



AUDITION A LA CHAMBRE 6 NOVEMBRE 2019 DETTES DES CONSOMMATEURS ET CONSEQUENCES

La commission de l'Économie, de la Protection des Consommateurs et de l'Agenda numérique organise des auditions over de schuldindustrie en overmatige schuldenlast voor consumenten.

Test Achats, en sa qualité d'organisation de défense des consommateurs comptant plus 300.000 membres remercie la Commission de l'invitation qui lui a été faite et vient ici répercuter les conséquences pour les consommateurs de certains excès constatés lors de la récupérations de montants impayés.

Test Achats apporte son analyse de la situation et vous fait part de ses propositions pour remédier à cette problématique.

1.Introduction

Test Achats a fréquemment constaté que des consommateurs en retard de paiement sont confrontés à des réclamations abusives de la part de leurs créanciers ou de ceux qui sont chargés du recouvrement des sommes impayées. D'autres organismes qui se préoccupent plus particulièrement des situations de surendettement, comme le Centre d'Appui aux Services de Médiation de Dettes de la Région de Bruxelles-Capitale ont fait le même constat et ont travaillé avec nous pour élaborer des propositions constructives. Nous avons déjà détaillé ces propositions en décembre 2015.

2.La problématique

Il peut y avoir de nombreuses causes à un impayé : le client peut avoir été distrait ou négligent, il peut il y avoir eu un problème lors de l'envoi de la facture, le client peut avoir des difficultés financières ou encore il veut contester cette facture.

Il se peut donc tout à fait que le consommateur soit de bonne foi et que le retard soit bref. Des pénalités financières importantes sont dans ce cas injustes. Si ce sont des problèmes financiers qui sont en cause, ils ne seront que plus importants si des lourdes indemnités sont réclamées en sus du montant impayé.

Il est incontestable que les montants dus doivent être remboursés. Nous savons aussi que le retard de paiement cause un préjudice au fournisseur et qu'il est normal que ce dommage soit correctement indemnisé. Il est donc tout aussi normal que les contrats qui lient les fournisseurs aux consommateurs prévoient cette indemnisation.

Comment évaluer si un montant est ou non disproportionnée par rapport au préjudice ?

La loi ne le dit pas et cette imprécision crée une évidente insécurité juridique tant pour le consommateur/débiteur que pour le créancier. La marge de manœuvre pour le fournisseur est trop large.

3.Que disent la loi et la jurisprudence ?

La clause pénale est une clause en vertu de laquelle les parties s'accordent pour fixer anticipativement, de manière forfaitaire, le montant de dommages et intérêts auxquels le créancier pourra prétendre si le débiteur vient à faillir à son engagement (art. 1226 du code civil).

La clause pénale doit nécessairement avoir un caractère indemnitaire, c'est-à-dire correspondre au dommage prévisible au moment où les parties se sont mises d'accord (art. 1229, al. 1 du code civil). Elle ne peut avoir de caractère comminatoire ni punitif.

Lorsque la somme fixée excède manifestement le montant du dommage prévisible en cas d'inexécution, le juge pourra, même d'office, réduire ce montant de façon à ce qu'il corresponde à une juste indemnisation du créancier car il ne doit pas avoir pour objet d'enrichir celui-ci (art. 1231, §1er du code civil).

La jurisprudence en la matière est abondante !

En 2002, la loi sur le recouvrement amiable a eu notamment pour but d'éviter les abus. Malheureusement, elle s'est limitée à exiger que les frais soient justifiés par « le contrat sous-jacent ». Dès lors, il a suffi à certains fournisseurs (notamment énergie, hôpitaux, téléphonie, sociétés de vente, ...) d'étoffer la ou les clauses pénales de leurs conditions générales pour obtenir ce que la loi avait voulu éviter : en définitive faire supporter par le consommateur défaillant les frais occasionnés par la récupération par des professionnels, huissiers et autres (les clauses de VOO et de La Redoute ci-dessous en sont des exemples clairs).

Notons qu'en matière de crédit à la consommation, les abus étaient légion jusqu'à ce que le législateur encadre strictement les conséquences du retard de paiement. Avec succès ; depuis lors, les juges n'ont quasi plus jamais de contentieux à régler à ce sujet.

Pour certains secteurs, des accords (énergie) ou la législation (récente loi imposant un premier rappel gratuit en téléphonie) ont amélioré les choses ...

Cependant, les abus sont généralisés et il importe de fixer des plafonds valables pour tous les contrats conclus avec un consommateur. Nous estimons que c'est en amont que le législateur doit intervenir en cadrant strictement les montants qui peuvent être réclamés au titre de frais, indemnité forfaitaire et intérêts en cas de non-paiement. Le but est d'harmoniser et d'uniformiser en optant pour un système clair, simple et praticable

La Commission des Clauses Abusives s'est déjà prononcée (CCA 39) et a considéré comme abusives certains types de clauses ne répondant pas au caractère de clarté et de prévisibilité¹.

En septembre 2016, le Ministre de l'Economie et des Consommateurs, Kris Peeters, a également saisi le Conseil d'une demande d'avis sur la problématique du paiement tardif des factures et des frais et pénalités que cela peut entraîner pour le consommateur.

En juin 2018, le même Ministre Peeters a fait savoir qu'il avait préparé un projet de loi qui imposera un 1^{er} rappel gratuit, comme en matière de télécommunication et qui, en outre, limitera les montants que les entreprises pourront réclamer en frais et en intérêts de retard.

4. La situation actuelle

Sur le terrain, on constate qu'à une somme impayée viennent souvent s'ajouter des frais excessifs : indemnité forfaitaire, frais administratifs, frais de dossier, courriers de rappel, intérêts, ... (Voir exemples en bas de note)

Certaines clauses pénales peuvent être qualifiées d'abusives en elles-mêmes quand l'indemnité prévue dépasse manifestement le préjudice du créancier. Dans d'autres cas, ce qui est abusif, c'est le cumul de la clause pénale proprement dite (qui prévoit une indemnité forfaitaire) avec d'autres clauses qui y ajoutent des frais de recouvrement niant par ce fait le caractère indemnitaire de la clause pénale principale.

La Commission des Clauses Abusives a jugé abusives les clauses qui renvoient à l'AR de 1976 (tarifs des huissiers de justice). Il n'empêche : les communes de Bruxelles (Art 11), Anderlecht (Art 10), Molenbeek (Art 9), Ixelles (Art 10), Evere (Art 9), Uccle (Art 5), Saint-Gilles (Art 8), Woluwé-St-Lambert (Art 19), Saint-Josse (Art 9) et Schaerbeek (Art 8)

¹ <https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/About-SPF/avis-cob-cca/Avis-39-Commission-Clauses-Abusives.pdf>

le font encore. C'est également le cas de ARW Dépannage, Institut Jules Bordet, SIAMU, CEBIODI, pour n'en citer que quelques-uns ...

Bien entendu, en théorie, le consommateur peut s'adresser au tribunal et demander au juge de réduire les sommes réclamées mais l'accès à la justice est éprouvant, notamment à cause de son coût. Lorsque l'enjeu financier est peu élevé, une procédure n'est généralement pas conseillée.

Le déséquilibre ainsi créé par certains contrats au détriment du consommateur n'est que davantage creusé.

5. Que proposons nous ?

L'objectif est de parvenir à un équilibre entre les droits et les obligations des parties en offrant une protection au créancier d'une somme impayée qui a le droit d'obtenir une indemnisation raisonnable pour les frais de recouvrement pertinents exposés tout en protégeant le consommateur contre les pratiques abusives.

A cette fin, nous proposons d'ajouter un article au Livre VI du Code de Droit économique (qui régit les pratiques du marché et la protection du consommateur). Pour que ces nouvelles mesures aient la portée la plus large possible, cet emplacement nous semble préférable à celui de la loi sur le recouvrement amiable.

La modification que nous suggérerions prévoirait un premier rappel gratuit, une mise en demeure obligatoire (coût maximum 7.50 €) suivie d'un délai de 15 jours. Ensuite, les pénalités et les intérêts de retard seraient strictement encadrés et aucune autre indemnité ne pourrait être réclamée au consommateur ni par le créancier, ni par celui qui recouvre amiablement la créance. Toute clause contrevenant à ces limitations serait réputée nulle.

De cette manière, le consommateur distrait ou celui qui n'aurait pas reçu la facture initiale aura un délai de 15 jours pour régulariser sa situation sans frais excessifs. Ces 15 jours permettront aussi de contester la somme réclamée s'il y a lieu ou de demander un plan d'apurement si nécessaire.

Par ailleurs, si la dette reste impayée, le créancier sera indemnisé pour son dommage de devoir faire des démarches de recouvrement amiable, mais ce, sans disproportion par rapport à ce préjudice.

6. Les propositions de loi déposées

Nous nous réjouissons de lire les propositions déposées qui vont tout à fait dans le bon sens.

Comme dit plus haut, nous pensons que ces mesures devraient prendre place dans le livre VI du Code de Droit Economique.

Les limites proposées dans le document **55K_0501** nous semblent pertinentes et équilibrées. « à l'expiration du délai de 15 jours précité, l'entreprise ne peut réclamer que les intérêts de retard au taux légal majoré d'un coefficient de 10 % maximum et une indemnité forfaitaire de maximum:

a. 25 euros si la somme réclamée en principal est inférieure à 250 euros;

b. 10 % du montant en principal avec un maximum de 75 euros si la somme est supérieure à 250 euros.

La proposition **55K0325** comporte également des nuances intéressantes dans les plafonnements prévus comme un lien de proportionnalité entre le montant de la dette en principal et celui de l'indemnité forfaitaire.

D'autres éléments comme l'instauration d'un délai légal de paiement (30 jours) et le contrôle des huissiers par le SPF Economie méritent tout autant l'attention.

7. Contrôle de tous les acteurs du recouvrement amiable par le SPF Economie.

Actuellement, les huissiers (et les avocats) sont exclus du contrôle du SPF Economie lorsqu'ils font du recouvrement amiable de dettes du consommateur dans la mesure où chacune de ces professions est soumise à un Code de déontologie et à des instances disciplinaires qui peuvent sanctionner les comportements illégaux.

En pratique, force est de constater que ces autorités disciplinaires ont trop peu d'influence sur les comportements de leurs membres.

Dans le cadre du recouvrement amiable qui est une activité commerciale, l'huissier sort de ses fonctions traditionnelles, devient une entreprise soumise au droit de la concurrence et devrait, dès lors, accepter d'être soumis au contrôle et aux sanctions du SPF Economie tout comme le sont les autres bureaux de recouvrement.

Test Achats
Danièle Bovy,
Expert Bank services & Credits

EXEMPLES

VOO

En plus de (maximum 4) courriers de rappel à 10€/pièce, les conditions générales de VOO prévoient

« une indemnité forfaitaire » égale à 15% des sommes impayées à leur échéance avec un minimum de 50 €. Cette indemnité forfaitaire couvre le coût administratif du traitement des factures impayées, hors frais de récupération générés par l'intervention de tiers.

Si des sommes demeurent impayées à VOO, VOO peut confier la récupération de celles-ci, avant toute décision judiciaire, à un huissier de justice, à un avocat ou à un tiers. En sus des sommes dues à VOO, le Client devra alors s'acquitter du coût des actes et interventions accomplis par l'huissier de justice, l'avocat ou le tiers en vue de leur récupération et des droits d'acompte et/ou de recette. Ces actes et interventions (rappel, mise en demeure, frais de recherche, droits d'acompte et de recette,...) seront comptabilisés aux tarifs fixés par l'Arrêté royal du 30 novembre 1976 fixant le tarif des actes accomplis par les huissiers de justice en matière civile et commerciale ainsi que celui de certaines allocations.

Ces tarifs sont les suivants (hors TVA) :

EXTRAITS DU TARIF 2019

HTVA

TVAC

MIDE/RAPPEL + TIMBRE (0,76) (ART. 7)

125,00 et plus

19,47€

23,56€

DROIT DE RECETTE (ART. 8)

1% principal et intérêts MINIMUM

12,48€

15,10€

DROIT DE RECETTE (ART. 8)

1% principal et intérêts MAXIMUM

123,82€

149,82€

DROIT DE RECETTE SUR ACOMPTE (ART. 8)

HTVA

TVAC

Jusqu'à 24,99€

2,57€

3,11€

De 25,00€

à 124,99€

4,31€

5,22€

De 125,00€

à 249,99€

7,11€

8,60€

De 250,00€

à 494,99€

12,48€

15,10€

De 495,00€

à 744,99€

26,70€

32,31€

+ de 745,00€

35,38€

42,81€

DROIT DE RECHERCHE (art. 13 1°)
7,67€
9,28€
DROIT DE RECHERCHE + EXTRAIT REGISTRE NATIONAL
8,11€
9,81€

La Redoute

En cas de non-paiement ou de paiement tardif de la facture à l'échéance, l'ensemble des dettes à l'égard de La Redoute devient exigible de plein droit. Le montant dû sera majoré de plein droit et sans mise en demeure préalable des intérêts conventionnels à concurrence de 12 % par an ainsi que d'une indemnité forfaitaire de 15 % avec un minimum de 40 €. Le débiteur est en outre tenu au paiement de tous les frais d'encaissement – tant judiciaires qu'extrajudiciaires – auxquels donnera lieu le recouvrement d'une facture impayée. Les frais d'encaissement extrajudiciaires sont fixés forfaitairement à un montant égal à 15 % du montant total dû, avec un minimum de 120 €.

Commune de St Josse

La clause pénale du Règlement de stationnement renvoie lui aussi à l'AR de tarification des huissiers de justice

Dans ce cas, il s'agissait de la récupération de 2 amendes de stationnement de 25 € chacune.

Deux indemnités forfaitaires de 15 € y ont été ajoutées ce qui a porté le principal à 80 €.

Outre ces indemnités, l'huissier ajoute les frais du recouvrement amiable

Lettre de sommation : 25/04/2018	19,41
Droit d'encaissement	14,74
Reste dû en Euro	114,15

La dette est passée de 50 € à 114,15 €.
