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

Recouvrement amiable de factures par encaissement

Table des matière

1. Factures impayées : que pouvez-vous faire lorsque vous recevez une mise en demeure d'une agence de recouvrement ? 3
2. Le recouvrement amiable ou le recouvrement judiciaire : il y a une importante différence ! 3
3. Que devez-vous savoir sur le recouvrement amiable des dettes des consommateurs ? 4
   - 3.1. Le champ d'application de la loi 4
   - 3.2. La principale obligation : le respect de la vie privée et de la dignité du consommateur 4
   - 3.3. Existe-t-il encore d'autres obligations légales ? 5
     - 3.3.1. L'agence de recouvrement doit être agréée 5
     - 3.3.2. La mise en demeure doit avoir lieu par écrit 5
     - 3.3.3. Que prévoit la loi lors d'une visite domiciliaire ? 6
4. Comment puis-je contester une dette de facture qui est recouvrée à l'amiable par l'intermédiaire d'une agence de recouvrement, d'un huissier de justice ou d'un avocat ? 7
   - 4.1. Lisez attentivement l'avis de mise en demeure. 7
   - 4.2. Motifs pour contester le recouvrement de votre facture 7
     - 4.2.1. L'agence de recouvrement n'est pas agréée par le SPF Economie 7
     - 4.2.2. Il n'y a jamais eu d'achat conclu 8
     - 4.2.3. Victime de pratiques commerciales déloyales 8
     - 4.2.4. Victime de fraude 8
     - 4.2.5. Doutes quant à l'origine de la dette 8
     - 4.2.6. La facture a - partiellement - fait l'objet d'un protêt 9
     - 4.2.7. Dans l'intervalle, la facture a été payée. 9
     - 4.2.8. La dette est prescrite 10
     - 4.2.9. Des frais non prévus par le contrat sont facturés 10

4.2.10. Une plainte a été déposée auprès d'une entité qualifiée pour les litiges de consommation. 11

4.2.11. Le créancier a entretemps fait faillite 11

5. L'action de recouvrement se poursuit 11

5.1. Quelles sont les éventuelles étapes suivantes ? 11

5.2. Que faire en cas de problèmes de paiement ? 12

6. Conseils pratiques en cas de recouvrement amiable 12

6.1. Evitez l'intervention d'agences de recouvrement 12

6.2. Réagissez aux rappels de votre fournisseur 13

6.3. Connaître ses droits en cas de poursuites par des services de recouvrement 13

6.4. Faites valoir vos droits lors d'une visite domiciliaire 14

6.5. Et si l'affaire est portée devant le tribunal ? 15

6.6. Où puis-je obtenir de l'aide ? 15

1. Factures impayées : que pouvez-vous faire lorsque vous recevez une mise en demeure d'une agence de recouvrement ?

Factures d'électricité, de gaz, d'eau, de télécommunications, d'abonnements fitness, de vente par correspondance, de votre entrepreneur... presque chaque consommateur a déjà rencontré ce problème. Une règle d'or :

- vérifiez toujours si la facture est justifiée et si le montant à payer est correct ;
- payez-la à temps à la date d'échéance s'il n'y a aucune raison de ne pas la payer.

Toute négligence dans ce domaine donne tôt ou tard lieu à des mises en demeure provenant d'agences de recouvrement, d'avocats ou d'huissiers de justice. Cela fait peur à de nombreux consommateurs. Parfois à juste titre, mais ce n'est pas toujours le cas.

Le législateur a donc prévu un règlement qui doit vous protéger lors du recouvrement, en dehors du tribunal, de dettes impayées.

Respectez vos obligations de paiement, mais connaissez également vos droits !

2. Le recouvrement amiable ou le recouvrement judiciaire : il y a une importante différence !

En cas de recouvrement extrajudiciaire (ou amiable), la loi du 20 décembre 2002 relative au recouvrement amiable des dettes du consommateur est d'application[1] (plus loin dans ce texte : « Loi sur le recouvrement amiable »). Outre une série d'obligations formelles, le créancier et toute personne chargée de recouvrer des dettes auprès du consommateur doivent respecter, entre autres, la vie privée du débiteur et ne peuvent ni induire ce dernier en erreur ni faire pression sur lui, par exemple en le menaçant de saisie s'il ne paie pas.

En cas de recouvrement amiable, le créancier ou les tiers qu'il désigne, comme une agence de recouvrement, ne disposent pas d'une décision judiciaire pour imposer le paiement d'une facture impayée. Le créancier peut également faire appel à un avocat ou à un huissier de justice pour recouvrer la dette en dehors de l'appareil judiciaire. Un avocat et un huissier de justice peuvent donc agir en matière de recouvrement aussi bien judiciaire qu'extrajudiciaire. A chaque fois, des règles distinctes sont d'application.

Lors d'un **recouvrement judiciaire** de factures impayées, le créancier s'est déjà adressé au tribunal et dispose d'un titre exécutoire (par exemple, une décision judiciaire condamnant le débiteur au paiement d'une dette). Cela permet au créancier de prendre des mesures contraignantes pour recouvrer la dette impayée. Il doit cependant toujours faire appel à un huissier de justice à cette fin. Ce dernier peut, après la signification du jugement et de la dette, procéder à leur exécution en ordonnant par exemple la saisie du salaire, du compte bancaire, de la voiture, du mobilier du domicile, etc. L'huissier de justice agit ici en tant qu'exécuteur d'une décision judiciaire.

Par conséquent, un **recouvrement purement amiable** des dettes rend impossibles de telles mesures d'exécution. Même un huissier de justice ne peut pas y avoir recours s'il a uniquement été désigné pour un recouvrement amiable.

Un créancier essaie généralement d'abord d'obtenir son argent par le biais d'un recouvrement amiable. Il n'est toutefois pas légalement obligé de le faire. Dans la plupart des cas, le créancier n'engage une agence de recouvrement, un avocat ou un huissier de justice que si ses

[1] Loi du 20 décembre 2002 relative au recouvrement amiable des dettes du consommateur.

propres tentatives d'obtenir un paiement (par exemple, après un ou plusieurs rappels ou mises en demeure) ont échoué.

S'il ne parvient pas à obtenir le paiement à l'amiable, l'étape suivante est le recouvrement judiciaire. L'affaire relève dans ce cas de la Justice. D'autres règles sont alors d'application, qui ne sont pas abordées dans le présent texte.

3. Que devez-vous savoir sur le recouvrement amiable des dettes des consommateurs ?

3.1. Le champ d'application de la loi

La loi sur le recouvrement amiable ne s'applique qu'aux dettes que vous avez contractées, en tant que **consommateur**, auprès d'un **vendeur professionnel** pour des achats effectués à des fins privées. Vous ne pouvez donc pas invoquer la loi lorsqu'il s'agit d'un recouvrement de dettes professionnelles.

S'il tente d'obtenir lui-même le paiement, le créancier des dettes du consommateur est également soumis à la loi du recouvrement amiable. Pour le recouvrement amiable de dettes, comme mentionné ci-dessus, il peut faire appel à des tiers spécialisés tels qu'une agence de recouvrement, un avocat ou un huissier de justice. Les grandes entreprises, comme les sociétés de télécommunications, les fournisseurs d'énergie, les sociétés de vente par correspondance, les vendeurs d'abonnements, les sociétés de stationnement, mais aussi les écoles et les hôpitaux, font de plus en plus appel à ces spécialistes du recouvrement. Les créanciers de ce type n'hésitent pas à faire appel en particulier à des agences de recouvrement.

La loi s'applique non seulement au recouvrement de factures impayées, mais aussi à l'encaissement d'arriérés de crédit à la consommation (par ex. des ouvertures de crédit auprès de votre banque ou d'une grande surface, des prêts à tempérament, des prêts personnels...) et de prêts hypothécaires. Les règles spéciales d'application dans ce contexte ne sont pas abordées plus avant.

Pour obtenir le paiement, les « spécialistes du recouvrement », comme entre autres les agences de recouvrement, utilisent généralement des méthodes de recouvrement professionnelles. Ils le font pour le compte du créancier qui les paie. Néanmoins, certains sont moins stricts en ce qui concerne les règles de protection des consommateurs prévues par la loi.

Lorsque vous recevez un rappel ou une mise en demeure d'une agence de recouvrement, d'un avocat ou d'un huissier de justice, vous ne devez pas immédiatement procéder au paiement quand il s'agit d'un recouvrement amiable.

En tant que consommateur, vous avez des droits légaux, certainement lorsqu'il s'agit du recouvrement d'une dette impayée.

3.2. La principale obligation : le respect de la vie privée et de la dignité du consommateur

Dans le cadre d'un recouvrement amiable des dettes du consommateur, le créancier est tenu d'observer certaines règles. Ces dernières figurent dans la loi sur le **recouvrement amiable**. Votre créancier doit ainsi respecter votre vie privée et ne peut pas vous induire en erreur en tant que débiteur (voir art. 3. § 1). Le législateur a voulu protéger la vie privée et la dignité des consommateurs en retard de paiement et éviter ainsi qu'ils soient induits en erreur ou soumis à tort à des pressions de paiement.

En cas de recouvrement amiable, l'agence de recouvrement, l'avocat ou l'huissier de justice n'a pas plus de pouvoirs que le créancier lui-même : ils ne peuvent que rappeler la créance au débiteur et l'inciter à payer. Aucun d'eux, même pas l'huissier de justice, ne peut donc exiger le paiement sans décision du juge.

3.3. Existe-t-il encore d'autres obligations légales ?

3.3.1. L'agence de recouvrement doit être agréée

Toutes les agences de recouvrement, tant belges qu'étrangères, doivent être enregistrées auprès du SPF Economie (la liste est disponible sur le site web). Elles ne peuvent pas contacter les consommateurs pour le recouvrement amiable de dettes si elles ne sont pas agréées par le SPF Economie (voir art. 4.). Toutefois, cette obligation administrative ne s'applique pas aux avocats et aux huissiers de justice. Ils sont sous le contrôle de l'Ordre des barreaux francophones et germanophone de Belgique ou des Chambres nationale des huissiers de justice.

3.3.2. La mise en demeure doit avoir lieu par écrit.

Tout recouvrement amiable doit toujours commencer par une mise en demeure écrite. Même si le créancier procède lui-même à un recouvrement amiable, il doit le faire par écrit.

La mise en demeure doit inclure un certain nombre de données telles que :

- l'identité complète, le numéro d'entreprise et l'adresse du créancier, y compris le numéro de téléphone,
- le nom ou la dénomination, l'adresse et, le cas échéant, le numéro d'entreprise de la personne qui procède au recouvrement amiable, ainsi que les données de l'administration de surveillance compétente du SPF Economie,
- la création de la dette (date et numéro de facture), y compris
- une description claire et une justification des montants facturés (montant principal de la facture, intérêts, frais, indemnisation pour non-paiement, etc.)
- la mention indiquant qu'en l'absence de toute réaction du débiteur dans le délai prescrit, le **créancier** peut prendre d'autres mesures de recouvrement (voir article 6).

L'enveloppe ne peut **d'aucune manière** indiquer que la lettre traite du recouvrement de dettes (par ex. pas d'en-tête « rappel de paiement » - voir art. 3 §2).

Si le recouvrement amiable est effectué par un avocat ou un huissier de justice, la mise en demeure doit indiquer dans une autre police et en caractères gras « **Cette lettre concerne un recouvrement amiable et non un recouvrement judiciaire (comparution devant le tribunal ou saisie) »** (voir art. 6, § 2, 6°). Il convient ainsi de préciser immédiatement s'il s'agit d'un recouvrement purement amiable ou d'un recouvrement judiciaire en exécution d'un jugement.

En cas de recouvrement amiable de factures impayées, seuls les frais d'administration, les intérêts moratoires et les dommages-intérêts prévus par le contrat de vente peuvent être réclamés (voir art. 5).

Dans les contrats avec un consommateur (B2C), des dommages-intérêts excessifs pour non-paiement et/ou des intérêts exagérés peuvent être compris comme une clause abusive interdite en toutes circonstances. Si tel est le cas, mais que l'agence de recouvrement refuse de l'appliquer, il revient à un juge de statuer en la matière. Seul le juge peut donc

1) décider si la clause est illégale et
2) si c'est le cas, la déclarer nulle et non avenue.

La clause en question est alors réputée non écrite. Cela ne signifie pas pour autant que l'accord est nul (cf. art. VI.83, 24° et art. VI. 84 §1 du CDE).

Lors de la mise en demeure et d'autres actions de recouvrement ultérieures, votre créancier ou les tiers désignés pour le recouvrement amiable ne peuvent ni fournir de fausses informations ni exprimer des menaces visant à vous mettre sous pression. Dans la lettre, ils ne peuvent ainsi pas menacer de saisie, car cette dernière n'est possible qu'en cas de recouvrement de factures impayées par un huissier de justice en exécution d'une décision judiciaire (par exemple, un jugement prononcé par le juge des saisies).

Vous disposez d'un délai de réponse d'au moins 15 jours à compter de la date d'envoi de la mise en demeure (voir art. 6. § 3). Pendant cette période, l'agence de recouvrement, l'avocat ou l'huissier de justice ne peuvent donc prendre aucune autre mesure de recouvrement. Il est dans votre intérêt de répondre en temps utile.

3.3.3. Que prévoit la loi lors d'une visite domiciliaire ?

Quand il se présente chez vous, le représentant de l'agence de recouvrement doit s'identifier en vous soumettant un document écrit indiquant :

- son nom,
- votre droit de refuser une visite domiciliaire, ou d'y mettre fin
- toutes les informations susmentionnées (point 3.3.2), et notamment une description suffisante de la dette recouvrée (y compris le détail des montants recouvrés et le motif de la dette) (voir art. 7).

Votre créancier ne peut demander ou communiquer aucune information vous concernant en tant que débiteur à vos voisins, à votre famille, à vos amis... Il ne peut pas non plus recouvrer une dette en présence d'une personne qui n'est pas le débiteur lui-même (sauf si vous donnez votre accord).

Il est interdit au créancier de contacter le débiteur par téléphone ou visite domiciliaire entre 22 heures et 8 heures.

Vous avez le droit de refuser une visite domiciliaire, certainement si elle a lieu en dehors des heures autorisées par la loi, mais aussi si elle a lieu dans les heures autorisées par la loi.

Le créancier n'est pas autorisé à vous faire signer une reconnaissance de dette.

Il ne peut pas harceler un consommateur qui a explicitement fait savoir (par écrit) qu'il conteste la dette.

Si vous réglez la totalité ou une partie de votre dette à la suite de la visite domiciliaire, vous devez recevoir une preuve de paiement.

4. Comment puis-je contester une dette de facture qui est recouvrée à l'amiable par l'intermédiaire d'une agence de recouvrement, d'un huissier de justice ou d'un avocat ?

4.1. Lisez attentivement l'avis de mise en demeure.

Il est dans votre intérêt de lire attentivement l'avis de mise en demeure. Il doit rapidement et clairement ressortir de la correspondance qu'il s'agit d'un recouvrement judiciaire ou d'un recouvrement amiable (extrajudiciaire).

S'il s'agit d'un **recouvrement judiciaire**, alors

- il existe déjà un **titre exécutoire** (tel un jugement),
- la signification est effectuée par un huissier de justice et
- vous ne pouvez pas simplement le contester.

La seule possibilité est de faire appel du jugement du tribunal de première instance. Cela n'est toutefois pas possible pour de petits montants. Vous ne pouvez, par exemple, pas faire appel d'un jugement du juge de paix lorsque le montant de la réclamation est inférieur à 2.000 euros. En première instance, le juge de paix a compétence générale pour prendre connaissance des factures de consommateurs en litige jusqu'à 5.000 euros. Pour les montants inférieurs à 2.000 euros, son jugement est définitif.

Si vous n'êtes pas d'accord avec la dette et/ou si vous contestez l'**action de recouvrement amiable** en soi, vous devez **dûment motiver** votre position. Vous pouvez le faire par courrier ordinaire ou par e-mail. Vous devez également indiquer la référence ou le numéro de dossier, afin qu'il parvienne aisément chez la personne chargée de l'affaire. Il peut donc certainement être utile d'avoir un accusé de réception explicite. En cas de doute, vous pouvez envoyer un pli recommandé ou remettre votre lettre sur place contre récépissé. Vous en informez non seulement l'agence de recouvrement, l'avocat ou l'huissier, mais aussi le créancier lui-même. Vous devez motiver en détail votre contestation de la dette et joindre autant de pièces justificatives que possible.

4.2. Motifs pour contester le recouvrement de votre facture

La grande majorité des missions de recouvrement de factures impayées proviennent d'arriérés de paiement. Cela peut être dû à un oubli, par exemple. Vous n'avez pas reçu la facture ou vous avez été longtemps absent. Les arriérés de paiement sont toutefois souvent la conséquence d'un mauvais suivi des comptes en souffrance et/ou de problèmes financiers. Mais ce n'est pas nécessairement toujours le cas. Voici quelques raisons que vous pouvez invoquer le cas échéant sans qu'il soit question de retard de paiement ou d'insolvabilité.

4.2.1. L'agence de recouvrement n'est pas agréée par le SPF Economie

Sur le site web du SPF Economie, vous avez vérifié si l'agence de recouvrement qui vous a envoyé la lettre de mise en demeure figure bien sur la liste des agences de recouvrement agréées. Les agences de recouvrement étrangères doivent également être enregistrées pour pouvoir mener des actions de recouvrement amiable à l'encontre de consommateurs belges. Si ce n'est pas le cas, vous pouvez contester le recouvrement, car elles ne sont pas légalement compétentes pour procéder à un recouvrement amiable sur le territoire belge.

Si l'agence de recouvrement ne figure pas sur la liste, vous pouvez déposer une plainte auprès du Point de contact.

4.2.2. Il n'y a jamais eu d'achat conclu

Vous n'avez jamais rien commandé ou aucun contrat d'achat n'a été conclu avec le créancier mentionné dans l'avis de rappel ou de mise en demeure. Il peut s'agir d'une simple erreur. Un exemple fréquent est que le débiteur a entretemps déménagé et a omis de transmettre son changement d'adresse à l'état civil de son nouveau lieu de résidence.

Il le fait parfois intentionnellement afin d'éviter ses créanciers. Si vous n'êtes pas le débiteur auquel l'action de recouvrement est destinée, vous pouvez envoyer une lettre ou un e-mail et signaler l'erreur. Pour prouver que vous habitez effectivement à l'adresse renseignée, vous pouvez, par exemple, ajouter une copie de la première page de la dernière facture de votre fournisseur d'énergie ou de votre compagnie des eaux.

4.2.3. Victime de pratiques commerciales déloyales

Vous pouvez également être victime d'une pratique commerciale déloyale telle qu'un achat forcé. Dans ce cas, vous avez reçu des biens ou des services non sollicités (p. ex., des abonnements). Vous n'êtes pas obligé(e) de les retourner ni de les payer.

4.2.4. Victime de fraude

Vous pouvez être victime de pratiques frauduleuses, comme les « factures fantômes » par exemple. Dans ce cas, l'escroc donnera à penser que vous avez encore une dette impayée. L'escroc va parfois encore plus loin et menace d'intenter des actions de recouvrement par le biais de son avocat ou d'un huissier de justice, pour vous faire peur et vous inciter ainsi à payer quand même. Dans leur lettre ou e-mail, les escrocs utilisent un langage menaçant. Ce courrier prend aussi souvent l'apparence d'une mise en demeure d'une agence de recouvrement ou d'un huissier de justice et arbore un logo correspondant.

Il peut arriver que l'escroc ne s'arrête pas là et qu'il se mette à vous harceler au téléphone. Dans ce cas, il est dans votre intérêt de ne pas vous laisser intimider et donc de ne pas payer. Dans la pratique, ces types de fraudes ne donnent jamais lieu à des poursuites judiciaires.

Pour mettre fin au harcèlement, vous pouvez envoyer une lettre ou un courriel expliquant pourquoi vous pensez être victime de fraude ou d'une tentative de fraude. Si vous ne vous en êtes pas rendu compte immédiatement et que vous avez déjà payé à tort, il peut être utile de déposer une plainte auprès de la Police et de signaler également la fraude au Point de contact.

4.2.5. Doutes quant à l'origine de la dette

Vous avez des doutes concernant l'origine de la dette. L'agence de recouvrement reste vague par rapport à une description précise de la dette et ne mentionne, par exemple, qu'un numéro de facture et le montant total à payer sans plus de détails. La loi sur le recouvrement amiable exige que l'agence de recouvrement fournisse suffisamment de détails sur l'identité du créancier lui-même, la cause de la dette et la composition du montant réclamé (principal, indemnité pour défaut de paiement, intérêts moratoires).

Autre cas : l'agence de recouvrement mentionne qu'elle a déjà envoyé un ou plusieurs rappels avant la mise en demeure, mais vous ne vous souvenez pas en avoir reçu. Vous devez alors être bien certain(e) de ce que vous avancez. Qui « oublie » qu'il a encore une dette impayée ne peut pas s'en sortir comme ça ! Dans votre lettre, vous indiquez les raisons pour lesquelles vous avez des doutes quant au bien-fondé de la créance.

4.2.6. La facture a - partiellement - fait l'objet d'un protêt

Vous ne contestez pas la totalité de la dette, mais seulement une partie. Il peut s'agir d'une partie du principal, mais aussi de frais supplémentaires facturés par l'agence de recouvrement, l'avocat ou l'huissier de justice, tels que des frais de dossier, des frais de recherche, des honoraires...

S'il s'agit d'une partie du principal, vous ne devez pas attendre la mise en demeure de l'agence de recouvrement, mais informer sans délai, après réception de la facture, votre fournisseur (le créancier) des raisons pour lesquelles vous la contestez. Il est dans votre intérêt de **payer la partie non contestée en temps voulu**. Vous devez estimer raisonnablement à combien s'élève ce montant. Dans votre lettre ou courriel, vous expliquez pourquoi vous ne voulez payer qu'une partie de la facture en suspens. Si vous l'avez déjà payée, ajoutez-y votre preuve de paiement.

Selon la jurisprudence, toute contestation d'une **facture par un consommateur doit avoir lieu dans un délai raisonnable**. Un délai raisonnable dépend, entre autres, de la nature de la créance et du temps nécessaire pour vérifier la pertinence de son recouvrement. Lorsque vous vérifiez une facture de votre fournisseur d'énergie ou de votre société de télécommunications, vous disposez de plus de temps que lorsque vous recevez une facture pour un abonnement de fitness, par exemple. Quoi qu'il en soit, vous n'avez que peu ou pas d'intérêt à attendre trop longtemps. Si le délai raisonnable a été largement dépassé, le tribunal pourrait invoquer l'acceptation tacite. Cela signifie que vous devez payer la facture, même si le motif de votre réclamation est fondé.

Pour justifier votre protêt, il est conseillé de joindre une copie de votre lettre de contestation de la facture. Joignez-y également la preuve de votre paiement partiel. L'agence de recouvrement, l'avocat ou l'huissier de justice ne peut pas vous harceler si vous avez fait savoir de manière motivée à votre créancier que vous contestiez la dette (cf. art. 3 § 2 de la loi sur le recouvrement amiable).

4.2.7. Dans l'intervalle, la facture a été payée.

Vous recevez un avis de mise en demeure d'une agence de recouvrement, mais vous avez entretemps déjà payé votre dette. En cas de paiement tardif, le créancier a droit à une indemnité de retard (voir ladite clause pénale dans les conditions générales de vente). Il appartient au débiteur de prouver qu'il a réglé sa dette en temps voulu et au plus tard à la date d'échéance. Autrement dit, une facture en suspens n'est payée que si le montant a été payé au créancier au plus tard à la date d'échéance (enregistrement de la date de paiement au créancier).

Surveillez vos paiements de près. Pour la facturation périodique de votre fournisseur d'énergie ou de votre compagnie des eaux, par exemple, vous pouvez faire usage d'un ordre de domiciliation bancaire. Ceci permet d'éviter les frais de mise en demeure en cas de retard de paiement. Lors de l'introduction de vos ordres de paiement ordinaires, veuillez tenir compte du fait que le transfert de l'argent sur le compte de votre fournisseur peut parfois prendre plus d'un jour ouvrable, surtout s'il est client dans une autre banque et/ou si le paiement doit être effectué par le biais d'un compte étranger. Votre ordre de paiement ne sera pas non plus exécuté dans son intégralité si votre compte courant présente une provision insuffisante. C'est également le cas quand vous avez dépassé votre limite de crédit lors d'un solde négatif.

Aucun autre coût ne peut être facturé hormis ceux qui pouvaient raisonnablement être prévus au moment de la conclusion du contrat et qui sont stipulés contractuellement dans les conditions du bon de commande ou du contrat d'achat. Une disposition prévoyant que « tous les

frais de recouvrement extrajudiciaire et judiciaire sont à la charge du consommateur » doit être considérée comme illégitime et donc illégale.

Si vous avez payé, vous devez également être en mesure de le prouver. Il est conseillé de joindre une copie de votre preuve de paiement en annexe à votre lettre.

4.2.8. La dette est prescrite

Vous recevez un avis de mise en demeure d'une agence de recouvrement, mais la dette est entretemps prescrite. Le délai de prescription habituel en matière civile est de 10 ans. Par exemple, les factures d'entrepreneurs ou celles pour la réparation de votre voiture ne sont frappées de prescription qu'après 10 ans. Dans certains cas, des délais de prescription plus courts s'appliquent, par exemple 5 ans pour les factures de fournisseurs d'électricité, de gaz, d'eau et de services de télécommunication. Un délai de prescription de 2 ans s'applique aux factures d'hôpital. Pour les achats courants dans des magasins, sans contrat d'achat ni bon de commande, vous pouvez même invoquer le délai de prescription d'un an. S'il s'agit toutefois d'achats avec un bon de commande ou un contrat d'achat, un délai de prescription de 10 ans s'applique conformément à la jurisprudence.

Le délai de prescription ne s'obtient pas automatiquement : vous devez l'invoquer pour être libéré de votre obligation de paiement. Le délai de prescription peut également être interrompu. Dans ce cas, un nouveau délai de prescription commence à courir. La suspension du délai de prescription ne déclenche pas un nouveau délai de prescription, mais il sera simplement prolongé de la période de suspension. Il existe une doctrine et une jurisprudence abondantes en matière de prescription. En cas de divergence d'opinions à ce sujet, il revient au juge de trancher la question.

4.2.9. Des frais non prévus par le contrat sont facturés.

Un avocat, un huissier ou une agence de recouvrement ne peut pas vous facturer de frais pour son travail. Seuls peuvent être imputés à la dette les intérêts moratoires et l'indemnité contractuellement prévue en cas de non-respect de l'obligation de paiement. Une disposition courante dans les contrats (ladite clause de pénalité) est rédigée comme suit : « *En cas de retard de paiement, une indemnité, par exemple, de 10 % du montant impayé avec un minimum de 25 euros, par exemple, sera due de plein droit et sans mise en demeure.* » Une telle clause n'est pas considérée comme abusive, à moins que le juge n'en décide autrement dans votre cas, après une évaluation de la situation concrète.

Si votre contrat ne prévoit pas d'intérêts de retard, le créancier ne peut que réclamer les intérêts légaux[2]. Les intérêts de retard contractuellement prévus sur les transactions avec les consommateurs ne doivent pas dépasser les taux maximaux légaux du crédit à la consommation.

Les clauses illégitimes dans les contrats de consommateurs ont donné lieu à une doctrine et une jurisprudence abondantes.

[2] Les taux d'intérêt légaux sont fixés tous les six mois par la Banque nationale. Pour les intérêts statutaires en matière civile et commerciale, voir entre autres https://finances.belgium.be/fr/sur_le_spf/structure_et_services/administrations_generales/tresorerie/taux_dinteret_legal_applicable_dans_les_transactions_commerciales.

4.2.10. Une plainte a été déposée auprès d'une entité qualifiée pour les litiges de consommation.

Vous avez reçu une mise en demeure d'une agence de recouvrement, d'un avocat ou d'un huissier de justice, mais vous avez entretemps déjà déposé une plainte auprès d'une « entité qualifiée pour le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation ». Spécifiquement pour les dettes de facture, nous renvoyons au Service de Médiation pour les Télécommunications et au Service de Médiation pour l'Energie. Vous pouvez également contacter le Service de Médiation pour le Consommateur lorsque d'autres entités pour le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation ne sont pas compétentes en la matière. Sur le site web du SPF Economie, vous trouverez la liste des entités agréées pour le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

Vous pouvez vous prévaloir à cet effet de l'art. XVI.18. § 2 du CDE qui stipule que le recouvrement est suspendu pour la période allant de la date de réception de la demande complète de médiation jusqu'à la date à laquelle un règlement à l'amiable a été obtenu ou celle à laquelle un avis a été rendu si un règlement à l'amiable s'avère impossible. Une disposition similaire figure également dans la réglementation de l'entité qualifiée. Vous pouvez la trouver et télécharger sur internet.

La suspension du recouvrement s'applique également lorsque le litige est soumis à un médiateur agréé par la Commission fédérale de médiation (SPF Justice).

4.2.11. Le créancier a entretemps fait faillite

Vous recevez un avis de mise en demeure d'une agence de recouvrement ou d'un avocat désigné par le curateur, mais vous avez appris que le créancier a été déclaré en faillite.

En cas de faillite, la gestion de l'entreprise en faillite est transférée au curateur désigné par le tribunal de commerce (tribunal des entreprises). L'une de ses tâches est de faire en sorte que les créances en souffrance détenues, entre autres, sur des clients soient recouvrées. Il doit réaliser tous les actifs, y compris les créances en souffrance détenues, entre autres, sur des clients (ce que l'on appelle la réalisation des actifs) afin d'être en mesure de rembourser les créanciers (passifs). Il arrive parfois que le curateur ne s'occupe pas lui-même du recouvrement, mais qu'il fasse appel à cet effet à une agence de recouvrement ou à un avocat.

La faillite ne signifie en aucun cas que les factures en souffrance ne doivent plus être payées. Si le curateur désigné pour la liquidation de la faillite de l'entrepreneur qui a récemment effectué pour vous des travaux de rénovation vous envoie la facture afférente, vous devez la payer.

Vous pouvez contester partiellement le décompte si les travaux ont été effectués de façon incomplète et/ou inadéquate et/ou si vous craignez que la faillite n'empêche la poursuite des travaux. Une telle contestation doit être faite de préférence par lettre recommandée adressée au curateur et aux tiers mandatés par lui pour recouvrer les dettes de factures impayées.

5. L'action de recouvrement se poursuit

5.1. Quelles sont les éventuelles étapes suivantes ?

Il arrive souvent que votre créancier ou l'agence de recouvrement, l'avocat ou l'huissier de justice désigné pour le recouvrement amiable refusent vos arguments.

Il ne sert à rien de contester des dettes pour gagner du temps si aucune raison valable de reporter le paiement ne peut être présentée.

Si vous ne contestez que partiellement la dette, vous devez faire preuve de bonne volonté et payer la partie non contestée. Il est conseillé de le faire en concertation avec le créancier et l'agence de recouvrement désignée.

N'oubliez pas que tout arriéré de paiement entraîne des frais supplémentaires tels qu'une indemnisation et des intérêts de retard. Vous pouvez donc avoir intérêt à régler la dette à l'amiable, surtout si vous n'avez aucun argument valable à présenter pour la contester.

La plupart des créanciers évitent les discussions sans fin. Si un recouvrement amiable ne donne pas de résultats concrets, ils donnent rapidement instruction de procéder à un recouvrement judiciaire. Cela entraîne des coûts supplémentaires considérables, non seulement pour le créancier, mais surtout pour le débiteur.

Au stade du recouvrement judiciaire, les coûts augmentent rapidement. Il peut s'agir d'un multiple de la dette initiale (p. ex. le recouvrement des redevances de stationnement). Ces coûts viennent s'ajouter à la dette contestée si le juge vous condamne à son paiement. Si une citation à comparaître vous est adressée, il est conseillé de consulter un bureau d'aide juridique ou un avocat.

5.2. Que faire en cas de problèmes de paiement ?

Si vous avez des problèmes de paiement, il convient de contacter en temps utile vos créanciers pour leur demander un report temporaire de paiement ou l'obtention d'un plan de paiement échelonné. Ils ne sont toutefois pas légalement obligés d'accéder à cette demande.

Si vous avez des arriérés structurels, contactez les services professionnels de médiation de dettes tels que les CPAS (services de guidance budgétaire et règlement collectif de dettes) ou les CAS (centres d'aide sociale). Ils peuvent vous accompagner et négocier avec vos créanciers. Cela peut vous épargner beaucoup de misère.

6. Conseils pratiques en cas de recouvrement amiable

6.1. 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.

6.2. 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.

6.3. 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.

6.4. 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.

6.5. 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.

6.6. 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 ».