





Research paper

## Preparation - Protéger le consommateur dans un contrat de crédit immobilier

Naoual Baalia<sup>1</sup>, \*, , Hafsa Nabilb<sup>1</sup>, , Sara Doumar<sup>2</sup>,  Mustapha Ouhannoua<sup>2</sup>, 

<sup>1</sup> Laboratoire d'études et des sciences juridiques et judiciaires, faculté des sciences juridiques et politiques, université Ibn Tofail, Kenitra, Maroc.

<sup>2</sup> Laboratoire droit privé et enjeux de développement, faculté des sciences juridiques économiques et sociales, université Sidi Mohamed Ben Abdellah, Fes, Maroc.

### PAPER INFO

Paper History

Received October 2023

Accepted August 2024

Keywords

protection du consommateur, contrat de crédit immobilier, les clauses abusives, médiation, établissement de crédit.

### Résumé

La loi 31-08 vise à protéger les consommateurs dans les contrats de crédit immobilier en établissant un équilibre contractuel et en identifiant les clauses abusives. Les obligations de bonne foi et d'information incombent aux fournisseurs de crédit, avec le droit à la rétraction pour les consommateurs. Le juge peut annuler les clauses abusives et imposer des astreintes, préservant ainsi l'intégrité du contrat tout en protégeant les consommateurs, le processus d'exécution d'un contrat de crédit immobilier peut rencontrer des difficultés pour l'emprunteur, que ce soit en raison des situations imprévues ou de changements dans sa situation financière. La loi prévoit des mesures pour protéger le consommateur dans ces situations, notamment la possibilité de renégocier le contrat, de rembourser par anticipation, et d'utiliser des modes alternatifs pour trancher les litiges comme la médiation.

### Introduction

Les êtres humains, dans leurs rapports avec les choses sont confrontés, selon la division fondamentale du droit des biens, à des meubles ou à des immeubles. L'optique retenue sur l'immeuble et l'accès à la propriété immobilière qu'elle soit en milieu rurale ou urbaine, revêt en principe un secteur important dans le développement économique politique et social. Elle participe d'une manière directe à la reconstruction et l'aménagement urbaine et encourage l'investissement dans les zones rurales.

Pour l'acquisition d'une propriété immobilière et le droit au logement, le crédit constitue un moyen de financement, aux personnes qui se trouvent de difficultés dans la disponibilité de ressource pour réaliser leurs projets immobiliers, par le biais d'opération de prêt bancaire.

L'opération du crédit immobilière peut être définie comme l'acte qui lie une partie dite en position de force l'établissement de crédit à une autre partie qui est l'acquéreur et qui peut être considéré comme la partie lésée du contrat.

L'opération du crédit immobilier qui nécessite l'établissement d'un contrat immobilier, qui fixe les obligations des deux parties dans le contrat du prêt immobilier ?

L'opération du crédit immobilier est par nature risquée en raison du cout généralement élevé de celle-ci et de la durée longue du financement accordé.

Le contrat de crédit immobilier est un contrat commercial qui se considère comme un contrat d'adhésion dont l'emprunteur s'oblige de se contracter sans avoir une possibilité de négocier les termes du contrat.

La partie faible nécessite une protection spécifique le déséquilibre présumée justifie sa protection, l'inégalité entre le consommateur et l'emprunteur dans les contrats commerciales donne naissance au droit de la consommation, ce dernier présente un mouvement moderne remonte aux années soixante, à l'échelle nationale la 31-08 vient pour compléter le DOC et donne une protection spéciale à la partie considérée comme faible dans les contrats commerciaux.

Le contrat de crédit immobilier est régi par des nombreuses branches de droit, notamment, le droit commun. Ce contrat avait la nature d'un contrat d'exécution successive régi en droit positif marocain par les articles 870 à 878 du dahir sur les obligations et des contrats de 12 août 1913 et par plusieurs textes spéciaux.

Est-ce que le législateur marocain à travers l'élaboration de la loi 31-08 a réussi de protéger le consommateur au contrat de crédit immobilier?

## **I. Protéger le consommateur lors de l'exécution du contrat de crédit immobilier**

La protection du consommateur se manifeste par plusieurs mesures, que ce soit dans la législation consumériste ou en droit commun. On trouve que le législateur et le juge est un défi pour la recherche d'un équilibre.

Ainsi la loi 31-08 a pour but de protéger le consommateur face aux situations qui affectent le processus d'exécution du contrat de crédit immobilier. Il faut noter que le droit de la consommation est considéré comme un droit autonome, qui prévoit des règles spécifiques de protection du consommateur.

### **A. L'équilibre contractuel en matière du consumérisme**

Le rapport contractuel entre l'emprunteur et le prêteur est désigné par la présence d'une confiance réciproque.

En effet, la bonne foi revêt plusieurs obligations lors de l'exécution du contrat<sup>1</sup>, dans le souci d'une exécution effectif du contrat de crédit immobilier, le banquier considéré comme un fournisseur de crédit doit être actif et attentifs. Il est tenu de vérifier le dossier de son client avec une très grande vigilance. Toutefois, cette pratique se traduit par une obligation de déceler les anomalies et les irrégularités et aussi par une obligation de discernement. De ce fait, le banquier est tenu de réagir s'il constate que l'opération de crédit est susceptible de compromettre à l'intérêt du consommateur ou à l'établissement de crédit.

Cependant, une exécution de bonne foi déduit un devoir de loyauté lors de l'exécution du contrat de crédit immobilier. Ainsi, la législation consumériste intervient afin de protéger la confiance du consommateur par plusieurs textes qui renvoient à ce devoir. Cependant, le fournisseur du crédit doit respecter une obligation d'information envers la caution<sup>2</sup> non seulement avant mais surtout après la conclusion du contrat de cautionnement<sup>3</sup>.

En fait, La législation consumériste remet en cause le principe de la force obligatoire, par le biais du droit à la rétraction, qui donne le droit au consommateur d'annuler ou modifier son engagement initial, d'une manière unilatérale une fois le contrat formé, sans pénalité, et sans indication de motif.

De ce fait, le droit de rétraction constitue une exception à l'un des principes du droit commun, celui du principe de l'obligation d'exécution du contrat prévue par l'article 230 du DOC, ce qui permet au consommateur un délai de réfléchir.

<sup>1</sup> P. Ancel, « Force obligatoire et contenu obligationnel du contrat », RTD civ., 1999, p. 796.

<sup>2</sup> Yannick Le Magueresse, « Des comportements fautifs du créancier et de la victime en droit des obligations », Ed, Presses universitaires d'Aix-Marseille, 2018, p 221.

<sup>3</sup> I. ALVEREZ, *Essai sur la notion d'exécution contractuelle*, éd L'harmattan, 2017, p.180.

## B. La détermination des clauses abusives pour protéger le consommateur

Un contrat du crédit immobilier présente dans certains cas, un déséquilibre entre les droits et les obligations des deux parties au contrat. Certaines clauses seraient, de ce fait, potentiellement abusives au regard de la loi 31-08.

Les clauses abusives sont déterminées pour finalité de protéger le consommateur contre le déséquilibre contractuel entre lui et le professionnel. Dans certains cas, les professionnels peuvent imposer à la partie faible des clauses, qui génèrent un déséquilibre entre les droits et les obligations des contractants. Toutefois, la loi 31-08 permet à imposer un équilibre entre le fournisseur et le consommateur en luttant contre les clauses abusives.

Le mécanisme des clauses abusives est désormais introduit par la loi marocaine 31-08 édictant des mesures pour protéger le consommateur, comme l'une des mesures essentielles à laquelle s'est attiré le législateur, ce dernier a consacré un titre entier aux clauses abusives.

En effet, l'article 18 de la loi 31-08, distingue une liste indicative et non exhaustive de 17 clauses présumées abusives, à charge pour le fournisseur d'apporter la preuve contraire d'une part, et aussi de porter atteinte au droit du consommateur à un niveau ou un autre de la relation contractuelle, et crée par conséquence un déséquilibre entre le professionnel et le consommateur.

Cependant, le législateur n'a pas reconnu au consommateur la faculté de démontrer l'abus d'une clause mais plutôt au fournisseur de prouver l'absence de l'abus. Cependant, la rédaction de l'article 15 de la loi 31-08 apporte une protection moins efficace et insuffisante au consommateur en matière de preuve.

En ce qui concerne le pouvoir d'appréciation, La qualification de la clause abusive sera liée par l'existence de certains critères prévus par les articles 15 et 16 la loi 31-08.

Ainsi, le juge ne pourra pas utiliser la lésion pour apprécier un déséquilibre significatif, selon l'article 17 de la loi 31-08 le lui interdit expressément,

Le but du législateur a été, de prévenir que les clauses abusives ne soient utilisées par les consommateurs se plaignant d'avoir payé trop cher un bien ou une prestation de services déterminée<sup>4</sup>.

Le pouvoir d'appréciation du juge dans l'interprétation des clauses abusives ne se limite pas seulement lors de l'exécution mais également au moment de la conclusion du contrat, ainsi le caractère abusive entoure tous les événements pertinents ayant marqué la conclusion de la convention et doivent être pris en compte par le juge au moment de l'interprétation du contrat.

Toutefois, le législateur a également pris en considération la liberté contractuelle en limitant au juge de ne pas se prononcer sur la définition de l'objet du contrat. L'appréciation du juge du caractère abusive d'une clause sur le fondement de l'article 17<sup>5</sup> est possible si la clause portant sur l'objet du contrat n'est pas rédigée de façon claire et compréhensible.

Le législateur ordonne au juge de prononcer la sanction des clauses abusives, à travers la nullité des clauses abusives et l'astreinte judiciaire.

En effet, Le législateur donne au juge le pouvoir autre que celui de l'interprétation, en lui permettant cette fois-ci de prononcer la nullité des clauses d'un contrat valablement formé à chaque fois qu'il estime juste. Concernant le sort de l'acte de consommation, le législateur à protéger l'engagement des parties par la validité du contrat malgré la nullité des clauses abusives.

Cette solution apparait comme la meilleure protection de consommateur qui généralement n'a pas intérêt à la disparition du contrat, de ce fait le contrat sera maintenu et rééquilibré. L'éradication des clauses abusives présente une limite du principe de l'autorité de la chose jugée en vertu duquel l'effet de la nullité sera limité aux parties à l'instance.

Par ailleurs, le juge peut ordonner que la suppression de la clause abusive soit assortie d'une astreinte.

<sup>4</sup> M-P. WELLERSON, *La protection des consommateurs dans les opérations de crédit : Etude de droit comparé franco-brésilien*, thèse, Université de Grenoble, 2006, p.260.

<sup>5</sup> *La loi 31-08 édictant des mesures de protection du consommateur* dans son article 17 de dispose que « L'appréciation du caractère abusif d'une clause, au sens de l'article 16 ci-dessus, ne porte ni sur la définition de l'objet principal du contrat ni sur l'adéquation du prix ou de la rémunération au bien vendu ou au service offert pour autant que les clauses soient rédigées de façon claire et compréhensible ».

## I. Les mesures protectrices du consommateur au contrat de crédit immobilier

En dépit des mesures protectrices destinées à encadrer le crédit immobilier durant le processus contractuel, il n'est pas rare, une fois le contrat de crédit conclu, que l'exécution de ce dernier engendre de graves difficultés pour l'emprunteur qui ne peut plus faire face à ses obligations. Inversement, il arrive aussi que l'emprunteur se trouve, postérieurement à la conclusion du contrat de crédit immobilier, dans une situation financière plus avantageuse que celle qui était la sienne à cette époque et que, par conséquent, il souhaite accélérer le processus de son crédit en exécutant par anticipation son obligation de restituer.

### A. Les incidents d'un contrat de crédit immobilier

Le contrat de crédit immobilier ne s'exécute pas toujours dans les mêmes conditions initiales. Toutefois, la loi a pour objectif de protéger le consommateur en tous de ses états au cours de processus contractuel.

A cet effet, le législateur marocain a permis le désendettement conventionnel de l'emprunteur et il a protégé ce dernier en cas de défaillance.

Les parties du contrat peuvent procéder à la modification des stipulations du contrat de crédit durant l'exécution. La renégociation du prêt entraîne un formalisme particulier, tout d'abord la renégociation est souhaitable dans deux hypothèses, la première est celle où l'emprunteur trouve des difficultés financières, il cherche alors à renégocier les conditions d'exécution du contrat de prêt. Le prêteur peut accepter la modification du contrat qui peut porter sur le taux, la durée ou les échéances. Les établissements de crédit ont parfois intérêt à accorder une décharge de la dette de l'emprunteur dans le but d'éviter une procédure de surendettement qui leur sera défavorable<sup>6</sup>.

La seconde hypothèse est le résultat de la forte baisse des intérêts, dans ce cas les emprunteurs qui avaient déjà conclu à des taux élevés cherchent à bénéficier de leur baisse. Par conséquent, le législateur marocain à encadré la modification du crédit qui doit être effectuée sous forme d'un avenant. Ce dernier doit comprendre certaines mentions, le législateur distingue ainsi selon que le contrat de prêt modifié est à taux variable, ou à taux fixe.

Ainsi, la modification doit faire l'objet d'un écrit afin de permettre au consommateur de mesurer le degré de bouleversement qui affectera son contrat de prêt.

Il est à noter que la réception des informations, l'emprunteur dispose d'un délai de réflexion de 10 jours. Cette exigence alourdit parfois le mécanisme de renégociation, mais ce délai reste dans l'intérêt de l'emprunteur, dans la mesure où les modifications, bien qu'elles soient dans l'intérêt de ce dernier, il se peut que l'établissement de crédit modifie les prévisions initiales du contrat de crédit.

L'article 132 de la loi 31-08 a reconnu le droit à l'emprunteur de rembourser par anticipation, tout ou partie du crédit immobilier. Toutefois, cet article autorise simplement les établissements de crédit à introduire une clause selon laquelle sont interdits les remboursements inférieurs ou égaux à 10% du montant initial de la somme empruntée, sauf s'il s'agit du solde.

Le droit au remboursement anticipé avait été reconnu au débiteur avant la loi 31-08, par le droit commun marocain. D'ailleurs, la faculté du remboursement est expressément conditionnée. Cette faculté n'est permise que d'après l'article 876 du DOC<sup>7</sup>.

Par conséquent, les établissements de crédit fixent une indemnité de paiement par avance du prêt, ce qui constitue un frein au droit au remboursement anticipé.

L'indemnité de remboursement anticipé a fait l'objet de certaines controverses doctrinales basées sur le terrain de sa validité car les clauses qui prévoient une telle indemnité sont, d'une façon général, dénuées de cause et devraient par conséquent être annulées, et dans le cas où le consommateur est obligé de les accepter, elles doivent être considérées comme clauses abusives et pourtant doivent être réputées non écrites car en effet, la rémunération du prêteur ne s'explique que par l'immobilisation de la somme empruntée et les risques de

<sup>6</sup> S. PIEDELIEVRE, *droit de la consommation*, 2<sup>e</sup> éd, Economica, Paris, 2008, p.291.

<sup>7</sup> L'article 876 du *DOC* dispose que : « que lorsque les intérêts stipulés dépassent le maximum des intérêts conventionnel, le débiteur a le droit de rembourser le capital après une année de la date du contrat; toute clause contraire est sans effet. Il doit, toutefois, prévenir le créancier au moins trois mois à l'avance, et par écrit, de son intention de payer. Cet avis emporte de plein droit renonciation au terme plus long qui aurait été convenu »

remboursement. Mais en cas de remboursement anticipé, cette rémunération n'aurait donc plus de raison d'être<sup>8</sup>.

En effet, le droit de la consommation confère à l'emprunteur défaillant plusieurs prérogatives en vue de le protéger contre le surendettement.

L'intervention du législateur en matière d'octroi du délai de grâce a pour finalité d'assurer le paiement de crédit sans procéder à la poursuite judiciaire. Le but de ce mécanisme est de rembourser la dette au terme du délai de suspension accordé par le juge. La législation consumériste reste muette sur la question de pénalité en cas de retard de paiement.

## B. Les moyens pour trancher les litiges

En cas de différend entre les parties du contrat de crédit immobilier, il existe deux voies soient devant les tribunaux étatiques, soient le recours extrajudiciaire de règlement des litiges.

L'accès à la justice en cas de conflits exposant le consommateur et le professionnel est assez souvent faible pour plusieurs raisons. Cependant, Le législateur cherche à favoriser l'accès à la justice étatique par une réforme législative en la matière.

Le recours à la justice est un mécanisme qui permet au consommateur de défendre ses droits. Cependant, le consommateur s'abstient souvent de recourir à la justice pour plusieurs raisons. Il est utile de les regrouper notamment par deux motifs :

Des motifs subjectifs L'aspect psychologique et socioculturel du consommateur sont généralement l'uns des entraves les plus connus auxquels les consommateurs doivent faire face<sup>9</sup>. Le consommateur trouve une grande difficulté lorsqu'il entamer une procédure contre un établissement vue la complexité du système judiciaire et son formalisme, ce qui les fait préférer de ne pas poursuivre les professionnels. Ainsi, les consommateurs ne connaissent pas tous leurs droits qui sont garantis par la loi face aux professionnels en raison du manque d'information du langage juridique. Par ailleurs, ils ne recourent pas à la justice pour défendre leurs droits.

Les associations du consommateur peuvent jouer un rôle majeure sur la vie quotidien du consommateur, ils ont une mission de sensibilisation et de prévention, ils peuvent aider les consommateurs dans les litiges et ester en justice dans les cas des pratiques commerciales trompeuses.

La recevabilité de l'action collective dépend d'une part sur la qualité des associations reconnues habilitées à ester en justice, et d'autre part sur l'objet d'intérêt collectif des consommateurs.

Le législateur marocain a institué le monopole d'exercice l'action en justice qu'a certaines associations. Il est à noter que pour que l'association ester en justice doit obligatoirement reconnue d'utilité publique<sup>154</sup> de la loi 31-08 peuvent former des actions en justice.

Cependant, Les associations peuvent ester en justice, cela nécessite une autorisation spéciale de la partie compétente.

Toutefois, l'article 145 de la loi 31-08 renvoi à la personnalité morale de l'association qui exige explicitement l'objet statutaire en la protection des intérêts du consommateur. De ce fait les associations doivent se limiter dans le champ de leur objet statutaire.

La loi 31-08 dans son article 157 les actions ayant pour objet l'intérêt collectif sont désormais l'action civile et l'action en cessation d'agissement illicites et en suppression de clauses illicites ou abusives.

Les modes extra-judiciaires Arbitrage et médiation présentent une solution plus favorable pour le consommateur et lui permet d'éviter le recours au juge. Il n'est par conséquent que ces modes soient développés en matière consumériste.

L'importance de la médiation entre l'établissement de crédit et l'emprunteur. Le législateur exige dans l'article 111 de la loi 31-08, la médiation est une solution entre le débiteur et l'emprunteur en cas de non paiement, résultant de la perte du travail à cause d'un licenciement ou d'une situation sociale imprévue. L'intérêt pour le législateur de privilégier la voie de la médiation, c'est que cette dernière présente pour le consommateur un avantage en raison de sa gratuité et sa rapidité.

<sup>8</sup> S. Pidelièvre, op.cit., P. 295.

<sup>9</sup> M-J AZAR-BAUD, *les actions collectives en droit de la consommation : Etude de droit français et argentin à la lumière du droit comparé*, Dalloz, 2013.

Banque Al Maghrib encourage le recours au dispositif de la médiation bancaire pour une bonne protection du consommateur face aux établissements de crédit, ces modalités sont régies par une circulaire de Wali Bank Al Maghrib après l'avis du comité des établissements de crédit, le circulaire encadre le processus de la médiation bancaire dès le début du processus jusqu'à la fin, il protège aussi le consommateur bancaire par des garanties et des mécanismes en faveur du consommateur.

Le règlement de la CMMB oblige tout établissement bancaire à informer sa clientèle de l'existence du dispositif de la médiation bancaire et des avantages qu'il procure,

En cas de litige le client commence tout d'abord par la saisine du service clientèle de la banque, avant de contacter le médiateur, le client forme une réclamation auprès du médiateur en cas ou le litige n'est pas réglé avec l'établissement concerné.

Dans des situations bien précis qui détermine les cas d'intervention du médiateur et conformément a l'article 4 de CMMB, ainsi au crédit de la consommation, l'article 111 de la loi 31-08 prévoit que l'établissement de crédit ne peut ester en justice qu'après une opération de médiation , dans le cas ou l'arrêt de paiement résulte d'une perte d'emploi , maladie ou pour une situation sociale imprévisible.

Le délai de forclusion ne commence à courir qu'après l'échec de la médiation. et l'emprunteur ne supporte aucun intérêt de retard ou frais résultant de la dite opération.

Le recours à la justice ne s'effectue donc pas de façon automatique juste après le non-respect de l'emprunteur de ses engagements, le prêteur doit plutôt passer obligatoirement par la médiation, dont bénéficie le consommateur,

Toutefois, le médiateur traite les litiges liés à l'exécution d'un contrat de crédit à la consommation notamment dans le cas d'un arrêt du paiement des échéances du crédit résultants d'une situation sociale ou économique difficile, et en seconde lieu l'irrecevabilité de la demande. L'établissement a un délai de 8 jours pour déclaré la recevabilité de la demande de médiation, en cas de non réponse de l'établissement dans ce délai, la demande est considéré comme recevable.

Le détail de la procédure devrait être précisé par le dispositif de médiation, notamment le traitement des demandes de médiation et la durée de mandat du médiateur.

Lorsque le dossier est prêt, le médiateur doit l'étudier et trouver une solution amiable au litige dans un délai n'excédant pas deux mois à compter de la date de dépôt de la réclamation auprès de lui, avec possibilité d'allonger ce délai, sur la base du consentement écrit des parties au différend.

Après avoir transmis tous les documents au médiateur, ce dernier les examine, et propose une solution écrite, à signer par les deux parties, et la signature du client doit être attestée.

Dans le cas ou les parties trouve un accord conventionnel, le médiateur rédige un projet de transaction, Il en fait accord dit l'accord transactionnel, c'est un document de transaction combine les faits, le résumé de l'accord et la solution convenu par les deux parties pour mettre fin aux conflits, ce document doit être signé par les deux parties et le médiateur, les parties s'engagent à appliquer les termes de la convention du médiateur.

Toutefois, en cas de non-aboutissement le médiateur délivre un document de non transaction et les parties peuvent recourir à la justice ou à l'arbitrage.

Dans le cas ou une partie a rejeté la solution présentée par le médiateur, un procès-verbal doit en être dressé et les établissements bancaires doivent donner leur accord à la proposition soumise par le médiateur.

Les Etablissement de crédit favorise les modes alternatives de règlement de litige afin d'éviter d'ester en justice, ces modes garanties le maintien des rapports contractuelle.

## Bibliographie

1. P. Ancel, « Force obligatoire et contenu obligationnel du contrat », RTD civ., 1999, p. 796.
2. Yannick Le Magueresse, « Des comportements fautifs du créancier et de la victime en droit des obligations », Ed, Presses universitaires d'Aix-Marseille, 2018, p 221.
3. I. ALVEREZ, Essai sur la notion d'exécution contractuelle, éd L'harmattan, 2017, p.180.
4. Dahir (9 ramadan 1331) formant Code des obligations et des contrats (B.O. 12 septembre 1913)

5. M-P. WELLERSON, La protection des consommateurs dans les opérations de crédit : Etude de droit comparé franco-brésilien, thèse, Université de Grenoble, 2006, p.260.
6. La loi 31-08 édictant des mesures de protection du consommateur.
7. S. PIEDELIEVRE, droit de la consommation, 2e éd, Economica, Paris, 2008, p.291.
8. M-J AZAR-BAUD, les actions collectives en droit de la consommation : Etude de droit français et argentin à la lumière du droit comparé, Dalloz, 2013.