

## Carte de client-e-s

Une seule carte - de nombreux avantages - carte clients. Cette publicité est certainement juste pour les personnes n'ayant pas de soucis d'argent, mais elle pourrait également s'intituler « une seule carte et de nombreux ennuis » pour les personnes ayant des soucis d'argent. L'exemple ci-après peut vous le démontrer. Les cartes client-e-s de Manor et ses partenaires, Fly, Globus, Coop et autres distributeurs et distributrices fonctionnent pratiquement de la même manière.

Vous obtenez un rabais de 10 %, si vous avez une carte clients. Voilà une offre alléchante ! Vous avez justement mal au rein car votre matelas a plus de 10 ans. Vous pouvez acquérir un excellent matelas d'une valeur de fr. 400.- pour fr. 360.- La chance de votre vie ! Vous remplissez donc la demande de la carte clients.

Vous êtes consciencieux ou consciencieuse et vous commencez à lire les conditions générales d'assurance. Comme c'est un peu rébarbatif après deux ou trois lignes, vous ne lisez plus que les titres des paragraphes.

Ensuite, vous découvrez les conditions générales du contrat de la carte clients. Dix paragraphes, sans titre, écrit en tout petit, viennent à bout de votre patience. Vous décidez de faire confiance. Et vous pensez que le magasin est une grande entreprise qui doit faire correctement les choses... Le temps presse.

L'exemple ci-après a été tiré de la réalité. Seuls quelques détails ont été modifiés.

Nous supposons dans cet exemple que l'examen de solvabilité pour vous accorder la carte clients a été fait selon les règles de l'art, soit selon les dispositions applicables de la loi sur le crédit à la consommation .

La carte de client-e-s est accordée par Clients SA (nom fictif), pour une entreprise qui gère beaucoup de cartes de client-e-s.

En principe, vous pensez pouvoir payer à la fin du mois. Malheureusement, vous ne pouvez pas payer la facture car vous avez un retard de loyer et vous risquez une expulsion de votre appartement. Vous craignez d'avoir des ennuis à cause de la facture impayée de Clients SA.

Alors avec un ami, vous relisez attentivement les conditions générales.

Vous découvrez, les passages suivants :

- « paiement d'au moins 10% du dernier solde débiteur de votre compte au minimum fr. 60.- jusqu'à la fin du mois au cours duquel la facture a été émise. Pour ce mode de paiement ainsi que pour les arriérés, nous vous facturons un intérêt mensuel de 1.17% (**intérêt annuel effectif de 15 % sur le montant encore impayé**) ».
- « En signant le ticket de caisse ou en composant votre code NIP», s'il est demandé, vous reconnaissez le débit de votre compte et la dette qui en résulte ». Plus de souci pour Clients SA, elle a une reconnaissance de dette de votre part et pourra ainsi requérir des mesures d'encaissement contre vous.

Et vous lisez encore :

« Clients SA a mandaté certaines sociétés tierces pour l'exécution des prestations de Clients liés à la carte clients. Par la présente, vous consentez à ce que Clients SA transmette les données personnelles nécessaires à cette fin à ces sociétés tierces ».

Voilà qui est bien exprimé, mais cela signifie concrètement que Clients SA demandera à une société de recouvrement, dont le nom se termine généralement par Inkasso ou Justitia, d'encaisser la somme due à sa place. Inkasso exigera de vous des frais supplémentaires. Ces frais supplémentaires doivent être normalement assumés par le ou la créancière mais Inkasso, sous couvert de la légalité en invoquant l'article 106 du Code des obligations, en demande le paiement au débiteur ou à la débitrice (donc vous).

### **Et voilà ce qui risque de se passer en cas de non paiement**

Bon gré, mal gré, vous obtenez un délai de paiement d'une année, car vous espérez pouvoir payer, mais malheureusement, ce ne sera pas le cas. Clients SA vous enverra le décompte suivant :

La facture initiale de	fr.	360.-
Des intérêts de 15 % pour une année	fr.	54.-
<b>Total dû à Clients SA</b>	<b>fr.</b>	<b>414.-</b>

Vous êtes toujours dans l'impossibilité de payer, Clients SA mandate une société tierce, soit une Inkasso, pour l'encaissement de la somme due.

Vous n'avez toujours pas les moyens de payer, car votre enfant est tombé malade, et vous avez beaucoup de soucis et de charges supplémentaires. Vous devez vous rendre chaque week-end de Genève à l'Insel Spital à Berne. Comme vous ne pouvez pas proposer un arrangement de paiement à Inkasso, elle vous enverra peut-être trois rappels et une sommation de payer. Elle vous menace de vous mettre en poursuites. Inkasso vous enverra alors le décompte suivant :

Le montant de la facture de Clients SA	Fr. 414.00
Intérêts	Fr. 77.70
Dommages supplémentaire selon art. 106 CO	Fr. 152.00
<b>Total à payer à Inkasso</b>	<b>Fr. 643.70</b>

Inkasso envoie une réquisition de poursuite à l'Office des poursuites et vous recevez un commandement de payer.

Mais, entre-temps, vous avez appris d'une amie que vous pouvez former opposition au commandement de payer pour les frais demandés par Inkasso. Suite à cette opposition partielle, Inkasso vous menace et vous envoie une lettre avec le contenu suivant : Payez votre dû, sans quoi nous devons nous adresser au ou à la juge.

L'intervention de ce dernier vous coûtera au minimum fr. 500.- de frais complémentaires. » **Ne signez jamais une reconnaissance de dettes par rapport à Inkasso comprenant leurs frais.** Car avec cette reconnaissance de dettes, Inkasso pourra intenter une poursuite contre vous. Si vous faites opposition, Inkasso pourra faire valoir la reconnaissance de dettes devant le ou la juge. Il ne vous restera plus alors comme possibilité que d'intenter une action en justice afin de prouver que les frais demandés par Inkasso sont injustifiés. La facture totale qui s'élève actuellement à fr. 714.70 et se compose de la manière suivante :

Facture d'Inkasso	Fr. 643.70
Frais de poursuite	Fr. 51.00
Frais de conseil juridique	Fr. 20.00
<b>Solde en faveur d'Inkasso</b>	<b>Fr. 714.70</b>

Voilà comment une facture peut doubler en peu de temps ! La somme à payer du super matelas de fr. 360.- est devenue fr. 714.70.

Vous devez vous battre. La somme que vous devez payer s'élève à fr. 414.- car elle découle des conditions générales du contrat que vous avez signé avec Clients SA. A tout moment, vous pouvez toujours leur proposer un arrangement de paiement par rapport à cette somme. Pour le reste, vous devez tout au plus payer des intérêts et des frais de poursuites. Inkasso continuera à vous menacer et à vous intimider. Elle vous téléphonera même à la maison.

Source : Caritas Fribourg, Service gestion de dettes et désendettement