

En cas d'arriérés de paiement, quels sont les frais qui peuvent être portés en compte au client/consommateur ?

En phase précontentieuse ou amiable, c'est-à-dire avant que l'affaire soit portée en justice

Lorsque le client est en situation d'impayés, il va recevoir classiquement des rappels et mises en demeure et le fournisseur pourra éventuellement également porter en compte d'autres frais tels que des intérêts de retard ou clause pénale. Nous détaillons ici d'abord le recours possible à un huissier ou à une société de recouvrement, ensuite les frais en question.

Quand le fournisseur mandate un huissier ou une société de recouvrement

Il est important de préciser que, si les rappels et mises en demeure émanent le plus souvent du fournisseur lui-même, ce dernier peut mandater un huissier ou une société de recouvrement pour récupérer sa créance.

Dans ce cas-là, l'huissier ou la société de recouvrement ne disposent pas de pouvoirs plus étendus que le fournisseur. Ainsi, ils peuvent envoyer des rappels et mises en demeure mais ne peuvent certainement pas procéder à des saisies, par exemple (qui nécessitent un jugement préalable).

L'activité de recouvrement en phase amiable est réglementée par une loi de 2002¹, qui précise notamment que l'huissier ou la société de recouvrement ne peut réclamer d'autres frais que ceux « prévus » (au contrat ou dans les conditions générales) ou « légalement autorisés » (prévus par la législation). En d'autres termes, aucun frais ne peut être porté en compte s'il n'est pas prévu dans le contrat, les conditions générales ou dans la loi.

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

Quels sont ces frais ?

1/ FRAIS ADMINISTRATIFS (rappels – mises en demeure)

Pour ce qui concerne l'eau, ces frais s'élèvent à 5€ (rappel) et 15 € (mise en demeure).

Pour ce qui concerne le gaz et l'électricité, les ordonnances précisent les plafonds de 7,5€ (rappel) et 15 € (mise en demeure) Les ordonnances précisent aussi que le total cumulé de ces frais ne peut excéder 55€².

Le régulateur bruxellois, Brugel, a confirmé que le plafond de 55€ ne comprend que les frais de rappel et mise en demeure (et donc pas les autres frais dont il est question en points 2 et 3).

Brugel a, par ailleurs, déterminé les contours de ce plafond dans son rapport annuel 2015³, qui précise que :

- Il s'agit d'un plafond par procédure, indépendamment du nombre de factures impayées (cela signifie que tous les rappels et mises en demeure envoyés pendant une période ininterrompue ne pourront excéder le plafond, tant que le compte du client ne sera pas revenu à zéro).
- Une procédure de recouvrement amiable débute lors de l'envoi d'un rappel pour défaut de paiement et se clôture soit lors du paiement intégral des sommes dues (absence de retard de paiement pour toutes les sommes dues, en ce compris les frais de rappel, etc) soit lors de la saisine du juge judiciaire (art. 25sexies, §2, al. 3).
- Si le client reçoit des factures différentes pour le gaz et l'électricité, le plafond s'appliquera pour chaque source d'énergie (55€ pour le gaz et 55€ pour l'électricité). En cas de facture unique pour le gaz et l'électricité, on tiendra compte d'un seul plafond de 55€.
- Seul le remboursement intégral de la dette (en principal et autres frais) puis un nouveau défaut de paiement justifient la réouverture d'une nouvelle procédure de recouvrement amiable et donc la réclamation de nouveaux frais de recouvrement jusqu'à concurrence d'un nouveau plafond de 55 €.

En pratique, on peut constater qu'il n'est pas aisé de déterminer, dans les sommes réclamées, ce qui constitue des consommations d'énergie et ce qui constitue d'autres frais.

Il ne faut pas hésiter à réclamer la copie des factures et/ou le détail des sommes dues afin de pouvoir déterminer précisément les frais de rappel et mise en demeure et d'évaluer si le plafond de 55€ a été atteint ou dépassé.

2 Articles 25 sexies, §2, 1° de l'Ordonnance « Electricité » et 20 quater, §1er, 1° de l'Ordonnance « Gaz ».

3 <https://www.brugel.brussels/publication/document/rapports/2016/fr/rapport-33-rapport-annuel-2015.pdf> (pages 18-19)

2/ INTÉRÊTS DE RETARD

Ces intérêts sont destinés à compenser le fait que le créancier ne dispose pas immédiatement des sommes qui lui sont dues.

- Si le contrat ou les conditions générales ne précisent rien : le taux d'intérêt légal (2% pour 2019) sera d'application, à partir de la mise en demeure.
- Si le contrat ou les conditions générales déterminent un taux d'intérêt et un point de départ du calcul, c'est cela qui s'appliquera.

ATTENTION



- » Toujours vérifier que le consommateur a signé (accepté) le contrat et les conditions générales au préalable.
- » Le taux des intérêts de retard doit être proportionné, c'est-à-dire ne pas excéder manifestement le dommage subi par le créancier du fait du retard de paiement.

3/ CLAUSE PÉNALE

La clause pénale détermine préalablement à un conflit quelle indemnité sera due à la partie lésée en cas d'inexécution des obligations de l'autre partie ou en cas de retard dans leur exécution.

La clause pénale est souvent exprimée en pourcentage, avec un montant minimum.

ATTENTION



- » Toujours vérifier que le consommateur a signé (accepté) le contrat et les conditions générales au préalable.
- » Les montants réclamés comme clause pénale doivent être proportionnés au dommage subi et ne peuvent pas faire double emploi avec les intérêts de retard ou les frais administratifs.
- » Vérifier que les conditions générales prévoient une réciprocité (c'est-à-dire le paiement d'une indemnité également si le fournisseur n'exécute pas ses obligations, ou les exécute avec retard). Si la réciprocité n'est pas prévue, la clause sera considérée comme abusive et nulle⁴. Il arrive régulièrement que des juges déclarent ces clauses abusives et donc non applicables et réduisent le montant des sommes dues par le consommateur. Dans une récente newsletter, nous vous faisons d'ailleurs part d'une décision en ce sens : <http://www.socialenergie.be/fr/jurisprudence/decision-relative-aux-frais-de-justice>

4 Article 32, 15° de la Loi sur les pratiques de commerce : « La clause qui détermine le montant de l'indemnité due par le consommateur qui n'exécute pas ses obligations, sans prévoir une indemnité du même ordre à charge du vendeur qui n'exécute pas les siennes, est nulle » ; Article VI.83 du Code de droit économique « Dans les contrats conclus entre une entreprise et un consommateur, sont en tout cas abusives, les clauses et conditions ou les combinaisons de clauses et conditions qui ont pour objet de : (...) 17° déterminer le montant de l'indemnité due par le consommateur qui n'exécute pas ses obligations, sans prévoir une indemnité du même ordre à charge de l'entreprise qui n'exécute pas les siennes ».