

Retards de paiement de consommateurs (B2C)

Suivez bien, à partir du 01/09/2023, ce plan étape par étape lors de la récupération de factures en retard ou impayées d'un consommateur conformément aux nouvelles règles du Code de droit économique.

a. Contexte

Le législateur souhaite offrir un niveau de protection élevé aux consommateurs lorsqu'ils se trouvent en situation de retard de paiement et impose pour cette raison, un certain nombre d'obligations aux entreprises en matière de recouvrement amiable de dettes impayées des consommateurs. Le non-respect de ces obligations est passible de sanctions sévères, notamment des amendes.

L'entreprise sera toujours en droit de réclamer une indemnisation en cas de retard de paiement, le recouvrement des créances se fera donc dans un cadre plus strict afin d'éviter les excès et les abus.

Les entreprises sont désormais tenues d'envoyer un premier rappel gratuit et d'attendre quatorze jours avant d'appliquer toute sanction pour retard de paiement. Les règles régissant l'activité de recouvrement amiable par des tiers (agences de recouvrement et huissiers de justice) sont également renforcées.

La nouvelle législation figure dans le livre XIX du Code de droit économique.

Il se peut que vous soyez obligés d'adapter vos conditions générales de vente.

b. Champ d'application

La loi s'applique à tout retard de paiement d'une dette d'un consommateur à une entreprise (contexte B2C) et impose des règles pour le recouvrement amiable par l'entreprise.

Retard de paiement => Le délai de paiement contractuel ou légal a été dépassé (par exemple la date d'échéance d'une facture) sans que le paiement ne soit effectué.

Recouvrement amiable => Tous les moyens possibles pour inciter le consommateur à payer de manière 'extrajudiciaire', par exemple une lettre de rappel, une mise en demeure, un contact téléphonique, un courriel, un SMS, une visite à domicile, les réseaux sociaux... dans le but d'inciter le consommateur à s'acquitter de sa dette.

La nouvelle législation ne s'applique donc pas aux recouvrements entre entreprises (contexte B2B).

Pour les recouvrements entre entreprises, des règles plus souples restent d'application (loi sur les retards de paiement dans les transactions commerciales). Les entreprises peuvent toujours

décider elles-mêmes des taux d'intérêt et indemnités qu'elles imposent. Il n'y a pas de limite maximale. La mise en demeure préalable n'est également pas obligatoire (mais recommandée)

c. Plan étape par étape pour le recouvrement à l'amiable

1. Vérifier si la date d'échéance est effectivement dépassée

Il n'y a retard de paiement/recouvrement que lorsque la dette n'a pas été payée en partie ou en totalité à la date d'échéance, c'est-à-dire lorsque le délai de paiement contractuel ou légal a été dépassé. La raison du non-paiement n'a pas d'importance. Il peut s'agir d'un oubli, d'une absence prolongée du domicile, de la non-réception d'une facture, d'un besoin d'éclaircissements supplémentaires, d'un manque de fonds ou d'une mauvaise volonté / mauvaise foi pertinente.

Avant de procéder au recouvrement, vérifiez si la date d'échéance a effectivement été renforcée et non prolongée.

2. Une clause indemnitaire est-elle d'application ?

Si vous souhaitez facturer une indemnisation pour un retard de paiement (par exemple un montant forfaitaire et/ou des intérêts de retard), cela doit être **expressément prévu dans une clause** de vos conditions générales ou dans le contrat avec le consommateur.

Ce qui est nouveau en revanche, c'est que le montant des indemnités sera plafonné.

- L'**intérêt de retard** ne peut 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.

Actuellement, il ne peut donc pas dépasser 12 % du montant dû.

- L'**indemnité forfaitaire** sera désormais limitée comme suit :

Montant impayé	Indemnité forfaitaire maximale
≤ € 150	€ 20
€ 150,01 - € 500	€ 30 + 10% du montant impayé
> € 500	€ 65 + 5 % du montant impayé (Jusqu'à un maximum de € 2.000)

Explication : pour une dette de € 1.000, par exemple, l'indemnité forfaitaire ne peut pas dépasser € 90.

Les clauses d'un montant supérieur sont désormais interdites et sont considérées comme non écrites (lire : non applicable). Le consommateur ne devra donc pas les payer dans ce cas.

Des indemnités dépassant ces montants maximaux, ni aucunes autres indemnisations, ne peuvent donc être réclamées au consommateur.

Si vous ne respectez pas cette règle, vous ne pourrez réclamer, en plus du solde dû, que des intérêts de retard égaux aux intérêts légaux en matière civile. Ceux-ci sont généralement beaucoup plus bas.

Les montants d'indemnisation susvisés peuvent être indexés tous les quatre ans par le ministère sur la base de l'indice des prix à la consommation.

3. Envoi d'un "premier rappel" gratuit

Si le consommateur n'a pas payé sa dette à la date d'échéance, vous devrez d'abord lui envoyer un rappel écrit et gratuit.

Obligatoire : le premier rappel gratuit est désormais obligatoire. Cela signifie qu'en tant qu'entreprise, pour pouvoir réclamer ces montants, vous devez d'abord effectuer le rappel écrit gratuit. Il n'est pas clair si le rappel est également obligatoire lorsque vous recouvrez uniquement la dette impayée sans aucune indemnisation, mais il est recommandé de le faire.

Gratuit : aucun frais ne pourra être facturé pour ce premier rappel (cela signifie pas de frais de rappel, de frais d'envoi, etc.)

Par écrit : le rappel est rédigé sur un « support durable » tel que du papier ou, dans un environnement numérique, un courrier électronique reçu par le destinataire ou un document électronique stocké sur un dispositif de stockage ou joint à un courrier électronique reçu par le destinataire, un SMS, ...

Contenu : le rappel doit contenir au minimum les informations suivantes :

- Solde dû
- Le montant de la clause indemnitaire qui sera exigée en cas de non-paiement dans les 14 jours
- Nom et numéro d'entreprise de votre entreprise
- Description du produit à l'origine de la dette*
- Date de paiement de la dette
- Le délai dans lequel le paiement doit être effectué avant que les frais ne soient facturés (minimum 14 jours)

* Il ne suffit pas, par exemple, de communiquer uniquement un numéro de référence ou de facture. Le consommateur doit recevoir une description suffisamment claire lui permettant de savoir de quel produit ou de quel service acheté il s'agit.

Exception : lors de la fourniture régulière de biens et de services à un consommateur, seuls les rappels pour non-paiement de trois échéances sont gratuits pendant un an. À partir du quatrième retard de paiement, l'entreprise peut facturer des frais de rappel, mais ceux-ci ne peuvent excéder € 7,50 + frais de port.

Pensez dans ce cas à envisager un service sous la forme d'un d'abonnement.

4. Respectez le délai d'attente de 14 jours

Après le rappel, débute un délai de 14 jours calendriers pendant lesquels aucun frais, indemnité ou intérêt ne peut être réclamé, aucune autre mesure de recouvrement ne pourra également être prise. Ce délai d'attente est obligatoire.

Envoi postal : les quatorze jours commencent le 3ème jour ouvrable après l'expédition au consommateur.

En cas de transmission électronique, le délai commence à compter le jour calendrier suivant le jour de l'expédition.

L'entreprise doit pouvoir justifier que ce premier rappel gratuit a bien été envoyé et que le délai de quatorze jours calendrier a été respecté. Il appartient donc à votre entreprise d'apporter la preuve que le consommateur a bien reçu la facture. Toutefois, vous n'avez pas à prouver que le consommateur a reçu le rappel, mais que vous l'avez bien envoyé.

Toute clause de vos conditions générales ou du contrat avec le consommateur qui dispense votre entreprise des présentes conditions formelles (envoi du 1er rappel et respect du délai d'attente) est nulle et interdite.

5. Le consommateur ne paie toujours pas ? Appliquez une indemnisation !

Si le consommateur n'a pas (encore) payé après le rappel et l'expiration du délai d'attente, vous pouvez appliquer la clause indemnitaire (c'est-à-dire les intérêts de retard et/ou l'indemnité forfaitaire, dans la mesure où ils répondent à la prescription légale).

Il n'est toutefois pas possible de réclamer d'autres indemnisations que la clause indemnitaire ou les intérêts de retard.

Une PME peut faire (re)courir les intérêts de retard à partir du jour calendrier suivant le jour où le rappel a été envoyé au consommateur.

Une entreprise qui n'est pas une PME ne peut faire courir les intérêts de retard qu'après l'expiration du délai de quatorze jours.

Enfin, vous êtes tenu de fournir toutes les pièces justificatives de la dette et toutes les informations nécessaires sur la contestabilité de la dette, à la demande du consommateur.

Si un consommateur demande un plan d'apurement ou un règlement collectif de la dette, aucune autre mesure de recouvrement ne pourra être prise jusqu'à ce qu'une décision soit communiquée à cet égard.

6. Sanctions en cas de non-respect

Il ne peut être dérogé à ces dispositions légales. En cas de non-respect des formalités, le consommateur est automatiquement dispensé de plein droit du paiement de la clause indemnitaire. Des intérêts de retard ou des indemnités forfaitaires ne peuvent plus être exigés.

Les infractions à la législation précitée sont sanctionnées pénalement d'une amende de **€ 26 à € 10.000 ou de 4 % du chiffre d'affaires annuel total** du dernier exercice clos, le montant le plus élevé étant retenu.

Les avantages financiers obtenus résultant d'une infraction peuvent être confisqués.

Ce qui pourrait entraîner que vous soyez exposé à d'autres contrôles et sanctions de la part de l'inspection économique.

d. Entrée en vigueur

La législation entre en vigueur le 1er septembre 2023 et s'applique aux accords (ventes, transactions) conclus à partir de cette date.

À partir du 1er décembre 2023, la loi s'appliquera aux contrats conclus avant l'entrée en vigueur de la loi mais dont la dette expire après son entrée en vigueur.