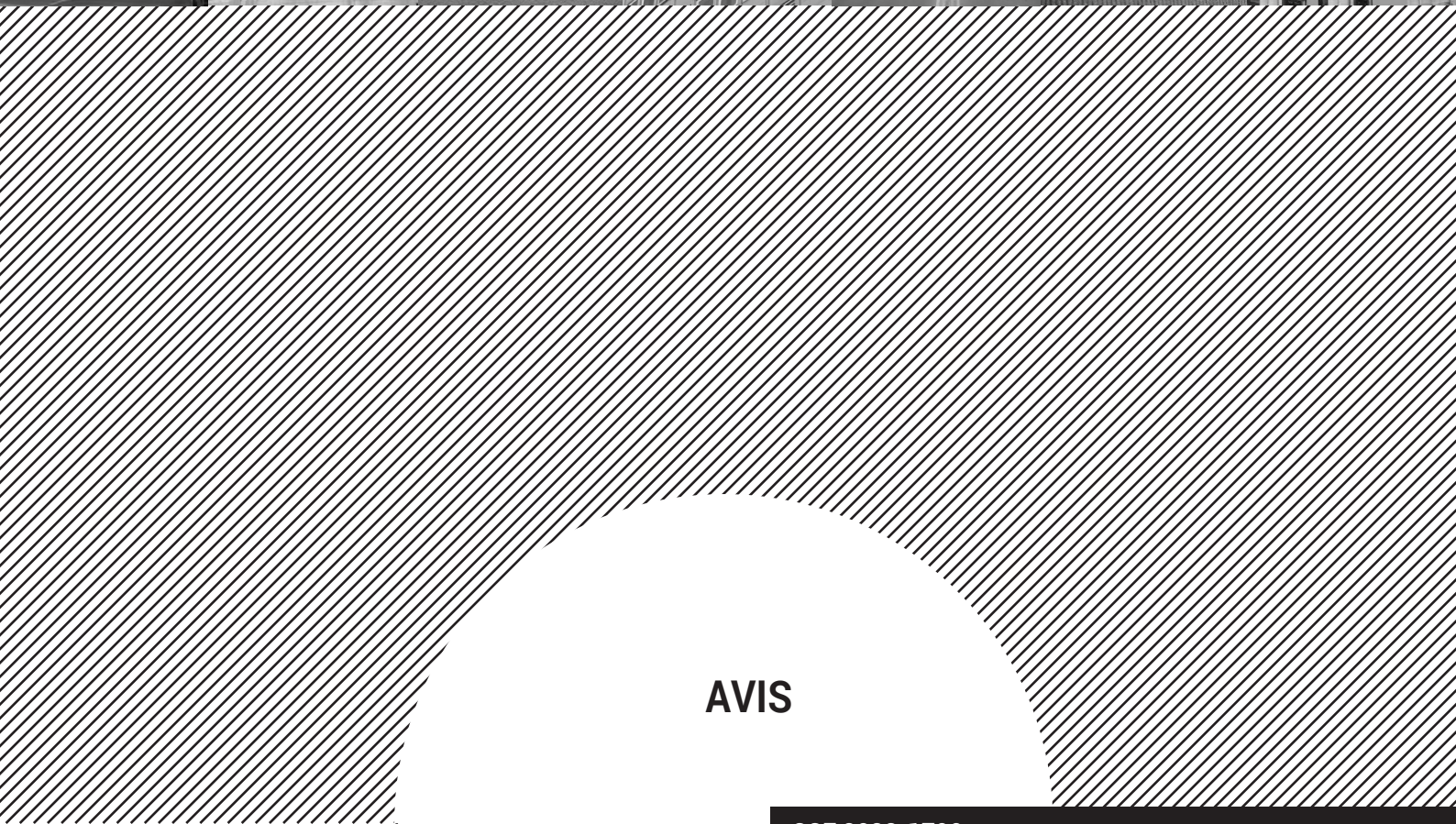




AVENUE DE LA  
**JOYEUSE ENTRÉE  
BLIJDE INKOMST**  
LAAR

17-21



**AVIS**

**CCE 2022-1790**

**Dettes du consommateur**

**CCE**  
Conseil Central de l'Economie  
Centrale Raad voor het Bedrijfsleven  
**CRB**





**Avis**  
**Dettes du consommateur**

**Bruxelles**  
**08.07.2022**

## Saisine

Par lettre datée du 24 mai 2022, le vice-Premier ministre et ministre de l'Économie et du Travail, M. Pierre-Yves Dermagne, a adressé une demande d'avis à la commission consultative spéciale Consommation concernant un avant-projet de loi portant insertion du livre XIX « Dettes du consommateur » dans le code de droit économique. La date limite de dépôt de l'avis était fixée au 10 juin 2022, mais à la demande du Secrétariat, la cellule stratégique Dermagne a accordé une prolongation jusqu'au 30 juin 2022.

Après présentation de l'avant-projet de loi par Mme Stéphane Etienne lors de la réunion plénière de la CCS Consommation du 3 juin 2022, la Sous-commission Pratiques du commerce, chargée de préparer un projet d'avis, s'est réunie à cet effet les 9, 22 et 29 juin 2022, sous la présidence de M. Ducart, vice-président de la CCS Consommation.

Ont participé à ces travaux : Mmes Debaes (FEB, rapporteure), Declercq (Ligue des familles flamande), Heuskin (UCM), Meyers (Comeos), Moreau (Centre d'Appui aux Services de Médiation de Dettes de la Région de Bruxelles-Capitale), Vanden Abeele (Agoria), Van Overbeke (AB-REOC, rapporteure) et Van Overwaele (Confédération Construction), et MM. Cloots (Unizo), Greuse (CSC) et November (Test Achats), Socquet (Unizo), Steennot (président), Van Hoe (FEB) et Van Oldeneel tot Oldenzeel (Agoria).

Après vote à distance, conformément à l'article 8 du règlement d'ordre intérieur de la CCS Consommation, le projet d'avis a été approuvé par l'assemblée plénière le 8 juillet 2022, sous la présidence de M. Reinhard Steennot

## Introduction

L'avant-projet de loi soumis à consultation vise à insérer un nouveau livre XIX « Dettes du consommateur » dans le Code de droit économique. Ce livre consacre d'une part l'encadrement de certains effets du retard de paiement des dettes d'un consommateur à l'égard des entreprises et actualise d'autre part le recouvrement amiable de dettes du consommateur par le créancier ou par un tiers.

C'est en vue de lutter contre les effets et conséquences actuelles d'un retard de paiement que ce livre XIX du Code de droit économique prévoit dorénavant l'encadrement strict des clauses indemnitaires, l'obligation de l'envoi d'un premier rappel gratuit et l'écoulement obligatoire d'un délai de quatorze jours avant l'exécution des sanctions liées au retard de paiement.

L'exposé des motifs part du principe que lorsqu'un consommateur accuse un retard pour le paiement d'une dette, il en résulte un dommage pour l'entreprise créancière et que ce dommage doit être indemnisé.

Selon l'article 5.88 du nouveau Code civil, la clause indemnitaire est une clause par laquelle les parties peuvent convenir à l'avance 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.

Cependant, selon l'exposé des motifs, on constate trop souvent dans les faits l'existence de clauses indemnitaires excessives qui aboutissent à réclamer des intérêts, frais et/ou indemnités sans proportion avec le dommage que l'entreprise subira si le consommateur ne paie pas dans les temps, augmentant souvent la dette initiale de manière très conséquente. C'est pourquoi l'avant-projet de loi plafonne l'intérêt de retard : on pourra prévoir d'ajouter au maximum 2 points de pourcentage au taux d'intérêt légal. Les clauses indemnitaires forfaitaires sont limitées à un maximum fixé par tranche de montant dû.

L'exposé des motifs note en outre que de lourdes sanctions peuvent survenir très rapidement après l'échéance de la facture, alors qu'il peut y avoir plusieurs raisons à un retard de paiement peut avoir plusieurs causes. Il peut s'agir d'un oubli, d'une absence prolongée de son domicile, d'une non-réception de facture... L'avant-projet de loi prévoit donc un premier rappel de paiement, gratuit, qui fera courir un délai de quatorze jours calendrier au cours desquels aucun frais, indemnité ou intérêt ne peuvent être exigés. En outre, le délai des quatorze jours calendrier commence à courir seulement le troisième jour ouvrable qui suit l'envoi du rappel au consommateur.

Enfin, le titre 2 du livre XIX du CDE reprend la loi du 20 décembre 2002 relative au recouvrement amiable des dettes des consommateurs dans une version actualisée et révisée.

## AVIS

### 1 Considérations générales

Bien que satisfaite de la (courte) prolongation de la période qui lui a été accordée pour rendre son avis, la CCS Consommation estime toujours que le temps imparti pour émettre un avis sur cet avant-projet de loi est insuffisant. Cet avant-projet de loi porte en effet sur une question importante tant pour les consommateurs que pour les entreprises, moyennant quoi il s'inscrit pleinement dans le champ d'intérêt de la CCS Consommation. La CCS Consommation souligne à nouveau que les représentants des consommateurs et des professionnels doivent disposer de suffisamment de temps pour recueillir les informations nécessaires auprès de leurs arrière-bans respectifs afin de parvenir à un avis fondé, et demande instamment que cela soit pris en compte pour les futures demandes d'avis. Un délai trop court risque de miner le rôle du CCS Consommation, en tant qu'organe consultatif privilégié pour le soutien politique, et de rendre beaucoup plus difficile la réalisation d'un terrain commun.

La CCS Consommation est pleinement consciente que les consommateurs doivent payer leurs dettes, que lorsqu'un consommateur paie une dette en retard, ce retard cause un préjudice à l'entreprise créancière et que ce préjudice doit être dûment compensé. Selon la CCS Consommation, il est donc justifié que les contrats entre entreprises et consommateurs prévoient une telle compensation sous la forme d'une clause indemnitaire. Toutefois, ces clauses indemnitaires doivent être proportionnées et équilibrées et en rapport avec le préjudice réel subi par l'entreprise du fait du retard de paiement, d'une part, et du recouvrement du paiement, d'autre part. La CCS Consommation reconnaît qu'en pratique, des abus peuvent parfois se produire avec des clauses indemnitaires disproportionnés qui augmentent considérablement la dette initiale et contribuent ainsi à une spirale de surendettement. La CCS Consommation est convaincue que ni les entreprises ni les consommateurs ne bénéficient de l'application de clauses indemnitaires disproportionnées. Selon la CCS Consommation, une clause indemnitaire doit donc être de nature compensatoire. Il n'appartient pas à une entreprise de punir un consommateur et donc de gagner de l'argent grâce aux consommateurs qui paient en retard.

La CCS Consommation juge par ailleurs bon que les montants maximaux des clauses indemnitaires s'appliquent également aux huissiers de justice qui recouvrent les créances impayées à l'amiable. Les clauses qui font référence de manière générale à l'arrêté royal de 1976 « fixant le tarif des actes accomplis par les huissiers de justice en matière civile et commerciale ainsi que celui de certaines allocations » sont déjà en infraction avec la loi du 5 décembre 2002 et sont considérées comme des clauses illicites.

La CCS Consommation note que l'exposé des motifs ne contient que peu ou pas de soutien empirique concernant l'étendue du problème, les montants maximaux proposés des clauses indemnitaires et les intérêts de retard. Afin d'étayer l'avant-projet de loi, la CCS Consommation estime opportun d'élaborer plus en détail l'exposé des motifs en ce sens. Dans le même ordre d'idées, la CCS Consommation note qu'aucune analyse d'impact financier ne semble avoir été réalisée quant aux effets de ces nouvelles propositions sur les entreprises et les consommateurs. La CCS Consommation rappelle qu'il existe pourtant une obligation de réaliser une analyse d'impact de la réglementation (AIR) pour chaque avant-projet de loi, soit une évaluation préalable des conséquences ou effets secondaires potentiels des projets de réglementation sur le plan économique, environnemental, social et sur les politiques publiques. L'impact de la réglementation est concrètement examiné sur 21 thèmes, dont les PME, les charges administratives, la lutte contre la pauvreté ... Le Conseil central de l'économie a déjà souligné l'importance de réaliser des analyses d'impact de manière approfondie et le plus tôt possible dans le processus de préparation des réglementations en vue d'une réglementation de qualité<sup>1</sup>.

Mis à part les quelques remarques juridico-techniques incluses dans l'avis, la CCS Consommation se concentrera principalement dans cet avis sur l'opportunité des mesures incluses dans l'avant-projet de loi. Pour d'autres remarques juridico-techniques, la CCS Consommation renvoie à l'avis de la Commission consultative spéciale sur les clauses abusives sur cet avant-projet de loi. D'une manière générale, cependant, la CCS Consommation tient à noter que la qualité de cet avant-projet de loi est perfectible.

La CCS Consommation note que l'accord de gouvernement met en avant la lutte contre le surendettement comme un thème important. La CCS Consommation reconnaît que cet avant-projet de loi n'est qu'une partie d'un ensemble plus large de réformes et d'innovations prévues dans le cadre du recouvrement des dettes des consommateurs. Par conséquent, afin de juger de l'équilibre entre les différentes propositions, la CCS Consommation estime qu'il serait préférable d'évaluer cet avant-projet de loi dans ce cadre plus large, dont il manque toutefois actuellement un aperçu clair et complet. En particulier, la CCS Consommation relève des questions de cohérence avec les propositions relatives à la procédure de « phase amiable de la médiation de dettes ».

**Les membres représentant la production, la distribution et les classes moyennes** constatent également que cet avant-projet de loi va plus loin que ce qui est prévu dans l'accord de gouvernement, à savoir, d'une part, une réduction des coûts liés au recouvrement judiciaire et amiable et, d'autre part, un premier rappel gratuit. Or, cet avant-projet de loi va plus loin en imposant horizontalement une micro-réglementation inutile, et en insérant une période d'attente supplémentaire après le premier rappel gratuit, sans aucun fondement empirique et sans équilibrer les différents intérêts.

---

<sup>1</sup> Voir, entre autres : <https://www.ccecrb.fgov.be/p/fr/717/les-partenaires-sociaux-plaident-en-faveur-d-une-meilleure-reglementation> et <https://www.ccecrb.fgov.be/p/fr/332/analyse-d-impact-de-la-reglementation-et-qualite-de-la-reglementation>.

Ces membres ne sont donc pas favorables à l'imposition horizontale de règles uniformes sur les délais de paiement, c'est-à-dire pour tous les secteurs et pour tous les types de contrats (qui ne sont pas régis par une loi spéciale), ni à l'uniformisation des clauses indemnitaires en cas de retard de paiement. Seuls les abus concrets et avérés méritent d'être combattus. Cette observation a déjà été endossée par le passé au Conseil d'État dans le cadre d'un précédent projet de loi relatif au recouvrement amiable des dettes du consommateur<sup>2</sup>. À l'époque, le Conseil d'État s'était déjà explicitement demandé si une réglementation généralisée est effectivement nécessaire pour réaliser l'objectif envisagé par le législateur, et si la restriction générale qui en résulte pour la liberté d'entreprendre peut encore être considérée comme proportionnée à cet objectif.

La CCS Consommation rappelle que de nombreuses réglementations sectorielles ou régionales prévoient déjà certaines règles en matière de recouvrement amiable des dettes. Une coexistence entre le nouveau livre XIX et les réglementations sectorielles ou régionales donnerait lieu à une insécurité juridique quant aux règles qui s'appliquent en définitive. Bien que le principe juridique de « *lex specialis derogat lex generalis* » s'applique ici, le nouveau Livre XIX CDE constituant la *lex generalis*, la CCS Consommation estime qu'il serait judicieux de clarifier ce point dans l'exposé des motifs et de préciser que le Livre XIX n'affecte en rien cette législation. Cela peut se faire en utilisant des exemples concrets de réglementations sectorielles ou régionales existantes.

Selon **les membres représentant la production, la distribution et les classes moyennes**, une telle incertitude juridique devrait être évitée en mentionnant spécifiquement dans la *lex generalis* qu'elle ne s'applique pas dans le cas où il existe un cadre sectoriel spécifique relatif au recouvrement des factures des consommateurs.

**Les membres représentant la production, la distribution et les classes moyennes** se réfèrent également à l'article 5.88 §4 du nouveau Code civil, qui prévoit la possibilité pour le Roi de plafonner la clause indemnitaire et les intérêts moratoires. Il doit prendre en compte le montant de l'engagement de paiement d'une somme d'argent, le type de contrat et le secteur d'activité concerné. Toute restriction devrait donc être mise en œuvre par cette voie et non par cet avant-projet de loi, afin d'éviter que cette disposition du Code civil ne devienne une coquille vide.

**Les membres représentant la production, la distribution et les classes moyennes** estiment également que les consommateurs doivent assumer leur responsabilité. Les conséquences financières du retard de paiement du client sont largement supportées par l'entreprise. Ces membres estiment que l'avant-projet de loi déresponsabilise par trop le consommateur et ne limite pas le risque de surendettement. Ainsi, la mise en place d'un premier rappel gratuit, et surtout d'une période d'attente et d'une limitation excessive des frais de retard, profitera principalement aux consommateurs indisciplinés, avec pour conséquence que ces coûts supplémentaires risquent de rejaillir sur l'ensemble des consommateurs par le biais d'une augmentation des prix qui, à son tour, résulte de l'inclusion par l'entreprise des frais irrécupérables pour retard de paiement.

---

<sup>2</sup> Avis du Conseil d'État n° 66.858/1 et 66.859/1 du 24 janvier 2020, <https://www.dekamer.be/FLWB/PDF/55/0267/55K0267006.pdf>, p. 6 sqq.

**Enfin, les membres représentant la production, la distribution et les classes moyennes** soulignent l'effet important du retard de paiement organisé sur la trésorerie des entreprises. Ces membres demandent notamment que les réalités économiques soient prises en compte : d'une part, il y a l'impact sur le fonds de roulement des entreprises et des indépendants (qui est déjà sous pression aujourd'hui), et d'autre part, il y a les coûts supplémentaires liés à l'envoi d'un rappel de paiement « gratuit ». Les membres soulignent pour autant que nécessaire que le climat actuel des affaires pose déjà de nombreux autres défis, avec l'indexation des salaires, l'augmentation des prix des matières premières, l'inflation, etc.

En outre, il ne faut pas sous-estimer les conséquences que les retards de paiement peuvent avoir pour les PME et les indépendants en particulier. Ils sont particulièrement vulnérables aux retards de paiement, qui constituent un facteur important de faillite. Ils ont fait des investissements importants et, dans certains cas, ont besoin d'un paiement très rapide pour faire face à des dépenses professionnelles ou si un versement au patrimoine privé est nécessaire pour des dépenses personnelles.

**Les représentants des organisations des consommateurs** estiment quant à eux qu'une application horizontale de règles uniformes est essentielle. La problématique en l'espèce perdure depuis de nombreuses années. Aujourd'hui, on ne peut plus uniquement répondre à un problème structurel par un morcellement de lex specialis qui n'apporte ni clarté ni sécurité aux consommateurs. D'autant plus qu'en pratique, on constate que la loi de 2002 sur le recouvrement amiable manque à son objectif<sup>3</sup> et que la législation sur les clauses abusives ne suffit plus. Il est dès lors indispensable d'intervenir en amont pour limiter les montants pouvant être réclamés. C'est pour cette raison qu'il est particulièrement important que cette intervention législative figure dans le Code de droit économique et qu'il soit renvoyé à la définition de l'entreprise du Livre VI. Il faut impérativement que les autorités publiques, lorsqu'elles poursuivent un but économique, soient également visées par cette législation. Cela pourrait ne pas être le cas si l'on se contente d'un renvoi au Code civil car la jurisprudence de la Cour de Cassation estime que les relations entre les autorités publiques et les consommateurs ont un caractère réglementaire de sorte que les dispositions du Code Civil (notamment celles qui permettent au juge de réduire les clauses pénales abusives) ne sont pas d'application à défaut de contrat. De plus, le Livre VI du Code de droit économique, et plus précisément les dispositions VI.83 , 17° et 24°, prévoient déjà des « conditions » supplémentaires, à celles du Code Civil pour qu'une clause pénale prévue par un contrat conclu entre une entreprise et un consommateur puisse être valable : à savoir son caractère réciproque. En outre, la jurisprudence européenne en matière de droit de la consommation va également plus loin que ce qui est prévu par le Code Civil. **Les représentants des organisations des consommateurs** estiment donc qu'il est essentiel que les dispositions figurent dans le Code de droit économique et non dans un arrêté royal pris en exécution d'une disposition du Code Civil qui est nettement moins protecteur vis-à-vis du consommateur que le Code de droit économique (Livre VI et futur livre XIX).

---

<sup>3</sup> Par exemple, l'interdiction prévue à l'article 5 de la loi de 2002 est très souvent contournée par des clauses de type « *le consommateur sera, en cas de défaut de paiement, redevable non seulement des frais de mises en demeure, d'une indemnité forfaitaire, et des intérêts de retard habituels mais également de tous les frais de recouvrement liés à l'intervention d'un huissier.* ». D'autres clauses prévoient que tous les frais extrajudiciaires sont à charge du débiteur ou bien, il est renvoyé laconiquement aux frais de recouvrement par l'huissier de justice ou il est uniquement fait référence à l'application des tarifs tels que fixés dans l'A.R. du 30 novembre 1976.

Enfin, **les représentants des organisations des consommateurs** souhaitent que les créanciers soient responsabilisés par rapport au processus de recouvrement amiable. Le consommateur qui ne paie pas sa dette n'est pas nécessairement un débiteur irresponsable de mauvaise foi. Les raisons du non-paiement sont multiples et doivent être analysées de manière globale. Les créanciers ont un rôle important à jouer dans la détermination du cadre dans lequel les professionnels du recouvrement vont pratiquer. Ce sont les créanciers qui fixent les mandats et négocient les contrats. Or, les organisations de défense des consommateurs constatent que les créanciers donnent leur mandat en début de recouvrement et n'ont parfois plus aucune vue sur la procédure par la suite. Ils ne sont donc pas nécessairement conscients de l'importance des frais engendrés et du peu d'argent qu'ils récupèrent en raison de ces frais. Ils ne sont parfois plus acteurs de la procédure. Même si le créancier décide de confier le recouvrement amiable à un tiers, « *il reste, juridiquement l'interlocuteur privilégié du débiteur* »<sup>4</sup>. Dès lors, en confiant le recouvrement de leur créance à des tiers et en se désolidarisant de la manière dont ces tiers recouvrent leurs créances, les créanciers sont responsables des abus commis par les huissiers de justice ou dans une moindre mesure - pour ce qui concerne les frais en tout cas - par les sociétés de recouvrement, créant ainsi les conditions des abus, comme par exemple la pratique du « *no cure no pay* »<sup>5</sup>. La responsabilité des créanciers (économique, contractuelle mais aussi sociale) est pourtant centrale. Les éventuels coûts supplémentaires sont négligeables et l'emportent certainement sur les avantages pour les consommateurs. Il est donc essentiel de responsabiliser les créanciers en matière de recouvrement de créances. Ils ont un rôle fondamental à jouer dans la limitation des abus.

## 2 Définitions et champ d'application

### 2.1. Recouvrement amiable des dettes

La CCS Consommation constate que la définition du « recouvrement amiable des dettes » n'a guère changé par rapport à celle de la loi du 20 décembre 2002. Toutefois, on aurait souhaité du côté consommateur une définition plus détaillée, car les discussions sont fréquentes. Plus précisément, la question se pose de savoir si le titre exécutoire doit déjà avoir été signifié pour que la phase de recouvrement judiciaire puisse commencer. Ce problème se pose notamment dans le cas des autorités publiques, qui sont également couvertes par la définition d'entreprise pour leurs activités qui ne font pas partie de leur mission statutaire d'intérêt général et qui peuvent se doter d'un titre exécutoire. En effet, même dans le cas d'un titre exécutoire, il existe une phase de recouvrement à l'amiable. C'est durant cette phase, notamment entre le moment où le titre exécutoire est émis et la signification de ce titre exécutoire, que des frais (comme les lettres de rappel) sont déjà facturés au consommateur, et principalement par les huissiers de justice.

---

<sup>4</sup> Comme souligné dans les travaux préparatoires (Sénat 2-1061/5, page 7).

<sup>5</sup> Le « *no cure no pay* » signifie que le créancier ne paiera pas le recouvreur si ce dernier n'a pas obtenu le paiement de la dette.



## 2.2. Entreprise

La CCS Consommation constate que la définition de la notion « entreprise » revient à la définition spécifique qui s'applique aux livres IV, V et VI du CDE, et une entreprise est ainsi définie comme « toute personne physique ou personne morale poursuivant de manière durable un but économique, y compris ses associations ». Selon l'exposé des motifs, la notion d'entreprise doit donc être interprétée de manière très large, puisqu'elle renvoie à toute activité économique exercée de manière durable et récurrente. Elle fait largement référence à la jurisprudence de la Cour de justice, qui concrétise davantage la notion « entreprise ». Ainsi, les autorités publiques sont également considérées comme des entreprises pour leurs activités qui ne font pas partie de leur mission statutaire d'intérêt général, telles que l'exploitation d'hôpitaux, de parkings, de bibliothèques et de piscines. Elles entrent donc également dans le champ d'application de la loi. Il en va de même pour les professions libérales telles que les avocats ou les dentistes.

Toutefois, selon la CCS Consommation, il n'est pas tout à fait clair si certaines activités, notamment des hôpitaux et des établissements d'enseignement, peuvent être systématiquement considérées comme relevant d'une mission légale d'intérêt général ou non. Ces deux secteurs, ainsi que le stationnement, constituent les trois exemples cités dans l'exposé des motifs pour illustrer le problème des pratiques excessives en matière de recouvrement amiable des dettes. Par conséquent, si certaines factures d'hôpitaux ou d'établissements d'enseignement devaient rester en dehors du champ d'application de la loi, celle-ci dépasserait clairement son objectif. Cela serait d'autant plus incompréhensible que les prestations fournies par les services publics et les services d'intérêt général tels que les écoles et les hôpitaux sont des services pour lesquels il n'y a, en principe, pas de choix du consommateur, contrairement à ce qui se passe pour les biens achetés au détail (à l'exception des produits de base, bien sûr).

Dans le même ordre d'idées, **les membres représentant la production, la distribution et les classes moyennes** se demandent s'il est nécessaire d'offrir aux consommateurs une protection supplémentaire lorsqu'ils achètent une cuisine ou un téléviseur par exemple. Dans ce cas, on peut effectivement supposer qu'il s'agit d'un choix et que le consommateur doit être sûr à l'avance de pouvoir se payer ces biens ou services.

**Les membres représentant les organisations de consommateurs** se prononcent explicitement contre l'exemption des micro-entreprises ou des PME des dispositions de l'avant-projet de loi. La transparence est optimale pour les consommateurs si les règles s'appliquent à toutes les entreprises, quelle que soit leur taille. D'autant plus que les « petites PME » représentent plus de 99% des entreprises belges<sup>6</sup>. Prévoir une exception pour ces entreprises reviendrait à annihiler tout intérêt d'une intervention législative en la matière. Enfin, **les membres représentant les organisations de consommateurs** soulignent les moyens (financiers) limités dont dispose le consommateur moyen par rapport au poids des PME et des micro-entreprises.

**Les membres représentant la production, la distribution et les classes moyennes** évoquent les ressources limitées des micro-entreprises et des PME. Comme mentionné ci-dessus, les conséquences des retards de paiement pour les PME et les indépendants en particulier ne doivent pas être sous-estimées. Afin d'éviter les problèmes de trésorerie et les charges administratives disproportionnées, ils estiment donc nécessaire d'introduire une exception au régime proposé, au moins pour ces entreprises.

---

<sup>6</sup> Voir [SPF Economie, « Définitions et sources – PME et Indépendants en chiffres »](#). « Plus de 99 % des entreprises belges occupent en effet moins de 50 travailleurs. Dans cette rubrique, une entreprise de moins de 50 travailleurs est qualifiée de « petite PME ». Les « petites PME » comprennent les catégories « micro-entreprise » et « petite entreprise ». »

En outre, la CCS Consommation souligne également que l'attitude du gouvernement à l'égard des entreprises est beaucoup moins généreuse que ce que l'on attend d'elles actuellement. Si un régime strict de recouvrement des dettes est imposé aux entreprises, il devrait logiquement être étendu au recouvrement des dettes par les autorités publiques à l'égard des entreprises.

### 3 Paiements tardifs

**Les membres représentant la production, la distribution et les classes moyennes** sont satisfaits que l'avant-projet de loi souligne le principe établi de l'exigibilité immédiate des dettes. La liberté contractuelle des entreprises de décider d'accorder ou non un report de paiement doit être préservée. L'imposition d'un délai d'attente de 14 jours civils plus trois jours ouvrables avant que les frais de recouvrement puissent être facturés va à l'encontre de ce principe. Ces membres estiment nécessaire de souligner une fois de plus que cet avant-projet de loi va au-delà de ce que l'accord de gouvernement prévoit à cet égard (voir §6). Dans l'ensemble, ces membres sont donc d'avis que ce délai d'attente devrait être supprimé.

Si le législateur devait finalement opter pour l'insertion d'un délai d'attente, ces membres rappellent l'objectif intrinsèque du rappel gratuit, qui est simplement de rappeler au consommateur sa dette impayée et de lui laisser ensuite suffisamment de temps pour y remédier en payant. Ce point de départ est partagé par la CCS Clauses abusives, qui, dans un sens général, plaide également pour une interprétation fonctionnelle de ce rappel<sup>7</sup>. Ces membres estiment qu'une période de 17 jours ou plus *de facto* (14 jours calendaires plus trois jours ouvrables) dans cette société numérisée est une période bien plus longue que nécessaire pour permettre au consommateur d'acquitter sa dette. Pour la raison qui précède, et afin de sauvegarder la trésorerie des entreprises, ces membres demandent en ordre subordonné que le délai d'attente soit réduit au moins de manière significative et au maximum de 7 jours.

**Les membres représentant la production, la distribution et les classes moyennes** soulignent en outre qu'en cas de facturation périodique mensuelle, une extension *de facto* de 17 jours du délai de paiement créerait un chevauchement avec la facturation mensuelle suivante. Dans le cas d'un contrat à facturation périodique, il existe donc un risque qu'en cas de rappels initiaux répétés de paiement sans frais de factures successives, le client accumule une dette importante et plus difficile à gérer, ce qui irait à l'encontre de l'objectif de l'avant-projet de loi.

Il est dans l'intérêt du consommateur de prévoir le droit à un rappel gratuit par contrat. Dans le cas de contrats avec prestations successives et facturation périodique, il doit être précisé que seul le premier rappel est gratuit et que cette gratuité s'applique sur une base annuelle. Il faut ajouter à cela l'art. XIX.2.

**Les membres représentant les organisations de consommateurs** notent qu'aucun (premier) délai de paiement n'a été défini. En d'autres termes, l'entreprise choisit librement le délai de paiement et peut opter pour un recouvrement immédiat. Ces membres notent que le projet n'aborde pas cette question et ne précise pas cette échéance. Ils demandent de le faire et d'appliquer un délai d'au moins 7 jours. Ce qui est positif, c'est que la conception prévoit un rappel gratuit après une facture impayée. Ces membres sont ravis de ce principe car il permet de faire face à des oublis ou à des défauts de paiement dus à des congés de maladie ou à des vacances, ainsi qu'à des factures qui n'arrivent pas, sans frais supplémentaires. En juin 2018, le ministre de l'époque, M. Peeters, avait annoncé qu'un premier rappel gratuit serait introduit pour le secteur des télécommunications.

---

<sup>7</sup> CCS Clauses abusives, Avis sur l'avant-projet de la loi relative à l'insertion du livre XIX « Dettes du consommateur » dans le Code de droit économique, 4 juillet 2022, p. 10.

**Les membres représentant les organisations de consommateurs** ont été très enthousiastes à ce sujet et constatent que ce principe fonctionne bien pour le client dans la pratique. Selon l'avant-projet de loi, après le rappel gratuit, une période de quatorze jours commence à courir le troisième jour ouvrable après l'envoi du rappel, pendant laquelle aucun frais supplémentaire ne peut être perçu ni aucune compensation réclamée. Ces membres soutiennent cette motion mais craignent qu'en légiférant sur cette période et non sur le premier délai de paiement, cela n'encourage les entreprises à appliquer un premier délai de paiement trop court.

L'article XIX.2 §1 précise que le délai d'attente de 14 jours calendaires ne commence à courir que le troisième jour ouvrable après l'envoi du rappel au consommateur. La CCS Consommation observe que cela est justifié dans l'exposé des motifs par les difficultés liées au fait que le courrier n'est plus distribué quotidiennement et qu'il peut donc s'écouler un temps relativement long entre le moment de l'envoi et celui de la réception du rappel. Compte tenu de la durée moyenne de l'acheminement par la poste et afin de s'assurer que le destinataire a effectivement pu prendre connaissance du courrier, un délai de trois jours ouvrables est proposé, à compter du lendemain de la remise au bureau de poste. Bien que cette justification semble se référer uniquement à l'envoi du rappel par courrier, la CCS Consommation note que l'article XIX.2, §1 semble être rédigé en termes généraux.

**Les membres représentant la production, la distribution et les classes moyennes** sont favorables à une distinction selon le support et donc à ne pas permettre l'application de ces trois jours ouvrables supplémentaires en cas d'envoi par d'autres moyens que la poste.

En ce qui concerne l'article XIX.2, la CCS Consommation relève également un certain nombre d'ambiguïtés dans l'avant-projet de loi qui doivent être clarifiées. Pour certaines de ces questions, qui sont énumérées ci-dessous, la CCS Consommation renvoie également à l'approfondissement dans les conseils de la CCS Clauses abusives.

- L'article XIX, 2, §2 prévoit que le premier rappel gratuit est envoyé sur tout support durable pour lequel le consommateur a marqué son accord. La CCS Consommation se demande comment cet accord préalable sera interprété dans la pratique.

**Selon les membres représentant la production, la distribution et les classes moyennes**, il semblerait donc opportun, en ce qui concerne l'accord sur la technique de communication à utiliser, que dans le cas où les parties font un usage commun d'un autre canal de communication (tel que SMS, WhatsApp, e-mail, etc.) pour la conclusion et l'exécution de l'accord, le canal de communication communément utilisé par les parties soit également automatiquement sélectionné comme technique de communication possible pour le rappel.

- L'article XIX.2 §3 contient un certain nombre de mentions obligatoires que le premier rappel doit contenir au minimum. Le §4 dispose que le respect des obligations de cet article incombe à l'entreprise. L'entreprise doit donc prouver non seulement que ce premier rappel a été envoyé, mais aussi qu'il contient les informations obligatoires énoncées au §3. La CCS Consommation se demande comment, en pratique, l'entreprise peut prouver cet envoi (uniquement par lettre recommandée ?) et comment l'entreprise peut prouver le contenu de l'envoi. En outre, la CCS Consommation demande quelles sont les sanctions légales en cas de premier rappel erroné (par exemple, oubli de certaines mentions).
- L'une des mentions obligatoires du §3 est « une description précise du produit qui a donné naissance à la dette ». La CCS Consommation demande ce qu'il faut entendre exactement par là.
- Une autre mention obligatoire au §3 concerne « les coordonnées des personnes en charge du recouvrement au sein de l'entreprise ». La CCS Consommation se demande si ces données sont vraiment essentielles pour un rappel.

## 4 Clauses indemnitaires

Les exemples pratiques<sup>8</sup> montrent, selon **les membres représentant les organisations de consommateurs**, que de petites dettes peuvent rapidement devenir des dettes plus importantes du fait des clauses indemnitaires dans les conditions générales ajoutées à un contrat. Pour ces membres, cela a créé le « Far West » et ce sont ces aspects qui contribuent au surendettement.

<sup>8</sup> Parmi les nombreux exemples, les organisations de consommateurs citent :

- Pour la vente de vêtements en ligne : des conditions générales prévoyant, en plus d'intérêts mensuels de 1.65%, une double indemnité forfaitaire de 50€ puis de 75€ majorée des coûts de rappel, augmentant la dette initiale de 513%. Un autre exemple du même secteur : « Article 4 - Modalités de paiement, 2 : En cas de non-paiement ou de paiement tardif de la facture à l'échéance, l'ensemble des dettes à l'égard de XXXX devient exigible de plein droit. Le montant dû sera majoré de plein droit et sans mise en demeure préalable des intérêts conventionnels à concurrence de 12% par an ainsi que d'une indemnité forfaitaire de 15% avec un minimum de 40 €. Le débiteur est en outre tenu au paiement de tous les frais d'encaissement – tant judiciaires qu'extrajudiciaires – auxquels donnera lieu le recouvrement d'une facture impayée. Les frais d'encaissement extrajudiciaires sont fixés forfaitairement à un montant égal à 15% du montant total dû, avec un minimum de 120 €. » (cité par le Rapport de la Chambre des Représentants de Belgique sur l'industrie de la dette et l'endettement excessif des consommateurs, Audition du 3 décembre 2019, DOC 55 0839/001, p. 35.)
- Pour le secteur de la téléphonie : « 7.3. Retard de paiement : En cas de retard ou défaut de paiement, même partiel, à l'échéance de la facture, XXX peut adresser un ou plusieurs rappels au Client. Chaque rappel est facturé au Client sur base des tarifs en vigueur. Toute somme impayée à son échéance portera de plein droit et sans mise en demeure intérêts au taux légal, tout mois entamé étant dû en entier. Le Client sera en outre redevable d'une indemnité forfaitaire égale à 15% des sommes impayées à leur échéance avec un minimum de 50 €. Cette indemnité forfaitaire couvre le coût administratif du traitement des factures impayées, hors frais de récupération générés par l'intervention de tiers. Si des sommes demeurent impayées à XXX, XXX peut confier la récupération de celles-ci à un huissier de justice, à un avocat ou à un tiers. En sus des sommes dues à XXX, le Client devra alors s'acquitter du coût des actes et interventions accomplis par l'huissier de justice, l'avocat ou le tiers en vue de leur récupération et des droits d'acompte et/ou de recette. Ces actes et interventions (rappel, mise en demeure, frais de recherche, droits d'acompte et de recette,...) seront comptabilisés aux tarifs fixés par l'Arrêté royal du 30 novembre 1976 fixant le tarif des actes accomplis par les huissiers de justice en matière civile et commerciale ainsi que celui de certaines allocations. » (cité par le Rapport de la Chambre des Représentants de Belgique sur l'industrie de la dette et l'endettement excessif des consommateurs, Audition du 3 décembre 2019, DOC 55 0839/001, p. 35.)
- Pour le secteur hospitalier : Les conditions générales d'XXX prévoient un intérêt de retard au taux de 12%/l'an ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 25 € et un renvoi à l'AR de 1976 en phase amiable. De plus, outre la comptabilisation en phase amiable, de frais de mise en demeure, de droits de recette et de droits d'acompte (renvoi à l'AR de 1976), on s'aperçoit que l'huissier récupère des *dettes prescrites*
- Pour le secteur des assurances :
  - 3) En cas de défaut de paiement de la prime à l'échéance, celle-ci sera majorée d'une **indemnité forfaitaire de 15 euros**. En sus, tous les frais de recouvrement, amiable et judiciaire, par voie d'huissier de justice, seront mis à votre charge. Ces frais seront calculés conformément à l'**Arrêté Royal du 30/11/1976** fixant le tarif des actes accomplis par les huissiers de justice en matière civile et commerciale ainsi que celui de certaines allocations. Nous pouvons suspendre la garantie du contrat ou résilier le contrat à condition que vous ayez été mis en demeure soit par exploit d'huissier soit par lettre recommandée. La suspension de garantie prend effet à l'expiration d'un délai de 15 jours à compter du lendemain de la signification ou du dépôt de la lettre recommandée à la poste. Si la garantie a été suspendue, le paiement des primes échues, majorées des frais d'encaissement et de sommation, met fin à cette suspension. Si un plan d'apurement a été convenu, la suspension ne prend fin qu'une fois ce plan totalement exécuté. Lorsque nous avons suspendu notre obligation de garantie, nous pouvons encore résilier le contrat.
- Par des entreprises de dépannage de voiture :

**Conditions :** Le montant de nos factures est payable au grand comptant et sans remise. Tout retard entraîne de plein droit et sans nécessité de mise en demeure préalable le paiement par le client d'intérêt de retard calculé aux taux de 7% par an. Nonobstant ce qui précède, la facture sera augmentée sans mise en demeure et de plein droit d'un montant de 10% calculé au solde de la facture avec un minimum de 50€ à titre d'indemnité forfaitaire. Un montant de 10 € sera porté en compte pour les frais de premier rappel le cas échéant. Le débiteur est tenu au paiement de tous les frais de recouvrement, tant judiciaires qu'extrajudiciaires, amiables, par voie d'huissier de justice, auxquels donnera lieu le recouvrement d'une facture impayée. Ces frais seront calculés conformément à l'AR du 30/11/1976 fixant le tarif des actes accomplis par les huissiers de justice en matière civile et commerciale ainsi que celui de certaines allocations. Les éventuels dégâts aux véhicules devront être constatés contradictoirement avec un responsable de notre société pour être pris en compte et ce, avant que le véhicule ne quitte les installations de la société. Un montant de 12.50 € sera comptabilisé pour toutes les demandes de modification dans le libellé de la facture (adresse de facturation, etc...) Toutes nos conventions sont soumises exclusivement au droit belge. Toutes contestations relatives à l'existence, à l'interprétation ou à l'exécution des conventions seront soumises aux tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles.

- Pour le recouvrement de ticket de parking : Un exemple type : Le principal en cas de non-paiement est de 25 € (= ticket horodateur), majoré de 15 € après un deuxième rappel. En cas de non-paiement, le dossier est transmis à l'huissier de justice pour recouvrement. La clause pénale du règlement de stationnement prévoit que tous les frais de recouvrement sont à charge du débiteur et calculés conformément à l'AR de 1976.

Pour y mettre un terme, l'avant-projet de loi prévoit, d'une part, des intérêts majorés du taux d'intérêt légal, qui servent à contrecarrer la « dépréciation » et à compenser le préjudice causé par le retard de paiement lui-même. D'autre part, l'avant-projet de loi prévoit également des plafonds indemnitaires qui réguleront les coûts de recouvrement en tant que tels. Ces membres voient favorablement un plafond de 20 euros pour les petites dettes allant jusqu'à 200 euros, qui constituent la grande majorité des factures impayées. Cependant, ils sont d'avis que le deuxième plafond de 10% sur un montant dû compris entre 200,01 et 5000 euros est trop élevé. Appliqué à la pratique, cela signifie qu'une facture de 4.500 euros restée impayée peut donner lieu à une clause indemnitaire de 450 euros complétée par le taux d'intérêt légal (1,5%) + 2%. Cela reste assez considérable et, selon ces membres, il vaut mieux l'ajuster à la baisse car il ne faut pas oublier que le montant de la clause indemnitaire doit être proportionnel au coût du recouvrement, d'autant plus à l'heure où la plupart des procédures de recouvrement sont standardisées et se font à grande échelle, à coût réduit et le plus souvent par email ou par sms.

**Les membres représentant la production, la distribution et les classes moyennes** estiment que le plafonnement des intérêts moratoires et les limites des clauses indemnitaires forfaitaires sont trop bas. Ces membres estiment nécessaire de réitérer leur demande d'une justification étayée des choix politiques par le législateur. L'exposé des motifs ne précise pas sur quelle base ces montants ont été déterminés.

Dans ce contexte, **les membres représentant la production, la distribution et les classes moyennes** souhaite signaler que, lors de la réforme du Code civil, il a été décidé de modifier le critère du pouvoir modérateur du juge en matière de clause indemnitaire, en passant du « dommage potentiel prévisible » au critère du « caractère manifestement déraisonnable ». Le raffinement réside principalement dans le fait que le tribunal doit désormais prendre en compte le dommage (réel et potentiel) ainsi que toutes les autres circonstances, notamment les intérêts légitimes du créancier. L'exposé des motifs précise que le juge doit tenir compte du fait que le dommage réel peut être constitué de plusieurs postes. Il peut s'agir de dommages directs et indirects, ainsi que de dommages moraux, matériels et financiers. Il est explicitement reconnu que les circonstances concrètes doivent être prises en compte, y compris les intérêts légitimes du créancier, tels que l'intérêt à éviter une nouvelle inexécution. Le Code civil prévoit ainsi l'acceptation du caractère mixte de la clause indemnitaire ; soit la réparation du dommage, mais aussi, inévitablement, l'effet dissuasif à l'encontre d'un débiteur qui pourrait ne pas s'exécuter. Les membres représentant la production, la distribution et les classes moyennes sont d'avis que cette interprétation générale de la notion de « clause indemnitaire » dans le code civil devrait être étendue au régime spécifique des dettes du consommateur du livre XIX CDE.

Le plafonnement proposé des intérêts de retard et des clauses indemnitaires signifierait que, dans la pratique, les dommages purement financiers ne seraient pas couverts, sans parler des dommages indirects ou de l'intérêt à éviter une nouvelle inexécution. **Les membres représentant la production, la distribution et les classes moyennes** sont donc favorables au maintien d'une évaluation concrète du caractère déraisonnable des clauses indemnitaires.

Si, néanmoins, on choisit de travailler avec des montants maximums, les limites proposées doivent alors être relevées afin de refléter les dommages réels subis par les entreprises. En particulier, la limite maximale de 20 euros sur la tranche comprise entre 0,01 euro et 200 euros devrait être relevée de manière significative.<sup>9</sup> En outre, le juge devrait avoir le pouvoir d'accorder une indemnisation supérieure aux montants minimaux à la demande de l'entreprise si celle-ci peut prouver que le préjudice réel qu'elle a subi est supérieur. Enfin, l'avant-projet de loi prévoit que le Roi peut prévoir un mécanisme d'indexation de l'indemnité forfaitaire. Ces membres sont d'avis que ces montants devraient être automatiquement indexés annuellement.

L'avant-projet de loi prévoit également des intérêts de retard, qui peuvent être calculés au taux d'intérêt légal majoré de 2 % au maximum. Ce plafond est beaucoup trop bas. Par exemple, le taux d'intérêt pour la souscription d'un crédit de caisse par un entrepreneur est plusieurs fois supérieur au taux d'intérêt maximal prévu pour l'instant. Le fait que le débiteur d'un paiement en souffrance soit une entreprise ou un consommateur n'a aucune incidence sur le préjudice subi par l'entreprise créancière. Ce plafonnement des intérêts de retard devrait donc être au moins mis en équivalence avec le régime en vigueur dans le cadre de la loi concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales, où le taux d'intérêt peut être augmenté de huit points de pourcentage et arrondi à la moitié supérieure d'un point de pourcentage.<sup>10</sup>

En ce qui concerne les montants maximaux de la clause indemnitaire forfaitaire, **les membres représentant la production, la distribution et les classes moyennes** soulignent que ces règles s'appliqueraient à l'ensemble de la procédure amiable sans distinction selon que le recouvrement amiable est effectué par l'entreprise émettrice de la facture ou par un tiers (par exemple, une agence de recouvrement, un avocat ou un huissier). Cependant, pour les factures impayées de faible valeur, on fait souvent appel à des agences de recouvrement car les procédures de recouvrement légales sont trop longues et trop coûteuses. Étant donné que, dans le cadre du régime proposé, les recouvreurs ne seraient plus en mesure de facturer d'autres frais, les créanciers risquent d'être plus enclins à intenter des poursuites pour recouvrer la dette. Cela entraînera des coûts encore plus élevés pour le consommateur.

## 5 Recouvrement à l'amiable et pratiques commerciales déloyales

La CCS Consommation note que la loi du 20 décembre 2002 prévoit une liste de pratiques et de comportements interdits applicables à tout recouvrement amiable de dettes des consommateurs. Ces interdictions spécifiques n'ont pas été reproduites textuellement dans le livre XIX car, selon l'exposé des motifs, elles sont couvertes par les dispositions du livre VI sur les pratiques commerciales déloyales envers les consommateurs.

Indépendamment de l'analyse juridique, pour laquelle elle renvoie à l'avis de la CCS Clauses abusives, la CCS Consommation constate qu'en ne répertoriant plus ces pratiques spécifiques, la réglementation sur le recouvrement amiable des créances perd en clarté.

---

<sup>9</sup> Ces membres indiquent qu'une limite maximale de 40 euros serait déjà plus proche du critère du dommage réel subi. En outre, la loi concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales (article 6) prévoit également un montant forfaitaire de 40 euros, ce qui indique que le gouvernement a déjà accepté ce montant dans le passé comme une compensation raisonnable pour le coût réel.

<sup>10</sup> Article 5 de la loi concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales.

## 6 Recouvrement amiable par les huissiers de justice

Les membres représentant les organisations de consommateurs notent que toutes les agences de recouvrement, tant belges qu'étrangères, doivent être enregistrées auprès du SPF Économie. Elles ne peuvent pas contacter les consommateurs pour le recouvrement amiable des créances si elles ne sont pas reconnues par le SPF Économie. Toutefois, cette obligation administrative ne s'applique pas aux avocats et aux huissiers. Ils sont actuellement sous le contrôle de l'Ordre des barreaux flamands, de l'OBFG ou des Chambres des huissiers. Cet avant-projet de loi répond également à l'aspect contrôle et soumet donc ces derniers au contrôle du SPF Économie. Les membres représentant les organisations de consommateurs constatent que les consommateurs sont souvent intimidés par un huissier, même si ce dernier agit sans titre exécutoire mais uniquement à l'amiable. Cela signifie que les huissiers, lorsqu'ils agissent en cette qualité, doivent être contrôlés par un organisme distinct, en l'occurrence le SPF Économie, et non par leurs « pairs ». Cela rendra également plus accessible le dépôt d'une plainte par le débiteur en cas de mauvaise conduite. En outre, la Cour constitutionnelle a déjà jugé dans plusieurs cas que les professionnels libéraux sont également des entrepreneurs et qu'il n'y a aucune raison de les distinguer des autres entreprises (doc parl 55/267). En outre, depuis 2012, les associations actives dans la médiation de dettes déposent régulièrement des plaintes contre des offices (d'huissiers) qui, de manière répétée et à très grande échelle, ne respectaient pas les dispositions légales et les directives de la Chambre nationale. La plupart de ces plaintes n'ont pas été suivies d'effet. L'activité de recouvrement à l'amiable devrait donc être supervisée par un organisme unique et indépendant qui garantisse l'égalité de traitement afin de renforcer la protection des consommateurs. Pour plus d'informations, ces membres se réfèrent à l'étude suivante : Centre d'Appui-Médiation de Dettes de la Région de Bruxelles-Capitale, dossier « Les dérives de la loi du 20 décembre 2002 sur le recouvrement amiable de dettes des consommateurs : le recouvrement par les huissiers de justice », déposé en octobre 2012 à la Chambre Nationale des Huissiers de Justice.

## 7 Liste des entreprises inscrites

L'article XIX.6, §2 expose ce que le SPF Économie peut faire des données des entreprises inscrites pour le recouvrement amiable. La CCS Consommation est préoccupée par le fait que l'article, dans sa forme actuelle, ne permet plus de mettre la liste des entreprises enregistrées à la disposition des consommateurs. L'accès à cette liste est nécessaire pour détecter les agences de recouvrement malhonnêtes (les tentatives d'escroquerie par cette méthode sont nombreuses).

## 8 Modalités d'exercice de l'activité de recouvrement amiable de dettes

L'article XIX.7 §1 précise qu'aucune mise en demeure n'est envoyée au consommateur si le recouvreur de dettes établit que les dispositions du titre 1 n'ont pas été respectées. La CCS Consommation se demande ce que signifie exactement cette mise en demeure et comment elle doit être effectuée. Par lettre recommandée ? Courrier ordinaire ?

L'article XIX.9 §1 stipule qu'il ne peut être procédé à aucune autre mesure ou acte de recouvrement amiable avant l'expiration d'un délai de quatorze jours calendrier. La CCS Consommation aimerait savoir ce qu'il faut entendre exactement par « autre mesure ou acte de recouvrement amiable ». Cela signifie-t-il, par exemple, un deuxième rappel ? Cela signifie-t-il qu'une assignation peut être délivrée, puisqu'il s'agit uniquement d'un « recouvrement à l'amiable » ? Ne conviendrait-il pas dès lors de supprimer le mot « amiable » de l'article XIX.9 §1 ?



L'article XIX.9 §2 stipule que si le consommateur a demandé un plan de remboursement dans le délai visé au premier paragraphe, aucune autre mesure ou acte de recouvrement amiable ne peut être pris avant qu'une décision n'ait été prise sur cette demande. De même, les §§ 3 et 4 font référence à une « décision » dans le cas d'une demande de médiation de dettes ou d'une contestation motivée de dettes. La CCS Consommation demande une clarification, par exemple dans l'exposé des motifs, quant au type de décision dont il s'agit. Une décision de justice ? Une décision entre parties ?

En ce qui concerne le §3 de l'article XIX.9 et la demande de médiation de dettes qu'un consommateur a initiée auprès d'un médiateur de dettes, la CCS Consommation estime opportun de préciser de quel médiateur de dettes il s'agit. À l'amiable ou judiciaire ? En outre, ce §3 stipule que le consommateur doit informer immédiatement l'agent de recouvrement de sa demande de médiation de dettes, des coordonnées du médiateur et de la décision prise. La CCS Consommation demande quelle sanction est prévue si le consommateur s'en abstient. Les sanctions prévues à l'article 11 de l'avant-projet de loi (notamment une sanction de niveau 2) sont-elles applicables ?

## 9 Entrée en vigueur

La CCS Consommation note que l'avant-projet de loi prévoit l'application des nouvelles règles aux contrats en cours. **Les membres représentant la production, la distribution et les classes moyennes** notent que l'application aux contrats actuels créerait une incertitude juridique. Par exemple, des questions se posent quant à l'application rétroactive de la condition d'accord préalable pour le canal de communication du premier rappel gratuit. Selon ces membres, les nouvelles règles ne devraient donc s'appliquer qu'aux contrats conclus après leur entrée en vigueur.

**Les membres représentant la production, la distribution et les classes moyennes** soulignent les implications pratiques que cet avant-projet de loi aurait pour les entreprises. En particulier, l'introduction d'un premier rappel gratuit, d'un délai d'attente et du plafonnement des intérêts de retard posera des problèmes techniques, administratifs et comptables. Les entreprises doivent disposer d'un délai suffisant pour adapter leurs méthodes de travail à la nouvelle législation. La CCS Consommation est donc demandeuse d'une période de transition de 6 mois après la publication au Moniteur belge.