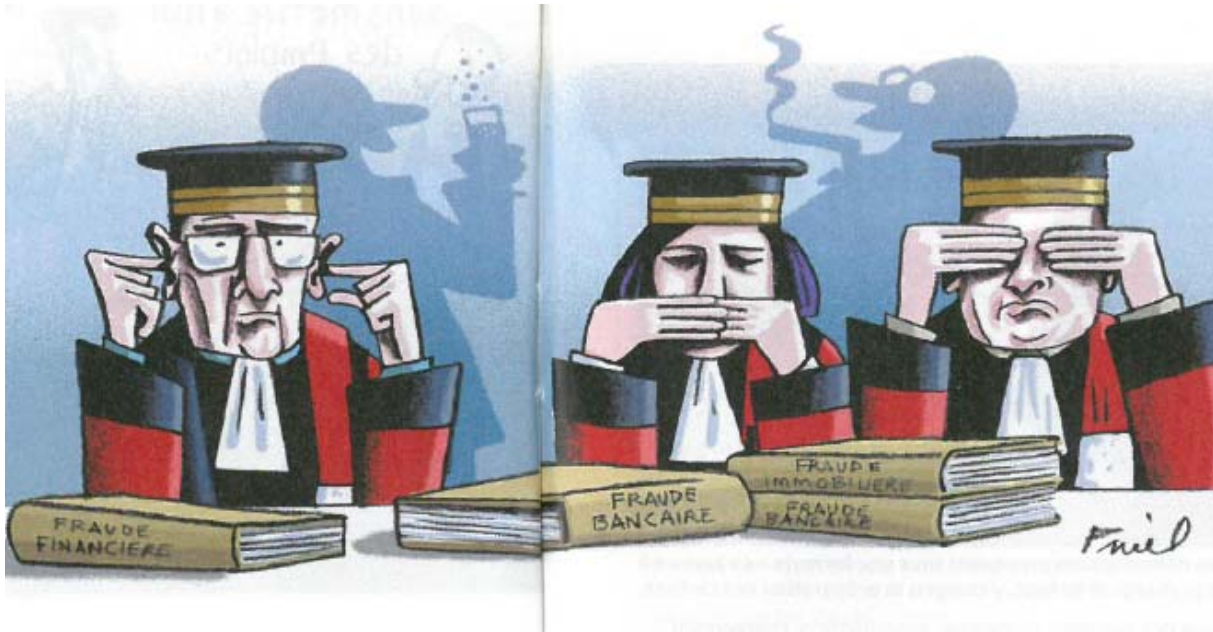


## Litiges économiques - Trop d'impunité !

Face aux comportements douteux des professionnels, la riposte des autorités et de la justice n'est pas toujours à la hauteur des préjudices causés aux consommateurs. C'est notamment vrai dans le domaine bancaire.



Publicités mensongères, fraudes alimentaires, arnaques de masse, placements financiers trompeurs, escroqueries immobilières... de tels comportements pénalisent des milliers de consommateurs et peuvent donner lieu à des poursuites pénales, avec à la clé de la prison, une amende et des dommages-intérêts à verser aux victimes. Mais, en pratique, comment de tels faits sont-ils traités ? Cherche-t-on vraiment à les débusquer et en a-t-on les moyens ? Pour tout dire, les enjeux économiques primeraient-ils sur le respect du droit ? Autant de questions qui méritent d'être posées, notamment quand des banques sont mises en cause.

### Bras armé... bien désarmé

Ils représentent le bras armé de l'État en matière de consommation. Trois milliers d'inspecteurs de la DGCCRF (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes) sont chargés de traquer les pratiques douteuses des fabricants et commerçants vis-à-vis des particuliers. Une vaste besogne : tous les secteurs (alimentation, électroménager, téléphonie mais aussi finance, tourisme, etc.) sont concernés.

Les services de la DGCCRF possèdent une arme redoutée des entreprises : le procès-verbal (P-V), transmis au procureur de la République, qui peut déboucher sur des poursuites judiciaires. Malgré cela, de nombreux agents déplorent les « trous noirs » du dispositif... **Plus l'entreprise est d'envergure, plus les P-V auraient tendance à moisir dans les tiroirs.** Un ancien inspecteur du SNE (le service national d'enquête de la DGCCRF, en charge des affaires les plus importantes) n'hésite pas à évoquer les pressions hiérarchiques exercées dans l'emblématique

affaire de la « vache folle » : « *Au SNE, dès 1985, on avait dénoncé le risque lié aux farines animales. On avait repéré depuis un moment certaines pratiques des usines d'équarrissage concernant les graisses animales. Comme des supérieurs hiérarchiques bloquaient toute transmission d'informations, nous avons dû nous-mêmes saisir le procureur.* » Plus récemment, plusieurs « blocages » ont eu lieu dans le secteur financier. C'est le cas dans l'affaire des placements Doubl'Ô Monde proposés par la Caisse d'épargne. La promesse était alléchante : « *Doublez votre capital en toute sécurité.* » Au final, de nombreux clients ont vu leur mise de départ se réduire de 10 à 15 %. Après le dépôt de plusieurs plaintes de particuliers et de l'**UFC-Que Choisir**, la DGCCRF est chargée d'enquêter. En 2010, celle-ci remet son rapport au parquet de Paris. Bien que les inspecteurs fassent état de pratiques déloyales et de publicité trompeuse, le procureur décide de ne pas renvoyer la banque devant le tribunal correctionnel. Mais il réclame une instruction supplémentaire. Quatre ans ont passé. Rien n'a bougé. Au palais de justice, la réponse ne change pas : « *L'affaire est en cours.* »

### **Effectifs insuffisants**

Les [victimes des prêts Helvet'immo](#) commercialisés par une filiale de BNP Paribas (emprunt en francs suisses remboursable en euros) attendent toujours, eux aussi, les résultats de l'enquête menée en 2012 par la DGCCRF. Ces prêts, vendus comme « sûrs », se sont révélés de véritables pièges lorsque le capital restant dû s'est mis à grimper... en même temps que le franc suisse. Le rapport de la DGCCRF sommeille depuis deux ans au ministère de l'Économie et des Finances. Les avocats des plaignants insistent pourtant pour qu'il soit publié... En vain.

Il faut dire que la « circulaire Fillon » de 2009, prise dans le cadre de la Révision générale des politiques publiques (RGPP) n'a pas arrangé les choses. Dans chaque département, la répression des fraudes a été fondue dans une même direction où l'on retrouve notamment les services vétérinaires. Une fusion qui s'est accompagnée d'une baisse des effectifs. Sur l'ensemble du territoire, ceux de l'ancienne direction de la consommation et des fraudes sont ainsi passés de 3 500 à 3 000 agents entre 2010 et 2013. Dans 48 % des départements, les personnels chargés de traquer les manquements des professionnels sont moins de dix. Résultat, **de nombreux inspecteurs dénoncent la disparition progressive des actions sur initiative**, c'est-à-dire basées sur leurs propres constatations et non sur des plaintes de particuliers. « *En interne, on appelle "bûchettes" les affaires sans importance. Et on demande de plus en plus aux agents d'amasser des "bûchettes", au détriment d'affaires plus conséquentes mais très chronophages, qui plombent les statistiques...* », affirme Michel Garcin, délégué syndical FO à la DGCCRF. Certes, en début d'année, le gouvernement a annoncé un accroissement des effectifs de la DGCCRF. Mais, dans un contexte de réduction du nombre des agents publics, l'effort reste modeste : seuls 15 recrutements sont programmés. Cela ne suffira pas à dissiper les craintes. « *On attend le drame pour intervenir. Les avertissements ne suffisent pas. Y compris dans le domaine alimentaire* », s'alarme une inspectrice d'une DDPP (direction départementale de la protection des populations, les ex-directions départementales de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes) du Sud-Ouest.

Autre souci pour les inspecteurs : dans les régions et départements, ils sont désormais **placés sous l'autorité du préfet** et non plus sous celle de la Direction

générale de la consommation au ministère de l'Économie. Un non-sens pour les organisations syndicales, qui mettent en avant les **risques de « conflits d'intérêts »**. *« Le préfet n'est pas la bonne personne pour veiller à la protection des consommateurs, notamment lorsque des entreprises locales importantes sont en cause. Le préfet est en effet garant de l'intérêt public et, à ce titre, chargé du maintien de l'ordre public et de la préservation de l'emploi... Or ces missions sont parfois très difficiles à concilier avec la protection du consommateur »*, reproche Michel Garcin.

### **Autorités de tutelle juges et parties**

Le syndrome du « rapport enterré » sévit apparemment aussi du côté des diverses autorités de tutelle créées au fil du temps. Ces institutions surveillent des marchés spécifiques : alimentaire pour l'Afssa, financier pour l'AMF, bancaire pour l'ACPR, téléphonie pour l'Arcep (1)... Ainsi, dans l'affaire des prêts Helvet'immo en francs suisses, les services de l'ACPR ont eux aussi mené l'enquête. Le rapport aurait identifié des pratiques répréhensibles. Mais l'autorité ne voudra jamais communiquer les noms des établissements concernés, ni prononcer la moindre sanction.

Dans [l'affaire Apollonia](#), autre scandale immobilier et financier, la carence de l'autorité est tout aussi patente. En 2012, l'ACPR est destinataire d'une lettre de 17 pages adressée par l'avocat des victimes. Aucune réponse. Après relance du collectif de plaignants, une brève lettre de l'autorité explique qu'il n'y a pas d'affaire. L'ACPR ne fera pas d'enquête. En 2012, trois banques ont pourtant été mises en examen par le TGI de Marseille.

Il est vrai que la double mission de certaines autorités de tutelle, particulièrement dans le secteur financier, peut virer au conflit d'intérêts. Notamment lorsqu'il s'agit de protéger à la fois le consommateur et l'image du secteur qu'elles surveillent. **Sans compter les allers-retours permanents entre le monde bancaire et les pouvoirs publics**, ce qui ne manque pas d'alimenter la controverse. On a ainsi récemment vu un responsable de la banque suisse UBS (mise en cause pour avoir démarché des clients français, afin de leur proposer un programme d'optimisation fiscale) nommé à la commission des sanctions de l'AMF !

Procédures sans fin, décisions incohérentes ou contradictoires, revirements inattendus... le chemin du consommateur devant la justice est long, semé d'embûches. Et trop souvent ne débouche pas. *« Dans certaines affaires, essentiellement financières et bancaires, l'appareil d'État travaille pour sauvegarder un certain système. On peut alors constater une proximité entre la chancellerie, le ministère des Finances, le service des hypothèques, le notariat... »*, s'insurge Jacques Gobert, avocat du collectif [Asdevilm](#), dans l'affaire Apollonia. Un constat qui n'est pas très loin de celui de Daniel Richard, autre avocat spécialisé dans la défense des épargnants. *« L'impunité est proportionnelle à la taille des banques, estime-t-il. On en est encore à l'âge de pierre de la défense des épargnants. »* Pour les deux professionnels, certaines décisions de justice ne peuvent se comprendre qu'à cette aune.

Illustration avec l'arrêt de la Cour de cassation de 2002 avalisant la pratique des banques de s'affranchir de la loi de 1996 (un texte qui les oblige à insérer des tableaux d'amortissement dans les offres de prêt). La Cour de justice européenne,

saisie suite à cette décision, condamnera la France. Qu'importe, les parlementaires adopteront une loi rétroactive qui valide la pratique des banques! *« L'État a tout simplement justifié sa position par l'intérêt général et la nécessité de sauvegarder le système économique français... On voit bien par quel biais et selon quels arguments des pressions peuvent s'exercer »*, commente Jacques Gobert.

Dans l'affaire des prêts Helvet'immo en francs suisses vendus par BNP Paribas, une autre incongruité juridique a vu le jour. En 2013, une loi est venue condamner la vente aux particuliers de prêts dans des devises étrangères si leurs revenus ne sont pas dans cette devise. Malgré cette interdiction législative et six ans après le lancement des premières plaintes, aucune des victimes n'a vu le commencement d'une indemnisation! Interrogé sur l'affaire par Pascal Cherki, député PS, Benoît Hamon, à l'époque ministre en charge de la Consommation, avait répondu dans une lettre que s'est procurée l'avocat des parties civiles, Charles Constantin-Vallet: *« À la lumière des constats effectués et compte tenu de la mise en place d'un dispositif adapté de médiation par BNP Paribas Personal Finance, il n'a pas été envisagé d'action contentieuse à l'égard de l'établissement (...) L'enquête de la DGCCRF montre que les établissements de crédit ont commercialisé des prêts en francs suisses essentiellement à des particuliers percevant leurs revenus dans la monnaie helvétique, ce qui ne présente pas de risque de change pour ceux-ci. »* En réalité, la majorité des victimes étaient bien rémunérées en euros!

### **Désintérêt de la justice ou pressions**

Cela étant, il ne faut pas soupçonner un ministre conciliant derrière toutes les décisions de justice défavorables aux consommateurs. C'est également une question « de culture ». En matière d'arnaques au dépannage à domicile, par exemple, les plaintes sont nombreuses, les poursuites et condamnations plus rares, *« même si le dossier est étayé »*, note le président d'une association locale de l'UFC-Que Choisir. Gestion des priorités, manque de motivation pour ce type de faits qui, bien que pouvant être répréhensibles d'un point de vue pénal, se rapprochent davantage d'un litige civil... quelques-unes des raisons qui expliquent cette timidité judiciaire. Qui vaut d'ailleurs dans bien d'autres domaines, comme les fraudes à la carte bancaire, autre délinquance économique de masse. On ne prend d'ailleurs plus les plaintes des victimes. La loi obligeant les banques à les indemniser, leur préjudice est de fait réparé. La victime n'est, dès lors, plus vraiment une victime. Drôle de manière de voir les choses. Et pendant ce temps, les escrocs à la carte bancaire s'en donnent à cœur joie!

En matière économique, **il faut aussi compter avec les curieuses influences qui s'exercent sur certains dossiers**, par exemple quand des personnalités locales sont impliquées de près ou de loin. Et cela touche particulièrement des projets immobiliers qui virent à la catastrophe. Les enquêtes s'embourbent, les procédures s'éternisent. En août 2013, *Que Choisir* publiait un article sur une opération menée à Saint-Laurent-Blangy (62) sous le régime de la Vefa (vente en état futur d'achèvement) et qui n'avait pas pu être conduite à terme, le promoteur ayant mis la clé sous la porte. La brigade financière de Lille, chargée des investigations, avait relevé plusieurs irrégularités. Ses conclusions auraient dû conduire à l'ouverture rapide d'une information judiciaire (désignation d'un juge d'instruction). Il aura fallu de longs mois avant que cela ne soit fait. Depuis, le dossier dort au palais de justice de Lille. *« Je ne sais pas ce qu'on attend. Est-ce parce que, entre autres personnes*

*influentes, un notaire est susceptible d'être mis en cause que cela traîne ? Pendant ce temps, nous continuons de rembourser des prêts pour des logements qui ne sont pas finis et qui sont laissés à l'abandon», s'insurge Patrick Vergeot, l'un des propriétaires lésés, qui se bat pour que la justice fasse son travail. Difficiles à démontrer, de telles pressions seraient, pour plusieurs observateurs, plus nombreuses qu'on ne l'imagine. Mais les révéler au grand jour exige opiniâtreté et courage (voir ci-dessous "**Juges : confusion des genres**").*

### **Incompréhension de certains magistrats**

Évidemment, la loyauté et la bonne volonté de la justice ne doivent pas être forcément mises en cause quand un dossier bloque, quand sa réaction tarde. Il arrive que le juge n'ait tout simplement pas perçu l'aspect déloyal de la pratique commerciale lorsque l'affaire est complexe, en particulier pour les litiges financiers. Le consommateur peut ainsi se trouver face à des décisions de justice radicalement opposées dans des affaires strictement identiques. **Le scandale des prêts « non capés » du Crédit foncier en est un parfait exemple.** Dans cette affaire de « subprimes à la française », la banque a vendu à quelque 150 000 emprunteurs des prêts à taux variable très risqués en vantant leur sécurité. Une habile confusion était notamment entretenue entre taux d'intérêt et mensualité, laissant croire que les deux étaient plafonnés. En réalité, seule la seconde l'était. **En province, cette confusion n'a pas été perçue par un certain nombre de juges, qui n'ont pas considéré les pratiques de la banque comme frauduleuses...** Pourtant, le 21 janvier 2010, le Crédit foncier admettait lui-même devant le tribunal de grande instance de Créteil, au terme d'une procédure de reconnaissance préalable de culpabilité (CRPC) « *s'être rendu coupable de pratique commerciale trompeuse sur les qualités substantielles des prêts commercialisés entre le 1<sup>er</sup> juin 2005 et le 31 décembre 2007, les consommateurs ayant été induits en erreur sur la prétendue existence d'une sécurisation du taux d'intérêt de leur prêt* ». La banque a été condamnée à une amende de 50 000 € et au versement de 10 000 € de dommages-intérêts à l'UFC-Que Choisir, partie civile, pour le préjudice subi par la collectivité des consommateurs.

Un ancien directeur de l'autorité de tutelle des marchés financiers (la Commission des opérations de Bourse, ou COB, devenue AMF) confie : « *Avant la création du pôle financier au parquet de Paris, de nombreuses transmissions de l'autorité de tutelle sur des infractions de délits d'initiés et de manipulation de cours étaient classées sans suite... Le procureur ne comprenait pas le fond du problème. La création du pôle est une avancée réelle.* » Mais il reste du chemin pour améliorer l'indemnisation des victimes. En 2012, un rapport interne de l'AMF (rapport Delmas-Marsalet) demande que les informations sur les pratiques répréhensibles que l'institution aurait pu recueillir soient transmises à la justice, afin de faciliter l'établissement de la preuve par les particuliers. La préconisation n'a pour l'instant été suivie d'aucun effet. Ainsi va le traitement de ces affaires économiques qui laissent dans leur sillage des consommateurs désemparés. Faute de réelle volonté politique pour que cela change ?

### **DGCCRF : Tout va très bien, madame la marquise**

« Tout ça, pour ça ! », c'est un peu le leitmotiv des policiers, qui se plaignent régulièrement des suites que le monde judiciaire donne à leur travail. Qu'en est-il du



côté des services de la répression des fraudes ? Interrogé il y a quelques mois par *Que Choisir* sur la manière dont la justice traitait les enquêtes sur les abus liés au dépannage à domicile, le directeur de la DDPP (Direction départementale de la protection des populations) de Paris vantait « *la parfaite entente et collaboration avec les services du procureur en la matière* ». Tout va bien, donc. Mais, dans une administration où la communication est pour le moins verrouillée, rares sont les agents à vouloir s'exprimer sur le sujet sensible des suites que la justice donne à leurs P-V. Un flou que ne semble pas en mesure de lever Nathalie Homobono, à la tête de la DGCCRF. Le 11 février dernier, elle présentait le bilan de son administration aux côtés de Benoît Hamon, le ministre alors en charge de la Consommation. « *Toutes les procédures que nous menons et qui le méritent reçoivent une réponse pénale, notamment grâce au système de la transaction autorisée par notre droit* (c'est l'administration qui fixe les obligations de la transaction avec l'accord du procureur, nldr), répondait-elle à une question de *Que Choisir*. *Cela va plus vite qu'une procédure classique et ça évite les classements sans suite. Maintenant, comme la décision n'est pas rendue publique, il n'y a pas le côté infamant d'un jugement. Nous souhaitons toutefois qu'il y en ait un pour les gros dossiers, pour que cela fasse avancer le droit, pour qu'il y ait un effet dissuasif.* » Une déclaration qui laisse la porte ouverte à plusieurs interprétations.

### **Juges : Confusion des genres**

#### **Il arrive que ce soit les magistrats eux-mêmes qui perturbent le cheminement d'une procédure. Cas « exemplaire » à Béziers.**

C'est son petit plaisir, sa petite provocation. Tous les jours ou presque, Hubert Van Den Torren, à la tête d'une société de réfrigération, vient prendre son café en terrasse en face du palais de justice de Béziers (34) dans lequel il a entrepris, lui, le simple citoyen, de provoquer un grand nettoyage ! La justice locale est en émoi : sur la cinquantaine de magistrats, quatorze devraient quitter prochainement le tribunal de grande instance (TGI), et pas tous à leur demande ! La genèse de l'affaire remonte à 2006, lorsque Hubert Van Den Torren se rend compte qu'un industriel local a copié un brevet portant sur une caisse frigorifique mobile de son invention. Il proteste, annonce qu'il va attaquer en justice. De bonnes âmes le lui déconseillent. Mais, fort en gueule, il persiste.

En 2007, l'huissier mandaté dans le cadre de cette procédure reçoit à son étude un curieux appel. Au bout du fil, Brigitte Deville, vice-présidente du TGI de Béziers. Elle n'est pas en charge du dossier mais s'enquiert de son avancée, tout en précisant qu'elle a des liens cordiaux avec l'industriel attaqué par Hubert Van Den Torren (2). Ce dernier, informé par l'huissier, monte alors sur le ring. Il fouine, se renseigne, enquête. Et découvre que la juge et son mari, Patrice Deville, avocat général à la cour d'appel de Montpellier (34), traînent derrière eux plusieurs casseroles. Car diverses sources, dont une dizaine de magistrats, vont fournir au chef d'entreprise des informations sur le comportement affairiste du couple. Propriétaire d'un château (qu'il aurait équipé avec des radiateurs en fonte récupérés au palais de justice de Béziers), on le retrouve impliqué dans plusieurs réseaux ou associations de même que dans divers investissements immobiliers (par exemple, achat d'une parcelle dans une zone protégée en Camargue). Certains l'accusent même de « tenir la ville ». « *Ces deux-là figurent parmi les acteurs d'un réseau d'influences qui s'est*

*tissé ici* », accuse devant *Que Choisir* Hubert Van Den Torren. Et s'attaquer à celui-ci ne serait pas sans risque. Menaces, cambriolage, contrôle fiscal... « *On a tout fait pour tenter de me faire taire.* » Mais l'artisan s'obstine.

Depuis 2011, les justiciables peuvent saisir directement le Conseil supérieur de la magistrature (CSM) pour se plaindre du comportement d'un magistrat. Il utilise ce droit, muni de toutes les « preuves », de tous les témoignages accumulés sur le couple Deville et, plus largement, sur la magistrature locale. Fait rarissime, le 18 avril 2013, le CSM lui indique que « *les faits visés par la plainte sont susceptibles de recevoir une qualification disciplinaire* ». L'inspection générale des services judiciaires, la police des juges, débarque à Béziers. Des auditions sont menées tous azimuts. Hubert Van Den Torren est longuement entendu le 10 février dernier : « *J'attends avec impatience la décision qui sera rendue à l'égard de Brigitte Deville. Quant à son mari, à 62 ans, il part fort opportunément à la retraite à la fin du mois d'août prochain.* » Mais début mai, Hubert Van Den Torren aurait dérapé. Estimant que le dossier n'avancait plus et après que des inconnus eurent – le lendemain de la visite de *Que Choisir* – provoqué des incendies dans l'une de ses entreprises, il aurait téléphoné au CSM pour proférer des menaces de mort contre plusieurs personnes et annoncer son intention de se tuer. Il a été arrêté en possession d'armes et écroué. L'avocat du couple de magistrats, Jean-Robert Nguyen Phung, n'a, pour sa part, pas donné suite à nos sollicitations.

### **Élisa Oudin avec Arnaud de Blauwe**

(1) Afssa (Agence française de sécurité sanitaire des aliments, qui a fusionné avec l'Afssset pour créer l'Anses, l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail); AMF (Autorité des marchés financiers); ACPR (Autorité de contrôle prudentiel et de résolution); Arcep (Autorité de régulation des communications et des postes).

(2) L'affaire sera finalement délocalisée à Toulouse (31) et Hubert Van Den Torren perdra son procès.