

DROIT DE LA CONSOMMATION

■ La nouvelle loi concerne toute dette à l'égard d'une entreprise et quelle qu'en soit la raison. Précisions.



Guillaume Schultz
Assistant à l'Université
Saint-Louis - Bruxelles
Avocat au barreau de Bruxelles

Toute dette est visée : factures, tickets de transport, frais de stationnement impayés...

Le consommateur en retard de paiement est désormais mieux protégé



Le 23 mai 2023 était publiée au Moniteur belge une loi qui insère dans le Code de droit économique un livre XIX visant à mieux protéger le consommateur en situation de retard de paiement à l'égard d'une entreprise. Toute dette est concernée : factures, tickets de transport, frais de stationnement impayés... Et quelle qu'en soit la raison : oubli, absence prolongée du domicile, non-réception de la facture, nécessité de disposer d'un délai de paiement...

Ces règles seront applicables aux contrats conclus à partir du 1^{er} septembre 2023. À compter du 1^{er} décembre 2023, elles s'appliqueront également aux contrats en cours et par conséquent à toute dette échue et impayée à partir du 1^{er} décembre 2023, même si cette dette résulte d'un contrat conclu avant cette date.

1 Un premier rappel gratuit et strictement encadré

En l'absence de paiement dans le délai prévu, il n'est pas rare qu'une indemnité soit automatiquement appliquée, en plus du montant principal de la dette. Un simple oubli peut donc coûter cher. C'est pourquoi, la nouvelle loi impose à l'entreprise d'envoyer au consommateur un premier rappel gratuit (par courrier ou par voie électronique). Le consommateur dispose ensuite d'un délai de 14 jours calendrier pour s'acquitter de sa dette sans devoir subir les conséquences de son retard. En effet, durant cette période de 14 jours, aucun frais, indemnité ou intérêt ne peut être réclamé. Une exception est toutefois prévue pour les contrats portant sur la livraison régulière de biens ou de services (contrats d'énergie, de téléphonie...) où il est prévu que seuls les rappels pour non-paiement de trois échéances au cours d'une année calendrier seront gratuits. Le coût des rappels supplémentaires ne peut excéder 7,50 euros (+ les frais postaux). Attention, le

délai de 14 jours commence à courir le 3^e jour ouvrable qui suit l'envoi par la poste. En cas d'envoi électronique, ce délai commence à courir le jour calendrier qui suit celui de l'envoi du rappel.

2 Les mentions obligatoires

Ce premier rappel devra obligatoirement contenir les mentions suivantes : 1) le montant restant dû en principal et le montant de l'indemnité qui sera réclamée en cas de non-paiement dans les 14 jours ; 2) le nom, la dénomination et le numéro d'identification (à la Banque Carrefour des entreprises) de l'entreprise créancière ; 3) la description précise (un numéro de référence ou de facture ne suffit pas) du produit qui a donné naissance à la dette et la date d'exigibilité de celle-ci ; 4) le délai dans lequel la dette doit être payée avant que toute indemnité soit réclamée.

Le consommateur disposera ainsi des informations nécessaires pour identifier sa dette, la payer ou éventuellement la contester.

3 Des indemnités plafonnées

Si à l'échéance du délai de 14 jours, le consommateur ne s'est pas exécuté, une indemnité pourra lui être réclamée à condition que les formalités décrites ci-dessus aient été respectées et qu'une telle indemnité soit prévue dans les conditions générales de l'entreprise (acceptées par le consommateur). Il est donc conseillé aux entreprises de revoir leurs conditions générales...

L'indemnité est, le plus souvent, une somme forfaitaire destinée à indemniser l'entreprise des frais qu'elle expose pour recouvrer sa créance et pour le retard de paiement subi. Le montant de cette indemnité est plafonné par la loi. Pour les dettes inférieures ou égales à 150 euros, elle est

de maximum 20 euros. Pour les dettes comprises entre 150,01 et 500 euros, elle ne pourra dépasser la somme de 30 euros augmentée de 10 % du montant dû sur cette même tranche. Par exemple, pour une dette de 250 euros, l'indemnité ne pourra dépasser 40 euros (= 30 euros + 10 % de 100 euros (250 euros - 150 euros)).

Enfin, pour les dettes supérieures à 500 euros, l'indemnité est de maximum 65 euros augmentés de 5 % sur la tranche supérieure à 500 euros et ce, sans pouvoir dépasser 2000 euros. Par exemple, pour une dette de 1000 euros, l'indemnité forfaitaire est de maximum 90 euros (= 65 euros + 5 % de 500 euros (1000 euros - 500 euros)).

4 En cas de contestation

Si vous n'êtes pas d'accord avec le montant qui est vous est réclamé, l'entreprise devra, sur simple demande, vous fournir, sans délai, toutes les pièces justificatives de la dette et toutes les informations sur la manière de la contester.

5 Que faire en cas de litige ?

Le respect de l'application des règles relatives à la protection des consommateurs est contrôlé par la direction générale de l'Inspection économique. Vous pouvez lui signaler toute pratique commerciale illégale ou déloyale en vous adressant au Point de contact en ligne (<https://meldpunt.belgie.be/meldpunt/fr/bienvenue>). Il existe également un Service de médiation pour le consommateur qui peut vous aider à régler votre litige à l'amiable. Pour y recourir, vous devez avoir tenté au préalable un arrangement amiable (par écrit) avec l'entreprise (<http://www.mediation-consummateurbel.be>).