

CC- 503

CONSEIL DE LA CONSOMMATION

AVIS

Sur la problématique des frais de rappel, frais de mise en demeure et intérêts de retard dans le cas de retard de paiement.

Bruxelles, le 26 janvier 2017

RESUME

Le 20 septembre 2016, le Conseil de la Consommation a été saisi par le Ministre de l'Economie et des Consommateurs d'une demande d'avis sur la problématique des frais de rappel, frais de mise en demeure et intérêts de retard réclamés en cas de retard de paiement de factures.

Le Conseil décrit dans ce premier avis les différents problèmes en rapport avec ces frais supplémentaires et la possibilité de les recouvrer.

Le Conseil souhaite encore délibérer sur des solutions concrètes et examinera à ce sujet les pistes suivantes :

- l'indemnité maximale en cas de non-paiement ou de paiement incomplet ;
- la nécessité de créer une procédure de recouvrement simplifiée.

Le Conseil de la Consommation, saisi le 20 septembre 2016, d'une demande d'avis du Ministre de l'Economie et des Consommateurs sur la problématique des frais de rappel, les frais de mise en demeure et les intérêts de retard dans le cas de retard de paiement, s'est réuni en assemblée plénière le 26 janvier 2017, sous la présidence de Monsieur Reinhard Steennot, et a approuvé l'avis suivant.

Le Conseil de la Consommation a prié le Président de transmettre le présent avis au Ministre de l'Economie et des Consommateurs ainsi qu'au Ministre des Classes moyennes, des Indépendants et des PME.

AVIS

Le Conseil de la Consommation ;

Vu la lettre du 20 septembre 2016 par laquelle le Ministre de l'Economie et des Consommateurs demande l'avis du Conseil de la Consommation sur le sujet précité ;

Vu les travaux de la Commission "Pratiques du Commerce" présidée par Monsieur Ducart (Test-Achats) pendant ses réunions des 11 octobre, 21 novembre, 20 décembre 2016 et 23 janvier 2017;

Vu la participation aux travaux des membres suivants du Conseil : Mesdames De Roeck (Gezinsbond), Frère (Test-Achats), Pint (Comeos), Vanden Abeele (Agoria), Van Overwaele (Confédération Construction) et Messieurs Cloots (Unizo) et Lesceux (UCM);

Vu la participation aux travaux des experts suivants : Mesdames Bovy (Test-Achats), Declercq (Gezinsbond), De Cort (AB-REOC), Defossez (Centre d'appui aux Services de Médiation de Dettes), Ragheno (FEB) et Messieurs De Koning (AB-REOC), Noël (Observatoire du crédit et de l'endettement), Steennot (Président du Conseil de la Consommation);

Vu l'élaboration du projet d'avis par Mme De Cort (AB-REOC) et Messieurs De Koning (AB-REOC) et Cloots (Unizo) ;

EMET L'AVIS SUIVANT :

1. Introduction

Par lettre du 20 septembre 2016, le Ministre de l'Economie et des Consommateurs, Kris Peeters, a 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. Le consommateur peut donc être confronté à différents problèmes, mais les entreprises courent également le risque de rester avec des factures impayées.

Le Conseil reconnaît le problème et s'est penché sur ce dossier avec toute l'attention nécessaire. Les conséquences du paiement tardif de factures peuvent être néfastes pour le consommateur et pour l'entreprise. **Le Conseil** fait cependant remarquer qu'il est justifié que les entreprises réclament des frais supplémentaires, lesquels doivent couvrir les charges y afférentes et doivent, en outre, encourager le consommateur à payer ses factures. Comme confirmé dans une jurisprudence constante, les frais des indemnités doivent être proportionnels au dommage potentiel tel qu'il est prévisible lors de la conclusion du contrat. En d'autres termes, les indemnités facturées doivent être proportionnelles aux frais supportés par l'entreprise. La pratique montre cependant que ce n'est pas le cas dans certaines situations.

Les problèmes auxquels sont confrontés tant le consommateur que l'entreprise sont divers :

- Cumul de différents frais faisant augmenter proportionnellement trop fortement la facture¹ ;
- Le fait que l'on a parfois trop rapidement recours à des parties externes pour recouvrer des factures, l'indemnité totale augmentant trop rapidement et trop fortement. Les frais du recouvreur amiable sont souvent disproportionnés par rapport à la dette existante ;
- Les conditions générales qui sont rédigées de manière vague, le débiteur ne pouvant pas évaluer à l'avance comment ces frais seront calculés. Ce sont surtout des phrases telles que « *Tous les frais de recouvrement judiciaire et extrajudiciaire sont à la charge du débiteur* », reprises dans certaines conditions générales, qui ouvrent la porte aux abus ;
Ces pratiques ont toujours lieu malgré la jurisprudence claire et un avis clair de la Commission des clauses abusives². En effet, le consommateur peut uniquement contester ces frais devant le tribunal sur la base de l'article VI.83, 17° et 24°, CDE. Surtout pour les petites factures, une telle procédure n'en vaut pas la peine ;
- Un premier rappel de paiement qui est souvent payant et dont le montant peut fortement varier.

¹ L'arrêt Radlinger/Finway de la Cour de justice de l'UE (C-377/14, 21 avril 2016, considérant 101) stipule clairement à ce sujet que "les dispositions de la directive 93/13 (concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs) doivent être interprétées en ce sens que, **pour apprécier le caractère disproportionnellement élevé**, au sens du point 1, sous e), de l'annexe de cette directive, du montant de **l'indemnité imposée au consommateur qui n'exécute pas ses obligations, il convient d'évaluer l'effet cumulatif de toutes les clauses y relatives figurant dans le contrat concerné**, indépendamment de la question de savoir si le créancier poursuit effectivement la pleine exécution de chacune d'entre elles, et que, le cas échéant, il incombe aux juridictions nationales, en vertu de l'article 6, paragraphe 1, de ladite directive, de tirer toutes les conséquences qui découlent de la constatation du caractère abusif de certaines clauses, en écartant chacune de celles ayant été reconnues comme abusives, afin de s'assurer que le consommateur n'est pas lié par celles-ci.";

² CCA 39 : http://economie.fgov.be/fr/binaries/CCA39_tcm326-279977.pdf

Le Conseil reconnaît que des problèmes se posent non seulement pour le recouvrement amiable de dettes pour le compte d'entreprises privées, mais aussi pour le compte d'institutions publiques et semi-publiques (par exemple, les hôpitaux).

Le Conseil indique également que cette problématique se pose surtout lorsque l'on fait appel à des parties externes (huissiers de justice, avocats et bureaux de recouvrement). **Le Conseil** signale que, depuis la loi du 20 décembre 2002 relative au recouvrement amiable des dettes du consommateur, les pratiques des bureaux de recouvrement sont bien moins problématiques. Le contrôle exercé par le SPF Economie sur les bureaux de recouvrement s'avère en pratique efficace. Les huissiers de justice et les avocats ne doivent cependant pas être inscrits pour pouvoir faire du recouvrement amiable de dettes et ne sont dès lors pas soumis au contrôle du SPF Economie.

Le Conseil reconnaît également que le paiement tardif de factures est aussi problématique pour les entreprises lorsque la dette est impayée pendant un trop long moment. Dans ce cas, elles seront obligées de chercher d'autres formes de financement et devront investir du temps et des moyens dans le suivi de la dette impayée.

Le Conseil estime que les excès doivent pouvoir être jugulés. Ici sont visés tant les excès dus au créancier (par exemple, scinder les créances afin de pouvoir exiger plusieurs fois l'indemnité maximale) que les excès dus au débiteur (paiement tardif exagéré).

2. Proposition

Le Conseil est convaincu qu'une solution peut être trouvée sur la base d'éléments qui sont actuellement sur la table. Les solutions doivent tenir compte des éléments suivants :

- L'indemnité pour le consommateur ne peut pas être élevée de manière disproportionnée mais le dommage de l'entreprise doit bien être indemnisé ;
- Les parties doivent être encouragées à régler leurs litiges à l'amiable. La solution doit s'appliquer aux dettes vis-à-vis des entreprises privées ainsi qu'aux dettes vis-à-vis des entreprises semi-publiques et publiques.

Le Conseil souhaite encore délibérer sur des solutions concrètes et examinera à ce sujet les pistes suivantes :

- l'indemnité maximale en cas de non-paiement ou de paiement incomplet;
- la nécessité de créer une procédure de recouvrement simplifiée.