

Question écrite au Vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieurs sur « La limitation des frais de rappel » - 9/6/2017

Votre collègue Alexander De Croo a récemment présenté un paquet de mesures en comité ministériel mais doit encore passer l'étape du Conseil d'État. L'une d'elle m'intéresse particulièrement, la limitation des frais de rappel pour des factures impayées à 10 euros maximum. Si cette mesure ne concerne que les télécoms, c'est un signal positif pour la protection des consommateurs. Parallèlement, fin février 2017, la presse relayait les mesures prises en vue de limiter ces frais de manière plus générale. Le Conseil de la consommation a été sollicité par vos services et a rendu ses premiers avis. Une réunion pour dégager davantage de pistes concrètes devait avoir lieu début mars. Il s'agit d'une question fondamentale de protection des consommateurs pour laquelle j'ai déposé deux propositions de loi depuis le début de la présente mandature. 1. Dans ce difficile équilibre entre droits et obligations des consommateurs et des entreprises, quelle est l'évolution des négociations? 2. La réunion prévue début mars a-t-elle eu lieu? Qu'en est-il ressorti? Des pistes concrètes ont-elles pu être déposées sur la table? Quelles ont été les réactions des parties prenantes aux négociations? 3. Pourquoi votre collègue Alexander De Croo a-t-il réussi à plafonner très clairement les frais de rappel pour les télécoms alors que vous éprouvez des difficultés à mettre tout le monde d'accord? Quels éléments explique cette différence de résultats?

Réponse du Ministre :

1. et 2. Le Conseil de la consommation a continué la concertation et a émis son avis le 11 mai 2017. Toutefois, les représentants des organisations de consommateurs, et les représentants des entreprises n'ont pas pu parvenir à un avis unanime. L'avis est disponible sur le site web du SPF Économie : http://economie.fgov.be/fr/binaries/508_tcm326-283343.pdf. Les représentants des organisations de consommateurs souhaitent un plafonnement tant des intérêts de retard que de l'indemnité forfaitaire en cas de paiement tardif ou en cas de non-paiement. Les représentants de la production ont notamment objecté que fixer de tels maxima ne peut jamais avoir pour conséquence d'empêcher les entreprises, qui peuvent prouver subir un dommage plus élevé en raison du non-paiement, de demander une indemnité plus élevée. Les représentants des entreprises font remarquer que le défaut de paiement est une cause importante de difficultés financières d'entreprises et que les entreprises doivent être protégées contre le défaut de paiement, surtout parce qu'il s'agit dans de nombreux cas de factures incontestées. Ils demandent que les entreprises, en cas d'absence de disposition contractuelle, aient en tout cas le droit à un intérêt de retard minimal et à une indemnité forfaitaire minimale, à l'instar de ce qui est prévu dans la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales. Ils demandent également que la procédure pour le recouvrement de factures incontestées, comme elle existe actuellement entre entreprises, puisse également être appliquée vis-à-vis des consommateurs. Le Conseil de la Consommation était unanime quant au fait que la problématique des clauses pénales excessives se pose surtout lorsque l'on a recours à des parties externes (huissiers de justice, avocats et bureaux de recouvrement). Le Conseil a fait remarquer que les pratiques des bureaux de recouvrement sont beaucoup moins problématiques depuis la loi du 20 décembre 2002 relative au recouvrement amiable des dettes du consommateur. Les organisations de consommateurs ont demandé de permettre également explicitement au SPF Économie de contrôler les huissiers de justice et les avocats. 3. Le projet de loi du ministre qui a les télécommunications dans ses attributions concerne un seul secteur particulier, avec un nombre limité d'entreprises ayant des activités et caractéristiques communes. Une extension et une généralisation automatique à tous les secteurs économiques envisageables sont d'une autre nature: le dommage qui peut être subi du fait d'un paiement tardif ou d'un défaut de paiement peut varier fortement d'un secteur à l'autre, il peut s'agir de petites entreprises ou d'entreprises multinationales, les montants

des créances peuvent être très différents. Trouver un équilibre global entre la protection du consommateur et le droit au paiement est important.