

**LES DÉRIVES DE LA LOI DU 20 DÉCEMBRE 2002
SUR LE RECOUVREMENT AMIABLE DE DETTES DES
CONSOMMATEURS: LE RECOUVREMENT PAR LES HUISSIERS
DE JUSTICE**



Asbl Centre d'appui – Médiation de dettes

Anne Defossez

Sylvie Moreau

Avec la collaboration des services de médiation de dettes de la Région de
Bruxelles Capitale

Octobre 2012

Asbl Centre d'appui- Boulevard du Jubilé 155 - 1080 Bruxelles

Tel: 02 217 88 05 – Fax: 02 217 88 07

info@mediationdedettes.be - www.mediationdedettes.be

Table des matières

1. Préambule	3
1.1. Le développement de l'activité commerciale des huissiers de justice	3
1.2. L'esprit de la loi.....	3
1.3. L'application de la loi aux huissiers de justice	4
2. Les constats de terrain	6
2.1. Les mises en demeure ne respectent pas le prescrit de la loi.....	6
2.2. La teneur des courriers est susceptible d'induire le consommateur en erreur ou comprend des menaces juridiques inexactes.....	7
2.3. L'huissier ne justifie pas les montants qu'il réclame au débiteur.....	8
2.3.1. <i>Les frais comptabilisés ne sont pas justifiés : les courriers de l'étude ne contiennent aucune information précise.....</i>	<i>9</i>
2.3.2. <i>Les frais comptabilisés ne sont pas justifiés. Les lettres de mises en demeure contiennent toutes la même formule générale suivante.....</i>	<i>9</i>
2.3.3. <i>Les frais comptabilisés sont justifiés dans les courriers de mise en demeure mais après examen, il s'avère que la justification n'est absolument pas fondée.....</i>	<i>9</i>
2.4. L'huissier réclame au débiteur des montants qui ne sont pas prévus par le contrat ou par la loi.....	10
2.4.1 <i>Alors que la loi impose un contrôle sur la légalité et la régularité des montants réclamés, en pratique ce contrôle n'est pas effectué.....</i>	<i>12</i>
2.4.2. <i>Alors que la loi impose à l'huissier de justifier les montants qu'il réclame, il est très difficile en pratique d'obtenir les documents justificatifs.....</i>	<i>12</i>
2.5. L'huissier réclame les frais liés à son intervention : droit de recette, droit d'acompte, frais de renseignement, frais de mises en demeure	12
2.5.1 <i>L'huissier comptabilise des frais de sommation, de renseignements, des droits de recette, etc ...qui ne sont pas prévus ni justifiés</i>	<i>14</i>
2.5.2 <i>L'huissier invoque les conditions générales de son mandant pour justifier l'encaissement de ses frais de recouvrement.....</i>	<i>14</i>
3. Le contrôle des huissiers de justice et les sanctions prévues sont insuffisants	17
4. Effet pervers de la loi ... Vers un recouvrement judiciaire accéléré ?	18
5. Conclusions	20
6. Recommandations	22
6.1 Lutter contre les clauses abusives en chiffrant les montants qui peuvent être réclamés au consommateur en cas de défaut de paiement.....	22
6.2. Renforcer le contrôle et les sanctions applicables aux huissiers de justice afin de faire cesser les pratiques abusives	22

1. PRÉAMBULE

1.1. Le développement de l'activité commerciale des huissiers de justice

Le marché du recouvrement de créance belge est estimé à plus de 5 millions de créances¹ par an. Il s'agit de créances restées impayées par le consommateur à l'échéance et après que le créancier ait lui-même tenté de recouvrer la somme due. Les secteurs concernés sont nombreux et variés. On peut citer à titre d'exemples, les télécoms, les assurances, les sociétés de distribution d'eau et d'énergie, les hôpitaux, les entreprises de vente par correspondance, les banques, etc.

Tout comme les avocats et les bureaux de recouvrement, l'huissier peut également procéder au recouvrement de sommes dues en dehors de toute procédure judiciaire. Dans ce cadre néanmoins, il n'intervient pas en sa qualité d'officier ministériel et public, mais uniquement en tant que mandataire de son client.

Selon l'Association des bureaux de recouvrement², la part des recouvrements assurés par les huissiers est passée de 15 à 20 % à plus de 50 % depuis 2006. Cette augmentation se traduit d'ailleurs par une progression très sensible des marges brutes annoncées dans les comptes annuels des principales études d'huissiers (voyez les 3 exemples repris dans l'annexe 1).

Certaines études se sont même constituées comme de véritables entreprises, regroupant un personnel abondant (parfois plus de 100 personnes: voyez l'annexe 1). Les marges brutes réalisées par de tels bureaux dépassent largement les chiffres réalisés par les activités traditionnelles des huissiers. Le recouvrement amiable représente plusieurs millions d'euros selon les comptes annuels déposés à la banque nationale.

Cette évolution est telle que l'on peut considérer qu'aujourd'hui pour certains huissiers, l'essentiel de leurs activités et revenus provient du recouvrement amiable de dettes du consommateur.

1.2. L'esprit de la loi

L'esprit de la loi du 20 décembre 2002 sur le recouvrement amiable de dettes du consommateur³ était d'éviter que la dette du consommateur déjà fragilisé (puisqu'en défaut de paiement), ne soit alourdie par des frais de recouvrement autres que ceux qui ont été expressément prévus par le contrat sous-jacent⁴.

¹ Selon l'Association des Bureaux de recouvrement (chiffres obtenus par extrapolation sur base des dossiers détenus par les membres de l'ABR et des données relatives aux défauts de paiement en matière de crédit à la consommation de la Banque Nationale)

² <http://www.abrbvi.be>

³ *M.B.*, 29 janvier 2003, p.3644.

⁴ Voyez le communiqué de presse du conseil des ministres du 29 janvier 2009, lequel précise : « *La mesure a pour but de mettre un terme à l'effet boule de neige selon lequel la dette principale est constamment alourdie par les frais de procédure. Par la multiplication des interventions auprès de personnes qui ne peuvent pas rembourser, la créance peut*

Ces mesures approuvées dans le cadre du plan fédéral de lutte contre la pauvreté nous semblent - aujourd'hui plus que jamais – d'actualité.

En effet, l'incontestable augmentation du nombre de créances impayées depuis la crise de 2008 ne peut pas être seulement attribuée à la négligence ou à la mauvaise foi des débiteurs.

Bien loin du stéréotype du « mauvais payeur » qui gère mal son budget, dépense sans compter, consomme à outrance, use et abuse du crédit, les débiteurs suivis par les services de médiation de dettes sont aujourd'hui pour l'essentiel des ménages qui parviennent tout juste à faire face à leurs dépenses quotidiennes de base sans pouvoir dégager le moindre disponible pour le remboursement de leurs dettes, ou qui ont des revenus insuffisants qui ne leur permettent même pas d'avoir un budget en équilibre.

La progression de la pauvreté et de l'endettement lié à des charges de la vie courante (soins de santé, énergie, taxes, etc) est corroborée par de nombreuses études⁵.

Aujourd'hui, certains services de médiation de dettes bruxellois estiment que près de 70 % des ménages qui viennent frapper à leur porte sont dans la situation d'un surendettement structurel lié à des revenus insuffisants pour faire face aux dépenses de base.

La limitation des frais mis à charge du débiteur dans le cadre d'un recouvrement amiable de dettes ne s'est donc jamais autant justifiée que dans le contexte actuel de crise.

1.3. L'application de la loi aux huissiers de justice

Il ressortait clairement des travaux parlementaires de la loi du 20 décembre 2002 que celle-ci s'appliquait non seulement aux sociétés de recouvrement mais également aux huissiers de justice qui se livraient à cette activité.

Néanmoins, comme la première mouture de la loi manquait de clarté, certains huissiers estimaient qu'elle ne leur était pas applicable et continuaient à appliquer dans le cadre du recouvrement amiable les barèmes fixés par l'AR du 30 novembre 1976 (Mon. belge, 08 février 1977) et à comptabiliser à charge du débiteur:

- Des frais de sommation, ainsi que des frais de port ;
- De frais de renseignement ;
- Des droits de recette (x % du montant), qui sont majorés lorsque le débiteur paye en plusieurs versements ;

parfois atteindre trois à quatre fois la dette initiale. La mesure exécute le plan fédéral de lutte contre la pauvreté, qui a été approuvé par le conseil des ministres du 4 juillet 2008, et se rattache au plan de relance ».

⁵ Voyez l'Annuaire fédéral 2012 sur la Pauvreté : 1 470 000 personnes vivent sous le seuil de pauvreté en Belgique, soit 14,7% de la population totale. Une personne sur cinq, vivant sous le seuil de pauvreté, travaille (à temps partiel ou à temps plein). http://www.mi-is.be/sites/default/files/doc/pauvrete_en_belgique_2012_-_8848_-_11-01-2012_-_binnenwerk_0.pdf

Voyez aussi le rapport 2011 de la Centrale des crédits aux particuliers : plus d'un tiers des personnes qui font appel à la procédure en règlement collectif de dettes n'ont pas de dettes de crédit. Ce chiffre est passé de 29,4 % fin 2006 à 36,9 % fin 2011.

➤ Ainsi que des frais de dossiers et des frais de débours.

C'est pourquoi, en septembre 2008, Le Centre d'Appui a lancé une plateforme ayant pour objectif d'obtenir la modification de la loi sur le recouvrement amiable afin qu'elle soit applicable sans plus aucune ambiguïté aux huissiers de justice et aux avocats.

Ce fut chose faite : par la loi de relance économique du 27 mars 2009, le législateur modifia certaines dispositions de la loi du 20 décembre 2002 dont l'application aux huissiers de justice, depuis le 17 avril 2009, ne fait plus aucun doute.

Pourtant, et malgré cette dernière modification, les constats ci-dessous révèlent que la loi sur le recouvrement amiable n'est pas suffisamment efficace pour atteindre l'objectif poursuivi par le législateur à savoir « *mettre fin à l'effet boule de neige selon lequel la dette principale est constamment alourdie par les frais de procédure* ».

2. LES CONSTATS DE TERRAIN

Interpellé à de nombreuses reprises depuis 2009 par les médiateurs de dettes, le Centre d'Appui Médiation de Dettes a mené une large enquête auprès de 10 services de médiation de dettes de la région de Bruxelles Capitale afin de recenser un échantillon représentatif de dossiers problématiques.

Cette enquête nous a permis de mettre en évidence les pratiques récurrentes décrites ci-dessous.

Les exemples repris en annexe 2 illustrent de manière non exhaustive ces pratiques, dont certaines ont pour conséquence de majorer de plus de 200% la somme due en principal.

Ainsi, par exemple, dans le cadre de la récupération amiable d'une facture d'hôpital de **26,26 euros**, l'huissier va réclamer une majoration forfaitaire de 25 euros, des intérêts, deux mises en demeure de 17,73 euros chacune, ainsi que des droits d'encaissement de 13, 54 euros. Au total, c'est un montant de **101,14 euros** que le consommateur se voit réclamer (annexe 6).

On pourrait penser que l'intervention d'un agent ministériel dans la procédure de recouvrement serait une garantie⁶ notamment de ce que les sommes réclamées dans le cadre d'un recouvrement amiable sont bien justifiées, fondées et légitimes. Malheureusement, au vu de nos constats, il n'en est rien.

Autre constat alarmant : Depuis l'entrée en vigueur de la loi, beaucoup de créanciers ont modifié leurs conditions générales pour y insérer des clauses pénales mettant à charge du débiteur tous les frais de recouvrement amiable de manière telle que l'objectif de la loi est aujourd'hui totalement contourné.

En effet, l'huissier s'appuyant sur ces clauses n'hésite plus à réclamer ses propres frais, ceux là même que la loi lui interdisait de mettre à charge du débiteur...

2.1. Les mises en demeure ne respectent pas le prescrit de la loi

Principe légal : En vertu de l'article 6, 1° « *tout recouvrement amiable d'une dette doit commencer par une mise en demeure écrite qui doit contenir le numéro de téléphone et la qualité du créancier originaire* ».

Ratio legis : Cette disposition, qui a fait l'objet de nombreuses discussions lors de l'adoption de la loi, a pour but de ne pas priver le consommateur du lien qu'il a avec le

⁶ « *L'huissier de justice qui procède à une mission de recouvrement amiable n'est pas dispensé de respecter scrupuleusement les impératifs légaux, éthiques et déontologiques qui s'attachent à son statut. Ce faisant, il effectue un contrôle préalable de légalité de la créance et il agit dans le respect de la protection de la vie privée et de la dignité humaine, non sans se conformer aussi aux principes de proportionnalité et d'économie de procédure* ».

créancier originaire. Même si le créancier décide de confier le recouvrement amiable à un tiers, « *il reste, juridiquement l'interlocuteur privilégié du débiteur* »⁷

Constats de terrain : Certaines études d'huissiers omettent systématiquement de mentionner le numéro de téléphone du créancier originaire. Il ne s'agit pas d'un oubli occasionnel mais d'une pratique récurrente qui a pour effet de priver le consommateur de la possibilité de prendre contact avec le créancier d'origine (notamment en cas de contestation ou de question relative à la facture d'origine).

Annexes 2, 3 et 4 : Dossiers de l'étude Michel Leroy et csrts pour City Parking et pour les hôpitaux Iris Sud, Dossier de l'étude Formica et csrts pour la Clinique ND Gosselies : Aucun des courriers ne mentionne le numéro de téléphone du créancier.

Principe légal : En vertu de l'article 6, 6° « *tout recouvrement amiable effectué par un huissier de justice doit commencer par une mise en demeure écrite qui doit contenir le texte suivant « Cette lettre concerne un recouvrement amiable et non un recouvrement judiciaire (assignation au tribunal ou saisie) » »*

Ratio legis : Cette disposition, ajoutée lors de la dernière modification de la loi, a pour but d'éviter que le consommateur ne soit amené à penser que l'huissier intervient dans le cadre d'un recouvrement judiciaire. En effet, les consommateurs peu avertis ne font guère la différence entre recouvrement amiable et recouvrement judiciaire. La mention explicative précisant le caractère amiable a donc pour but d'éviter toute confusion.

Constats de terrain : il arrive encore, quoi que plus rarement, que cette mention obligatoire ne figure pas sur les courriers de mises en demeure.

Annexe 5 : Dossier de l'étude de MT Caupain et Etienne Leroy (Juris-Link partner) pour le créancier Lampiris : Absence de mention selon laquelle il s'agit d'un recouvrement amiable. Le courrier du 20/09/2010 indique « *sommation sans frais avant action judiciaire* », alors qu'il s'agit bien d'un recouvrement amiable puisqu'on constate dans les courriers ultérieurs qu'aucune procédure judiciaire n'a été entamée, seuls des courriers de mises en demeure ont été envoyés les 20/09/2010, 19/07/2011 et 22/06/2012.

2.2. La teneur des courriers est susceptible d'induire le consommateur en erreur ou comprend des menaces juridiques inexactes.

Principe légal : Art. 3. § 1er. « *En matière de recouvrement amiable de dettes est interdit tout comportement ou pratique qui est susceptible d'induire le consommateur en erreur* »
§ 2. « *Sont notamment interdites toute communication comportant des menaces juridiques inexactes, ou des informations erronées sur les conséquences du défaut de paiement* »;

Ratio legis : La loi instaure une interdiction générale de tout comportement ou pratique susceptible d'induire le consommateur en erreur et précise une série d'actes interdits.

⁷ Comme souligné dans les travaux préparatoires (Sénat 2-1061/5, page 7)

Constats de terrain : Les courriers type de certaines études sont de nature à induire le consommateur en erreur.

Annexes 2, 3, 6 : Dossiers de Michel Leroy et csrts pour City Parking, Hôpitaux Iris Sud, L'Institut Jules Bordet : Dans ces courriers, l'huissier ne justifie pas les frais qu'il comptabilise. Il se contente de mentionner : « *Les éventuels frais de recouvrement amiable repris au présent décompte, le sont conformément à l'article 5 de la loi du 20 décembre 2002 relative au recouvrement amiable des dettes du consommateur.* »

Cette mention n'est pas juridiquement inexacte puisque l'huissier se contente d'affirmer qu'il applique l'article 5 de la loi (qui lui interdit de réclamer d'autres montants que ceux qui sont convenus dans le contrat sous-jacent). Néanmoins, elle est de nature à induire le consommateur (qui n'est pas un juriste averti) en erreur en lui faisant croire que les frais réclamés sont fixés par la loi et ne peuvent être contestés.

Annexe 3 : Dossier de l'étude Michel Leroy et csrts pour Iris Sud qui mentionne : « *Le solde figurant dans le décompte ci-dessus doit m'être versé dès réception de la présente. A défaut mon client m'a donné pour instruction de poursuivre le recouvrement par voie judiciaire. En application de l'Arrêté royal du 30/11/1976 fixant le tarif des actes accomplis par les huissiers de justice, les frais qui s'en suivront pourraient être légalement être mis à votre charge.* »

Encore une fois, les consommateurs ne sont pas des juristes avertis. Malgré l'usage du conditionnel, cette phrase est menaçante et de nature à induire le consommateur en erreur en lui laissant croire qu'en vertu de la loi, des frais supplémentaires seront à sa charge s'il ne paye pas. Cette information est erronée puisqu'on ne peut préjuger de l'issue d'un procès. Les frais et dépens d'une éventuelle action en justice ne devront être supportés par le consommateur que s'il succombe.

2.3. L'huissier ne justifie pas les montants qu'il réclame au débiteur

Principe légal : L'article 6 § 2 3 °de la loi sur le recouvrement amiable prévoit que la mise en demeure doit contenir une description et une justification claires des montants réclamés au débiteur, en ce compris les dommages-intérêts et les intérêts moratoires réclamés.

Ratio legis : L'objectif de cette disposition est d'informer correctement le consommateur⁸.

Lorsqu'un bureau de recouvrement, un huissier ou un avocat réclame des frais liés au contrat sous-jacent, il doit donc à tout le moins préciser dans la lettre de mise en demeure la ou les dispositions légales ou contractuelles précises qui justifient les montants réclamés.

⁸ Voyez Chambre Doc 50 0223/003, page 13 « *Les données énumérées dans la sommation sont minimales en vue de réaliser l'objectif d'une information correcte au consommateur* ».

En cas de contestation, il devra également transmettre au débiteur (ou au service de médiation de dettes qui en fait la demande) une copie des pièces justificatives (par exemple une copie du contrat ou des conditions générales justifiant les montants réclamés).

Constats de terrain :

2.3.1. Les frais comptabilisés ne sont pas justifiés : les courriers de l'étude ne contiennent aucune information précise

Annexes 4, 7, 8, 9 : Dossier de l'Etude Formica pour la Clinique ND Gosselies, Dossiers de Michel Leroy et csrts pour l'Institut de Biologie Clinique, pour l'hôpital Erasme, pour Les Hôpitaux Iris Sud

2.3.2. Les frais comptabilisés ne sont pas justifiés. Les lettres de mises en demeure contiennent toutes la même formule générale suivante

« Les éventuels frais de recouvrement amiable repris au présent décompte, le sont conformément à l'article 5 de la loi du 20 décembre 2002 relative au recouvrement amiable des dettes du consommateur ».

Cette mention type apposée par l'huissier dans ses courriers ne constitue en aucun cas une justification conforme à l'esprit de la loi.

Annexes 2, 3, 6 : Dossiers de Michel Leroy et csrts pour City Parking, Hôpitaux Iris Sud, L'Institut Jules Bordet

2.3.3. Les frais comptabilisés sont justifiés dans les courriers de mise en demeure mais après examen, il s'avère que la justification n'est absolument pas fondée

Annexe 10: Dossiers de l'huissier Modero pour la SNCB : le courrier de mise en demeure renvoie le débiteur vers les conditions générales de 2011 qui se trouvent sur le site internet de la SNCB alors que les conditions applicables *au moment de la naissance des droits et des obligations dans le chef des parties en présence* sont celles de 2008.⁹.

Ce courrier se réfère donc à des conditions générales qui ne sont pas applicables puisqu'elles sont postérieures à la naissance du contrat.

Annexe 11 : Dossier de l'Etude Emmanuel Debray. Le décompte de l'étude se présente comme ceci :

➤ Facture n° ...:	67,96 € (débit)
➤ Majoration/clause pénale :	50,00 €
➤ Facture n° ...:	- 30,59 € (crédit)
➤ Facture n° ...:	50,00 €

⁹ De l'avis même de la Chambre Nationale des huissiers de justice « l'huissier de justice doit toujours veiller à se faire remettre les conditions générales applicables au moment de la naissance des droits et des obligations dans le chef des parties en présence ; d'autant que l'article 6 de la loi du 20 décembre 2002 l'oblige à décrire clairement l'obligation qui a donné naissance à la dette ainsi que les montants réclamés au débiteur ».

➤ Des intérêts de retard

Le débiteur conteste les frais. Il dit avoir signalé son déménagement au créancier. N'ayant connaissance que de deux factures, une facture en débit de 67,96 euros et une facture en crédit de 30,59 euros (dont il paye immédiatement le solde à savoir 37,37 euros), le débiteur interroge l'huissier qui lui répond ceci « *la troisième facture concerne une indemnité de retard* ».

Outre le fait qu'une clause pénale ne peut certainement pas faire l'objet d'une facture, l'huissier comptabilise donc deux clauses pénales pour une seule facture impayée.

2.4. L'huissier réclame au débiteur des montants qui ne sont pas prévus par le contrat ou par la loi

Principe légal : Article 3 § 2 « *En matière de recouvrement amiable de dettes il est interdit d'encaisser des montants non prévus ou non légalement autorisés* ».

Ratio legis :

Cette disposition a pour but d'éviter que l'on ne réclame au débiteur des montants qui ne sont pas exigibles.

Il en découle que la personne qui est chargée du recouvrement amiable doit s'assurer que les montants qu'elle va réclamer et encaisser pour le compte du créancier sont prévus par le contrat ou par la loi.

La personne chargée de la récupération a donc la responsabilité de vérifier la légalité de la créance. Il s'agit d'un rôle actif qui lui est assigné. A défaut et s'il s'avère qu'elle a perçu des montants qui n'étaient pas dus, c'est elle et elle seule qui sera sanctionnée puisqu'elle sera tenue de rembourser ces montants au débiteur tandis que le paiement effectué par ce dernier sera considéré comme libératoire vis-à-vis du créancier.

Notons que cette obligation de contrôler la régularité et la légalité de la créance qu'il est chargé de récupérer pesait déjà sur l'huissier en vertu de ses règles déontologiques : « *L'huissier de justice qui procède à une mission de recouvrement amiable n'est pas dispensé de respecter scrupuleusement les impératifs légaux, éthiques et déontologiques qui s'attachent à son statut. Ce faisant, il effectue un contrôle préalable de légalité de la créance et il agit dans le respect de la protection de la vie privée et de la dignité humaine, non sans se conformer aussi aux principes de proportionnalité et d'économie de procédure* »,¹⁰.

Quels sont les montants qui peuvent être réclamés au consommateur dans le cadre du recouvrement amiable ?

¹⁰ Etienne Leroy, Alain Roger, Le recouvrement amiable des dettes du consommateur revisité, JT n° 6366 – 32/2009, page 610

« *L'huissier de justice dans le cadre de la récupération amiable se doit de respecter scrupuleusement ses règles déontologiques et notamment se doit de contrôler la régularité de la créance qu'il est chargé de récupérer* », Luc Chabot, Chambre Nationale des huissiers de Justice, Le rôle social et économique de l'huissier de justice, , E. Story-Scientia, page35

Les seuls montants qui peuvent être réclamés au consommateur sont ceux prévus au contrat sous-jacent ou justifiés par une disposition légale spécifique. En outre, ces montants doivent:

- ✓ être chiffrés :

Comme le souligne le SPF Economie sur son site internet : « *Par montants, on entend que les indemnités doivent être décrites avec une précision telle dans le contrat sous-jacent qu'elles sont déterminées ou déterminables à la simple lecture du contrat. Par exemple, si dans le contrat sous-jacent, il est uniquement question de « frais de recouvrement » sans les préciser, ces frais ne peuvent pas être demandés* »¹¹.

- ✓ être légalement autorisés :

Par « montants non légalement autorisés », on entend par exemple les montants qui dépassent les montants maximums légalement autorisés dans la loi relative au crédit à la consommation ou les montants qui sont demandés en infraction aux dispositions de la loi sur les pratiques du commerce. »

- ✓ être prévus (ou convenus dans le contrat sous-jacent) :

Ceci implique que le tiers chargé du recouvrement amiable qui fonde sa demande sur les conditions générales de son mandant doit s'assurer que les pratiques du créancier permettent au consommateur d'en avoir eu connaissance et de les avoir acceptées au moment de la signature du contrat.

La jurisprudence et la doctrine majoritaire considèrent, en effet, que les conditions générales qui sont communiquées au cocontractant postérieurement à la conclusion du contrat ne lient pas les parties. Ainsi des conditions générales imprimées sur une facture postérieure à la prestation contractuelle convenue ne sont pas opposables au consommateur¹².

Un arrêt de la Cour de Cassation du 19 décembre 2011 vient de le confirmer s'agissant des factures d'hôpitaux.¹³

Constats de terrain

¹¹ Voyez le commentaire de Christine Biquet-Mathieu sous JP de Grâce-Hollogne, 29 juillet 2008, JLMB, 2009/34 pages 1628 et suivantes « Par là, il semble bien que seuls les montants déjà chiffrés dans la convention ou dont les paramètres de calcul (pourcentage, base de calcul, ...) ont été précisés dans la convention peuvent être réclamés amiablement au consommateur ». « Ainsi, la clause pénale qui énoncerait, sans les chiffrer, que les frais de sommation et de recouvrement extrajudiciaire sont à charge du débiteur défaillant » serait abusive et donc nulle (du moins au stade du recouvrement amiable).

¹² P.WERY, « Les clauses abusives relatives à l'inexécution des obligations contractuelles dans les lois de protection des consommateurs du 14 juillet 1991 et du 2 août 2002, page 2, J.T.n°6116-38/2003, 29-11-2003, page 797.

¹³ http://jure.juridat.just.fgov.be/pdfapp/download_blob?idpdf=F-20111219-4) « En vertu de l'article 1108 du Code civil, le consentement de la partie qui s'oblige est une condition essentielle pour la validité d'une convention. Ce consentement, exprès ou tacite, requiert à tout le moins la possibilité de prendre connaissance des clauses sur lesquelles il doit porter. Le jugement attaqué, qui ne constate pas que la demanderesse a eu connaissance des conditions générales prévoyant une indemnité forfaitaire à titre de clause pénale et un intérêt conventionnel de 12 p.c., ou a eu la possibilité d'en prendre connaissance, ne justifie pas légalement sa décision de condamner la demanderesse au paiement de ces indemnités et intérêt.

2.4.1 Alors que la loi impose un contrôle sur la légalité et la régularité des montants réclamés, en pratique ce contrôle n'est pas effectué

Annexe 11 : Dossier de l'Etude Emmanuel Debray : Il est évident à la lecture de ce dossier déjà repris ci-dessus que l'huissier n'a pas en sa possession la copie des factures dont il réclame le montant. Il ne peut donc en contrôler la légalité. En outre, il ne répond pas aux contestations du consommateur ni ne lui fournit une copie des factures litigieuses.

Annexes 12, 13 : Dossiers Etude Michel Leroy et csrts pour l'Institut de Biologie Clinique, et pour Erasme: L'huissier invoque des conditions générales qui ne sont ni datées ni signées et dont le débiteur n'a pas eu connaissance. Il ne répond pas aux contestations du consommateur ni ne prouve l'opposabilité des conditions générales à son encontre.

Annexes 12, 13 : Dossiers Etude Michel Leroy et csrts pour l'Institut de Biologie Clinique, et pour Erasme : L'huissier invoque des clauses qui sont nulles de plein droit en vertu de l'article 74, 17° de la loi du 6 avril 2010 sur les pratiques de marché¹⁴.

2.4.2. Alors que la loi impose à l'huissier de justifier les montants qu'il réclame, il est très difficile en pratique d'obtenir les documents justificatifs.

Annexe 11 : Dossier de l'Etude Emmanuel Debray : Malgré les contestations fondées et légitimes du débiteur et plusieurs échanges de courrier, l'huissier ne transmet pas la copie de la facture litigieuse et continue à réclamer des montants qui ne sont absolument pas légitimes.

Annexe 14 : Dossier de l'étude Michel Leroy et csrts: Il faudra 4 courriers recommandés du débiteur pour que l'huissier finisse par accepter de clôturer le dossier.

2.5. L'huissier réclame les frais liés à son intervention : droit de recette, droit d'acompte, frais de renseignement, frais de mises en demeure

Principe légal : L'article 5 de la loi interdit de demander au consommateur une quelconque indemnité autre que « les montants convenus dans le contrat sous-jacent en cas de non- respect des obligations contractuelles ».

Ratio Legis

Cet article « pose le principe, découlant du droit commun des obligations, selon lequel celui qui exerce l'activité de recouvrement amiable, ne peut demander au débiteur aucune rétribution ou indemnité pour le recouvrement de dettes ».

¹⁴ Sont nulles de plein droit les clauses qui ont pour objet de : « déterminer le montant de l'indemnité due par le consommateur qui n'exécute pas ses obligations, sans prévoir une indemnité du même ordre à charge de l'entreprise qui n'exécute pas les siennes ».

Il découle, en effet, de l'exception visée à l'article 3 §2 al 1er, quatrième tiret (interdiction d'encaisser des montants non prévus ou non légalement autorisés) et de l'interdiction visée à l'art 5 ci-dessus que le législateur a voulu faire une distinction entre :

1) les frais qui découlent du contrat ou de la loi à savoir :

- la clause pénale
- les intérêts conventionnels
- les frais de rappel, de mise en demeure effectués par le créancier

2) et les frais qui sont liés à l'intervention d'un huissier ou d'un bureau de recouvrement, tels que :

- les frais de la sommation effectuée par l'huissier ou le bureau de recouvrement,
- les frais de port ;
- les frais de renseignement ;
- les droits de recette (x % du montant), qui sont majorés lorsque le débiteur paye en plusieurs versements ;
- les frais de dossiers et des frais de débours ;
- la TVA ;
- etc.

La ratio legis de ce texte est d'éviter que le consommateur ne doive rétribuer la personne qui assiste le créancier dans l'opération de recouvrement amiable.¹⁵

C'est le créancier qui choisit de faire appel à un tiers pour se charger de récupérer ses créances impayées. C'est donc le créancier et non le consommateur qui doit rétribuer cette personne qui l'assiste dans l'opération de recouvrement amiable.^{16 17}

Par contre, il pourra évidemment être réclamé au consommateur les montants convenus dans le contrat à savoir la clause pénale, les intérêts conventionnels et les frais de mise en demeure effectués par le créancier.

En effet, la clause pénale « vise précisément à indemniser le créancier des frais de recouvrement extra judiciaire¹⁸ ».

Constats de terrain :

¹⁵ Voyez les commentaires de l'article 39 de la loi sur le crédit à la consommation abrogé après l'adoption de la loi sur le recouvrement amiable. E. Balate, P. Dejemeppe, F. de Patoul, Le droit du crédit à la consommation, p.272

¹⁶ Comme le précisent les travaux préparatoires, cet article « pose le principe, découlant du droit commun des obligations, selon lequel celui qui exerce l'activité de recouvrement amiable, ne peut demander au débiteur aucune rétribution ou indemnité pour le recouvrement de dettes. La personne pratiquant le recouvrement ne peut donc demander plus que ce qui était convenu dans le contrat sous-jacent ». C'est une application du principe de la relativité des conventions : pour le paiement de la rémunération qui lui a été promise par le créancier, le recouvreur de dettes n'a pas pour débiteur le débiteur de ce créancier, mais uniquement le créancier qui lui a promis cette rémunération. » C. BIQUET MATHIEU, « La loi du 20 décembre 2002 relative au recouvrement amiable des dettes du consommateur », J.T., 2003, no 29.

¹⁷ Voyez aussi le commentaire de l'article 39 de la loi sur le crédit à la consommation abrogé après l'adoption de la loi sur le recouvrement amiable. Dans E. Balate, P. Dejemeppe, F. de Patoul, Le droit du crédit à la consommation, p.272

¹⁸ Biquet-Mathieu C, « La loi du 20 décembre 2002 relative au recouvrement amiable des dettes du consommateur », JT 2003, n°16, page 674.

2.5.1 L'huissier comptabilise des frais de sommation, de renseignements, des droits de recette, etc ...qui ne sont pas prévus ni justifiés

Dans un premier temps, après la modification de la loi entrée en vigueur le 17/04/2009, nous avons pu constater que certains huissiers continuaient, et sans aucune justification, à comptabiliser à charge du débiteur des frais de recouvrement qui leur étaient propres, à savoir : des frais de sommation, de rappel, de renseignements, des droits d'acompte, des droits de recette, des droits de dossier, voire d'autres frais et débours.

Nous avons dénoncé ces pratiques manifestement illégales le 17 décembre 2009 à la Chambre Nationale des huissiers de justice. A la suite de cette action, la Chambre Nationale a adressé une nouvelle circulaire aux huissiers de justice le 19 janvier 2010 afin de leur rappeler leurs obligations en vertu de la loi sur le recouvrement amiable.

Fort heureusement, nous n'avons plus relevé de telles pratiques dans les dossiers récents.

2.5.2 L'huissier invoque les conditions générales de son mandant pour justifier l'encaissement de ses frais de recouvrement.

Depuis 2009, nous avons pu constater que de nombreux créanciers ont modifié leurs conditions générales afin de contourner l'interdiction de principe de la loi.

Ces nouvelles conditions générales prévoient que le consommateur sera, en cas de défaut de paiement, redevable non seulement d'un montant forfaitaire et d'intérêts à un taux supérieur au taux légal, mais également de tous les frais de recouvrement liés à l'intervention de l'huissier.

Ainsi, les clauses pénales suivantes ont fait leur apparition :

*« En cas de retard de paiement, l'Institut se réserve le droit sans mise en demeure de majorer le montant de la facture de 10 % avec un minimum de 25 euros. Un intérêt de retard de 7 % l'an sera calculé à compter de la date de la facture, tant sur le principal que sur les frais de recouvrement. **Tous les frais de recouvrement sont à charge du débiteur défaillant** »* (conditions générales de l'Institut Jules Bordet).

*« En cas de non paiement à l'échéance, le montant dû en principal sera majoré d'une indemnité forfaitaire de 15 % avec un minimum de 25 euros. Il sera dû en outre, sans mise en demeure préalable, un intérêt au taux légal à dater du jour de l'échéance jusqu'au jour du complet paiement. Toute facture impayée à l'échéance sera transmise, sans avertissement à nos conseils juridiques et huissiers de justice chargés d'obtenir par toutes voies de droit le règlement de la dette. **Tous les frais de recouvrement, amiable et judiciaire, par voie d'huissier de justice, seront mis à charge du débiteur** »* (Conditions générales de l'Hôpital Erasme -2012).

« Tout retard de paiement entraînera de plein droit et sans mise en demeure un intérêt au taux légal, à dater du 16 ème jour après l'émission de la facture. En cas de non paiement un premier rappel (sans frais) puis un second majoré de 12,50 euros de frais administratifs)

seront envoyés. A défaut de paiement suite à ces rappels, un huissier sera chargé du recouvrement, ceci entraînera l'obligation de paiement d'une majoration forfaitaire de 25 euros ainsi que d'intérêts légaux, de frais de mise en demeure et de droits d'encaissement » (Conditions générales de l'Hôpital d'Etterbeek-Ixelles - Iris Sud – 08/2009)

« Si un deuxième rappel s'avère nécessaire, des frais administratifs d'un montant de 15 euros seront réclamés. Ensuite toujours en cas de non paiement, le dossier sera transmis à l'huissier pour recouvrement. Tous les frais liés au recouvrement seront portés en compte à l'usager » (règlement communal de la Ville de Bruxelles – horodateurs 2010)

Dans la plupart des cas, ces conditions générales ne sont pas opposables au consommateur qui n'a pas eu l'occasion d'en prendre connaissance ni de les accepter avant de recevoir la facture¹⁹.

Par ailleurs, elles ne respectent pas le prescrit de la loi sur les pratiques de marché (L.P.M.C.). Il faut savoir en effet que l'article 74 de la loi énumère de manière précise 33 clauses abusives. Ces clauses sont nulles de plein droit, dès lors qu'elles sont mentionnées dans un contrat, ou dans les conditions générales de vente qui figurent le plus souvent au verso d'un bon de commande ou d'une facture.

C'est le cas lorsque la clause pénale est manifestement disproportionnée²⁰ : Art. 74, 24° LPC : "*La clause qui consiste à fixer des montants de dommages et intérêts réclamés en cas d'inexécution ou de retard dans l'exécution des obligations du consommateur qui dépassent manifestement l'étendue du préjudice susceptible d'être subi par l'entreprise est automatiquement nulle*".

La clause pénale n'est, en outre, opposable au consommateur que sous condition de réciprocité : Suivant l'art. 74, 17° LPC est nulle: "*La clause qui détermine le montant de l'indemnité due par le consommateur qui n'exécute pas ses obligations, sans prévoir une indemnité du même ordre à charge de l'entreprise qui n'exécute pas les siennes, est nulle*". Le contrat doit donc obligatoirement prévoir une indemnité 'du même ordre' à charge du vendeur si celui-ci ne devait pas exécuter ses propres obligations.

La commission des clauses abusives a déjà dénoncé à plusieurs reprises le cumul illicite de clauses pénales et constaté qu' « effectivement, *il arrive de plus en plus souvent que les conditions contractuelles prévoient, en cas de paiement tardif ou d'inexécution d'une autre obligation, de récupérer auprès de la partie adverse outre un montant forfaitaire, des frais spécifiques, lesquels sont déjà censés être compris dans la somme forfaitaire exigée en cas de non-respect fautif du délai de paiement* ».

De nombreuses décisions de jurisprudence²¹ ont conclu à l'illégalité de telles clauses.

¹⁹ « *L'opposabilité des conditions générales à la partie adhérente est tributaire de conditions rigoureuses de connaissance et d'acceptation* », P.WERY, « Les clauses abusives relatives à l'inexécution des obligations contractuelles dans les lois de protection des consommateurs du 14 juillet 1991 et du 2 août 2002, page 2, J.T.n°6116-38/2003, 29-11-2003, page 797

²⁰ Avis du 17/02/2011, page2 : http://economie.fgov.be/fr/binaries/CCA%2029_tcm326-120916.pdf

²¹ JLMB, 2007, p199, J.P. Etterbeek, 22 avril 2010, inédit ; J.P. Bruxelles, 7 décembre 2010, inédit, Civ. Bruxelles, 23 mai 2011, inédit, Bruxelles, 27 janvier 2003, www.cass.be

Néanmoins, force est de constater que, dans la pratique, même lorsqu'une clause est manifestement abusive, voire même nulle de plein droit au regard de la loi sur les pratiques de marché, il est extrêmement difficile pour le débiteur d'obtenir gain de cause à l'amiable.

Son seul recours est d'aller en justice, soit pour en obtenir l'annulation sur base de la loi sur les pratiques de marché, soit pour obtenir une réduction des majorations qui excèdent le dommage réellement subi par le créancier, sur base des articles 1231 et 1153 du Code civil.

Or, chacun sait que l'accès à la justice est éprouvant, notamment à cause de son coût : lorsque l'enjeu financier est peu élevé, une procédure n'est généralement pas conseillée. Le déséquilibre ainsi créé par certains contrats au détriment du consommateur n'en est que plus creusé.

Force est donc de constater que la loi sur le recouvrement amiable ne suffit pas pour offrir au consommateur une protection immédiate et efficace au stade amiable.

3. LE CONTRÔLE DES HUISSIERS DE JUSTICE ET LES SANCTIONS PRÉVUES SONT INSUFFISANTS

Contrairement aux bureaux de recouvrement, les avocats, les officiers ministériels et les mandataires de justice dans l'exercice de leur profession ou de leur fonction échappent au contrôle et aux sanctions du SPF Economie.

Pourtant, les constats unanimes des services de médiation conduisent à considérer que le contrôle déontologique est insuffisant et surtout inefficace.

- ✓ L'esprit de corps s'oppose au contrôle des pratiques du voisin ;
- ✓ Les plaintes adressées aux chambres d'arrondissement sont traitées de manière confidentielle et le plaignant n'a pas accès à la procédure ;
- ✓ Les directives de la Chambre Nationale des Huissiers ne sont pas respectées et les sanctions disciplinaires prévues à l'article 531 du Code Judiciaire sont de nature purement symbolique : elles vont du « *rappel à l'ordre* » à « *l'interdiction de participer au conseil de la chambre d'arrondissement et au conseil permanent de la Chambre nationale* » pour la plus grave.

La Chambre Nationale plaide d'ailleurs pour un renforcement des règles du droit disciplinaire : « *les pratiques abusives doivent être sanctionnées et les règles déontologiques de l'huissier de justice en la matière devraient être affinées et précisées afin de permettre à ses autorités disciplinaires de sanctionner certaines pratiques* ²² ».

La Chambre nationale a également émis à plusieurs reprises l'idée de l'instauration d'un ombudsman auprès du Service Public Fédéral Justice. Cette idée a été notamment formulée officiellement dans la note de politique générale de la CNHB 2006- 2010.

Enfin, notons que les plaintes déposées au Parquet de Bruxelles ne donnent pas plus de résultats que celles déposées à la Chambre d'arrondissement. Les nombreux pro justitia déposés à l'encontre d'une étude bruxelloise au Parquet depuis 2010 (annexe 15) n'ont à notre connaissance entraîné aucune suite pénale à ce jour.

La seule manière pour un consommateur de faire valoir ses droits contre un huissier qui ne respecte pas le prescrit légal est (comme nous l'avons déjà souligné plus haut) d'exercer un recours devant les juridictions ad hoc, avec tous les frais qui en résultent.

²² Le rôle économique et social de l'huissier de justice, L. Chabot, Ed. Story-Scientia, page 35.

4. EFFET PERVERS DE LA LOI ... VERS UN RECOUVREMENT JUDICIAIRE ACCÉLÉRÉ ?

Au-delà du recouvrement amiable, nous avons également constaté tout comme l'Association des bureaux de recouvrement (ABV) que certains huissiers de justice :

- assignent bien plus rapidement les consommateurs en justice ;
- refusent d'envoyer un décompte aux services de médiation de dettes, ce qui rend impossible toute proposition de paiement qui permettrait d'éviter une procédure judiciaire ou d'autres actes inutiles en cours de procédure.

Annexes 16,17et 18 : Dossiers de l'étude de P.Crabbe et csrts et dossier de l'étude de R. Robert et csrts : refus de transmettre un décompte aux services de médiation de dettes agréés. Notons que les motifs de refus invoqués par ces huissiers sont juridiquement infondés.

- Dans certains dossiers, l'huissier ne va accepter un plan de paiement qu'après avoir exposé des frais de procédure supplémentaires ou, inversement, va exposer des frais alors qu'un plan de paiement a été accepté et est respecté par le débiteur.

Annexes 19 : Dossier de l'étude de R. Robert et csrts : l'huissier ne répond pas aux propositions de plan de paiement formulées par le service de médiation de dettes. Un plan de paiement de 75 euros par mois est mis en place et respecté scrupuleusement. Les paiements sont effectués par l'assistante sociale qui gère le compte de gestion qui a été mise en place avec la famille. Malgré cela l'huissier procède à la signification du jugement augmentant la dette de près de 150 euros.

Annexe 20 : Dossier de l'étude de R. Robert et csrts : l'huissier ne répond pas aux demandes de décomptes du service de médiation de dettes. Un plan de paiement de 100 euros est proposé et respecté pendant deux mois. Malgré les démarches entreprises et les paiements effectués, l'huissier signifie un nouveau jour de vente augmentant la dette de plus de 80 euros.

Ainsi, l'huissier et/ou son mandant privilégient ainsi la voie judiciaire, beaucoup plus onéreuse alors qu'un plan de paiement à l'amiable est (ou pourrait être) proposé !!!!!

Ces pratiques, objectivement contraires à la déontologie des huissiers de justice et aux articles 866 et 517 du Code Judiciaire, sont susceptibles d'engager la responsabilité professionnelle des huissiers qui les posent.

Il résulte, en effet, de l'article 866 du Code Judiciaire que l'huissier doit choisir parmi les possibilités de recouvrement qui lui sont offertes la moins onéreuse pour le consommateur et éviter d'entamer une procédure judiciaire dont les coûts seraient disproportionnés par rapport aux montants en jeu. En refusant toute négociation à l'amiable alors que le risque de prescription n'existe pas et que les plans de paiement proposés sont raisonnables, l'huissier commet un abus de droit et engage sa responsabilité professionnelle. Surtout si par la suite, il venait à accorder aux débiteurs des termes et délais.

Quant à l'article 517 du Code judiciaire, il interdit à l'huissier d'instrumenter pour son propre compte. Lorsqu'il récupère les frais de son intervention, l'huissier n'agit plus comme mandataire du créancier mais bien à son seul profit. C'est une violation de l'obligation d'indépendance et la porte ouverte à tous les abus.

Comme le souligne l'ABR, « *Cela favorise sans doute les revenus d'un tel huissier mais implique des coûts directs et indirects pour les créanciers et pour les consommateurs* ».

5. CONCLUSIONS

Les conséquences désastreuses des pratiques de certains huissiers de justice sont dénoncées de longue date. Les modifications déjà apportées à la loi n'ont pas eu les effets escomptés.

Comme le soulignait déjà en 2003 Christine BIQUET MATHIEU, la loi sur le recouvrement amiable (et plus particulièrement l'interdiction de réclamer au consommateur une indemnité qui n'aura pas été prévue dans le contrat) « *n'est pas de nature à lutter efficacement contre les abus* ».

Il importe donc, selon nous, de réglementer plus strictement les clauses pénales en fixant un plafond juste et proportionné pour le montant de l'indemnité forfaitaire et des intérêts de retard qui peuvent être réclamés au consommateur défaillant.

Pour rappel, la matière des clauses pénales est régie :

- par le code civil
- par la loi sur les pratiques de marché et la protection du consommateur du 6 avril 2010
- par des législations particulières telles que la loi sur le crédit à la consommation.

Selon le code civil, la clause pénale est licite pour autant qu'elle ait un caractère indemnitaire, c'est à dire qu'elle compense le préjudice réellement subi par le créancier. Le juge dispose, en outre, en vertu de l'article 1231 du Code civil, du pouvoir de réduire les clauses pénales jugées excessives.

Selon la loi sur les pratiques de marché (qui s'applique dans les rapports entre une « entreprise » et un « consommateur »), pour être légale, la clause pénale doit non seulement avoir un caractère indemnitaire mais également être « réciproque ». Autrement dit, les conditions générales doivent prévoir à charge de l'entreprise qui n'exécuterait pas ses obligations, une indemnité de même type que celle prévue pour le consommateur qui serait en défaut.

Quant aux lois particulières propres à certains secteurs d'activité, elles prévoient généralement des conditions encore plus strictes pour qu'une clause pénale soit légale.

Ainsi, l'article 27bis de la loi sur le crédit à la consommation, énonce de façon limitative les montants qui peuvent être réclamés au consommateur en défaut de paiement, étant entendu que le juge dispose toujours de son pouvoir de modération pour réduire les montants excessifs ou injustifiés (cfr article 90 alinéa 2²³). Toute clause qui met à charge

²³ « L'article 90, alinéa 1er « vise à prévoir une sanction civile immédiate, dans tous les cas où des pénalités ou des dommages et intérêts sont réclamés en infraction à ce que prévoit la loi. Cette disposition ne peut être confondue avec l'article 28 qui ne s'applique qu'à des clauses figurant au contrat. Or, il n'est pas rare que des demandes d'indemnités, pourtant non fondées sur des clauses contractuelles, soient formulées. Une véritable sanction civile doit dissuader toute pratique de ce genre. Le texte proposé est ainsi le complément logique de l'article 28. Il ne convient pas que le prêteur se réfugie derrière des prétendues « erreurs de calcul » pour imposer des pénalités que le consommateur est très mal armé pour déceler et contester. Cette sanction s'applique à la totalité des pénalités ou dommages et intérêts réclamés au mépris de la loi » (Doc. Parl., Sénat, sess. 1999/2000, S. 2-223/1).

du consommateur une indemnité non prévue par l'art. 27 bis est nulle en vertu de l'article 28 de la même loi.

Plutôt que de multiplier les interventions du législateur²⁴ dans chacun des secteurs (télécoms, énergie, télédistribution, vidéothèques, salles de fitness, etc ...) qui pourraient poser problème, nous recommandons au législateur de modifier le code civil ou à tout le moins la loi du 6 avril 2010 sur les pratiques de marché (LPCM) qui régit pratiquement tous les « contrats conclus avec un consommateur », quelle que soit l'activité considérée.

Nous estimons, en effet, que les abus sont suffisamment généralisés²⁵ pour justifier une protection de l'ensemble des consommateurs dans tous les secteurs.

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

²⁴ Comme le souligne la C.C.A, « en cas d'abus généralisé dans certains secteurs, une intervention est possible sur la base de la législation sectorielle et sur la base de la compétence octroyée au Roi par l'article 76 de la LPCM ».

²⁵ Voyez le rapport annuel 2009 du Service de médiation pour les télécommunications, Chapitre 7, p. 55 et suivantes <http://www.ombudsmantelecom.be/fr/notre-rapport-annuel-2009-en-ligne.html?IDC=11&IDD=174>,

Voyez aussi les avis de la Commission des clauses abusives du 19 décembre 2007 sur les conditions générales dans les contrats entre vidéothèques et consommateurs, p. 14, et du 25 juin 2008 sur les conditions générales des contrats dans le secteur de la télédistribution, p. 48-49.

Voyez les recommandations 2007 et 2012 de la Plateforme Journée sans crédit disponibles sur www.journeesanscredit.be

6. RECOMMANDATIONS

6.1 Lutter contre les clauses abusives en chiffrant les montants qui peuvent être réclamés au consommateur en cas de défaut de paiement

L'Art. 74 24 ° de la LPCM. prévoit déjà : « *Dans les contrats conclus entre une entreprise et un consommateur, sont en tout cas abusives, les clauses et conditions ou les combinaisons de clauses et conditions qui ont pour objet de fixer des montants de dommages et intérêts réclamés en cas d'inexécution ou de retard dans l'exécution des obligations du consommateur qui dépassent manifestement l'étendue du préjudice susceptible d'être subi par l'entreprise* »;

Pour protéger davantage le consommateur tout en veillant à une indemnisation raisonnable du créancier, il suffirait dès lors de chiffrer, comme en matière de crédit à la consommation, les montants qui peuvent être réclamés au consommateur en cas de défaut de paiement, ce qui donnerait :

« Sans préjudice de l'article 1231 du Code civil, *dans les contrats conclus entre une entreprise et un consommateur, sont en tout cas abusives, les clauses et conditions ou les combinaisons de clauses et conditions qui ont pour objet d'allouer à l'entreprise, en cas d'inexécution partielle ou totale de ses obligations par le consommateur, tout autre montant que :*

- Les intérêts retard calculés au taux légal majorés de 2% au maximum calculés sur la somme restant à payer par le consommateur sur le prix du bien ou du service,
- Une indemnisation forfaitaire de son préjudice dont le montant fixé ne peut dépasser
 - 10% du bien ou du service sur la tranche comprise entre 1 et 7500 EUR avec un minimum de 25 euros.
 - 5% du prix du bien ou du service sur la tranche supérieure à 7500 EUR avec un maximum de 1.250 EUR

6.2. Renforcer le contrôle et les sanctions applicables aux huissiers de justice afin de faire cesser les pratiques abusives

1. En mettant en place un contrôle indépendant et en soumettant tous les acteurs du recouvrement amiable au contrôle du SPF Economie :

Pour ce faire, il suffirait de supprimer l'article 2 § 2 de la loi sur le recouvrement amiable afin que les articles 4, 8 à 13 et 16 de la loi s'appliquent à toutes les personnes engagées dans le cadre d'un recouvrement amiable (obligation d'inscription préalable auprès du ministère des Affaires économiques et obligation de disposer de garanties suffisantes, interdiction de faire de la publicité par référence à l'inscription préalable auprès du ministère des Affaires économiques, action en cessation, recherche et constatation des actes interdits et sanction administrative).

2. A défaut, en mettant en place une instance de médiation (ombudsman) externe à la profession d'huissier et indépendante qui réglerait les litiges entre consommateurs et huissiers de justice.
3. En renforçant, à tout le moins, les règles du droit disciplinaire prévues à l'article 531 du Code Judiciaire afin de permettre aux Chambres d'arrondissement des huissiers de justice de sanctionner efficacement les pratiques abusives de ses membres.

**LES DÉRIVES DE LA LOI DU 20 DÉCEMBRE 2002
SUR LE RECOUVREMENT AMIABLE DE DETTES DES
CONSOMMATEURS: LE RECOUVREMENT PAR LES HUISSIERS
DE JUSTICE**



Annexes