

CONSEIL DE LA CONSOMMATION

AVIS

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

Bruxelles, le 11 mai 2017

RESUME

Le 20 septembre 2016, le Ministre de l'Economie et des Consommateurs a demandé au Conseil de la Consommation de rendre un avis sur la problématique des frais supplémentaires réclamés au consommateur en cas de paiement tardif de factures.

Le 26 janvier 2017, **le Conseil** a déjà rendu un premier avis à la suite de cette demande du Ministre. Cet avis résume les difficultés rencontrées dans le cadre du recouvrement de factures B2C.

Le Conseil a ensuite indiqué vouloir délibérer sur des solutions concrètes face à cette problématique. En particulier, on a pensé aux éléments suivants:

- le plafonnement des intérêts de retard et clauses pénales;
- l'introduction d'une procédure plus rapide et moins coûteuse pour le recouvrement de factures incontestées B2C.

Le Conseil s'est réuni à plusieurs reprises afin d'émettre un avis unanime. Plusieurs tentatives ont été entreprises pour atteindre un compromis dans les points de vue des différentes parties. Après avoir discuté sur le fond des différentes propositions, une réponse unanime à ces questions n'a cependant pas été formulée.

Sur les intérêts de retards et les clauses pénales.

Les représentants des organisations de consommateurs sont demandeurs d'un plafonnement des clauses pénales et intérêts découlant de paiements tardifs. **Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes** ne sont pas partisans de l'élaboration concrète de la proposition. Ainsi, il doit entre autres toujours être possible pour les entreprises d'exiger une indemnité pour un préjudice supplémentaire prouvé.

Sur la procédure B2C pour le recouvrement de factures incontestées

Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes sont demandeurs d'étendre la procédure actuelle B2B de recouvrement de factures incontestées à la relation B2C. **Les représentants des organisations de consommateurs** ne peuvent pas être d'accord avec cette extension sans garantie supplémentaire pour le consommateur. La proposition de ces représentants est de simplifier la procédure sommaire pour ordonner le paiement.

Sur les huissiers de justice et les avocats

Les représentants des organisations de consommateurs demandent de soumettre les huissiers de justice et les avocats au contrôle du SPF Economie quand ils procèdent au recouvrement amiable de dettes du consommateur.

Le Conseil de la consommation, saisi le 20 septembre 2016 par le Ministre de l'Economie et des Consommateurs, d'une demande d'avis sur la problématique des frais de rappel, des frais de mise en demeure et des intérêts de retard dans le cas de paiement tardif de factures, a approuvé le présent avis le 11 mai 2017 moyennant une procédure écrite.

Le Conseil de la Consommation a prié le Président de remettre cet 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 la problématique des frais de rappel, des frais de mise en demeure et des intérêts de retard dans le cas de paiement tardif de factures ;

Vu le premier avis du Conseil du 26 janvier 2017 ;

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, 14 février, 6 mars, 18 et 24 avril 2017 ;

Vu la participation aux travaux des membres suivants du Conseil : Mesdames Frère (Test-Achats), Dammekens (FEB), Vanden Abeele (Agoria) et Van Overwaele (Fédération Construction) et Messieurs Cloots (Unizo), Lesceux (UCM) et Van Oldeneel (Assuralia) ;

Vu la participation aux travaux des experts suivants : Mesdames Bovy (Test-Achats), Cetinkaya (AB-REOC), Declercq (Gezinsbond), De Cort (AB-REOC), Defossez (Centre d'Appui aux services de médiation de dettes) et Ragheno (FEB), Monsieur Noël (Observatoire du Crédit et de l'Endettement) ;

Vu l'élaboration du projet d'avis par Mmes Cetinkaya et De Cort (AB-REOC) et Dammekens (FEB) ;

Vu l'avis du Bureau du 3 mai 2017 ;

Vu l'urgence ;

Vu la procédure écrite telle que prévue à l'art.7bis du règlement d'ordre intérieur pour l'approbation définitive par le Conseil;

EMET L'AVIS SUIVANT :

I. 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 des frais supplémentaires que doit payer le consommateur en cas de paiement tardif de factures.

Le Conseil a déjà rendu un premier avis le 26 janvier 2017 à la suite de cette demande du Ministre. Cet avis résume les difficultés rencontrées dans le cadre du recouvrement de factures B2C. **Le Conseil** a ensuite indiqué souhaiter délibérer sur des solutions concrètes face à cette problématique. On a pensé plus particulièrement aux éléments suivants:

- le plafonnement des intérêts de retard et des clauses pénales;
- l'introduction d'une procédure plus rapide et moins coûteuse pour le recouvrement de factures incontestées B2C.

Les représentants des organisations de consommateurs souhaitent limiter légalement les frais supplémentaires que doit payer le consommateur lorsqu'il ne paie pas à temps sa facture.

Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes soulignent que le non-paiement des factures et des frais qui sont liés au recouvrement reste très problématique, alors qu'il s'agit souvent de factures incontestées.

Les représentants des organisations de consommateurs demandent de soumettre les huissiers de justice et les avocats au contrôle du SPF Economie quand ils procèdent au recouvrement amiable de dettes du consommateur.

A. Intérêts de retard et clauses pénales

Lorsqu'une facture reste impayée, l'entreprise peut facturer des intérêts de retard et une indemnité de dédommagement. Les intérêts de retard sont une indemnisation pour le retard de paiement du montant dû (art. 1153 Code civil). Pour d'autres dommages résultant du paiement tardif (par exemple, frais de recouvrement amiable, frais administratifs et en cas de sommes importantes : crédits ouverts en raison de et/ou amendes, par exemple tva, onss encourues à la suite de la non disponibilité de l'argent, etc.), l'entreprise peut exiger un dédommagement, forfaitaire ou non.

Si ces intérêts et clauses pénales sont stipulées par contrat, il convient, selon le principe de réciprocité, de prévoir également comment le dommage du consommateur sera indemnisé en cas de non-respect par l'entreprise (art. VI. 83,17°CDE).

En droit de la consommation, il n'y a actuellement pas de maxima ni de minima prévus pour les intérêts de retard et l'indemnité de dédommagement qu'une entreprise peut réclamer à la suite du non-paiement d'une facture.

B. Procédure B2C pour le recouvrement de factures incontestées

Depuis juillet 2016, une nouvelle procédure est appliquée en Belgique pour le recouvrement de factures incontestées entre entreprises (art. 1394/20 et suivants du Code judiciaire).

Le recouvrement dans le cadre de cette procédure se fait en différentes étapes :

- L'implication de l'avocat du créancier est exigée dans cette procédure.
- La sommation de payer par l'huissier de justice. Elle contient une description claire de la dette, ainsi que des montants réclamés. En outre, les pièces justificatives sont jointes à la mise en demeure ;
- Ensuite, le débiteur a un mois pour réagir à cette mise en demeure, soit en payant, soit en demandant des facilités de paiement, soit en contestant via le formulaire de réponse joint à la sommation ;
- En cas de paiement ou de contestation, la procédure s'arrête;
- Lorsque des facilités de paiement sont demandées, la procédure est suspendue ;
- au plus tôt 8 jours après l'expiration du mois dont dispose le débiteur pour réagir, le créancier demande à l'huissier de justice de dresser un procès-verbal de non-contestation. Le PV constate que le débiteur n'a pas ou n'a pas entièrement payé la dette, qu'il n'a pas demandé ou reçu des facilités de paiement ou qu'il n'a pas indiqué pourquoi il conteste la dette. Le pv de non-contestation peut également constater que les facilités de paiement convenues ne sont pas respectées.
- A la demande de l'huissier de justice, le pv de non-contestation est déclaré exécutable par un magistrat du Comité de gestion et de surveillance du Fichier Central des Avis de saisie.
- Le débiteur peut s'opposer à l'exécution du pv de non-contestation en intentant une action en justice. Cela peut se faire par requête contradictoire. Dans ce cas, l'exécution est suspendue.

Parallèlement à cette procédure, il existe également la procédure sommaire d'injonction de payer (art. 1338 et suivants du Code judiciaire).

Enfin, les factures non-contestées peuvent également être recouvrées via la procédure européenne d'injonction de payer lorsque le créancier et le débiteur ne sont pas établis dans le même Etat membre de l'UE.

II. Remarques

A. Remarques préalables

Le Conseil a consacré beaucoup de temps à délibérer sur ce dossier. Lors des discussions constructives, il est cependant apparu qu'il n'était pas possible de parvenir à des recommandations unanimes pour introduire un plafonnement des intérêts de retard et des clauses pénales contractuels d'une part et pour mettre au point une procédure rapide et simple pour le recouvrement de factures B2C non contestées d'autre part.

Les représentants des organisations de consommateurs souhaitent limiter les intérêts et clauses pénales. **Ces représentants** indiquent qu'outre la nécessité d'encadrer les clauses pénales pour éviter les excès actuellement constatés, on peut en effet réfléchir à une manière adéquate d'aider les entreprises à recouvrer les montants incontestablement dus et impayés. Cependant, il est essentiel que cela ne se fasse pas au détriment des droits de la défense des consommateurs dont le législateur a, dans de nombreuses dispositions, reconnu le besoin de protection face aux professionnels. (**Ces représentants** sont convaincus qu'un élargissement de la procédure tel que proposé comporterait de graves dangers pour les consommateurs).

Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes insistent sur le fait que les entreprises doivent être protégées contre les défauts de paiement. Les factures impayées restent à l'heure actuelle une cause importante de difficultés financières des entreprises, alors qu'il s'agit dans de nombreux cas de factures incontestées. A cet égard, les PME et les indépendants sont plus vulnérables.

Par conséquent, **ces représentants** ne sont pas demandeurs d'un plafonnement des intérêts et clauses pénales. **Ils** sont cependant demandeurs d'une extension de la procédure des factures incontestées (1394/20 et suivants du Code civil) aux factures B2C. **Ils** souhaitent également introduire une disposition de droit supplétif qui prévoit qu'en l'absence d'accords contractuels, l'entreprise a droit de plein droit à un intérêt de retard et à une indemnisation minimum déterminés en cas de défaut de paiement.

B. Intérêts de retard et clauses pénales

Les représentants des organisations de consommateurs estiment que les indemnités, en cas de paiements tardifs ou incomplets, doivent être fixées sur base forfaitaire. **Les représentants des organisations de consommateurs** proposent dès lors d'insérer dans le Code de droit économique un article qui limite ces coûts excessifs via une clause abusive¹. Les coûts maxima (fixés par les organisations de consommateurs dans le tableau ci-dessous²) qui peuvent être facturés par le créancier

¹ Article VI.83bis. § 1er. En toute hypothèse, toute clause ou condition qui vise à sanctionner le paiement tardif ou incomplet est abusive et donc nulle de plein droit, si elle ne prévoit pas qu'en cas de défaut de paiement ou de retard de paiement dans le chef du consommateur:

1° Les intérêts de retard et/ou l'indemnité forfaitaire ne peuvent être comptabilisés qu'après l'écoulement d'un délai de 15 jours suivant l'envoi d'une mise en demeure, justifiant les montants réclamés de manière claire et rigoureuse ;

2° Le coût de cette mise en demeure et des éventuels rappels suivants est au maximum de 7,50€ (indexable chaque année);

3° à partir de la mise en demeure, l'entreprise ne peut réclamer que les intérêts de retard au taux légal majoré d'un coefficient de 10% maximum ;

4° A l'expiration du délai de 15 jours précités, l'entreprise réclame une indemnité forfaitaire supérieure à celle des montants indiqués dans le tableau en annexe.

§ 2. L'entreprise qui a plusieurs créances exigibles sur un consommateur et qui n'a pas encore lancé le recouvrement pour ces créances, est obligée de fusionner les montants principaux de ces différentes créances pour le calcul du coût maximal du recouvrement amiable qui peut être facturé.

§ 3. Aucune autre indemnité ne peut être réclamée au consommateur ni par l'entreprise elle-même, ni par celui qui recouvre amiablement la créance pour le compte de l'entreprise.»

2

Echelle montant dû		Indemnité forfaitaire maximale pour le recouvrement amiable
De	à	
0 €	450 €	45 €
450,01 €	750 €	10% de la somme due avec un minimum de 45 € et un maximum de 75 €
750,01 €	2.500 €	10% de la somme due avec un maximum de 120 €
2.500,01 €	5.000 €	225 €
5.000,1 €	10.000 €	300 €
10.000,01 €	20.000 €	375 €
20.000,01 €	...	600 €

pour des paiements tardifs ou incomplets comprennent tous les coûts du recouvrement amiable de dettes, dont les frais de rappel qui s'élèvent à 7,5 euros (voir note en bas de page 1). Une clause qui prévoit une indemnité forfaitaire supérieure serait dès lors nulle. Il ressort en effet de la jurisprudence en matière de clauses déloyales que des clauses pénales abusives doivent être exclues dans leur ensemble³, et le juge national n'a aucun pouvoir de réviser le contenu de telles clauses⁴ (voir aussi l'avis CCA de 2011 dans le même sens).

Le montant que proposent **ces représentants** à titre de frais de rappel est basé sur la législation en matière de crédit à la consommation et il ne peut pas être dépassé. Enfin, **ces représentants** font remarquer qu'il n'est pas non plus nécessaire d'augmenter ces montants : les frais de rappel n'ont pas pour but de sanctionner⁵ ; en outre, à l'heure actuelle, le suivi des paiements se fait de façon assez largement automatisé, si bien que les premiers rappels sont souvent établis et traités de manière automatisée (certainement du côté des grandes entreprises et des sociétés de recouvrement professionnelles).

Ces représentants rappellent que la facturation séparée d'autres frais en plus du montant forfaitaire est également considérée comme un cumul illicite par la Commission des clauses abusives⁶. Pour **ces représentants**, l'indemnisation forfaitaire proposée contient déjà toutes les indemnisations possibles dans le cadre de ce recouvrement amiable. **Les représentants des organisations de consommateurs** estiment également que l'on ne peut pas faire d'exception aux montants forfaitaires si le créancier devait prouver un préjudice supplémentaire. En effet, une telle exception va exactement à l'encontre de l'objectif des indemnités forfaitaires. En outre, une telle possibilité entraîne de nouveau un risque d'insécurité juridique pour le consommateur. Enfin, il peut y avoir un abus de droit, puisque différents frais fictifs seraient imaginés afin de pouvoir récupérer plus que le montant forfaitaire.

Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes ne sont pas partisans de plafonner les intérêts et les clauses pénales. Ils renvoient à une série de constatations faites par la Commission des clauses abusives dans ses avis de 2011 et 2016⁷ sur la même problématique :

Dans son avis de 2011, cette Commission a indiqué que *“La C.C.A. estime qu'il n'y a aucune raison d'imposer des règles uniformes pour les retards de paiement de manière horizontale, c'est-à-dire pour tous les secteurs et pour toutes les sortes de contrats (qui ne sont pas réglés par une loi spéciale), ni d'uniformiser les clauses pénales pour retard de paiement”*. En 2016, la Commission a confirmé ce point de vue en disant que *“ le danger de montants minima ou maxima qui seraient fixés de manière générale par la loi ou par un arrêté réglementaire est qu'ils pourraient être trop bas ou trop élevés par rapport au préjudice réel, ce qui dans les deux cas se révélera au détriment de tous les consommateurs. L'uniformité est en tout cas difficilement conciliable avec la particularité des différents secteurs et le bien livré ou le service presté.(...) Le préjudice subi par les entreprises en raison de l'inexécution du consommateur peut aussi varier selon le secteur dans lequel l'entreprise opère et selon les biens ou services concernés que l'entreprise commercialise sur le marché.”*

³ Voir CEJ, 21 avril 2016, affaire n°C-377/14, Radinger c/Finway (pas encore publié), n°s 95 (estimation globale), 100 (exclure l'ensemble des clauses) et considérant 4.

⁴ Voir CEJ, Asbeek Brusse et de Man Garabito, nr C-488/11, point 58 et la jurisprudence citée à cet endroit.

⁵ « encourager » à payer comme les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes le proposent, semble en effet être un euphémisme pour « sanctionner ». Seul le « préjudice » réellement subi doit être pris en compte ; l'« encouragement » et/ou la « sanction » ne peuvent pas l'être.

⁶ http://economie.fgov.be/fr/binaries/CCA%2029_tcm326-120916.pdf

⁷ http://economie.fgov.be/fr/binaries/CCA%2029_tcm326-120916.pdf et http://economie.fgov.be/fr/binaries/CCA39_tcm326-279977.pdf

Dans son avis de 2011, la Commission des clauses abusives a en outre indiqué que *“Un régime légal, même supplétif, de délais de paiement et de limitation de frais en cas de paiement tardif requiert d’envisager son effet sur les conditions que les entreprises rédigeront en vertu de celui-ci. Le régime légal ne peut pas obliger les entreprises à donner du crédit.”* La Commission ajoute encore ici que *“Imposer des forfaits pour des mises en demeure ne favoriserait pas la transparence des clauses pénales. En effet, il appartient à l’entreprise, en cas de doute, de démontrer qu’une clause pénale correspond raisonnablement au préjudice réellement subi.... Plutôt que de régler les frais de rappel, la C.C.A. plaide pour lutter contre des abus concrets.”*

En ce qui concerne la proposition des organisations de consommateurs en la matière, **les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes** font part des remarques suivantes :

- La proposition des organisations de consommateurs prévoit d’inscrire dans la loi le plafonnement des clauses pénales via la technique des clauses abusives. **Ces représentants** ne sont pas d’accord. Une disposition légale éventuelle ne peut pas avoir pour conséquence qu’une clause qui dépasse les maxima légaux soit nulle et enlève donc à l’entreprise toute protection contre un défaut de paiement.
- La proposition des organisations de consommateurs ne définit pas le champ d’application d’une éventuelle disposition légale. Pour **ces représentants**, il convient de stipuler clairement qu’une disposition légale éventuelle concerne uniquement le recouvrement amiable. D’autres frais, comme ceux résultant du recouvrement judiciaire ne peuvent donc pas en faire partie. **Ils** insistent en outre sur le fait qu’il doit rester possible pour l’entreprise de prouver qu’elle a subi un dommage supérieur à celui couvert par la clause pénale et également de récupérer ce dommage. Le non-paiement de montants importants peut en effet entraîner des problèmes importants pour les entreprises:
 - Elles doivent elles-mêmes contracter un prêt pour avoir l’argent disponible, mais leur solvabilité est affectée par l’absence de paiement de factures importantes.
 - Si elles ne trouvent pas l’argent, il est possible qu’elles ne puissent pas payer des dettes de tva, onss, etc. et elles encourent des amendes.

Les conséquences du non-paiement d’un montant important peuvent donc être plus graves que pour de petits montants.

- Les organisations de consommateurs proposent de limiter les intérêts au taux d’intérêt légal, majoré de 10%. Un tel pourcentage n’est pas acceptable pour **ces représentants**. Il ne peut pas être plus intéressant pour le consommateur de ne pas payer une facture que, par exemple, entreprendre des démarches pour contracter un prêt afin de pouvoir payer la facture. Demander des intérêts en cas de paiement tardif a en outre pour objectif de résorber les frais de préfinancement supportés par l’entrepreneur en raison du défaut de paiement. Le taux d’intérêt de référence ne doit dès lors pas être le taux d’intérêt légal, mais l’intérêt demandé par la banque en ce qui concerne le crédit de caisse et d’autres mécanismes de financement.
- Les consommateurs proposent d’obliger les entreprises à facturer maximum 7,5 EUR pour l’envoi d’un rappel de paiement. **Ces représentants** ne sont pas d’accord. Le coût lié à un rappel de paiement doit couvrir les frais encourus par l’entreprise, et ceux-ci sont supérieurs à 7,5 EUR (les factures impayées doivent être suivies manuellement et au cas par cas). La répercussion de ce coût sur le consommateur a pour but d’encourager le consommateur à payer, plutôt que d’attendre une lettre de rappel. **Ils** renvoient en outre à l’avis cité ci-dessus de la Commission des clauses abusives de 2011 qui stipule expressément qu’il n’est pas nécessaire de réglementer cet aspect.

Vu la phrase suivante de l’avis de la CCA : *“Plutôt que de régler les frais de rappel, la C.C.A. plaide pour lutter contre des abus concrets”*, **les représentants des organisations de consommateurs**

veulent souligner que, depuis 2011, on n'a pas assez agi pour éviter de réels abus. Il est dès lors nécessaire d'examiner des solutions concrètes, comme la fixation de forfaits.

Les représentants des organisations de consommateurs comprennent les remarques relatives au taux d'intérêt légal pour les intérêts de retard. On peut dès lors parler de la hauteur maximale de l'intérêt appliqué. **Ces représentants** veulent cependant encore faire remarquer que le raisonnement des représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes selon lequel *"Il ne peut pas être plus intéressant pour le consommateur de ne pas payer une facture que, par exemple, entreprendre des démarches pour contracter un prêt afin de pouvoir payer la facture"* ne tient pas complètement la route. En effet, la législation en matière de crédit à la consommation prévoit que la solvabilité du consommateur doit être évaluée de manière rigoureuse et qu'un contrat de crédit ne peut être conclu que lorsque le consommateur est à même de respecter ses obligations de remboursement⁸. Par conséquent, il est possible que certains consommateurs ne puissent pas conclure de contrat de crédit. S'ils ne peuvent pas payer à temps leurs factures, des intérêts élevés seraient très préjudiciables pour ces consommateurs. De telles conséquences doivent dès lors absolument être évitées. En outre, la Commission des clauses abusives reconnaît dans son avis de 2011 qu'en ce qui concerne les intérêts de retard, il ne tient pas la route de s'inspirer du régime de la loi concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales

Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes soulignent qu'il convient de trouver un équilibre entre entreprises et consommateurs. Il s'agit du recouvrement de factures qui ne sont pas payées par le consommateur. Dans ce cadre, les deux parties ont des droits et des obligations. Le paiement à temps de factures est un comportement social responsable et donc à encourager. **Ils** soulignent que les excès doivent être réprimés, mais qu'on ne peut pas perdre de vue que les factures impayées restent une cause importante de difficultés financières rencontrées par les entreprises. Dans ce cadre, les indépendants et les PME sont souvent plus lourdement touchés. Les entreprises doivent donc être protégées contre les retards de paiement des consommateurs. **Ils** proposent par conséquent d'insérer dans le Code civil une disposition à l'instar de celle de la loi concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales. Cette disposition prévoirait qu'en cas de paiement tardif, le créancier a droit à :

- un intérêt qui est le taux d'intérêt de référence majoré de huit points de pourcentage.
- une indemnité forfaitaire

Elle s'appliquera donc en l'absence de dispositions contractuelles en la matière.

Les représentants des organisations de consommateurs sont également disposés à accepter qu'une disposition de droit supplétif soit insérée en cas d'absence d'accords contractuels. **Ces représentants** font remarquer que, lors de l'élaboration de ces règles de droit supplétif, on ne peut pas faire de parallèle avec la loi concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales. En effet, le consommateur doit bénéficier d'un statut distinct et protégé qui est à la base du Code de droit économique. La situation des consommateurs et des entrepreneurs est par définition différente (du point de vue du débiteur)⁹. Il est vrai que, dans ce cas, les montants des intérêts de retard et les montants forfaitaires ne peuvent pas être plus élevés que les minima proposés dans le cadre de l'article VI.83 en projet (45 EUR).

C. Procédure B2C pour le recouvrement de factures incontestées

⁸ Art.VII.77 §2 Code de droit économique

⁹ La directive concernant la lutte contre le retard de paiement stipule aussi que la directive ne peut pas réglementer les transactions effectuées avec les consommateurs.

Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes estiment qu'une procédure qui simplifie et rend moins coûteux le recouvrement de factures incontestées B2C peut être une situation gagnant-gagnant pour les consommateurs et les entreprises. Le consommateur a intérêt à ce que les frais de recouvrement soient peu élevés, parce qu'il en est le débiteur final. L'entreprise peut recouvrer de manière simple des factures incontestées et les frais de recouvrement qu'elle doit avancer seront inférieurs.

Une procédure efficace diminuera le délai pendant lequel les factures restent ouvertes et réduira ainsi également le recours aux intérêts de retard et clauses pénales.

Afin de mieux protéger les entreprises en général et plus spécifiquement les indépendants et les PME contre les défauts de paiement, **les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes** sont partisans de l'extension de la procédure des factures incontestées à la relation B2C.

Une telle extension est seulement utile dans la mesure où le caractère rapide, moins coûteux et plus simple de la procédure est conservé. Cela implique l'importance des éléments suivants :

- La procédure B2C doit se dérouler le plus possible de manière parallèle à la procédure B2B. De nombreuses entreprises appliquent en effet les mêmes conditions générales, procédures internes, etc. pour les particuliers et pour les entreprises. Les délais de la procédure B2B doivent par conséquent être conservés. La procédure peut être complétée par une sommation préalable obligatoire de l'entreprise au consommateur avant de lancer la procédure.
- L'introduction d'une vérification légale supplémentaire n'est possible que si cette procédure n'est pas prolongée. Cela viderait en effet de sa substance la procédure de factures incontestées. **Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes** soulignent que, dans le cadre de la procédure existante, l'intervention d'un magistrat est prévue. **Ils** insistent sur le fait que, conformément à la jurisprudence européenne en vigueur¹⁰, ce magistrat, dans le cadre d'une procédure B2B, devrait effectuer un contrôle de l'application correcte de la législation en matière de clauses abusives.
- L'intervention obligatoire d'un avocat dans la procédure est superflue pour **ces représentants**. Il est dès lors recommandé de laisser les entreprises libres d'apprécier si l'intervention d'un avocat est nécessaire.

Vu la proposition précédente d'étendre le champ d'application de la procédure de recouvrement de dettes incontestées (comme prévu dans les articles 1394/20 et suivants du Code judiciaire) aux rapports entre entreprise et consommateur, **les représentants des organisations de consommateurs** estiment qu'une procédure similaire pour les consommateurs ne peut pas être mise en œuvre puisqu'un statut distinct et protégé a été octroyé au consommateur, lequel est à la base du Code de droit économique. L'extension d'une telle procédure entraînerait (sans protection adéquate du consommateur) de grands dangers.

Ces représentants peuvent uniquement envisager une procédure de recouvrement simplifiée si l'on respecte les garanties minimales strictes suivantes :

- La sommation de payer préalable (art.1394/21, alinéa 1er Code judiciaire) doit absolument être maintenue. Cette sommation doit en outre se faire par écrit. Vu les considérations émises ci-

¹⁰ CEJ 21 avril 2016, C-377/14, Radlinger, ECLI:EU:C:2016:283
CEJ 14 juin 2012, C-618/10, Banco Español de Crédito, ECLI:EU:C:2012:349

dessus, la mise en demeure ne peut pas non plus entraîner de frais supplémentaires pour le consommateur.

- L'acte de sommation doit, à peine de nullité (comme déjà stipulé à l'art. 1394/21, alinéa 2 du Code judiciaire), contenir non seulement le montant de la dette incontestée, mais également une description des différents éléments constitutifs (montant de l'action, intérêts et manière de les comptabiliser, indemnité de dédommagement,...). En effet, ce n'est que de cette manière que le consommateur peut vérifier s'il est d'accord ou non avec les différents éléments constitutifs de la créance. La sommation doit également mentionner comment les montants (partiels) éventuellement déjà payés sont imputés sur la créance.
- Afin d'avoir malgré tout une certaine garantie que l'action en paiement soit fondée, la sommation doit pouvoir renvoyer à l'engagement qui a été contracté par le débiteur (p.ex. bon de commande signé par le consommateur-débiteur).
- Selon **les représentants des organisations de consommateurs**, le délai de suspension du recouvrement de dettes doit s'élever à 15 jours et doit prendre cours à partir du jour suivant la sommation. En effet, l'intention ne peut pas être que le consommateur soit immédiatement confronté à une procédure de recouvrement (dont il devra essentiellement supporter les frais). Ce délai préalable est également considéré comme nécessaire pour des motifs d'économie de procédure. Les parties doivent en effet tenter une procédure qui permet de réduire les frais.¹¹
- Un contrôle du juge concernant le régime des clauses abusives est absolument nécessaire, afin de combattre l'abus de droit.¹² **Les représentants des organisations de consommateurs** estiment important de souligner encore une fois qu'un consommateur ne peut pas être traité de la même manière qu'un commerçant. Les consommateurs plus faibles ne peuvent pas toujours faire la différence entre les paiements dus et indus. Certains consommateurs "plus faibles" ne sauront en outre pas comment formuler correctement des réactions écrites. Une absence de réaction du consommateur ne peut dès lors pas être assimilée à la non-contestation de la créance. Dès lors, un régime sans filtre ou contrôle n'implique pas que de nombreuses factures incontestées à tort auront un titre exécutoire¹³.
- La possibilité d'obtenir un plan de remboursement dans le cadre de cette procédure doit être prévue expressément.

Afin d'en arriver à un recouvrement plus simple des frais, **les représentants des organisations de consommateurs** font remarquer qu'une piste possible est de donner au juge de paix un rôle plus important (donc une adaptation, un assouplissement de la procédure sommaire actuelle). Les juges de paix sont plus accessibles pour les consommateurs que les juges des saisies. En outre, l'intervention d'un avocat dans la procédure est indispensable pour **les représentants des organisations de consommateurs**.

¹¹ Voir notamment Cass. 24 avril 1978, *Arr. Cass.* 1978, 965 et Cass. 14 mai 2001, *Arr. Cass.* 2001, 885; voir également entre autres G. DE LEVAL e.a., *Droit Judiciaire. Tome 2. Manuel de procédure civile*, Bruxelles, Larcier, 2015, 274-275. Vred. Roeselaere, 12 novembre 1996, *R.W.* 1997-1998, 4 octobre 1997, n°5, 164.

¹² Nous faisons remarquer que, selon la jurisprudence européenne, il y a une obligation d'apprécier d'office le caractère abusif d'une clause contractuelle (voir notamment les paragraphes 45, 46, 52 et 53 de l'arrêt Radlinger du 21/04/2016). Le contrôle par le magistrat peut également contenir d'autres éléments comme le contrôle de la prescription.

¹³ Nous soulignons ce point car cette problématique risque de devenir importante dans certains secteurs. Il ressort d'une enquête exécutée par les mutualités socialistes que les factures d'hôpitaux comportent souvent la facturation erronée de matériel et de médicaments, des frais d'hébergement injustifiés et des factures prescrites.

Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes sont partisans d'un assouplissement réel de la procédure sommaire actuelle pour ordonner le paiement. **Ils** ne voient cependant pas d'alternative valable à l'extension de la procédure de factures incontestées dont question ci-dessus. La pratique a en effet montré que la procédure sommaire d'injonction de payer comme elle existe aujourd'hui est restée lettre morte parce qu'elle ne permet pas de recouvrer des factures plus rapidement ni plus facilement.

D. Le rôle des huissiers de justice et des avocats

Le Conseil rappelle la constatation qu'il a faite dans son avis du 26 janvier 2017 : « Le Conseil constate que cette problématique se pose surtout dans le cas où l'on a trop rapidement recours à des parties externes (huissiers de justice, avocats et bureaux d'encaissement). **Le Conseil** fait remarquer que les pratiques des bureaux d'encaissement sont beaucoup moins problématiques depuis la loi du 20 décembre 2002 relative au recouvrement amiable des dettes du consommateur. 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 ».

Bien que **les représentants des organisations de consommateurs** n'estiment pas essentiel que les huissiers de justice et les avocats soient préalablement inscrits auprès du SPF Economie, **ils** demandent que ceux-ci soient bien soumis au contrôle du SPF Economie lorsqu'ils font du recouvrement amiable de dettes du consommateur.