

Consommation

Les bons réflexes face à la faillite



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

■ Que faire lorsqu'on commande une cuisine et que le professionnel ne livre jamais les meubles? Rappel des règles.

Déplacements limités, "télétravail obligé", "sorties au restaurant terminées" ne riment-ils pas avec (risque d') insolvabilité? Alors que les annonces de fermetures et de faillites foisonnent, il n'est pas inutile de rappeler aux consommateurs les bons réflexes en la matière!

Lorsqu'on commande une cuisine, une salle de bains ou encore un dressing sur mesure, il peut malheureusement arriver que le professionnel ne donne plus de nouvelles et ne livre jamais le bien.

1 La faillite? La mission du curateur?

La procédure de faillite est régulée, en droit belge, par le livre XX du Code de droit économique. Lorsqu'une entreprise est déclarée en faillite, elle est obligée de cesser ses activités. Un curateur est désigné. La mission de ce dernier est de vendre les actifs de l'entreprise en faillite (la marchandise en stock, les véhicules de société, les biens immobiliers...) afin de rembourser les créanciers du failli, c'est-à-dire les personnes à qui l'entreprise en faillite doit encore de l'argent.

2 Comment savoir si une entreprise est en faillite?

Le meilleur réflexe est de consulter le site Internet de la Banque-Carrefour des entreprises (BCE)⁽¹⁾. Entrez-y le nom de l'entreprise dans la barre de recherche. Une fois arrivé sur la page de l'entreprise concernée, rendez-vous à la rubrique "Situation juridique". En cas de faillite, vous pourrez y lire "Ouverture de la faillite" suivi de la date. Vous y trouverez également le nom du curateur qui devient la personne de contact de l'entreprise en faillite.

3 Comment récupérer son dû?

À tout le moins si le bien commandé a été entièrement payé par le consommateur, il en est légalement le propriétaire. Le consommateur prendra ainsi contact avec le curateur en veillant à lui fournir le bon de commande et la preuve du paiement. Si le bien commandé est identifié dans le stock de l'entreprise et que le curateur parvient à déterminer qu'il était destiné au consommateur (emballage à son nom, par exemple), il lui sera restitué. À défaut, le consommateur sera titulaire d'une créance (le prix du bien commandé) à l'encontre de l'entreprise en faillite. Même chose si un acompte a été payé. Le consommateur devra alors déclarer l'existence de sa



Et si le consommateur a fait réparer sa montre ou sa voiture chez un commerçant tombé entre-temps en faillite?

créance en ligne auprès du Registre central de solvabilité⁽²⁾ ou par un courrier recommandé adressé au curateur⁽³⁾. Cependant, il est peu probable que le consommateur récupère son argent. En effet, les "simples" clients se retrouvent le plus souvent en bas de la liste des créanciers de l'entreprise en faillite et ne seront donc remboursés qu'après les créanciers dits privilégiés (fisc, ONSS, travailleurs du failli, créanciers hypothécaires, etc.).

4 Paiement par carte de crédit: une meilleure protection!

Le consommateur récupérera plus facilement son argent si les biens commandés en ligne ou dans un magasin traditionnel ont été payés par carte de crédit (comme Visa, Mastercard ou American Express). En effet, grâce au système appelé *Charge back*, le consommateur pourra contester le paiement et en demander le remboursement auprès de l'émetteur de sa carte de crédit. Pour ce faire, il devra remplir un formulaire de contestation⁽⁴⁾ en veillant à y annexer la preuve de la commande et de son paiement intégral. Attention que le consommateur devra également fournir la preuve qu'il a préalablement pris contact avec le curateur afin de récupérer le montant en question (par une déclaration de créance, comme expliqué au point 3) et que cette demande n'a pas abouti. Le consommateur introduira sa contestation le plus rapidement possible bien qu'il soit encore possible de recourir à ce service après réception de son relevé mensuel de dépenses. La période de contestation est fixée dans les conditions générales de l'émetteur de la carte de crédit. Par exemple, chez Visa et Mastercard, le délai est de trois mois après la commande. La procédure *Charge back* existe aussi avec le système de paiement PayPal. En revanche, l'utilisation d'une carte de débit ordinaire (Bancontact) n'offre pas un tel service. Le consommateur devra alors se rabattre sur la procédure "classique" décrite au point 3.

5 Garantie de deux ans et faillite du vendeur

Le Code civil prévoit que le consommateur dispose de deux ans pour demander au vendeur la réparation ou le remplacement d'un bien présentant un défaut. En cas de faillite du vendeur, cette garantie légale disparaît. De plus, il est assez rare que l'éventuel repreneur de l'entreprise en faillite reprenne les engagements du vendeur initial comme la garantie légale. La solution serait alors de prendre contact directement avec le fabricant du bien. Ce dernier pourrait offrir au consommateur une garantie "d'usine" qui lui permettrait d'obtenir une réparation ou un remplacement gratuit du bien.

6 Bien en réparation et faillite

Il se peut que le consommateur ait mis un bien (une montre, une voiture, des chaussures...) en réparation chez un commerçant tombé entre-temps en faillite. Ces biens appartiennent au consommateur et ne font pas partie des actifs de l'entreprise en faillite. Il s'agit de contacter le curateur afin de récupérer les biens en question⁽⁵⁾.

→ 1) <https://kbopub.economie.fgov.be/kbopub/zoek-naamfonetischform.html>

→ 2) <https://www.regsol.be/>

→ 3) Un modèle de courrier est disponible sur le site du SPF économie: <https://economie.fgov.be/fr/themes/protection-des-consommateurs/faire-valoir-ses-droits/achats/problemes-de-facture/problemes-specifiques/entreprise-en-faillite-et>

→ 4) Rendez-vous sur le site Internet de l'émetteur de votre carte de crédit.

→ 5) Un modèle de courrier est disponible sur le site du SPF économie: <https://economie.fgov.be/fr/themes/protection-des-consommateurs/faire-valoir-ses-droits/achats/problemes-de-facture/problemes-specifiques/entreprise-en-faillite-et>