaines clauses de contrat jugées abusives ou le recours à la lettre de change et au billet à ordre ;

RECONNAISSANT qu'en ce qui concerne l'offre de crédits à la consommation, il importe de promouvoir des pratiques de prêt responsable pour éviter, dans la mesure du possible, les problèmes de remboursement et leur corollaire, le surendettement, et pour aider les fournisseurs de crédit à garantir l'adéquation du produit de crédit à la consommation proposé ;

RECONNAISSANT, en outre, qu'il est nécessaire d'assurer le respect des droits fondamentaux ainsi que la protection de la vie privée des consommateurs dans le cadre des opérations de crédit à la consommation et de garantir les voies de recours dont disposent les consommateurs en aménageant notamment des procédures peu coûteuses et efficaces pour régler les litiges relatifs aux opérations de crédit à la consommation ;

CONSIDÉRANT que les consommateurs qui concluent des opérations de crédit peuvent être vulnérables en raison de diverses caractéristiques personnelles (comme le handicap, l'âge, le sexe, un revenu faible, un faible niveau d'éducation ou une mauvaise maîtrise de la langue), de biais comportementaux (comme la

confiance excessive, la surabondance d'informations, l'impulsivité, les limites cognitives) et des conditions du marché (notamment le chômage) et, par conséquent, particulièrement exposés aux conséquences dommageables ;

Sur la proposition du Comité des marchés financiers :

Cadre juridique, réglementaire et de surveillance

I. RECOMMANDE que les Membres et non-Membres ayant adhéré à la présente Recommandation (ci-après les « Adhérents ») conçoivent et mettent en place un cadre juridique, réglementaire et de surveillance approprié et proportionné pour la protection financière des consommateurs dans le cadre du crédit à la consommation, en tenant compte de la nature, de l'ampleur et de la complexité du marché du crédit à la consommation ainsi que des spécificités des différents produits de crédit à la consommation et des acteurs du marché. À cet effet, les Adhérents devraient avoir mis en place :

- a) des mécanismes, comme des examens périodiques, afin d'identifier et de combler toute lacune dans la réglementation ou la surveillance des établissements de crédit à la consommation, des produits et des canaux de distribution ;
- b) les outils nécessaires pour cerner, contrôler ou atténuer les risques importants pour les consommateurs, notamment en ce qui concerne les produits de crédit à la consommation dommageables, inadaptés et/ou complexes.

Rôle des organismes de surveillance

II. RECOMMANDE que les Adhérents créent un ou plusieurs organismes de surveillance (une autorité publique nationale responsable de la surveillance de la protection financière des consommateurs) ayant pour mission précise de protéger les consommateurs et disposant des pouvoirs conférés par les législations nationales pour surveiller les activités de sur le marché, y compris pour adopter et imposer des décisions ou règles par voie administrative et prendre le cas échéant des mesures correctives. À cette fin, les Adhérents devraient faire en sorte que ces organismes de surveillance :

- a) disposent d'un arsenal de mesures efficaces (notamment des sanctions) en cas de non-respect par les fournisseurs de crédit à la consommation et les intermédiaires de crédit (y compris, le cas échéant, leurs agents autorisés, étant entendu que lorsque des entreprises réglementées soustraient des activités à des agents ou à d'autres tiers, elles devraient rester légitimement responsables des actes et omissions des tiers) ;
- b) disposent d'un ensemble d'outils, notamment la surveillance, l'inspection des entreprises réglementées, le traitement des plaintes des citoyens et des pouvoirs d'enquête, et sont en mesure d'obtenir des informations auprès des fournisseurs de crédit à la consommation et des intermédiaires de crédit ;
- c) soient en mesure de s'adapter efficacement aux problèmes et évolutions en matière d'innovation technologique, tout en maintenant des garanties appropriées et en protégeant les consommateurs ;
- d) lorsqu'il existe plusieurs organismes de surveillance compétents en matière de crédit à la consommation, assurent une coopération adéquate pour éviter les chevauchements et les lacunes en matière de surveillance.

Traitement juste et équitable des consommateurs

III. RECOMMANDE que les Adhérents prennent les mesures suivantes afin de garantir un traitement juste et équitable des consommateurs :

- a) intégrer des principes de traitement juste et équitable des consommateurs dans toutes les exigences qui réglementent les relations entre les fournisseurs de crédit à la consommation ou les

- intermédiaires de crédit et les consommateurs, y compris en matière de transparence (avant, pendant et après la vente), de publicité, de conseils et autres pratiques commerciales, de rémunération, de conflits d'intérêts, de gestion des retards et défauts de paiement et de gouvernance d'entreprise ;
- b) interdire ou réglementer le démarchage à domicile de crédits à la consommation non liés à la fourniture de biens ou de services ;
 - c) prévoir un délai de réflexion (c'est-à-dire une période pendant laquelle les consommateurs peuvent se rétracter) pour toutes les ventes à crédit non sollicitées réalisées et prévoir une procédure simple et peu coûteuse pour permettre aux consommateurs de récupérer les sommes versées ;
 - d) interdire toute discrimination fondée sur le sexe, l'orientation sexuelle, la situation matrimoniale, la nationalité, la religion, la race ou la couleur dans les opérations de crédit à la consommation ;
 - e) interdire ou rendre nulles les clauses contractuelles inéquitable dans les contrats de crédit à la consommation, y compris – sans toutefois s'y limiter – ce qui suit :
 - i) les clauses qui contraignent l'emprunteur à fournir une caution dépassant manifestement en valeur le montant de ses obligations dans le cadre du contrat de prêt ;
 - ii) les clauses permettant au prêteur, en cas de retard dans le versement du consommateur, d'imposer à titre de pénalité des taux d'intérêts, lorsque cela enfreint les législations en vigueur, ou d'autres frais excessifs ;
 - iii) les clauses imposant au consommateur défaillant des frais excessifs de recouvrement de dettes ;
 - iv) les clauses obligeant le consommateur, en cas de remboursement anticipé, à verser au prêteur le montant total de tous les frais ultérieurs sans remise le cas échéant.
 - f) instaurer une responsabilité solidaire limitée entre le prêteur et le vendeur lorsque des biens ou des services sont financés par le crédit à la consommation mais ne sont pas fournis ou ne sont pas conformes au contrat de vente ;
 - g) interdire ou réglementer l'utilisation de la lettre de change et du billet à ordre dans les opérations de crédit à la consommation ;
 - h) déterminer les caractéristiques des consommateurs (p. ex. les biais comportementaux ou les vulnérabilités) qui ont le plus d'impact sur leurs décisions d'emprunt et les mesures qui peuvent être prises pour atténuer ces effets ;
 - i) donner aux consommateurs des moyens raisonnables pour déposer des plaintes, effectuer des réclamations, demander réparation et ne pas créer d'obstacles excessifs à la capacité des consommateurs de changer de fournisseur de crédit à la consommation ou d'intermédiaire de crédit.

Diffusion d'informations et transparence

IV. RECOMMANDE que les Adhérents prennent des mesures pour garantir que les consommateurs, indépendamment du fait qu'ils traitent avec un fournisseur de crédit ou un intermédiaire de crédit, obtiennent des informations appropriées sur les principales caractéristiques du crédit à la consommation proposé ou accordé, faisant notamment ressortir les frais, commissions, pénalités et risques principaux.

À cet effet, les Adhérents devraient :

- a) Exiger que toutes les informations, divulgations et autres communications, indépendamment des moyens ou canaux utilisés à cet effet, soient claires, précises, non trompeuses et suffisantes à tous les stades de la relation avec le client. Le cas échéant, les informations, notamment les termes techniques, devraient être expliquées au consommateur de façon adéquate.

- b) Promouvoir, le cas échéant et dans la mesure du possible, la communication normalisée d'informations précontractuelles et contractuelles afin de faciliter la comparaison entre les produits et services de crédit à la consommation de même nature.
- c) Intégrer, s'il y a lieu, la compréhension des biais décisionnels et comportementaux des consommateurs dans l'élaboration des orientations relatives aux exigences de communication d'informations et/ou des autres approches possibles.
- d) Adopter des exigences en matière de communication d'informations afin d'indiquer le coût réel du crédit et/ou le taux du crédit en pourcentage annuel en plus du prix au comptant en cas de vente à tempérament, ou en plus du montant total du crédit, dans le cadre de toutes les publicités spécifiques et informations précontractuelles relatives au crédit à la consommation, c'est-à-dire donnant des détails sur le crédit à la consommation proposé et indiquer tous les éléments du coût du crédit. Le cas échéant, les éléments suivants devraient être également communiqués :
 - i) conditions de remboursement ;
 - ii) toute garantie pouvant être exigée.
- e) Adopter des exigences en matière de communication d'informations relatives aux contrats de crédit à la consommation, afin d'indiquer les informations essentielles relatives au contrat, y compris, sans toutefois s'y limiter, les suivantes :
 - i) nom et adresse de toutes les parties intéressées et, s'il y a lieu, licence ou informations détaillées sur l'enregistrement du fournisseur de crédit, de l'agent autorisé ou de tout autre intermédiaire de crédit ;
 - ii) taux annuel d'intérêt et tous autres frais du crédit et/ou taux du coût du crédit en pourcentage annuel, et, si la loi le prévoit, indication de la possibilité légale de variation du taux ;
 - iii) montant du crédit et/ou limites du crédit éventuelles ;
 - iv) le cas échéant, coût total du crédit et/ou montant total à payer ;
 - v) conditions de remboursement (périodicité, nombre et montant des remboursements) ;
 - vi) indication du droit du consommateur de résilier le contrat ou de rembourser le prêt par anticipation sans pénalité ;
 - vii) indication claire de la période de réflexion, s'il y a lieu, et de la manière dont le consommateur peut exercer ces droits ;
 - viii) renseignements sur les garanties demandées, le cas échéant et, si la loi le prévoit, sur la rétention de propriété en faveur du vendeur ou de l'organisme de crédit ;
 - ix) taux d'intérêt de retard et procédures d'ajustement ;
 - x) conséquences des défauts de paiement et frais correspondants ;
 - xi) disponibilité de mécanismes de traitement des plaintes et de réparation ;
 - xii) le cas échéant, informations détaillées relatives à l'organisme de surveillance concerné ;
 - xiii) en outre, en cas de contrat de crédit relatif à l'acquisition de biens et de services,
 - existence d'un lien entre le vendeur et le prêteur s'il y a lieu ;
 - description des marchandises et des services ;
 - prix au comptant ;
 - toutes différences dans les conditions faites au client selon qu'il paie au comptant ou à crédit ;
 - xiv) en outre, dans le cas des cartes de crédit et des cartes privatives :
 - limitation de la responsabilité financière du consommateur en cas d'usage non autorisé d'une carte de crédit ou d'une carte privative perdue ou volée.

Sensibilisation et éducation aux questions financières

V. RECOMMANDE que les Adhérents fassent en sorte de promouvoir l'éducation et la sensibilisation financières et veillent à ce que les consommateurs accèdent facilement à des informations claires sur leur protection, leurs droits et leurs responsabilités en matière de crédit. À cet effet, les Adhérents devraient développer des mécanismes appropriés pour aider les consommateurs, en particulier ceux qui pourraient être vulnérables, à acquérir les connaissances, les compétences et la confiance nécessaires pour faire des choix avisés, à savoir à qui s'adresser pour obtenir des conseils ou de l'aide (y compris en cas de problèmes d'endettement) et à prendre des mesures efficaces pour améliorer leur bien-être financier.

Conduite responsable des entreprises

VI. RECOMMANDE que les Adhérents prennent des mesures pour promouvoir une conduite responsable des entreprises de la part des fournisseurs de crédit et des intermédiaires de crédit, prenant dûment en considération l'intérêt supérieur de leurs clients, et interdisent les pratiques qui pourraient être trompeuses ou abusives. Les fournisseurs de crédit devraient être responsables et redevables des actions de leurs agents autorisés.

À cet effet, les Adhérents pourraient mettre en place des mesures comprenant, sans s'y limiter, les dispositions suivantes :

- a) Exigences relatives au prêt responsable afin de réduire la probabilité de problèmes de remboursement et leur corollaire, le surendettement et d'aider les fournisseurs de crédit à éviter les ventes abusives, ce qui obligerait les fournisseurs de crédit à la consommation à :
 - i) Faire en sorte que la capacité d'un consommateur à respecter ses obligations de paiement soit évaluée avant la conclusion d'une opération ou avant toute augmentation importante du montant du crédit. Cette évaluation devrait être fondée sur des informations pertinentes et proportionnées concernant le consommateur, comme les revenus et les dépenses, ainsi que les coûts et les risques probables du crédit. Le crédit ne devrait pas être accordé s'il dépasse clairement les moyens du consommateur ou s'il est susceptible d'avoir un impact défavorable important sur sa situation financière globale.
 - ii) Faire en sorte, s'il y a lieu, que les modèles automatisés d'évaluation des risques-clients par notation, respectent les exigences en matière de protection des données, qu'ils pondèrent de manière appropriée toutes les variables pertinentes et prévoient une intervention humaine, le cas échéant, pour atténuer les conséquences des accords de prêts irresponsables ou inappropriés ou les refus automatiques.
- b) Exigences relatives aux spécificités et caractéristiques des certains produits de crédit à la consommation, qui pourraient :
 - i) Exiger que les fournisseurs de crédit à la consommation mettent en œuvre des processus appropriés et proportionnés pour faire en sorte que les produits de crédit à la consommation soient adaptés aux catégories de consommateurs visées.
 - ii) Permettre aux organismes de surveillance de prendre des mesures (par le biais notamment d'initiatives d'information financière, de modifications relatives aux exigences réglementaires ou relatives à la divulgation, d'interdictions ou de limites, comme le plafonnement des prix) relatives à la conception du produit ou la vente et la commercialisation de certains produits de crédit à la consommation en réponse à des risques identifiés qui pourraient affecter sensiblement les consommateurs.
 - iii) Exiger que les fournisseurs de crédit à la consommation ou les intermédiaires de crédit prennent en compte, s'il y a lieu, les objectifs, capacités, biais comportementaux et vulnérabilités des consommateurs lorsqu'ils conçoivent, commercialisent et distribuent des

produits et services de crédit à la consommation ou lorsqu'ils fournissent des conseils sur ces produits.

- c) Exigences relatives au traitement des consommateurs qui peuvent être vulnérables ou connaître des difficultés financières, qui devraient :
- i) Exiger que les fournisseurs de crédit à la consommation mettent en place des systèmes, politiques et procédures pour procurer aux consommateurs, dans les délais requis, des renseignements exacts sur leurs produits, évaluer convenablement les demandes d'atténuation des pertes et offrir des protections appropriées aux consommateurs en défaut ou en retard dans leurs obligations de remboursement.
 - ii) Adopter des mesures de protection appropriées et proportionnées pour les consommateurs surendettés ou qui peuvent être particulièrement vulnérables.
 - iii) Exiger une conduite responsable des entreprises concernant les activités liées au recouvrement de créances (par exemple interdire aux prêteurs et aux agences de recouvrement de dettes de s'adresser, pour récupérer leurs dettes, à d'autres personnes que le consommateur, à moins qu'il n'existe un fondement juridique pour le faire).

Protection des actifs des consommateurs contre la fraude et les détournements

VII. RECOMMANDE que les Adhérents prennent les mesures appropriées pour protéger les actifs des consommateurs contre la fraude, le détournement et d'autres types d'abus.

Protection des données et de la vie privée des consommateurs

VIII. RECOMMANDE que les Adhérents prennent les mesures appropriées pour protéger les données et le droit au respect de la vie privée des consommateurs. Cette mesure inclut le droit des consommateurs d'avoir communication des informations rassemblées à leur sujet par les centrales de renseignements, les fournisseurs de crédit et les intermédiaires de crédit, d'y avoir accès, de les contester et de les faire rectifier lorsqu'elles sont erronées. À cet effet, les Adhérents devraient :

- a) Mettre en œuvre des mécanismes de surveillance appropriés des centrales de renseignements afin de garantir que les informations qu'elles détiennent et transmettent servent exclusivement les fins pour lesquelles elles ont été recueillies.
- b) Exiger que les centrales de renseignements soient soumises à une autorisation (susceptible d'être retirée en cas d'abus), lorsque les Adhérents prévoient un contrôle administratif des opérations de crédit à la consommation.

Traitement des plaintes et réparation

IX. RECOMMANDE que les Adhérents prennent les mesures appropriées pour s'assurer que les consommateurs ont accès à des mécanismes appropriés de traitement des plaintes et de réparation qui soient à la fois accessibles, abordables, indépendants, justes, contrôlables, rapides et efficaces. Ces mécanismes ne devraient pas imposer aux consommateurs des coûts, des délais ou des formalités déraisonnables.

À cet effet, les Adhérents devraient :

- a) Exiger que les fournisseurs de crédit et les intermédiaires de crédit communiquent aux consommateurs des informations claires et compréhensibles sur les procédures de traitement des plaintes et de réparation prévues par les mécanismes internes et externes, y compris les autres dispositifs de règlement des différends.
- b) Promouvoir la communication, l'analyse et la publication de données sur les plaintes des consommateurs relatives aux fournisseurs de crédit à la consommation, afin que les autorités de réglementation et de surveillance disposent d'informations sur la façon d'améliorer la conduite des

entreprises sur le marché et de contribuer à identifier les risques pour les consommateurs, les lacunes réglementaires, les irrégularités systémiques du marché et à évaluer l'efficacité des mesures réglementaires et du respect des lois et des règlements.

- c) Prévoir des sanctions civiles, pénales ou administratives pour réprimer les discriminations de sexe, de situation matrimoniale, de religion, de nationalité, de race ou de couleur dans le cadre des opérations de crédit à la consommation ainsi que les infractions aux réglementations en vigueur.
- d) Donner aux consommateurs la possibilité d'engager une action civile en dommages et intérêts pour obtenir réparation en cas de perte financière subie ou en cas de recours à la suite du manquement d'un fournisseur de crédit ou d'un intermédiaire de crédit au respect de ses engagements juridiques.
- e) Étendre aux organisations de consommateurs, si les procédures nationales permettent une telle extension, le droit d'intenter en leur nom propre une action devant les tribunaux lorsque des intérêts collectifs des consommateurs sont lésés.
- f) Dans le cas où leurs règles de procédure civile ne prévoient pas l'action en cessation, examiner s'il serait possible de l'introduire dans leur système de procédure et de permettre aux consommateurs ou aux organismes qui les représentent, d'y recourir.

Concurrence

X. RECOMMANDE que les Adhérents encouragent des marchés concurrentiels afin d'offrir aux consommateurs un plus grand choix de produits de crédits à la consommation et d'exercer sur les fournisseurs de crédit des pressions les poussant à offrir des produits compétitifs, renforcer l'innovation et maintenir une haute qualité de service. Les consommateurs devraient pouvoir étudier les produits et les fournisseurs de crédit à la consommation, les comparer et, le cas échéant, passer de l'un à l'autre aisément et pour un coût raisonnable et connu d'avance.

XI. INVITE le Secrétaire général et les Adhérents à diffuser la présente Recommandation.

XII. INVITE les non-Adhérents à prendre en compte la présente Recommandation et à y adhérer.

XIII. CHARGE le Comité des marchés financiers, par l'intermédiaire de son Groupe de réflexion sur la protection financière des consommateurs, de suivre la mise en œuvre de cette Recommandation et de faire rapport au Conseil dans les cinq années suivant son adoption, et au moins tous les dix ans par la suite.

Adhérents*

Membres de l'OCDE	Non-Membres	Autre
Allemagne	Turquie	
Australie		
Autriche		
Belgique		
Canada		
Chili		
Corée		
Danemark		
Espagne		
Estonie		
États-Unis		
Finlande		
France		
Grèce		
Hongrie		
Irlande		
Islande		
Israël		
Italie		
Japon		
Lettonie		
Lituanie		
Luxembourg		
Mexique		
Norvège		
Nouvelle-Zélande		
Pays-Bas		
Pologne		
Portugal		
République slovaque		
République tchèque		
Royaume-Uni		
Slovénie		
Suède		
Suisse		

*Des informations complémentaires ainsi que des déclarations sont disponibles sur le Recueil des instruments juridiques de l'OCDE : <http://legalinstruments.oecd.org>

À propos de l'OCDE

L'OCDE est un forum unique en son genre où les gouvernements œuvrent ensemble pour relever les défis économiques, sociaux et environnementaux que pose la mondialisation. L'OCDE est aussi à l'avant-garde des efforts entrepris pour comprendre les évolutions du monde actuel et les préoccupations qu'elles font naître. Elle aide les gouvernements à faire face à des situations nouvelles en examinant des thèmes tels que le gouvernement d'entreprise, l'économie de l'information et les défis posés par le vieillissement de la population. L'Organisation offre aux gouvernements un cadre leur permettant de comparer leurs expériences en matière de politiques, de chercher des réponses à des problèmes communs, d'identifier les bonnes pratiques et de travailler à la coordination des politiques nationales et internationales.

Les pays Membres de l'OCDE sont : l'Allemagne, l'Australie, l'Autriche, la Belgique, le Canada, le Chili, la Corée, le Danemark, l'Espagne, l'Estonie, les États Unis, la Finlande, la France, la Grèce, la Hongrie, l'Irlande, l'Islande, Israël, l'Italie, le Japon, la Lettonie, la Lituanie, le Luxembourg, le Mexique, la Norvège, la Nouvelle Zélande, les Pays Bas, la Pologne, le Portugal, la République slovaque, la République tchèque, le Royaume Uni, la Slovaquie, la Suède, la Suisse et la Turquie. L'Union européenne participe aux travaux de l'OCDE.

Instruments juridiques de l'OCDE

Environ 450 instruments juridiques de substance ont été développés dans le cadre de l'OCDE depuis sa création en 1961. Ces instruments comprennent les Actes de l'OCDE (les Décisions et Recommandations adoptées par le Conseil de l'OCDE conformément à la Convention relative à l'OCDE) et d'autres instruments juridiques développés dans le cadre de l'OCDE (notamment les Déclarations et les accords internationaux).

L'ensemble des instruments juridiques de substance de l'OCDE, qu'ils soient en vigueur ou abrogés, est répertorié dans le Recueil des instruments juridiques de l'OCDE. Ils sont présentés selon cinq catégories :

- **Décisions** : instruments juridiques de l'OCDE juridiquement contraignants pour tous les Membres, à l'exception de ceux qui se sont abstenus au moment de leur adoption. Bien qu'elles ne constituent pas des traités internationaux, elles impliquent le même type d'obligations juridiques. Les Adhérents ont l'obligation de mettre en œuvre les Décisions et doivent prendre les mesures nécessaires à cette mise en œuvre.
- **Recommandations** : instruments juridiques de l'OCDE n'ayant pas une portée juridique obligatoire, la pratique leur reconnaît cependant une force morale importante dans la mesure où elles représentent la volonté politique des Adhérents. Il est dès lors attendu que les Adhérents fassent tout ce qui est en leur pouvoir pour les mettre en œuvre intégralement. Par conséquent, lorsqu'un Membre n'a pas l'intention de mettre en œuvre une Recommandation, il s'abstient lors de son adoption, bien que cela ne soit pas requis juridiquement.
- **Déclarations** : instruments juridiques de l'OCDE préparés au sein de l'Organisation, généralement dans le cadre d'un organe subsidiaire. Elles énoncent habituellement des principes généraux ou des objectifs à long terme, ont un caractère solennel et sont adoptées à l'occasion de réunions ministérielles du Conseil ou de comités de l'Organisation.
- **Accords internationaux** : instruments juridiques de l'OCDE négociés et conclus dans le cadre de l'Organisation. Ils sont juridiquement contraignants pour les parties.
- **Arrangement, accord/arrangement et autres** : plusieurs instruments juridiques de substance ad hoc ont été développés dans le cadre de l'OCDE au fil du temps, comme l'Arrangement sur les crédits à l'exportation bénéficiant d'un soutien public, l'Arrangement international sur les Principes à suivre dans les transports maritimes et les Recommandations du Comité d'aide au développement (CAD).