economie
SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie

Recouvrement à l'amiable de factures par encaissement

20 conseils pratiques

1. Evitez l'intervention d'agences de recouvrement 1
2. Réagissez aux rappels de votre fournisseur 2
3. Connaissez vos droits en cas de poursuites par des services de recouvrement . 2
4. Faites valoir vos droits lors d'une visite domiciliaire 3
5. Et si l'affaire est portée devant le tribunal ? 4
6. Où puis-je obtenir de l'aide ? 4

1. Evitez l'intervention d'agences de recouvrement

1. Les entreprises de fourniture d'électricité, de gaz, d'eau, d'énergie, de télécommunications, de fitness... vous envoient un décompte sous la forme d'une facture. Votre entrepreneur ou vendeur de marchandises à livraison différée le fera également. Lorsque vous recevez une facture, vérifiez toujours si elle est justifiée et si les montants sont corrects.

2. En tant qu'acheteur, votre principale obligation est de payer à temps. La date de facturation et la date d'échéance sont clairement indiquées sur la facture. La date d'échéance désigne la date limite de paiement. En cas de paiement tardif, votre fournisseur est en droit de réclamer une indemnisation et des intérêts de retard.

3. Si vous rencontrez des difficultés pour payer à temps, n'attendez pas que votre créancier ait remis l'affaire à une agence de recouvrement, un avocat ou un huissier de justice. Contactez-le en vue d'obtenir un report de paiement ou s'il s'agit de montants importants, pour convenir d'un plan de paiement échelonné. Il n'est toutefois pas légalement obligé d'accéder à vos demandes. Lorsqu'un accord est trouvé, il est dans votre intérêt de le respecter scrupuleusement. Si vous ne le faites pas, vous allez au-devant de problèmes. Votre dette deviendra alors exigible en un seul versement. Cela signifie que vous ne pouvez plus bénéficier d'un report de paiement.

4. De nombreux consommateurs ayant un arriéré de paiement doivent traiter avec plusieurs créanciers. Il peut s'agir d'une combinaison d'arriérés auprès de plusieurs créanciers, de

dettes fiscales, de factures impayées chez des fournisseurs d'énergie, d'eau et de télécommunications, de factures d'hôpital impayées, etc. Les causes des problèmes de paiement sont très variées : divorce, perte d'emploi ou de partenaire, maladie ou accident grave, etc. Enfin et surtout, ce sont les arriérés structurels qui donnent lieu au surendettement. Vous courez ce risque si vos dépenses de consommation sont disproportionnées par rapport à votre revenu familial disponible. Les retards de paiement et le surendettement touchent pour ainsi dire toutes les couches de la population.

2. Réagissez aux rappels de votre fournisseur

5. Si la date d'échéance de votre facture est dépassée, vous pouvez généralement vous attendre peu après à recevoir un ou plusieurs rappels. Votre fournisseur n'est pas légalement obligé de le faire. Si vous ne donnez aucune suite aux rappels de paiement, un avis de mise en demeure vous sera généralement envoyé par pli recommandé. Des frais peuvent vous être facturés pour cela (par exemple par les fournisseurs de gaz, d'eau, d'électricité et de services de télécommunications).

6. En règle générale, votre fournisseur se réserve contractuellement le droit de suspendre ses prestations de services en cas de défaut de paiement. C'est le cas si vous n'avez pas donné suite à la mise en demeure fixant un nouveau délai de paiement (par exemple, votre opérateur télécoms lors de la coupure d'internet et du téléphone, votre compagnie des eaux lors de la fermeture de l'approvisionnement en eau, votre chaîne de fitness en cas d'abonnement, etc.). Pour les fournisseurs d'énergie, il existe un dispositif légal qui garantit un service minimum aux consommateurs. Si en tant que débiteur, vous ne respectez pas vos obligations de paiement, votre fournisseur peut, après une procédure de rappels et de mise en demeure, résilier ses obligations d'exécution ou les limiter au minimum (légal) prévu.

7. Si vous n'êtes pas d'accord avec la facture, contestez-la en temps utile et expliquez pourquoi vous ne voulez pas la payer ou seulement partiellement. Ne tardez pas à le faire.

3. Connaissez vos droits en cas de poursuites par des services de recouvrement

8. De nombreux créanciers font appel à une agence de recouvrement pour recouvrer leurs factures en souffrance. Ils peuvent également désigner un huissier de justice ou un avocat pour procéder à un recouvrement amiable. Pour pouvoir exercer des activités de recouvrement en Belgique, les agences de recouvrement doivent être agréées par le SPF Economie.

9. Lorsqu'une agence de recouvrement agit pour le compte de votre créancier, elle doit respecter les règles légales prévues par la loi du 20 décembre 2002 sur le recouvrement amiable. Cette loi fixe un certain nombre de règles visant à protéger la vie privée et la dignité du consommateur. La loi s'applique également aux avocats et même aux huissiers de justice chargés de recouvrir à l'amiable (en dehors d'une procédure judiciaire) les dettes du consommateur.

10. Si vous avez des dettes professionnelles, vous ne pouvez pas juridiquement faire valoir la loi sur le recouvrement amiable. Cette dernière vise uniquement à protéger les dettes privées du consommateur. La loi s'applique donc bien au recouvrement amiable des dettes

privées de l'entrepreneur. C'est également le cas pour ceux qui exercent une profession libérale.

11. Tout recouvrement amiable doit toujours commencer par une mise en demeure écrite. Cette dernière doit satisfaire à un certain nombre d'exigences légales. Elle doit, entre autres, mentionner l'identité du créancier pour lequel l'agence de recouvrement agit, ainsi que la composition détaillée de la dette en souffrance. Si elle provient d'un avocat ou d'un huissier de justice, il doit être explicitement indiqué (et en caractères gras) qu'il ne s'agit pas d'un recouvrement judiciaire ni d'une saisie.

12. Vous disposez légalement d'un délai d'au moins 15 jours pour réagir à la mise en demeure. Si vous n'êtes pas d'accord avec le recouvrement, vous devez le contester de façon dûment motivée. Il peut s'agir d'une erreur, d'une dette déjà payée, d'une dette déjà prescrite, d'une facture que vous avez déjà contestée auprès de votre créancier, d'une dette pour laquelle un service de médiation ou un médiateur agréé a été désigné, etc. Cette contestation doit être formulée de préférence par lettre recommandée avec avis ou accusé de réception, adressée aussi bien au créancier qu'à l'agence de recouvrement, l'avocat ou l'huissier de justice. Si vous le faites par e-mail ou par courrier ordinaire, demandez une confirmation de réception. Pendant cette période, vous ne pouvez pas être harcelé(e) ultérieurement et aucune autre mesure de recouvrement ne peut être prise contre vous. Conservez toutes les pièces justificatives afférentes, au cas où l'affaire serait quand même portée devant le tribunal.

Il arrive cependant souvent que les arguments avancés ne soient pas pris en compte, surtout s'ils ne sont pas convaincants et/ou s'ils ne sont pas appuyés par des pièces justificatives. Une fois ce délai minimum légal de 15 jours expiré, l'agence de recouvrement, l'avocat ou l'huissier de justice prendra d'autres mesures de recouvrement pour le compte du créancier.

4. Faites valoir vos droits lors d'une visite domiciliaire

13. La prochaine étape est celle de la visite domiciliaire. Ici aussi, la loi prévoit un certain nombre de règles à suivre à la lettre. Aucune visite domiciliaire ne peut ainsi avoir lieu entre 22 heures et 8 heures du matin. L'agence de recouvrement est également tenue de respecter votre vie privée. Lors d'une visite domiciliaire - même si elle a lieu dans les heures autorisées par la loi -, vous n'êtes pas obligé(e) de laisser entrer l'inspecteur. Le représentant de l'agence de recouvrement doit également s'identifier et vous présenter une commission.

14. Lors d'une visite domiciliaire, l'agence de recouvrement est tenue de vous fournir un document décrivant en détail la composition de la dette (dette en principal, intérêts et frais), ainsi que la raison (référence au compte en souffrance). Le représentant de l'agence de recouvrement n'est pas autorisé à vous faire signer une reconnaissance de dette. Il ne peut pas non plus vous harceler mentalement ou physiquement dans le but de vous faire payer. Il lui est interdit, par exemple, de vous menacer de saisie. Il n'en a d'ailleurs pas le pouvoir. La loi lui interdit de vous harceler ultérieurement.

15. Vous devez obtenir une preuve de paiement pour chaque paiement, même partiel, que vous effectuez à la suite de la visite domiciliaire de l'agence de recouvrement.

16. Les agences de recouvrement ne peuvent pas facturer de frais supplémentaires s'ils ne sont pas prévus contractuellement dans l'accord conclu. En cas de défaut de paiement,

des intérêts moratoires, mais aussi des dommages-intérêts peuvent être facturés. Ils ne doivent pas être excessifs. C'est également le cas pour les avocats et les huissiers de justice, lorsqu'ils n'agissent que pour le recouvrement amiable de la dette. Ils ne peuvent donc pas vous facturer les frais d'enquête, les frais de dossier et/ou les honoraires.

17. Si vous avez conscience que vos arguments en faveur du non-paiement ne sont pas suffisamment fondés, vous avez probablement intérêt à régler la dette à l'amiable. Si vous maintenez toutefois votre position et si vous êtes convaincu(e) que vous avez raison, l'affaire se corse. La plupart des créanciers ne se résignent pas et font appel à un avocat pour vous poursuivre en justice.

5. Et si l'affaire est portée devant le tribunal ?

18. Quand vous recevez une citation à comparaître, vous faites bien de consulter un avocat. Pour des conseils de première ligne, vous pouvez également vous adresser à un bureau d'aide juridique (SPF Justice).

19. Si l'affaire est portée devant le tribunal, celui-ci doit se prononcer sur le bien-fondé de la dette et de votre contestation, en tenant compte des circonstances de fait, de vos arguments et de ceux de la partie adverse. Gardez à l'esprit qu'une procédure judiciaire coûte beaucoup de temps et d'argent. Vous avez peut-être raison, mais pour faire valoir votre droit, vous devez y contraindre l'autre partie en justice.

6. Où puis-je obtenir de l'aide ?

20. Si vous êtes surendetté(e) auprès de nombreux créanciers, vous faites bien de contacter les services spécialisés des CASG (Centres d'aide sociale générale) ou des CPAS. Vous pouvez les trouver dans votre commune. Les avocats et les notaires agissent aussi parfois en tant que médiateurs de dettes.

    Ces services peuvent vous accompagner (guidance budgétaire) et vous aider à faire valoir votre droit légal d'obtenir un règlement collectif de dettes. Il s'agit d'une procédure judiciaire qu'il vous faut diligenter devant le tribunal du travail. Si vous êtes admis au règlement collectif des dettes, vous bénéficiez d'une protection contre vos créanciers. C'est probablement la seule façon de vous en sortir. Grâce aux conseils et à l'assistance des services spécialisés en cette matière, vous pourrez également reprendre le dessus. Sachez que de nombreuses personnes vous ont déjà précédé(e) dans cette démarche.

    Vous trouverez d'autres informations utiles à ce sujet dans la brochure « Le règlement collectif des dettes ».