LE RECOUVREMENT AMIABLE DES DETTES DU CONSOMMATEUR : CONSTATS ET RECOMMANDATIONS

Septembre 2026

Avis des organisations actives dans la lutte contre le surendettement et la pauvreté

BAPN

Observatoire du Crédit et de l'Endettement

sam steunpunt mens en samenleving

Table des matières

Avant-propos 4

I. Recommandations propres au livre XIX du Code de droit économique 6

1. Le champ d'application du Livre XIX : sa portée et le contrôle de son effectivité 6

Recommandation n°1 : Assurer un contrôle effectif du champ d'application du Livre XIX et sensibiliser les acteurs sur sa portée 6

Recommandation n°2 : Faciliter le respect du Livre XIX grâce à des modèles uniformisés mis à disposition des différents acteurs 7

Recommandation n°3 : Etablir des guidelines pour clarifier l'application du Livre XIX 9

Recommandation n°4 : Clarifier l'articulation entre les législations sectorielles et le Livre XIX pour garantir la sécurité juridique des consommateurs 10

Recommandation n°5 : Clarifier le lien entre les dispositions du Livre XIX et du Livre VI 13

2. Les conséquences du retard de paiement du consommateur 16

2.1. L'échéance de paiement de la facture du consommateur 16

Recommandation n°6 : Prévoir un délai de 30 jours (au total) pour les consommateurs pour payer leur facture (à compter de la date de facturation) avant l'application d'une clause indemnitaire 16

2.2. La réception de la facture/du rappel par le consommateur 17

Recommandation n°7 : Obliger le créancier à prouver que le consommateur a bien reçu le rappel adressé sur la base de l'article XIX.2§5 17

Recommandation n°8 : Prévoir des plafonds plus bas pour l'indemnité forfaitaire 19

Recommandation n°9 : Déclarer abusives sur base du titre III chapitre VI, les clauses indemnitaires dépassant les plafonds prévus à l'article XIX.4 20

Recommandation n°10 : Limiter l'application des clauses indemnitaires et clarifier l'application des trois rappels gratuits dans les contrats de fourniture régulière de biens ou de services 21

Recommandation n°11 : Imposer le taux d'intérêt légal en cas de clause indemnitaire 23

2.3. Les documents justificatifs qui doivent être mis à disposition du consommateur et la vérification de la créance par le recouvreur 25

Recommandation n°12 : Inclure dans toutes les communications écrites des recouvreurs de dettes la mention « Cette lettre ne concerne PAS une citation au tribunal ou une saisie. Il ne s'agit pas d'une procédure de recouvrement judiciaire » 25

Recommandation n°13 : Clarifier la charge de la preuve du créancier et renforcer l'obligation de vérification des recouvreurs ainsi que les documents justificatifs à mettre à disposition du consommateur 26

Recommandation n°14 : Modifier l'article XIX.9, §1 concernant le délai de suspension suite à l'envoi de la mise en demeure 28

Recommandation n°15 : Modifier l'article XIX.9, §3 concernant le délai de suspension en cas de demande de médiation de dettes et renforcer la place de celle-ci dans le cadre du recouvrement amiable 30

Recommandation n°16 : Imposer l'inscription de tous les recouvreurs auprès du SPF Économie afin qu'ils soient soumis aux mêmes sanctions 34

II. Recommandations transversales au recouvrement amiable 36

Recommandation n°17 : Modifier l'imputation légale des paiements 36

Recommandation n°18 : Encadrer la pratique du « no cure no pay » en phase de recouvrement amiable 38

Contacts 40

Avant-propos

Deux années d'application du Livre XIX du Code de droit économique : une avancée dans la protection du droit du consommateur en retard de paiement

Le 23 mai 2023, la Loi du 4 mai 2023 portant insertion du livre XIX "Dettes du consommateur" dans le Code de droit économique (ci-après "Livre XIX") a été publiée au Moniteur belge. Au travers de ce nouveau Livre XIX, entré en vigueur dans notre arsenal juridique le 1er septembre 2023, le législateur ambitionnait d'augmenter le niveau de protection du consommateur en situation de retard de paiement au moyen de divers outils : premier rappel gratuit, mentions imposées dans le cadre de l'envoi d'une mise en demeure, réglementation de la clause indemnitaire, etc.

Le but affirmé est d'ériger le Livre XIX comme le premier maillon d'un dispositif visant à éviter la spirale de l'endettement et à endiguer certains abus de l'industrie de la dette notamment par l'application de clauses indemnitaires excessives, de frais supplémentaires et d'intérêts[1].[2]

Le Livre XIX a fêté depuis longtemps son second anniversaire. Nous avons ainsi un regard sur plus de deux années d'application de cet arsenal, qui permet de mettre en lumière les éléments positifs apportés par cette réforme.

Un cadre protecteur qui peut être renforcé grâce à l'information du public et au contrôle de son application

La déclaration du formateur pour la législature 2025-2029[3] prévoit plusieurs mesures en vue de lutter contre l'industrie de la dette. Les signataires se sont réjouis de certaines mesures, en particulier celle visant à favoriser le recouvrement amiable des dettes du consommateur en prévoyant, notamment une évaluation[4]du Livre XIX d'ici à la fin de la première année de la législature. Si les dispositions du Livre XIX répondent à certaines recommandations portées et soutenues depuis des années par les acteurs de terrain[5] et ont ainsi été saluées avec une certaine satisfaction[6].

Notre contribution reprend 18 recommandations pour aller encore plus loin pour un meilleur encadrement du recouvrement amiable des dettes du consommateur. Certaines résonnent particulièrement avec la déclaration du formateur susmentionnée[7] :

---

[1] Chambre des représentants, Documents parlementaires, session 2018-2019, n° 54-3132/002, p. 5.
[2] Par ailleurs, la problématique de l'industrie de la dette comporte plusieurs dimensions, qui s'influencent mutuellement et doivent être appréhendées dans leur ensemble. Les règles du Livre XIX ne sont qu'un maillon dans cet ensemble, qui, de plus, ne réglementent pas toutes les situations de recouvrement amiable des dettes. Par exemple, le Titre 1er ne s'applique qu'aux dettes des consommateurs vis-à-vis des entreprises. Si l'on souhaite s'attaquer à l'ensemble de l'industrie de la dette et à prévenir les spirales de la dette, une attention particulière doit également être accordée, séparément et dans leur lien mutuel, aux : - recouvrement judiciaire (droit procédural et/ou exécution forcée pour le recouvrement de sommes d'argent par saisie, etc., ainsi que les tarifs que les huissiers doivent appliquer pour cela) ; - possibilités pour les autorités publiques et certaines sociétés publiques d'obtenir un titre exécutoire sans intervention judiciaire, et de procéder à l'exécution elles-mêmes ou via un huissier de justice.
[3] Disponible sur le site des informations et services officiels de l'Etat belge.
[4] En effet, durant l'été 2025, le SPF Economie a mandaté un cabinet d'avocats entamer la mission d'évaluation du livre XIX : un formulaire d'une trentaine de questions a été envoyé aux parties prenantes impliquées dans les différents pans du livre XIX.
[5] Voyez notre Memorandum conjoint avec l'Observatoire du Crédit, le SAM ainsi que le BAPN daté de mai 2024 disponible notamment sur notre site.
[6] Thibaut, S., Servais, M., « Retard de paiement de recouvrement amiable de dettes… Sur la piste du consommateur en défaut de paiement » *in* Le recouvrement de dettes : le bon, la brute et le truand ? Les dossiers du Bulletin, Bruxelles, Anthemis, 2025, p.38.
[7] *Op.cit*. n°2.

> *La « connaissance et la sensibilisation à l'aide en matière d'endettement doivent être améliorées, notamment par des campagnes d'information visant à mieux informer le groupe cible par rapport aux différents niveaux d'aide en matière d'endettement (…). Nous déployons davantage d'efforts sur le plan de la prévention.*
>
> *En outre, nous améliorons la détection précoce du surendettement afin que les personnes puissent être aidées avant que leur dette ne devienne ingérable (…) ».*

À cet égard, notre première recommandation vise à renforcer l'effectivité du Livre XIX par le biais d'une campagne d'information sur sa portée et d'un contrôle effectif de son champ d'application.

La déclaration du formateur vise également à aider les personnes surendettées et à lutter contre l'industrie de la dette tout en encourageant la procédure de recouvrement à l'amiable. À cet égard, notre recommandation n°15 visant à valoriser l'importance de la médiation de dettes amiable dans ce processus nous semble prioritaire.

Ce document suit le cheminement du Livre XIX. Pour son champ d'application d'abord, et pour les conséquences d'un retard de paiement ensuite, nous introduirons nos recommandations par un rappel de la base légale et par nos constats de terrain. Enfin, deux recommandations transversales au recouvrement amiable seront présentées : elles touchent à l'imputation légale des paiements et à la pratique du « *No cure, no pay* ».

Nous enjoignons tout lecteur à mesurer l'importance de protéger les consommateurs, dans un contexte socio-économique qui les vulnérabilise de plus en plus.

Nous espérons ainsi que ce document pourra servir d'appui aux nécessaires volontés politiques en ce sens.

Nous vous en souhaitons une excellente lecture.

BAPN — Observatoire du Crédit et de l'Endettement — sam steunpunt mens en samenleving

1

Recommandations propres au livre XIX du Code de droit économique

1. Le champ d'application du Livre XIX : sa portée et le contrôle de son effectivité

Recommandation n°1 : Assurer un contrôle effectif du champ d'application du Livre XIX et sensibiliser les acteurs sur sa portée

Le Livre XIX s'applique à de nombreux acteurs : grandes, moyennes ou petites entreprises (créancières), consommateurs (débiteurs), sociétés de recouvrement, huissiers de Justice, avocats etc. Nous constatons que l'applicabilité de certaines dispositions du Livre XIX à ces derniers reste contestée par certains et qu'elles ne sont, par conséquent pas toujours respectées en raison d'une absence de sensibilisation sur son étendue et d'un contrôle effectif de son application. Certains créanciers ignorent réellement être soumis au Livre XIX tandis que d'autres le nient explicitement (et à tort).

1.1. Le cadre légal

Le Livre XIX s'applique :

- A tout consommateur, conformément à l'article I.1, alinéa 1er, 2° du CDE[8] ;
- A toute entreprise conformément à l'article I.22/1, 4° du CDE[9] ;
- A toute dette, indépendamment du lien entre l'entreprise et le consommateur[10].

Ainsi, les dispositions du livre XIX s'appliquent à **toute dette due par un consommateur à une entreprise.** Elles ne sont pas limitées aux seules dettes contractuelles et s'étendent bien à toute « dette impayée par le consommateur à l'exception de tout recouvrement sur la base d'un titre exécutoire » (art. I.22/1, 1° du CDE).

Par ailleurs, la notion d'entreprise reprise dans le CDE est suffisamment large pour inclure de nombreux créanciers (nous saluons le fait que notre précédente recommandation à ce sujet ait été entendue)[11].

[8] Toute personne qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.
[9] Toute personne physique ou morale poursuivant de manière durable un but économique, y compris ses associations. Critères à remplir : offrir des biens ou services dans un but de rentabilité et dans le cadre d'une activité durable et non-ponctuelle.
[10] Nature de la relation : contractuelle ou réglementaire.
[11] Nos anciennes recommandations sont d'ailleurs disponibles sur les différents sites internet des signataires.

1.2. Nos constats

Dans la pratique, **certains créanciers contestent encore être une entreprise** au sens de l'article I.22/1, 4° du CDE ou invoquent la nature réglementaire de la dette pour échapper à l'application du Livre XIX[12].

En Flandre, dans le cadre des redevances de stationnement, la politique de soumission au Livre XIX varie selon le rôle de la Commune. Ainsi, sur le site de la Région, il est indiqué que le Livre XIX s'appliquera uniquement en cas d'exploitation d'un parking et non pas dans le cadre du stationnement sur la voie publique[13].

1.3. Notre recommandation

Malgré la clarté du texte, le contrôle du SPF Économie sur la correcte application du dispositif légal reste absent. Il revient dès lors à ce dernier de s'assurer de son respect.

Il conviendrait que le SPF Économie :

- Exerce un contrôle effectif pour vérifier la mise à jour des conditions générales des entreprises (et leur conformité avec le cadre légal) et qu'il applique le cas échéant les sanctions prévues par le CDE en cas de non-respect du Livre XIX ;
- Informe les créanciers et les débiteurs (qui ne connaissent pas leurs droits), par le biais d'une campagne le cas échéant, du champ d'application du Livre XIX.

Recommandation n°2 : Faciliter le respect du Livre XIX grâce à des modèles uniformisés mis à disposition des différents acteurs

De multiples formalités incombent aux créanciers et recouvreurs tout au long de la procédure de recouvrement amiable. Pour les créanciers et notamment les PME, intégrer ces formalités dans leur pratique peut être coûteux.

1.1. Le cadre légal

Le Livre XIX décrit le cheminement du recouvrement amiable qui est parsemé, à différents stades, d'écrits et de formalités que le créancier ou le recouvreur doivent respecter :

- Article XIX.2 : envoi d'un premier rappel gratuit ;
- Article XIX.4 : plafonnement légal pour les clauses indemnitaires à inclure dans les conditions générales des entreprises, lesquelles ne peuvent être appliquées que 14 jours après l'envoi d'un premier rappel ;
- Article XIX.7 : envoi de la mise en demeure par le recouvreur.

[12] Ou, par le passé, à la Loi du 20 décembre 2002 relative au recouvrement amiable des dettes du consommateur.
[13] Voyez le site de la Région.

Le premier rappel

L'article XIX.2 encadre l'envoi du premier rappel par le créancier au débiteur et prévoit une série de mentions qui doivent y être reprises[14]. Ces mentions doivent permettre au consommateur de comprendre les sommes réclamées[15].

Les plafonds de la clause indemnitaire

Encadrés désormais par le nouvel article XIX.4, ces plafonds n'étaient pas repris dans la précédente Loi. Ils sont transposables (non pas textuellement mais dans leur mise en œuvre) directement dans les conditions générales des entreprises.

La mise en demeure adressée par le recouvreur

L'ancien article 6 de la loi du 20 décembre 2002 encadrait l'envoi de la mise en demeure, laquelle est désormais soumise à l'article XIX.7. Ce nouvel article renforce *in fine* le formalisme de la mise en demeure et sa transparence : les mentions précédentes de l'ancien article 6 sont reprises, mais des exigences supplémentaires protégeant notamment le consommateur et encadrant la pratique des recouvreurs sont imposées.

1.2. Nos constats

Il ressort du discours de certains acteurs du surendettement et du recouvrement de créances que le cadre protecteur offert par le Livre XIX et notamment les formalités prévues aux articles XIX.2, XIX.4 et XIX.7 pousserait les créanciers, dans un souci d'économie financière, à plus rapidement se tourner vers un recouvrement judiciaire, ce qui est dommageable pour le consommateur.

1.3. Notre recommandation

Dans le but de faciliter la mise en œuvre, par les entreprises, de leurs obligations à l'égard des consommateurs et de renforcer ainsi leur protection, nous proposons une action articulée autour de deux niveaux.

Il conviendrait que le SPF Économie mette à disposition des entreprises différents écrits types tels que des modèles de premier rappel ou de conditions générales répondant aux prescrits du Livre XIX (premier niveau). Cette recommandation est également en lien avec notre recommandation n°8.

Nous recommandons également que la mention prévue à l'article XIX.7§2, 5° (« Cette lettre ne concerne PAS une citation au tribunal ou une saisie. Il ne s'agit pas d'une procédure de recouvrement judiciaire ») soit insérée dans les écrits types qui seront élaborés (second niveau).

[14] Des coordonnées du créancier à la description précise de l'objet de la créance

[15] Il importe de souligner que le recouvrement amiable sous l'égide du Livre XIX ne doit pas favoriser uniquement le débiteur au détriment du créancier, et qu'il convient dès lors de trouver une façon de maintenir un certain équilibre des intérêts en présence.

Recommandation n°3 : Etablir des guidelines pour clarifier l'application du Livre XIX

Le CDE prévoit pour le SPF Économie la possibilité de mettre des *guidelines* à disposition du public. Il n'en existe pas encore concernant le recouvrement amiable des dettes du consommateur.

1.1. Le cadre légal

L'article XV.7[16] du CDE prévoit la possibilité pour les agents chargés du contrôle (visés à l'article XV.2), en plus de leurs pouvoirs d'enquête, de donner des informations et des conseils aux acteurs concernés sur le respect de la loi et des règlements européens applicables. Cela n'enlève rien au droit du ministère public ou du juge d'instruction d'engager des poursuites. Le Code de droit économique a ainsi introduit la possibilité de pratiquer la « guidance » et de rédiger des *guidelines soit des lignes directrices, des conseils pratiques, des bonnes pratiques concernant différents secteurs.* La guidance peut consister à donner des exemples de bon comportement ou au contraire de mauvais comportement, à décrire la situation qui « more likely to comply » d'une part et d'autre part, qui « less likely or unlikely to comply »[17].

Ainsi, des *guidelines* peuvent être élaborées afin de préciser ou de clarifier certains textes légaux ou encore d'encadrer, par secteur, les modalités de contrôle de ce dernier. Elles visent à fournir, de manière uniforme et transparente, les réponses, clarifications et précisions attendues, tout en favorisant une application cohérente et harmonisée de la réglementation.

1.2. Nos constats

Des *guidelines* liées aux thématiques sur les pratiques commerciales sont déjà disponibles sur le site du SPF Économie[18] dans diverses matières telles que la facturation électronique, le devoir de garantie, les clauses abusives dans le cadre de la vente en ligne, etc. Elles permettent aux consommateurs de comprendre les grandes lignes d'une matière et de pouvoir être attentifs aux pratiques du secteur.

Il n'y en a pas dans le cadre du recouvrement amiable.

1.3. Notre recommandation

Ces lignes directrices claires permettraient de renforcer les sources d'informations fiables et accessibles en la matière et de mener à une meilleure application et respect des dispositions du livre XIX.

Il conviendrait que l'inspection économique rédige des *guidelines* liées au recouvrement amiable des dettes du consommateur et les mette à disposition du public.

[16] *« Sans préjudice du droit d'action du Ministère public et du juge d'instruction visé aux articles 28ter, § 3, et 56, § 2, du Code d'instruction criminelle, les agents visés à l'article XV.2 disposent dans l'exercice de leur mission de la possibilité de fournir des renseignements et des conseils, notamment sur les moyens les plus efficaces pour respecter les dispositions du présent Code et ses arrêtés d'exécution et des règlements de l'Union européenne pour lesquels le présent Code prévoit des sanctions et d'autres lois dont ils sont chargés de surveiller le respect ».*

[17] Pour plus de précisions à ce sujet, nous vous renvoyons vers le site du SPF Economie dédié à cette question.

[18] Voyez le site du SPF Economie à ce sujet.

Recommandation n°4 : Clarifier l'articulation entre les législations sectorielles et le Livre XIX pour garantir la sécurité juridique des consommateurs

Des législations sectorielles et/ou régionales et/ou communales peuvent entrer en contradiction avec la protection du consommateur encadrée par le livre XIX du CDE. Par conséquent, la réglementation qui doit primer est celle qui **offre le plus haut niveau de protection au consommateur**. Cette hiérarchie n'est pas toujours respectée par les recouvreurs et créanciers et la multiplicité des textes en vigueur peut peser sur la sécurité juridique des consommateurs.

1.1. Le cadre légal

Généralités et application cumulative des différentes législations

De nombreuses législations particulières réglementent les aspects du recouvrement amiable d'une dette impayée. C'est le cas, par exemple, pour l'énergie (gaz et électricité), l'eau, les télécommunications et le crédit à la consommation.

Les travaux préparatoires détaillent l'articulation entre ces législations sectorielles et/ou régionales et le CDE. Les législations sectorielles découlent soit de directives européennes, soit de la volonté nationale de protéger spécifiquement les consommateurs de certains services. Les législations régionales visent, quant à elles, les services publics essentiels comme l'eau ou l'énergie, encadrés par des obligations de service social.

Le Livre XIX instaure un cadre normatif général qui s'ajoute à ces législations particulières sans les remplacer.

Ainsi, les règles protectrices du CDE et des législations particulières vont s'appliquer de manière **cumulative** à supposer qu'elles ne soient pas inconciliables entre elles à propos de la gestion de la situation analysée.

« La loi spéciale déroge à la loi générale » : l'exception

Lorsqu'une application cumulative est impossible notamment en raison d'une incompatibilité, la loi spéciale s'applique en priorité loi[19].

C'est le cas, par exemple de la Loi sur les télécommunications du 13 juin 2005. La question des rappels adressés au consommateur par l'opérateur est règlementée tant par l'article 119§2 alinéa 2 de cette loi que l'article XIX.2§2 du CDE[20].

---

[19] *« Les législations sectorielles sont le résultat soit de transpositions de directives européennes (on pense notamment au crédit) soit de la volonté d'imposer des mesures de protection spécifiques du consommateur en raison de la particularité de certains services fournis (…). Les législations régionales concernent (…) la fourniture de services d'utilité publique qui répondent à des besoins essentiels comme l'eau ou l'énergie. (…). Le cadre normatif général mis en œuvre par le présent projet l'est sans préjudice de l'ensemble de ces législations particulières qui continuent de s'appliquer étant donné l'objectif de protection particulière qu'elles poursuivent et les services spécifiques visés. L'eau, l'énergie et les services télécoms sont aujourd'hui indispensables au consommateur. Le présent cadre normatif s'appliquera toutefois à ces mêmes services puisque les règles générales et spécifiques s'appliquent simultanément à une même situation. En principe, elles sont alors appliquées de manière cumulative. Si une application cumulative n'est pas possible, la relation entre le droit général et le droit spécifique est généralement régie par le principe « lex specialis derogat legi generali ». Ce principe implique qu'une loi spécifique a la priorité sur une loi générale »* - Chambre des représentants, Documents parlementaires, session 2018-2019, n° 54-3132/002, p. 8.

[20] Toutefois, en ce qu'ils prévoient des montants différents, il n'est pas possible de **concilier** les deux textes : la loi spécifique trouvera dès lors à s'appliquer.

Priorité à la disposition la plus favorable au consommateur : exception à l'exception

Qu'en est-il si la loi spéciale est moins protectrice du consommateur que le CDE ?

Selon notre interprétation, inspirée du raisonnement tenu par la Cour Constitutionnelle dans son arrêt du 9 juillet 2013, les dispositions régionales en matière de recouvrement de dettes ne peuvent pas être contraires ou plus contraignantes pour les consommateurs que les dispositions du Livre XIX du CDE :

> *« B.5. L'autorité fédérale est habilitée à fixer les règles générales en matière de protection des consommateurs. Il résulte toutefois des éléments indiqués en B.4 que le législateur spécial a entendu offrir aux régions la faculté de soumettre les matières qui relèvent de leur compétence à des **conditions qualitatives supplémentaires** concernant la protection des consommateurs, dans le respect des principes économiques inscrits à l'article 6, § 1er, VI, alinéa 3 »*[21].

L'avis du 23 octobre 2023 de la CWaPE, régulateur wallon de l'énergie, va dans le même sens : « *les dispositions régionales en matière de recouvrement de dettes ne peuvent être dès lors ni contraires, ni plus contraignantes (= moins qualitatives pour le consommateur) que les dispositions de la loi du 4 mai 2023* »[22].

L'organe de régulation bruxellois BRUGEL a également été saisi d'une demande d'avis similaire le 18 juin 2025 par la Fédération des CPAS bruxellois.

Dans une décision récente publiée le 12 mars 2026, le Service des Litiges de BRUGEL a confirmé une interprétation que nous soutenions depuis longtemps : dans le cadre de l'articulation de plusieurs législations applicables à une même situation, il est essentiel d'appliquer le régime légal le plus protecteur du consommateur.

Cette position est également rappelée au travers de l'avis n° 415 adopté le 22 avril 2026[23] par le régulateur au travers duquel après avoir rappelé le cadre légal mis en place par la Loi du 4 mai 2023 insérant dans le Code de droit économique un Livre XIX consacré aux dettes du consommateur et confirmé l'application de ce dernier aux fournisseurs d'énergie, il met en exergue la coexistence, dans notre arsenal juridique de différentes législations sectorielles régionales. Il confirme ainsi que les dispositions régionales en matière de recouvrement de dettes ne peuvent pas être contraires ou plus contraignantes pour les consommateurs que les dispositions du Livre XIX.

Selon BRUGEL, il convient dès lors d'adapter les dispositifs bruxellois afin qu'ils respectent les normes minimales établies par le législateur fédéral. :

> *« En résumé, BRUGEL recommande de modifier l'ordonnance pour supprimer les différentes dispositions qui sont en contradiction avec les dispositions du CDE et faire référence au CDE d'autre part. Cette manière de procéder permet d'éviter d'avoir de nouvelles incohérences en cas d'évolution du CDE. Par ailleurs, les normes plus protectrices des consommateurs qui étaient prévues dans les ordonnances (...) doivent être maintenues ».*

[21] C. Const., 9 juillet 2013, n° 101/2013 disponible sur le site de la Cour Constitutionnelle.
[22] Avis disponible sur le site de l'Union des Villes et des Communes de Wallonie.
[23] Avis d'initiative adopté le 22 avril 2026 relatif aux modifications à apporter aux textes normatifs régionaux bruxellois dans le secteur de l'énergie. Disponible sur le site de Brugel.

En tout état de cause, appliquer la loi spéciale lorsqu'elle est moins favorable au consommateur reviendrait à vider de sa substance les dispositions du Livre XIX et à contredire la volonté du législateur. **Il ne pourrait donc pas être admis que des dispositions spécifiques en matière de recouvrement de dettes puissent être moins contraignantes pour les créanciers que le cadre normatif général.**

La diversité de textes et de mesures de protection peut porter atteinte à la sécurité juridique

Face à une dette concernée tant par une législation régionale ou communale que fédérale (Livre XIX), le consommateur doit jongler avec les multiples dispositions légales, ce qui pourrait porter atteinte au principe général de droit de sécurité juridique, lequel est un :

> *« (…) principe fondamental de l'ordre juridique belge selon lequel le contenu du droit doit en principe être prévisible et accessible de sorte que le sujet de droit puisse prévoir, à un degré raisonnable, les conséquences juridiques d'un acte déterminé au moment où cet acte se réalise »*[24].

1.2. Nos constats

Nous observons des situations dans lesquelles les normes régionales (ou mêmes fédérales[25]) dérogent au Livre XIX. C'est le cas des dettes d'énergie et de télécommunications ou les redevances de stationnement. À ce sujet, nous renvoyons le lecteur vers nos analyses complètes de ces deux thématiques[26] reprenant :

- Un tableau récapitulatif de l'analyse de l'articulation entre le Livre XIX et les législations régionales en matière de dettes d'énergie et de télécommunications ;

- Un tableau récapitulatif de l'analyse de l'articulation entre le Livre XIX et l'ordonnance du 6 juillet 2022 relative à l'organisation de la politique du stationnement en matière de recouvrement des redevances de stationnement par parking.brussel.

1.3. Notre recommandation

Selon de nombreux acteurs, les interprétations quant à l'articulation du livre XIX avec d'autres sources sont diverses. Une clarification de la législation est donc nécessaire pour prévenir les abus.

En cas de conflit entre plusieurs législations, seule la disposition la plus favorable au consommateur doit prévaloir.

Afin de prémunir le consommateur de tout conflit législatif, un audit pourrait être mené par le SPF Économie afin d'obtenir une vue d'ensemble des matières concernées et pouvoir effectuer les modifications législatives pertinentes pour garantir une protection optimale du consommateur.

[24] Goffaux, P., « Sécurité juridique (principe de) » in *Dictionnaire de droit administratif*, 3ème édition, Bruxelles, Larcier, 2022, p. 17.
[25] Comme c'est le cas de la Loi sur les télécommunications.
[26] Voyez « Articulation entre le Code de droit économique et les législations particulières : focus sur les dettes d'eau, de gaz et d'électricité et télécom des consommateurs » et « Le recouvrement par l'Agence régionale du stationnement parking.brussels ».

Recommandation n°5 : Clarifier le lien entre les dispositions du Livre XIX et du Livre VI

En se conformant aux exigences européennes en matière de pratiques commerciales déloyales vis-à-vis du consommateur, le législateur belge a dû mettre de côté une liste de comportements ou de pratiques « *susceptibles de porter atteinte à la vie privée du consommateur, de l'induire en erreur ou de porter atteinte à sa dignité humaine* », telle qu'elle apparaissait dans l'ancienne loi relative au recouvrement amiable. Ces comportements doivent donc désormais être examinés au cas par cas au regard du Livre VI, un détour qui n'est pas toujours évident à réaliser.

1.1. Le cadre légal

La Loi du 20 décembre 2002, la directive 2005/29/CE, et les dispositions du Livre VI du Code de droit économique

Les pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs sont actuellement régies par les dispositions du Chapitre 1er du Livre VI du CDE.

À l'origine, la loi du 20 décembre 2002 relative au recouvrement amiable des dettes du consommateur interdisait, au travers de son article 3, une série de comportements ou de pratiques susceptibles de porter atteinte à la vie privée du consommateur, de l'induire en erreur ou de porter atteinte à sa dignité humaine.

La matière a ensuite fait l'objet d'un encadrement par le droit européen au travers d'une **directive 2005/29/E**[27] laquelle s'applique aux activités de recouvrement de créances (considérées comme des pratiques commerciales après-vente[28] par la Commission[29]).

La directive établit une liste exhaustive de 31 pratiques commerciales qui sont réputées déloyales en toutes circonstances. Toute autre pratique doit faire l'objet d'une évaluation au cas par cas au titre des articles 5 à 9 de la directive[30].

Les pratiques de l'ancienne loi du 20 décembre 2002 ne sont cependant pas énumérées dans l'annexe I[31] de la directive de telle sortes que, s'agissant d'une directive d'harmonisation maximale, face à une pratique abusive, il faut donc se référer au Livre VI relatif aux pratiques commerciales déloyales à l'égard des consommateurs.

Les comportements anciennement visés à l'article 3§2 de la loi du 20 décembre 2002 sont désormais prohibés en vertu des articles VI.93, VI.97 et VI.98[32].

[27] Du Parlement européen et du Conseil du 11 mai 2005 relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur. Telle que modifiée par la directive 2019/2161.
[28] Étant donné que le recouvrement de créances est en relation directe avec la vente ou fourniture de produits.
[29] Disponible sur le site de la Cour de Justice de l'Union Européenne.
[30] CJUE, 9 novembre 2010, C-540/08.
[31] *« La liste de l'annexe I a été établie pour permettre aux autorités de contrôle, aux professionnels, aux spécialistes du marketing et aux clients de reconnaître certaines pratiques et de leur donner la possibilité de prendre des mesures plus immédiates pour faire appliquer la législation. Elle apporte donc une plus grande sécurité juridique. S'il peut être prouvé qu'un professionnel s'est rendu coupable d'une pratique commerciale inscrite sur la liste noire, les autorités de contrôle nationales peuvent prendre des mesures afin de sanctionner celui-ci* ***sans avoir à procéder à une évaluation au cas par cas*** *(c'est-à-dire à apprécier l'impact probable de la pratique sur le comportement économique du consommateur moyen) ».*
[32] Chambre des représentants, Documents parlementaires, session 2018-2019, n° 54-3132/002, p. 24.

1.2. Nos constats

Ces pratiques n'ayant pas disparu, il aurait été plus protecteur des intérêts du consommateur d'inclure cette liste dans l'annexe 1 de la directive 2005/29/E.

À défaut, les comportements incriminés par l'ancienne Loi du 20 décembre 2002 doivent faire l'objet d'une analyse au cas par cas et d'un rattachement avec les articles du Livre VI pour être considérés comme déloyaux à l'égard du consommateur et donc sanctionnables.

Les pratiques « susceptibles de porter atteinte à la vie privée du consommateur, de l'induire en erreur ou de porter atteinte à sa dignité humaine » sont souvent rencontrées sur le terrain.

- L'article 3§2, premier tiret, de l'ancienne loi du 20 décembre 2002 interdisait « *tout écrit ou comportement qui tend à créer une* ***confusion*** *quant à la qualité de la personne dont il émane, comme notamment l'écrit qui donnerait faussement l'impression qu'il s'agit d'un document émanant d'une autorité judiciaire, d'un officier ministériel ou d'un avocat* ».

  Cette pratique est désormais interdite en vertu des articles VI.93, VI.97 et VI.98[33] mais persiste encore dans les dossiers qui sont soumis à notre attention.

- L'article 3§2, second tiret, de l'ancienne loi du 20 décembre 2002 interdisait *« toute communication comportant des* ***menaces juridiques inexactes****, ou des informations erronées sur les conséquences du défaut de paiement* ».

  Cette pratique est désormais interdite en vertu des articles VI.93, VI.97, VI.101 et VI.102[34] [35] mais persiste encore dans les dossiers qui sont soumis à notre attention.

- L'article 3§2, quatrième tiret, de l'ancienne loi du 20 décembre 2002 interdisait *« l'encaissement de montants non prévus ou non légalement autorisés* ».

  Selon les travaux préparatoires, cette pratique est interdite en vertu des article XIX.4 et XIX.13 mais il n'est pas fait référence aux dispositions du Livre VI[36]. Nous le constatons également dans la pratique.

Si l'article XIX.5 renvoie aux dispositions du livre VI à travers l'expression « sans préjudice des articles VI.92 à VI.103 », ce renvoi ne permet pas au justiciable de conscientiser ses droits. Il est important d'attirer l'attention du citoyen sur l'application du livre VI en cas de pratiques contestables dans le cadre du recouvrement amiable, afin d'assurer l'efficacité de la protection prévue par le législateur.

1.3. Notre recommandation

Il est évidemment plus aisé pour un consommateur de contester une pratique en se référant à un dispositif légal non-équivoque[37]. Or en l'état actuel de la législation, le

[33] Chambre des représentants, Documents parlementaires, session 2018-2019, n° 54-3132/003, p.34.
[34] Chambre des représentants, Documents parlementaires, session 2018-2019, n° 54-3132/003, p.34.
[35] Chambre des représentants, Documents parlementaires, session 2018-2019, n° 54-3132/003, p.34.
[36] *Ibidem,* p. 34.
[37] Ainsi, le particulier victime d'une visite domiciliaire en dehors des heures autorisées peut se fonder directement sur le prescrit de l'article XIX.13.

consommateur qui reçoit des menaces juridiques incorrectes doit procéder au « test de loyauté en cascade »[38] prévu par la directive 2005/29/CE[39].

Nous estimons que, dans la mesure où ces pratiques persistent et sont rencontrées par les consommateurs mais également directement liées aux dispositions du Livre VI, une modification législative en vue d'un renvoi exprès au Livre VI dans le Livre XIX serait souhaitable. D'ailleurs, pour autant que de besoin, nous notons que le SPF Économie le précise lui-même sur son site :

> *« Les pratiques mentionnées ci-dessous **ne figurent plus dans la législation en matière de recouvrement amiable**, mais constituent néanmoins des formes spéciales de pratiques commerciales déloyales (trompeuses ou agressives), qui peuvent être contestées sur la base du livre VI CDE »*[40].

Il conviendrait d'insérer une mention dans le Livre XIX, soit au Titre 1er, Chapitre 1er soit au Titre 2, Chapitre 1er, selon laquelle « Les dispositions du LIVRE VI sont pleinement applicables à toute pratique commerciale mise en œuvre dans le cadre recouvrement amiable des dettes du consommateur tel qu'encadré par le présent livre ».

Dans la continuité de notre troisième recommandation, le SPF Economie pourrait dès lors, sur cette base, développer des *guidelines* sur cette thématique dans le cadre du recouvrement amiable des dettes du consommateur.

[38] Ligot, J., Vanbossele, F. et Gosse, J., *op.cit*., pp. 72-73.
[39] Vérifier si la pratique en question est prohibée sur base de l'annexe I, vérifier ensuite si la pratique dénoncée relève de l'interdiction « semi-générale » (art. VI.97) et, à défaut, confronter la pratique à l'interdiction générale des pratiques commerciales déloyales en vérifiant si elle remplit les éléments constitutifs de la définition, soit qu'elle est contraire aux exigences de la diligence professionnelle et si elle altère ou est susceptible d'altérer de manière substantielle le comportement économique du consommateur moyen
[40] Voyez le site du SPF Economie.

2. Les conséquences du retard de paiement du consommateur

2.1. L'échéance de paiement de la facture du consommateur

Recommandation n°6 : Prévoir un délai de 30 jours (au total) pour les consommateurs pour payer leur facture (à compter de la date de facturation) avant l'application d'une clause indemnitaire

La législation actuelle ne prévoit pas de délai minimal entre la date d'envoi d'une facture et le paiement du débiteur. Les entreprises sont libres de fixer ce délai.

Ainsi, certaines entreprises accordent moins de 30 jours de délai au consommateur, ce qui ne lui garantit pas la possibilité de compter sur son revenu mensuel (suivant) pour régler la somme due dans les temps.

2.1.1. Le cadre légal

L'article XIX.2 prévoit qu'en cas de retard de paiement, l'entreprise doit envoyer un premier rappel gratuit et ensuite donner au consommateur un délai de 14 jours calendrier pour payer sa facture avant qu'une clause indemnitaire puisse être appliquée.

Cet article ne prévoit cependant pas de délai minimum entre l'envoi de la facture et sa date d'échéance.

2.1.2. Nos constats

Les exemples suivants (non exhaustifs) démontrent que certains créanciers autorisent des délais différents :

- Dans le secteur de l'énergie, des délais de paiement de 15 jours ;
- Dans le secteur des télécommunications des délais de paiement variant de 15 à 18 jours ;
- Dans le secteur de l'eau, des délais de paiement variant de 15 à 30 jours.

2.1.3. Notre recommandation

Un consommateur devrait, à compter de la réception de la facture, disposer d'au moins 30 jours pour payer cette dernière sans risquer l'application d'une clause indemnitaire.

Il convient de compléter le Livre XIX du CDE et par précaution, afin d'éviter tout problème d'articulation entre différentes législations, les législations sectorielles/régionales/communales/fédérales par un article stipulant qu'il doit y avoir au minimum 16 jours calendrier entre la date d'envoi de la facture et celle de son échéance.

2.2. La réception de la facture/du rappel par le consommateur

Recommandation n°7 : Obliger le créancier à prouver que le consommateur a bien reçu le rappel adressé sur la base de l'article XIX.2§5

L'absence d'obligation légale imposant à l'entreprise de démontrer la bonne réception d'un courrier par le consommateur se fait trop souvent au détriment de ce dernier, lequel pourrait être sanctionné pour ne pas avoir réceptionné une facture ou un rappel de paiement et n'y avoir donné suite dans les délais impartis.

2.2.1. Le cadre légal

L'article XIX.2§5 du Livre XIX prévoit que la charge de la preuve du respect des obligations liées à l'envoi du premier rappel de paiement incombe à l'entreprise.

Les travaux préparatoires précisent à ce sujet :

> *« Il incombe à l'entreprise de fournir la preuve qu'elle satisfait aux dispositions du présent article. Une telle règle n'est pas exceptionnelle dans le droit de la consommation et est prévue dans plusieurs domaines dans les livres VI, VII et XV du Code de droit économique. L'entreprise doit donc prouver qu'elle a envoyé un rappel au consommateur, conformément à cette disposition. Ceci n'implique pas que l'entreprise ait la charge de la preuve de la prise de connaissance effective par le consommateur de ce rappel. »*[41]

C'est là que se situe la difficulté : en l'état de la législation, l'entreprise doit prouver que le rappel a bien été « envoyé » mais pas qu'il a été « réceptionné » par le débiteur ni qu'il en a « pris connaissance effectivement ».

Ainsi, dans la pratique, un consommateur peut très bien recevoir un rappel sans l'ouvrir : dans ce cas, il est en tort car le rappel lui est bien parvenu, même s'il n'en a pas pris connaissance. À l'inverse, il peut aussi ne jamais recevoir le rappel ou le recevoir tardivement, en raison d'un retard postal ou d'un problème technique ayant empêché la transmission d'un courriel ou d'un SMS.

Dans une telle situation, le consommateur ne l'a effectivement pas « réceptionné », et il paraît difficilement justifiable qu'il en soit sanctionné.

La Cour de Justice de l'Union européenne a pu préciser dans plusieurs arrêts[42] les exigences en matière de preuve de l'envoi d'un document, notamment dans le cadre du droit de la consommation, en droit bancaire et dans le cadre de procédures administratives.

Ainsi, pour prouver l'envoi d'un document, il faut pouvoir démontrer :

- L'envoi *effectif* du document au destinataire (et non juste sa mise à disposition) ;
- Sur *un support durable*, garantissant l'accès au document sans modification possible ;

[41] Chambre des représentants, Documents parlementaires, session 2018-2019, n° 54-3132/001, p. 20.

[42] Voyez notamment les arrêts suivants : CJUE, 5 juillet 2012, C-49/11 : l'entreprise doit prouver que le document a bien été communiqué au consommateur sur un support durable. Mettre un document à disposition sur un site web ne suffit pas si le consommateur doit aller lui-même le chercher et CJUE, 25 janvier 2017, C-375/15 : une banque doit démontrer que le client a effectivement reçu la communication, pas seulement qu'elle l'a rendue disponible sur un portail en ligne. Si une messagerie interne est utilisée, il faut prouver que le client a bien été informé et a pu prendre connaissance du document.

Ainsi que :

- *L'information du destinataire*, notamment via une notification ou un accusé de réception.

2.2.2. Nos constats

De plus en plus de consommateurs se plaignent soit de ne pas avoir reçu le rappel lié à une facture[43] (et parfois même la facture en elle-même), soit de l'avoir reçu mais très tardivement par rapport à la date d'échéance de paiement indiquée[44].

Auparavant, les factures et rappels étaient envoyés par la poste et le cachet de la poste faisait foi. À l'heure actuelle, ce cachet n'existe plus et le code-barre qui figure sur les enveloppes ne permet pas au consommateur de prouver la date de dépôt à la poste.

Quant aux rappels envoyés par e-mail, ils peuvent tomber dans les spams ou être envoyés à une adresse qui n'est pas utilisée régulièrement par le consommateur.

Récemment, certains clients de VIVAQUA ont reçu leurs factures sur la plateforme Doccle sans en être avertis ni l'avoir demandé. Les clients n'ayant pas été informés de la réception de leurs factures, ont accusé un retard qui a engendré des frais supplémentaires[45]. Les personnes se trouvant en difficultés financières ne sont pas les seules concernées par ce type de situation.

2.2.3. Notre recommandation

Afin de protéger le consommateur en cas de problème avec la réception d'une facture ou d'un rappel, la législation devrait intégrer les enseignements de la jurisprudence de la CJUE et exiger de l'entreprise qu'elle puisse en démontrer la bonne réception.

Il conviendrait de préciser, au travers d'une modification de l'article XIX.2§5, que le **créancier** doit apporter **la preuve** que le rappel a bien été réceptionné par le consommateur, le cas échéant.
La modélisation concrète d'une telle mesure soulève certes de nombreuses questions pratiques, notamment quant au risque d'un formalisme lourd voire rigide et d'un coût supplémentaire susceptibles d'affaiblir, voire de desservir, la cause et l'objectif recherchés.
Il apparaît également pertinent que le SPF Économie élabore des lignes directrices à destination des entreprises, afin de préciser les modalités permettant d'apporter une preuve valable de l'envoi — dans le respect du cadre législatif actuel — et/ou de la réception.

[43] Notons que le vice-président des Engagés, Monsieur Yves Caputo, a fait l'objet d'une telle pratique qu'il a dénoncée sur les réseaux sociaux.
[44] Mettons également en lumière l'envoi, par erreur, de factures via la plateforme *Doccle* aux consommateurs.
[45] Voyez notre article à ce sujet.

Recommandation n°8 : Prévoir des plafonds plus bas pour l'indemnité forfaitaire

Les plafonds légaux imposés au montant de le la clause indemnitaire sont trop élevés, complexes à appliquer et pas toujours respectés par les créanciers et sociétés de recouvrement. Nous préconisons une simplification à deux paliers qui garantirait un équilibre entre les droits et obligations des parties.

2.2.1. Le cadre légal

L'article 5.88§1er du Code civil définit la clause indemnitaire comme une clause convenue par les parties à l'avance qui stipule qu'en cas d'inexécution imputable, le débiteur est tenu, à titre de réparation, au paiement d'un montant forfaitaire ou à la fourniture d'une prestation déterminée. Dans ce cas, il ne peut être alloué à l'autre partie une réparation plus élevée, ni plus basse.

Dans le cadre de l'application d'une clause indemnitaire sur base de l'article XIX.4, l'entreprise choisit si elle souhaite prévoir l'application :

- D'un intérêt de retard uniquement ;
- D'une indemnité forfaitaire uniquement ;
- Des deux.

Cet article impose des plafonds légaux au montant de la clause indemnitaire, supposée couvrir tous les frais de recouvrement à l'amiable. L'instauration de ces plafonds est une avancée positive, que nous sollicitions depuis de nombreuses années.

2.2.2. Nos constats

Nous constatons que les montants qui ont été fixés dans l'article XIX.4:

- Sont trop élevés, notamment dans le cadre des « petites » dettes des consommateurs ;
- Ne sont pas toujours évidents à appliquer (multiplication des paramètres dont il faut tenir compte pour en imposer une, articulation pour le calcul d'une même indemnité, entre montants fixes, pourcentages et plafonds notamment) ;
- Ne sont pas respectés par les créanciers et les sociétés de recouvrement.

2.2.3. Notre recommandation

Il s'agit de fixer un plafond juste et proportionné pour l'ensemble des frais de recouvrement et d'exclure sans ambiguïté toute possibilité pour celui qui recouvre amiablement la créance d'autrui de répercuter ses propres frais sur le débiteur, dans la continuité de ce qui est prévu par l'article XIX.13.

L'objectif est de parvenir à un équilibre entre les droits et les obligations des parties, de permettre au créancier d'une somme impayée d'obtenir une indemnisation raisonnable tout en protégeant le consommateur d'un surendettement lié à l'application de frais supplémentaires disproportionnés tout en garantissant également une simplification du calcul.

En outre, il conviendrait de préciser l'interprétation de l'article XIX.4, al.1, 2° concernant l'application cumulative de l'indemnité réclamée dans une seule mise en demeure au débiteur lorsque celui-ci présente plusieurs défauts de paiement auprès d'un même créancier.

Recommandation n°9 : Déclarer abusives sur base du titre III chapitre VI, les clauses indemnitaires dépassant les plafonds prévus à l'article XIX.4

Les plafonds fixés par le Livre XIX pour le montant des clauses indemnitaires peuvent être contournés par les créanciers et recouvreurs. Une clarification du texte est nécessaire.

2.2.1. Le cadre légal

Le Livre XIX met en place un cadre général qui devrait être *le plus protecteur du consommateur* et ne pourrait pas être détourné par des créanciers ou recouvreurs qui tenteraient d'appliquer des clauses majoritaires bien supérieures à celles fixées.

C'est en ce sens que l'article XIX.4, alinéa 3 prévoit que les clauses indemnitaires qui comportent, pour les frais de retard et de recouvrement, des montants supérieurs à ceux autorisés par l'article XIX.4 sont « réputées non-écrites ».

Ainsi, comme le précisent les travaux préparatoires, le juge doit écarter complètement l'application de clauses indemnitaires qui dépassent les plafonds légaux.

La doctrine dominante belge considère que le « réputé non-écrit » est un synonyme de la nullité.

Notons pour la comparaison, que l'article VII.106 §6 en matière de crédit à la consommation prévoit également que toute clause comportant des pénalités ou des dommages et intérêts non prévus par la loi est interdite et réputée non-écrite.

Notons que les clauses abusives sont réglementées par le titre III chapitre VI du CDE. Par conséquent, la reconnaissance de ce que les clauses reprenant des montants indemnitaires contraires à l'article XIX.4 seraient abusives au sens du Livre VI et seraient dès lors frappées de nullité, en plus d'être réputées non-écrites, présenterait un gage de protection supplémentaire du consommateur.

2.2.2. Nos constats

Dans certains dossiers, les montants des clauses indemnitaires ne sont pas conformes aux plafonds prévus par l'article XIX.4.

2.2.3. Notre recommandation

En renforçant le lien entre le Livre VI et les dispositions du Livre XIX, précisément à propos du caractère abusif d'une clause indemnitaire la sécurité juridique des consommateurs se verrait améliorée également.

Il conviendrait de modifier l'article XIX.4 al.3 en précisant qu' : « *Est réputée abusive et nulle, toute clause indemnitaire comportant des montants non prévus à l'alinéa 1er. Le présent article s'applique sans préjudice de l'article VI.83, 17°, VI.83, 24° et VI.37*».

Recommandation n°10 : Limiter l'application des clauses indemnitaires et clarifier l'application des trois rappels gratuits dans les contrats de fourniture régulière de biens ou de services

Dans le cadre des contrats à prestations successives (telles que les factures de gaz, d'électricité, etc.), l'article XIX.2, §2, al.2 prévoit un régime particulier concernant l'envoi des rappels : « aucun frais ne peut être facturé au consommateur pour les rappels liés à trois échéances impayées par année calendrier ». Cette disposition présente le risque de faire supporter un montant supplémentaire important au débiteur et pose question quant à la vérification du respect de ce régime sur la période définie.

De plus, l'ajout de clauses indemnitaires (lequel reste, en tout état de cause, une option offerte au créancier, qu'il n'est pas obligé d'appliquer) en cas de retard de paiement n'est pas encadré spécifiquement par le livre XIX : ce qui peut mener à une augmentation non négligeable des frais pour le consommateur.

2.2.1. Le cadre légal

Tout retard de paiement commence par l'envoi d'un premier rappel gratuit.

L'article XIX.2 encadre l'envoi du premier rappel par le créancier en cas de retard de paiement. Ce premier rappel est gratuit et doit contenir une série de mentions[46].

Cet article XIX.2 contient également une exception liée aux dettes résultant d'un contrat qui porte sur la livraison régulière de biens ou de services (notamment les factures de gaz, électricité, télécommunications, etc.).

Les travaux préparatoires précisent que cette mesure vise à éviter au créancier de devoir adresser un rappel gratuit tous les mois s'il fait face à un client qui paie systématiquement en retard. Lorsque la créance est liée à ce type de contrat, seuls les rappels liés à trois échéances impayées en un an calendrier sont gratuits[47].

La question de l'application d'une clause indemnitaire en plus des frais de rappel pour ce type de contrat n'est pas envisagée par le Livre XIX. En effet, le texte actuel permet l'application d'une clause indemnitaire pour chaque facture, même intermédiaire, impayée et pour laquelle

[46] Spécifiées au paragraphe 3 de l'article XIX.2.
[47] Chambre des représentants, Documents parlementaires, session 2018-2019, n° 54-3132/001, p. 17.

un premier rappel gratuit a été envoyé mais n'a pas été suivi d'un paiement par le consommateur.

2.2.2. Nos constats

Dans le cadre d'un contrat de fourniture d'électricité, un consommateur en défaut de paiement pour 3 factures consécutives pourrait se voir réclamer des frais de rappel qui peuvent être facturés 9 fois par année calendrier au consommateur, ce qui peut représenter un montant significatif (ici 9*7,50 € à augmenter des frais postaux fixés à 1,53 €[48] soit un total de 81,27 €).

Il conviendrait également de clarifier le point de départ de cette période d'année calendrier. Cette période prend-elle court à chaque premier janvier de chaque année, créant ainsi un nouveau cycle de 3 rappels gratuits ? Ou cette année commence-t-elle à courir à dater du premier retard constaté ? Par ailleurs, pour assurer une application transparente de cette règle, des dispositifs d'information clairs devraient être mis en place afin de permettre au consommateur de pouvoir connaître le nombre de rappels déjà reçus et de s'assurer que ceux-ci n'ont pas été indûment facturés.

En outre, l'absence de limite à la facturation de clauses indemnitaires dans le cadre des contrats à prestations successives permet aux créanciers d'ajouter ces frais jusqu'à 12 fois par an, ce qui peut représenter un montant significatif pour le consommateur.

2.2.3. Notre recommandation

Afin d'éviter que le consommateur soit confronté à une accumulation rapide de frais dans le cadre des contrats à prestations successives, nous préconisons de clarifier le régime des trois rappels gratuits et de limiter la facturation des clauses indemnitaires.

Il conviendrait que, dans le cadre des rappels en cas de contrats à prestations successives :

- Le point de départ de l'année calendrier soit clarifié ;
- Le montant des rappels payants supporté par le débiteur soit limité. À supposer que la législation soit maintenue dans son texte actuel, il conviendrait de procéder à une clarification de celle-ci afin que les coûts des rappels ultérieurs soient inclus dans le plafond prévu à l'article XIX.4.

En outre, à supposer que le créancier fasse le choix d'appliquer une clause indemnitaire, celle-ci ne puisse être facturée qu'une seule fois :

- **Lors de la résiliation du contrat** en question (laquelle intervient soit conformément au prescrit de la loi soit sur base des conditions générales propres au créancier) ;
- Sur base du **solde restant dû à ce moment-là** ;
- Après l'envoi **d'un ultime rappel gratuit** adressé par le créancier au débiteur, l'informant de sa volonté de résilier le contrat et d'appliquer une clause indemnitaire laissant au débiteur un ultime délai d'attente de 14 jours calendrier prenant cours le jour de l'envoi du courrier en question.

Recommandation n°11 : Imposer le taux d'intérêt légal en cas de clause indemnitaire

Le taux d'intérêt prévu par la loi encadrant les retards de paiement dans le cadre des transactions commerciales est significativement plus élevé que le taux d'intérêt légal. Or le choix du législateur s'est porté sue ce premier taux dans le livre XIX.

2.2.1. Le cadre légal

Le choix de l'application de la Loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard dans les transactions commerciales

L'entreprise peut choisir la forme qu'elle souhaite donner à sa clause indemnitaire éventuelle.

L'article XIX.4 prévoit expressément que les intérêts de retard[49] ne peuvent pas excéder l'intérêt au taux directeur majoré de huit points de pourcentage visé à l'article 5, alinéa 2 de la Loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales.

Les travaux préparatoires ne détaillent pas la raison pour laquelle c'est ce taux d'intérêt prévu pour les transactions commerciales qui est applicable en lieu et place de l'intérêt légal.

Pourtant, la différence entre les deux taux est importante :

- Pour le 1er semestre 2026, le taux d'intérêt légal applicable en cas de retard de paiement dans les transactions commerciales sur base de la Loi du 2 août 2002 s'élève à 10,5% ;
- Tandis que, pour l'année 2026, le taux d'intérêt légal s'élève à 4,5%[50] ;

Rappelons que la Loi du 2 août 2002 relative aux retards de paiements dans les transactions commerciales est le fruit de la mise en œuvre de la directive 2000/35/CE du Parlement européen et du Conseil du 29 juin 2000 dont le considérant n°13 rappelle que :

> *« Il convient de limiter la portée de la présente directive aux paiements effectués en rémunération de transactions commerciales et de ne pas réglementer les transactions effectuées avec les consommateurs (…) »*[51].

Ainsi nous nous interrogeons sur le choix de l'application du taux prévu par la Loi du 2 août 2002.

En effet, la Loi du 2 août 2002 est initialement supposée encadrer les retards de paiements dans les transactions commerciales *entre entreprises* définies par l'article 2 comme :

> *« Toute transaction entre des entreprises ou entre des entreprises et les pouvoirs publics qui conduit contre rémunération à la fourniture de biens, à la prestation de services ou à la conception et l'exécution de travaux publics et de travaux de construction et de génie civil ».*

[49] S'ils sont réclamés par le créancier et à supposer qu'ils soient dus sur base de conditions générales entrées dans
[50] https://finances.belgium.be/fr/sur_le_spf/structure_et_services/administrations_generales/tr%C3%A9sorerie/taux-dinter%C3%AAt-l%C3%A9gal-applicable
[51] Directive 2000/35/CE du Parlement européen et du Conseil du 29 juin 2000 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales, JO L 200 du 8.8.2000, pp. 35-38.

En ce sens, l'article XIX.4 crée un déséquilibre entre les droits de l'entreprise et ceux du consommateur. Déséquilibre déjà décrié lors des discussions parlementaires, ce à quoi il avait été répondu que :

> *« (…) il a été considéré qu'appliquer le même taux d'intérêt que celui de la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales était justifié par le fait que certaines entreprises doivent se financer si elles manquent de liquidités. À tous ces égards, le présent projet de loi tient compte des besoins en liquidité des entreprises et des difficultés auxquelles celles-ci font face tout en poursuivant son objectif d'une haute protection du consommateur. Le vice-premier ministre estime qu'il est donc faux de dire que le projet de loi n'est pas suffisamment équilibré »*[52].

On perçoit difficilement en quoi l'application d'un taux d'intérêt aussi élevé est protectrice du consommateur.

La combinaison avec l'article 5.240 du Code civil

Article 5.240 du Code civil	Article XIX.4 du CDE
« Sans préjudice de la récupération des frais de recouvrement extrajudiciaire, la réparation due pour le retard dans l'exécution d'une obligation de somme consiste exclusivement dans les intérêts au taux légal, sous réserve des exceptions prévues par la loi ou le contrat. *Ces intérêts moratoires sont dus sans que le créancier soit tenu de justifier de l'existence et de l'étendue du dommage.* *Ils sont dus à partir du jour de la mise en demeure, excepté dans le cas où la loi ou le contrat les fait courir de plein droit. (…) ».*	*« En cas de non-paiement total ou partiel de la dette à l'expiration du délai visé à l'article XIX.2, § 1er, aucun paiement autre que ceux mentionnés ci-dessous ne peut être réclamé au consommateur :* *1° les intérêts de retard qui ne peuvent pas excéder l'intérêt au taux directeur majoré de huit points de pourcentage visé à l'article 5, alinéa 2, de la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales.* *Ces intérêts sont calculés sur la somme restant à payer, et/ou (…) ».*

Dans le cadre légal décrit ci-dessus :

- L'article 5.240 du Code civil constitue un cadre général, une *lex generali* qui prévoit l'application du taux d'intérêt légal dans le cadre du calcul de l'intérêt moratoire ;

- L'article XIX.4 introduit une exception liée au domaine spécifique du recouvrement des dettes du consommateur : en ce sens, il s'agit d'une *lex specialis*.

Sur base des principes développés ci-avant dans le cadre de la recommandation n° 4, la loi spéciale doit primer sur la loi générale à moins qu'elle ait comme effet d'être moins protectrice des intérêts du consommateur. Or, c'est précisément le cas puisque l'article XIX.4 prive le consommateur de l'application plus favorable du cadre général de l'article 5.240 du Code civil.

En laissant la possibilité à l'entreprise de prévoir un taux d'intérêt calculé sur base de la Loi du 2 août 2002 qui est plus élevé que le taux légal, le législateur restreint la possibilité d'user de l'article 5.240 du Code civil pour appliquer un taux moins élevé.

[52] Chambre des représentants, Documents parlementaires, session 2018-2019, n° 54-3132/003, p. 29.

2.2.2. Nos constats

Lorsque le créancier opte pour le taux d'intérêt légal dans ses conditions générales, l'article XIX.4 est respecté par ce dernier en ce qu'il impose que les conditions générales soient inférieures ou égales au taux directeur majoré de huit points de pourcentage visé à l'article 5, alinéa 2 de la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales.

La situation est différente lorsque des conditions générales prévoient l'application d'un taux d'intérêt conforme au prescrit de l'article XIX.4. Dans pareil cas, les conditions étant conformes au prescrit du Code de droit économique (*lex specialis*), l'article 5.240 du Code civil (*lex generali*) ne trouve pas à s'appliquer et le consommateur se voit imposer un taux bien plus important.

On notera également que cette distinction entre l'article 5.240 du Code civil et XIX.4 crée un déséquilibre trop important entre, d'une part, les PME qui n'ont pas spécialement de conditions générales et sont donc limitées à l'application de l'article 5.240 du Code civil et, d'autre part, les grandes entreprises qui peuvent, au travers de leurs conditions générales et par le biais de l'article XIX.4, obtenir un meilleur taux d'intérêt.

2.2.3. Notre recommandation

Une solution optimale serait de faire référence, dans le Code de droit économique, à l'article 5.240 du Code civil afin d'appliquer le taux légal.

Il convient de modifier l'article XIX.4 comme suit :

> *« En cas de non-paiement total ou partiel de la dette à l'expiration du délai visé à l'article XIX.2, § 1er, aucun paiement autre que ceux mentionnés ci-dessous ne peut être réclamé au consommateur :*
> *1° les intérêts de retard qui ne peuvent pas excéder l'intérêt légal tel que défini par la Loi du 5 mai 1865 relative au prêt à l'intérêt (…) ».*

2.3. Les documents justificatifs qui doivent être mis à disposition du consommateur et la vérification de la créance par le recouvreur

Recommandation n°12 : Inclure dans toutes les communications écrites des recouvreurs de dettes la mention « Cette lettre ne concerne PAS une citation au tribunal ou une saisie. Il ne s'agit pas d'une procédure de recouvrement judiciaire »

2.3.1. Le cadre légal

L'article XIX.7, §2, 5° impose que la mise en demeure adressée par le recouvreur contienne la mention selon laquelle :

> *« Cette lettre ne concerne PAS une citation au Tribunal ou une saisie. Il ne s'agit pas d'une procédure de recouvrement judiciaire ».*

Cette mention doit être rédigée dans un paragraphe séparé, en gras et dans une police différente.

Toutefois, le livre XIX du CDE ne prévoit pas que cet avertissement doive être répété dans les communications écrites qui suivent la mise en demeure.

Face à ce constat, nous recommandons que cette information soit répétée en permanence tout au long du processus de recouvrement amiable par les huissiers de justice et les avocats dans leur communication écrite (sur un support durable) avec le consommateur.

2.3.2. Nos constats

Or, en raison de circonstances propres aux personnes et aux familles ayant des difficultés de paiement, il est fréquent que cette première mise en demeure soit « perdue » ou à tout le moins que cet avertissement ne soit pas compris ou correctement « perçu ».

2.3.3. Notre recommandation

Face à ce constat, nous recommandons que cette information soit répétée en permanence tout au long du processus de recouvrement amiable.

Il convient d'inclure dans toutes les communications des recouvreurs la mention selon laquelle « Cette lettre ne concerne pas une citation au tribunal ou une saisie. Il ne s'agit pas d'une procédure de recouvrement judiciaire ».

Recommandation n°13 : Clarifier la charge de la preuve du créancier et renforcer l'obligation de vérification des recouvreurs ainsi que les documents justificatifs à mettre à disposition du consommateur

Trop souvent, une procédure de recouvrement amiable est entamée sans vérification préalable de la créance et des documents contractuels. Cela entraine des frais supplémentaires qui ne sont pas justifiés mais aussi une perte de temps et d'argent pour l'ensemble des parties.

2.3.1. Le cadre légal

D'une part, en ce qui concerne l'entreprise créancière, l'article XIX.3 du CDE stipule :

> « *L'entreprise fournit sans délai, à la demande du consommateur, sur un support durable, toutes les pièces justificatives de la dette et toutes les informations sur la manière d'introduire une contestation de la dette* ».

Cette disposition vise une obligation continue de sorte que le consommateur peut, à tout moment (en amont ou en aval du premier rappel), solliciter la communication de ces informations[53]. Cette disposition est très positive car l'entreprise a désormais l'obligation de fournir sans délai au consommateur *toutes* les preuves dont elle dispose.

[53] Van den Haute, E., « Chapitre 2 - Contrats conclus entre une entreprise et un consommateur » in *Traité des contrats spéciaux*, 1e édition, Bruxelles, Larcier-Intersentia, 2024, p. 31.

Cette possibilité, offerte au consommateur, est souvent méconnue de ce dernier. Il n'est pas nécessaire de lui rappeler ce droit dans la première mise en demeure visée à l'article XIX.2. Le cas échéant, ce droit ne lui est rappelé explicitement que dans la mise en demeure adressée après que le recouvrement a été confié à un agent de recouvrement.

Lorsqu'une clause indemnitaire est appliquée par une entreprise sur base d'un contrat, la preuve de l'origine de la dette est décisive pour l'application de cette dernière. Il faut pouvoir vérifier que la clause ait été prévue dans le contrat sous-jacent ou dans les conditions générales de l'entreprise qui étaient en vigueur au moment de la naissance de la dette. En outre, l'entreprise doit démontrer que le consommateur a pu prendre connaissance de ses conditions générales et les a acceptées avant ou, au plus tard, au moment de la conclusion du contrat.

D'autre part, dans le cadre de l'activité de recouvrement amiable, le recouvreur doit, préalablement à l'envoi de toute communication au consommateur, vérifier la correcte application :

- De l'article XIX.2 imposant l'envoi d'un premier rappel gratuit au consommateur en retard de paiement et ;

- En amont, préalablement à son intervention, de l'article XIX.4 relatifs à la clause indemnitaire, dont le contrôle constitue le commencement de l'activité de recouvrement. Ainsi, aucune mise en demeure ne peut être adressée au consommateur en cas de méconnaissance de l'article XIX.4.

Cette nouvelle obligation de vérification est mise à charge du recouvreur afin d'éviter que ce dernier ne « reprenne les créances sans vérification minimale des montants réclamés »[54].

Il ne suffit cependant pas de se cantonner à vérifier que les montants réclamés ne sont pas supérieurs aux montants prévus par le Livre XIX. Le recouvreur professionnel doit, selon nous, prendre connaissance du dossier dans son intégralité ce qui inclut : disposer d'une copie du contrat initial, des éventuelles conditions générales, et des preuves/éléments qui démontrent à suffisance que les conditions générales sont bien entrées dans le champ contractuel. Ce premier contrôle est essentiel et doit être effectif.

La Cour Constitutionnelle a d'ailleurs rappelé à l'occasion d'un arrêt rendu le 10 juillet 2024, la nécessaire diligence dont doivent faire preuve les recouvreurs de dettes qui sont professionnellement engagés dans le recouvrement amiable de dettes[55].

2.3.2. Nos constats

Malgré ces obligations légales, nous constatons dans la pratique :

- Le refus de certains recouvreurs de communiquer des documents ;
- La communication de documents partiels ;
- L'utilisation de conditions générales non-opposables au consommateur (lesquelles sont constatées, soit par le consommateur lui-même soit par l'intermédiaire d'un service de médiation de dettes amiable).

[54] Chambre des représentants, Documents parlementaires, session 2018-2019, n° 54-3132/001, p.29.
[55] Cour constitutionnelle, Arrêt n° 83/2024 du 10 juillet 2024.

Par ailleurs, l'absence de vérification transparaît clairement des dossiers qui sont soumis à notre analyse.

2.3.3. Notre recommandation

Il conviendrait de clarifier l'étendue de la charge de la preuve qui incombe au **créancier** lorsqu'il lui est demandé de fournir les pièces justificatives de la dette tant dans le cadre des dettes contractuelles (preuve de la conclusion du contrat et du caractère opposable des conditions générales en vigueur lors de la conclusion du contrat, …) que réglementaires (la réglementation applicable lors de la naissance de l'obligation).

Cette charge de la preuve doit également s'appliquer si un médiateur de dettes amiable intervient pour assister le débiteur : en ce sens, il conviendrait de le préciser dans le texte de l'article XIX.3 ou XIX.29. A cet égard, le prescrit de l'article XIX.3 devrait également être mentionné dans le rappel tel que décrit à l'article XIX.2 qui devrait être modifié en ce sens.

En outre, il convient de prévoir, à l'article XIX.9, un motif supplémentaire de suspension lorsque les pièces justificatives des dettes ont été demandées — que ce soit par le consommateur ou par le médiateur de dettes à l'amiable — et tant qu'elles n'ont pas été transmises. (Voir également la recommandation 14.)

Dans un souci de clarté, nous recommandons également de compléter l'article XIX.7 : l'étendue de l'obligation de vérification de **l'agent de recouvrement** doit être incontestable et ne doit pas se limiter à une vérification purement formelle. Elle doit englober un examen des circonstances et conditions qui ont présidé à la conclusion du contrat et se fonder sur des pièces justificatives probantes.

Enfin, un contrôle strict sur le respect de l'étendue de la charge de la preuve doit être effectué par l'Inspection économique.

Recommandation n°14 : Modifier l'article XIX.9, §1 concernant le délai de suspension suite à l'envoi de la mise en demeure

Dans le cadre des causes de suspension du recouvrement amiable, notre recommandation porte sur plusieurs aspects et vise *in fine* à la refonte de l'article XIX.9. En effet, il est dans l'intérêt de toutes les parties de parvenir à trouver une solution amiable et d'éviter le recours à la phase judiciaire.

2.3.1. Le cadre légal

Lorsque l'activité de recouvrement par le recouvreur de dettes professionnel débute, l'article XIX.9 prévoit plusieurs hypothèses de suspension du recouvrement :

Base légale	Hypothèse	Conséquence
Article XIX,9, §1	Envoi de la mise en demeure au consommateur	Aucune mesure ou acte de recouvrement amiable ne peut être fait pendant 14 jours prenant cours le troisième jour ouvrable qui suit celui de la mise en demeure.

Article XIX.9§2	Demande un plan de remboursement dans les 14 jours suivant l'envoi de la mise en demeure du recouvreur	Le recouvrement est suspendu durant cette période. Si la décision n'arrive pas dans un délai de 30 jours à compter du premier jour ouvrable qui suit le jour de la sollicitation du plan, les intérêts de retard sont suspendus jusqu'à la décision.
Article XIX.9§3	Demande d'entame de médiation de dettes amiable ou de règlement collectif de dettes dans les 14 jours suivant l'envoi de la mise en demeure du recouvreur	Il appartient ainsi au consommateur d'informer sans délai le recouvreur de dettes de sa demande de médiation de dettes pour suspendre les actes et mesures de recouvrement. Ainsi, il ne pourra être procédé à aucune mesure ou acte de recouvrement avant qu'une décision statuant sur sa demande n'ait été prise ou que quarante-cinq jours calendrier ne se soient écoulés depuis la demande.[56] Une fois ce délai écoulé, le recouvreur peut entreprendre toutes les mesures utiles et nécessaires au recouvrement de sa créance.[57]
Article XIX.9§4	Contestation de la dette conformément à l'article XIX.7§2, alinéa 2, 7°	Aucune mesure de recouvrement ne peut être entamée tant que la contestation n'est pas tranchée. Si la décision n'arrive pas dans un délai de 30 jours à compter du premier jour ouvrable qui suit le jour de la sollicitation du plan, les intérêts de retard sont suspendus jusqu'à la décision.
Article XIX.9§5	Superposition de plusieurs causes de suspension	Le recouvrement amiable ne peut être suspendu que durant une période de 45 jours calendrier qui prend cours à l'expiration du délai de 14 jours calendrier suivant la mise en demeure (§5).

[56] On peut résumer le processus comme suit : si un consommateur introduit une demande de médiation de dettes amiable dans le délai prévu au § 1er : aucun recouvrement amiable (mesure ou acte) ne peut être entrepris jusqu'à ce que soit une décision ait été prise sur la demande, soit 45 jours calendrier se soient écoulés depuis la demande. Point de départ du délai : le premier jour ouvrable qui suit la date d'introduction de la demande auprès d'un médiateur de dettes amiable.

[57] Van den Haute, E., « Chapitre 2 - Contrats conclus entre une entreprise et un consommateur » in *Traité des contrats spéciaux*, 1e édition, Bruxelles, Larcier-Intersentia, 2024, p. 32.

2.3.2. Nos constats

Concernant le délai de 14 jours prévu au 1er paragraphe, il nous paraît trop court pour permettre au débiteur de se manifester pour les raisons suivantes :

- Il ne faut pas donner l'impression au consommateur qu'après 14 jours, il n'est plus « utile » de demander un plan de remboursement ou de solliciter l'aide d'un service de médiation de dettes ou d'introduire une demande de Règlement Collectif de Dettes ;

- Il arrive que certains ménages ne puissent pas respecter ce délai en raison de circonstances propres à des problèmes de paiement mais aussi aux réalités de terrain des acteurs sociaux[58][59].

2.3.3. Notre recommandation

Nous recommandons une modification substantielle de l'article XIX.9, §1 et par conséquent la suppression du délai de 14 jours prévu ainsi que son remplacement par un délai d'un mois.

Recommandation n°15 : Modifier l'article XIX.9, §3 concernant le délai de suspension en cas de demande de médiation de dettes et renforcer la place de celle-ci dans le cadre du recouvrement amiable

Comme développé dans la recommandation n°13, la voie amiable est à favoriser. Les services de médiation de dettes amiable fournissent une aide essentielle à cet égard, qu'il convient de valoriser.

2.3.1. Le cadre légal

Par une loi du 3 mai 2024, la médiation de dettes amiable s'est vue insérée dans un titre 3 au sein du Livre XIX du Code de droit économique. Il s'agit d'une avancée positive dans le cadre de la reconnaissance du secteur de la médiation de dettes amiable qui se voit ainsi légitimée officiellement au travers d'un cadre légal fédéral.

Concernant l'article XIX.9 prévoyant les causes de suspension, nous renvoyons le lecteur au cadre légal de la recommandation n°13 ci-dessus.

[58] Liste d'attentes dans certains services.

[59] **Par exemple** lorsqu'elles ont également été confrontées à une procédure de saisie juste après la mise en demeure ou lorsqu'elles ont dû donner la priorité au paiement des (arriérés de) loyers pour éviter d'être expulsées ou même d'une contribution alimentaire pour éviter une saisie totale du SECAL notamment. Mais aussi parce que le rendez-vous pris au Bureau d'Aide Juridique pour obtenir l'assistance d'un avocat en vue de l'introduction d'un RCD n'est possible qu'à l'expiration dudit délai etc… Les exemples peuvent être nombreux.

Pour rappel :

Article XIX.9§3	Demande d'entame de médiation de dettes amiable ou de règlement collectif de dettes dans les 14 jours suivant l'envoi de la mise en demeure du recouvreur	Il appartient ainsi au consommateur d'informer sans délai le recouvreur de dettes de sa demande de médiation de dettes pour suspendre les actes et mesures de recouvrement. Ainsi, il ne pourra être procédé à aucune mesure ou acte de recouvrement avant qu'une décision statuant sur sa demande n'ait été prise ou que quarante-cinq jours calendrier ne se soient écoulés depuis la demande.[60] Une fois ce délai écoulé, le recouvreur peut entreprendre toutes les mesures utiles et nécessaires au recouvrement de sa créance.[61]

2.3.2. Nos constats

Imprécision quant à la notion de « demande de médiation de dettes amiable » qui marque le point de départ de la cause de suspension prévue par l'article XIX.9,§3

Dans l'état actuel de la législation, la notion de « demande de médiation » telle que mentionnée dans la disposition manque de précision. Cette lacune constitue une source de divergences d'interprétation. Cette demande vise-t-elle le moment où le demandeur dispose d'une date de rendez-vous ? Correspond-elle à la date du premier rendez-vous ? A la date de la décision de prise en charge ? Ou encore à la convention ?

Difficultés d'application de l'alinéa 3 de la disposition au regard des réalités de terrain de la médiation de dettes amiable

Le dernier alinéa de l'article XIX.9, §3 impose au consommateur d'informer le recouvreur de dettes « afin de permettre la suspension » avec les informations suivantes : la demande de médiation de dettes amiable ou la requête, les coordonnées du médiateur et la décision.
Au regard de la réalité de terrain, la décision de prise en charge d'une personne en médiation de dettes est souvent irréaliste dans le délai de 45 jours prévu par la disposition.

Extension du délai de suspension prévu par l'article XIX.9, §3 et renforcement de l'information sur l'existence de la médiation de dettes amiable

Nous déplorons que l'intervention d'un service de médiation de dettes ou d'un autre médiateur amiable ne donne pas lieu à un réel moratoire, assez efficace pour permettre de donner une chance à la médiation de dettes amiable.

Tout comme les débiteurs, les entreprises ont intérêt à ce qu'une solution soit trouvée à l'amiable pour le paiement de leurs créances : cela leur évite de devoir engager des frais supplémentaires (frais de justice et frais de recouvrement judiciaire) pour des créances qu'elles ne sont pas toujours certaines de recouvrer.

[60] On peut résumer le processus comme suit : si un consommateur introduit une demande de médiation de dettes amiable dans le délai prévu au § 1er : aucun recouvrement amiable (mesure ou acte) ne peut être entrepris jusqu'à ce que soit une décision ait été prise sur la demande, soit 45 jours calendrier se soient écoulés depuis la demande. Point de départ du délai : le premier jour ouvrable qui suit la date d'introduction de la demande auprès d'un médiateur de dettes amiable.
[61] Van den Haute, E., « Chapitre 2 - Contrats conclus entre une entreprise et un consommateur » in *Traité des contrats spéciaux*, 1e édition, Bruxelles, Larcier-Intersentia, 2024, p. 32.

En ce qui concerne spécialement l'article XIX.9§3, sa rédaction et son articulation avec les dispositions susmentionnées sont malheureuses et ne permettent pas de préserver les différents équilibres en présence tout comme il ne tient pas compte de la réalité sur le terrain.

En effet, il convient de permettre aux médiateurs de dettes de procéder à une analyse de la situation du médié et d'établir sur base d'un budget réaliste et conforme à la dignité humaine, des propositions d'apurement aux créanciers concernés. Ce travail ne peut se faire que sous le couvert d'un moratoire raisonnable au cours duquel aucun acte de recouvrement ne peut être posé. D'autant que l'esprit du Livre XIX du CDE repose sur le postulat qu'une dette doit être payée, mais qu'en cas de contestation ou de difficultés de paiement du débiteur, une solution à l'amiable puisse être trouvée le plus rapidement possible et sans alourdissement de la dette.

En pratique, elle nécessite un temps d'analyse du budget de la personne et de ses dettes, ce qui prend jusqu'à 3 mois.

Ce délai est nécessaire pour que le médiateur amiable puisse accomplir sa mission : contacter les créanciers, établir le budget du ménage, faire l'inventaire des dettes, vérifier la légitimité des montants réclamés, etc.

Ainsi, la communication de l'entreprise et de l'agent de recouvrement devrait faire systématiquement référence à une voie alternative pour parvenir à une solution amiable des litiges, à savoir : le recours à un service de médiation de dettes agréé. Le recours à cette solution devrait être assorti d'une suspension des poursuites le temps de l'analyse du dossier.

Cette recommandation s'inscrit dans le prolongement de la précédente. Pour qu'un débiteur puisse trouver une assistance auprès d'un Service de médiation de dettes, il faut qu'il soit informé de l'existence de ce type de service.

Ce n'est qu'au stade de la visite à domicile que la loi prévoit une obligation d'informer le consommateur sur la possibilité de demander une médiation de dettes (art. XIX.10, §1er, 3°). Or, cette information cruciale devrait être fournie bien plus tôt au consommateur, d'autant plus qu'en l'état actuel, une demande de plan de paiement ou de médiation de dettes peut suspendre la procédure de recouvrement amiable si elle intervient dans les 15 jours de la mise en demeure visée à l'article XIX.7 du CDE.

Nous estimons que le consommateur doit être informé de ces différentes options par l'entreprise elle-même lors du premier rappel ou, au minimum, dans les courriers qu'elle enverrait ultérieurement au consommateur. C'est d'autant plus nécessaire que toutes les entreprises ne font pas appel à un recouvreur professionnel.

En outre, s'agissant du recouvreur, la loi devrait prévoir qu'il doit rappeler au consommateur qu'il peut faire appel à des services d'aide dès le stade de la mise en demeure visée à l'article XIX.7 du CDE.

Enfin, pour que cette obligation d'information soit efficace, le législateur devrait donner au Roi le pouvoir de déterminer comment concrètement les entreprises et les recouvreurs doivent informer les consommateurs sur les services d'aide existants. Cela pourrait se faire via des renvois vers des sites internet spécialisés (et reconnus par les autorités régionales) ou des brochures informatives dont le contenu a été vérifié par des organes compétents.

Le rôle de vérification de la légalité des montants réclamés par le médiateur amiable

L'article XIX.29 impose au médiateur de dettes à l'amiable l'obligation légale de vérifier la légalité des dettes. Pour les dettes contractuelles, cette vérification implique l'examen des circonstances entourant la conclusion du contrat ainsi que des pièces justificatives. Pour les dettes réglementaires, elle suppose l'analyse du règlement auquel il est fait référence.

Dans la pratique, toutefois, toutes les entreprises ou tous les agents de recouvrement ne donnent pas suite à la demande du médiateur de dettes à l'amiable de transmettre les pièces justificatives. Cela tient parfois à l'absence de telles pièces, mais aussi — à tort — à l'argument selon lequel l'article XIX.3 ne reconnaîtrait ce droit qu'au consommateur lui-même. Cette interprétation est erronée : le médiateur de dettes à l'amiable agit sur la base d'un mandat et sollicite les pièces « au nom et pour le compte » du consommateur en application de l'article XIX.3.

Cette situation engendre des retards dans le traitement des dossiers, le consommateur devant parfois solliciter lui-même les pièces. C'est pourquoi il convient de prévoir explicitement, à l'article XIX.3 et/ou à l'article XIX.29, que l'entreprise et l'agent de recouvrement sont tenus de transmettre sans délai toutes les pièces justificatives au médiateur de dettes à l'amiable lorsqu'il en fait la demande.

En outre, un motif supplémentaire de suspension doit être inscrit à l'article XIX.9 pour couvrir la période comprise entre la demande des pièces justificatives et leur transmission effective au consommateur ou au médiateur de dettes à l'amiable.

Un autre problème se pose lorsque le contrôle obligatoire de la légalité conduit à une contestation totale ou partielle de la dette (en raison de l'absence de pièces justificatives ou pour des motifs juridiques de fond). Dans de tels cas, certaines entreprises ou agents de recouvrement ne fournissent pas d'explication motivée justifiant leur désaccord, se limitant à des réponses laconiques telles que : « Nous estimons que tous les montants réclamés sont justifiés. »

Il arrive également que des montants manifestement illégaux continuent d'être réclamés au stade du recouvrement amiable, alors qu'ils ne sont plus revendiqués une fois l'affaire portée en justice, les entreprises sachant qu'ils ne résisteraient pas à un examen judiciaire.

2.3.3. Notre recommandation

Afin de maximiser les chances de succès de la médiation de dettes à l'amiable, il conviendrait :

- Qu'un moratoire de 3 mois soit prévu en cas de procédure de médiation de dettes amiable.
- Que les informations liées aux Services de médiation de dettes compétents soient systématiquement ajoutées dans les rappels et mises en demeure adressés au consommateur.
- Que les entreprises et les agents de recouvrement doivent également, à la demande du médiateur amiable, remettre sans délai toutes les pièces justificatives, et que le recouvrement soit suspendu tant que cela n'est pas réalisé.
- Qu'après une contestation motivée à ce sujet, une décision motivée doive également être prise.

Recommandation n°16 : Imposer l'inscription de tous les recouvreurs auprès du SPF Économie afin qu'ils soient soumis aux mêmes sanctions

Le SPF Economie devrait pouvoir opérer un contrôle identique à l'ensemble des recouvreurs, qu'ils soient huissiers de justice, avocats ou sociétés de recouvrement.

2.3.1. Le cadre légal

L'activité de recouvrement amiable est définie à l'article I.22/1, 2° du CDE comme « toute activité exercée par une entreprise qui consiste dans le recouvrement amiable de dettes impayées pour compte d'autrui, ainsi que le recouvrement amiable de créances cédées contre rémunération ».

La loi distingue :

- D'une part, l'activité de recouvrement résultant du fait de l'entreprise titulaire de la créance ;
- D'autre part, l'activité de recouvrement amiable qui est le fait du « recouvreur de dettes ».

Certaines conditions doivent être remplies pour l'exercice d'une telle activité (Art. XIX.6 §2) et une inscription préalable auprès du SPF Économie[62] est obligatoire (Art. XIX.6 §1er).

Sont dispensés de cette inscription : les avocats, les officiers ministériels ou les mandataires de justice dans l'exercice de leur profession ou de leur fonction (art. XIX.6, §1er).

Le Livre XIX prévoit des sanctions civiles liées à l'activité de recouvrement (notamment aux articles XIX.14 et XIX.15) mais également des sanctions pénales (prévues aux articles XV.125/2/1 et XV.125/2/2).

Du point de vue des sanctions administratives, un bureau de recouvrement inscrit peut faire l'objet d'une radiation par le SPF Économie, en cas de méconnaissance de ses obligations légales[63]. Puisque les avocats et officiers ministériels ne sont pas soumis à une obligation d'inscription préalable en tant que recouvreur de dette, la sanction de radiation de leur inscription ne leur est pas applicable.

Les travaux préparatoires de la Loi n'apportent pas de précisions quant à ce choix et se contentent de préciser que tel était déjà le cas dans la Loi du 20 décembre 2002[64].

Dans le cas des Huissiers de Justice, le nouveau droit disciplinaire en vigueur depuis 2024 ne permet pas de lutter efficacement contre les abus commis dans la profession. Or, nous avons constaté un recul par rapport au précédent système disciplinaire (de 2014)[65].

Cette recommandation est partagée par plusieurs acteurs du secteur[66].

[62] https://economie.fgov.be/fr/themes/services-financiers/endettement/recouvrement-de-dettes/inscription-comme-recouvreur#:~:text=La%20demande%20d'inscription%20doit,une%20adresse%20de%20courrier%20%C3%A9lectronique.
[63] Van den Haute, E., « Chapitre 2 - Contrats conclus entre une entreprise et un consommateur » in *Traité des contrats spéciaux*, 1e édition, Bruxelles, Larcier-Intersentia, 2024, p. 36 et le site du SPF Economie.
[64] Chambre des représentants, Documents parlementaires, session 2018-2019, n° 54-3132/002, p. 27.
[65] Nous vous renvoyons à notre article à ce sujet : « Avis – La réforme de la procédure disciplinaire à l'encontre des huissiers de justice : un pas en arrière ».
[66] L'ABR-BVI recommande également de « soumettre chaque acteur aux mêmes règles du jeu et au même contrôle (…) » en prévoyant que « toutes les parties engagées dans l'activité de recouvrement à l'amiable devraient être soumises à des lois et règlement identiques.

2.3.2. Nos constats

Notre observons une méconnaissance des dispositions dont découlent de nombreuses pratiques.

Face à de telles pratiques, les leviers disciplinaires sont restreints en ce qui concerne, notamment, les recouvreurs de dettes qui sont huissiers de justice. En effet, n'étant pas soumis, comme on l'a vu *supra,* à l'inscription préalable auprès du SPF Économie, la sanction de la radiation de l'inscription ne leur est pas applicable.

Pour obtenir gain de cause en cas de recouvrement abusif, le consommateur peut donc se tourner vers différentes voies de recours. Cependant celle-ci s'avèrent parfois inadaptées et particulièrement lourdes ce qui complexifie leur sollicitation et leur mise en œuvre :

- Vers la Chambre Nationale des Huissiers de Justice, par l'introduction d'une plainte disciplinaire dont le modèle ne permet pas de lutter efficacement contre les abus ;

- Vers l'Ombudsman des Huissiers de Justice, en vue d'entamer une médiation et de trouver un accord sur la problématique rencontrée (bien que ce dernier ne soit pas compétent des questions liées à la déontologie).

  Concernant cette deuxième voie, il convient de noter que le poste d'Ombudsman était vacant jusqu'au 1er janvier 2026 et que les plaintes introduites ne trouvaient pas toujours de réponse mais qu'une nouvelle Ombudswoman est désormais en place et apporte avec elle de nouvelles perspectives[67].

- Vers les Cours et Tribunaux, dont le recours peut faire peur au consommateur mais également représenter un coût important.

2.3.3. Notre recommandation

En soumettant les Huissiers de justice et les avocats à une obligation d'inscription, le poids de la radiation aura certainement un effet dissuasif et par conséquent, préventif.

Il conviendrait de rendre obligatoire l'inscription des avocats et des huissiers de justice auprès du SPF Économie préalablement à l'exercice de l'activité de recouvreur de dettes, afin que les sanctions administratives telles que la radiation de l'inscription par le SPF Économie puissent également leur être applicables.

Des règles égales pour ces missions égales (level playing field) ». Elle n'est pas la seule puisque lors d'un Colloque organisé par le GILS, Monsieur Vincent Delforge, Juge de Paix à Charleroi, précisait que « réunir dans la personne d'un même prestataire, à savoir l'huissier, les fonctions d'agent de recouvrement et d'officier ministériel ne va pas. Il porte les deux casquettes et décide quand il change de rôle : cela pose vraiment problème ». (Voyez l'article de l'ABR-BVI).

[67] Pascale Godin est désormais la nouvelle Ombudswoman des Huissiers de Justice depuis le 1er janvier 2026.

2

Recommandations transversales au recouvrement amiable

Recommandation n°17 : Modifier l'imputation légale des paiements

Le Code civil prévoit qu'en cas de paiements échelonnés d'une dette avec intérêts, ceux-ci sont imputés prioritairement sur les intérêts puis sur le capital, sauf accord contraire du créancier. Cette règle pénalise les débiteurs les plus précaires, car le capital diminue lentement, génère davantage d'intérêts et allonge la durée et le coût du remboursement.

2.1. Le cadre légal

Selon l'article 5.200 du Code civil :

> *« Le créancier ne peut être contraint de recevoir en partie le paiement d'une dette même divisible. »*

Cet article consacre le fait que le créancier ne peut pas être forcé d'accepter le règlement partiel d'une dette (principe de l'indivisibilité des paiements).

Dans la pratique, il est fréquent que le débiteur ne puisse pas s'acquitter en une seule fois du montant de sa dette. Il peut alors solliciter du créancier — ou de son mandataire — la mise en place d'un plan de paiement échelonné.

Un plan de paiement peut également être ordonné par le Juge, conformément à l'article 5.201 du Code civil.

Se pose alors la question de savoir sur quelle partie de la dette les paiements effectués seront imputés en priorité.

À ce sujet, l'article 5.210 du Code civil dispose :

> *« Le débiteur d'une dette qui porte intérêt rémunératoire ou moratoire ou produit des arrérages, ne peut pas, sans le consentement du créancier, imputer le paiement qu'il fait sur le capital par préférence aux arrérages ou intérêts ; le paiement fait sur le capital et les intérêts, mais qui n'est pas intégral, s'impute d'abord sur les intérêts »*[68].

[68] Comme le confirment les travaux préparatoires, l'article 5.210 ne s'applique pas aux intérêts compensatoires, qu'ils soient contractuels ou extracontractuels.

Ainsi, lorsqu'un débiteur rembourse en plusieurs fois une dette portant intérêts — qu'il s'agisse d'intérêts rémunératoires, moratoires ou d'arrérages — il ne peut pas, sans l'accord explicite du créancier, affecter ses paiements en priorité au capital plutôt qu'aux intérêts.

Cet article n'étant pas d'ordre public, il est possible — si le débiteur obtient l'accord du créancier, même tacite à condition qu'il soit certain — de déroger à cette règle et d'imputer d'abord les paiements sur le capital, puis sur les intérêts.

À défaut de demande du débiteur ou de consentement du créancier, les paiements partiels sont imputés prioritairement sur les intérêts, puis sur le capital.

Notons qu'en matière de crédit à la consommation, lorsqu'un crédit est dénoncé, les paiements effectués sont imputés en priorité sur le capital, puis sur les intérêts.

En effet, l'article VII.106, §5 du Code de droit économique dispose :

> *« Par dérogation à l'article 5.210 du Code civil, en cas de résolution ou de déchéance du terme du contrat, tout paiement effectué par le consommateur ou la personne qui constitue une sûreté ne peut s'imputer sur le montant des intérêts de retard ou autres pénalités et dommages-intérêts qu'après le remboursement du solde restant dû et du coût total du crédit pour le consommateur. »*

2.2. Nos constats

L'imputation sur les intérêts puis sur le capital désavantage les débiteurs les plus précaires, qui ne peuvent proposer que de petits plans de paiement.

En effet, tant que le capital n'est pas réduit, il continue de produire des intérêts, ce qui fait croître la créance. À l'inverse, si le capital était remboursé en priorité, les intérêts seraient calculés sur un montant en diminution constante, ce qui allégerait la charge du débiteur mais réduirait les bénéfices du créancier.

Un second facteur accentue ce déséquilibre : le débiteur n'est généralement pas informé qu'il peut demander une répartition différente de ses paiements. La loi lui offre pourtant la possibilité de solliciter que ses versements soient imputés en priorité sur le capital.

Nous préconisons une modification du processus d'imputation légale des paiements, modification qui présenterait plusieurs avantages majeurs :

- Elle permet au débiteur de rembourser en priorité le capital, ce qui limite la production d'intérêts, réduisant ainsi le coût total de la dette et la durée des remboursements.
- Elle permet au créancier de récupérer plus rapidement le montant principal de sa créance ;
- Elle permettra de lutter contre les pratiques abusives de type « *no cure no pay* » (voyez *infra*).

2.3. Notre recommandation

Nous recommandons que les règles légales d'imputation des paiements soient modifiées afin que le capital soit remboursé en priorité.

Il convient cependant d'attirer l'attention sur le fait que, même si nous soutenons la modification de cette disposition, nous sommes conscients de l'impact que cette proposition pourrait avoir sur le secteur financier et notamment dans le cas de l'exécution normale (sans défaut) de contrats de crédit.

Il conviendrait d'apporter la modification suivante à l'article 5.210 du Code civil :

> *« Le débiteur d'une dette qui porte intérêt rémunératoire ou moratoire, ou produit des arrérages, voit, sauf accord contraire de ce dernier, ses paiements imputés d'abord sur le capital, puis sur les intérêts ou arrérages, et enfin sur les frais de justice. »*

Ou :

> *« Sauf accord contraire du débiteur, les paiements effectués au titre d'une dette portant intérêt rémunératoire ou moratoire, ou produisant des arrérages, sont imputés d'abord sur le capital, ensuite sur les intérêts ou arrérages, et enfin sur les frais de justice. »*

Recommandation n°18 : Encadrer la pratique du « no cure no pay » en phase de recouvrement amiable

Depuis de nombreuses années, nous appelons à un meilleur encadrement de la pratique du « no cure no pay », que ce soit en phase amiable ou judiciaire. La présente recommandation poursuit cet objectif en proposant un cadre clair et équilibré pour son application dans le cadre du recouvrement amiable.

2.1. Le cadre légal

De plus en plus souvent, les recouvreurs vont proposer aux créanciers, notamment dans le cadre de marchés publics, des arrangements économiques de type « *no cure no pay* » ou « *no cure no fee* » soit pour une partie de la procédure, soit pour l'ensemble de la procédure (recouvrement amiable et judiciaire).

En phase amiable, les conventions de type « *no cure no pay* » sont généralisées[69]. Ainsi, le recouvreur s'engage à mener à bien la procédure de recouvrement de la créance du consommateur pour un montant forfaitaire fixe, voir même pour 0 €[70].

Dans le cadre du recouvrement amiable, l'huissier est en principe libre de négocier son prix, n'étant plus dans le cadre de ses missions légales.

[69] Voyez à ce sujet : https://www.lesoir.be/679107/article/2025-06-01/le-no-cure-no-pay-la-pratique-interdite-qui-gangrene-limpartialite-des-huissiers ainsi qu'une précédente enquête réalisée par la RTBF pour l'émission « On est pas des pigeons » : https://www.rtbf.be/article/les-societes-de-recouvrement-ont-elles-tous-les-droits-9441309.

[70] Si le débiteur est incapable de payer et donc insolvable et qu'aucune somme n'est récupérée dans le cadre du dossier de recouvrement, le créancier ne devra rien payer au recouvreur ou, en tout cas, rien de plus que le montant qui aura été convenu. La rémunération du recouvreur est donc liée au résultat obtenu.

2.2. Nos constats

On a vu ainsi se multiplier dans les conditions générales de nombreuses entreprises et les règlements communaux des clauses permettant à l'huissier de contourner l'ancienne loi sur le recouvrement amiable de 2002 et désormais le Livre XIX, et de facturer ainsi tous ses frais sans limite en phase amiable en appliquant le tarif légal réservé à la phase judiciaire.

Lorsqu'une rémunération très basse ou inexistante de l'Huissier est prévue, ce dernier se rémunère alors via les clauses pénales et autres indemnités récupérées directement auprès du débiteur.

Cette situation de conflit d'intérêts incite à exercer une pression maximale sur le débiteur ou à passer rapidement à la phase judiciaire, plus lucrative en termes de frais.

Ces clauses sont difficiles à contester pour les débiteurs, dont le seul recours reste la justice.

Du point de vue du recouvreur, le No Cure No Pay implique que :

- Si le débiteur s'avère insolvable, le recouvreur ne percevra – de la part du créancier – que le montant forfaitaire unique prévu et ce quels que soient les frais qu'il aura exposés ;
- Si le débiteur est solvable, le recouvreur percevra le montant forfaitaire de la part du créancier *et* récupèrera directement auprès du débiteur les frais qu'il aura exposés et qu'il va alors conserver pour son profit.

Pour le créancier, les avantages sont évidents :

- Il ne supporte plus le risque des frais exposés ;
- Il ne doit plus préfinancer les frais ;
- Il ne reçoit la note qu'au terme d'un dossier traité avec succès ;
- Il est assuré que le recouvreur attachera davantage d'attention à son dossier. Le recouvreur y a, en effet, tout intérêt. Plus vite il encaissera l'argent auprès du débiteur, plus vite il sera payé.

Pour les débiteurs, ces conventions de type « *no cure no pay* » ont des répercussions très négatives :

- Le créancier est totalement désolidarisé des frais qui sont exposés par l'huissier. Il n'a plus de vision précise sur le recouvrement. Les services de médiation de dettes constatent sur le terrain une multiplication des actes d'exécution et des frais qui sont mis directement à charge des débiteurs ; le recouvreur pratiquant le « *no cure no pay* » spécule sur les frais de poursuite qu'il fera payer par les débiteurs pour assurer sa véritable rémunération. Le forfait au dossier facturé au créancier, dérisoire, n'est en aucun cas représentatif du coût réel de leurs interventions.
- Dans certains marchés, le recouvreur, ayant moins d'intérêt à une phase amiable, va rapidement orienter les dossiers vers une phase judiciaire dans laquelle l'huissier va multiplier les frais pour maximaliser son profit.

2.3. Notre recommandation

Nous recommandons d'encadrer la pratique du « No Cure No Pay » en phase amiable de recouvrement.

CONTACTS

Centre d'Appui-Médiation de Dettes (CAMD)
Anne Defossez, directrice
Mail : a.defossez@mediationdedettes.be
Tél. : 02/217.88.05 - GSM : 0473/69.06.51

Observatoire du Crédit et de l'Endettement (OCE)
Caroline Jeanmart, directrice
Mail : c_jeanmart@observatoire-credit.be
Tél. : 071/33.12.59 – GSM : 0478/10.00.24

Réseau Belge de Lutte contre la Pauvreté (BAPN)
Caroline Van der Hoeven, coordinatrice
Mail : caroline.vanderhoeven@bapn.be
Tél: 02 265.01.53 – GSM: 0474/55 96 11

SAM, steunpunt Mens en Samenleving (SAM)
Robin van Trigt, juriste
Mail : Robin.vantrigt@samvzw.be
GSM : 0492/97.52.83