

Service des Litiges

Décision R2025-231

Madame X / Fournisseur Y

Objet de la plainte

Madame X, la plaignante, représentée par InforGazElec, ci-après « IGE », sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur l'application par le fournisseur Y des articles 25 sexies et 25 duodecies de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale (ci-après « ordonnance électricité ») et leurs équivalents en gaz, les articles 20 quater et 20 novies de l'ordonnance du 1^e avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale (ci-après « ordonnance gaz »).

Exposé des faits

La plaignante est titulaire d'un contrat de fourniture de gaz et d'électricité auprès du fournisseur Y. En raison de difficultés financières, elle a accumulé un arriéré de paiement.

Le 26 mars 2025, elle obtient le statut de cliente protégée.

Par la suite, le 21 août 2025, un plan d'apurement est négocié avec le partenaire de recouvrement du fournisseur, l'étude d'huissiers XYZ, prévoyant un étalement sur 60 mois.

Ce plan prévoit l'imputation d'un montant de 255,68 euros à titre d'intérêts et précise que le solde dû sera majoré d'intérêts supplémentaires jusqu'au règlement intégral de la dette.

Entre août et septembre 2025, la plaignante, assistée par InforGazElec, conteste l'application de ces intérêts.

Faute de réponse satisfaisante, elle saisit le Service des litiges.

Au 10 novembre 2025, le montant total des intérêts réclamés s'élève à 547,62 euros.

Position de la plaignante

La plaignante demande que les intérêts réclamés soient limités au plafond légal de 55 €, et que tout intérêt postérieur à l'octroi du statut de cliente protégée soit supprimé.

En effet, celle-ci conteste la facturation d'intérêts dans le cadre d'un plan d'apurement négocié avec le fournisseur d'énergie, après l'octroi du statut de cliente protégée. Elle invoque l'article 25 sexies, §2 de l'ordonnance électricité, qui limite les frais de recouvrement, incluant les intérêts contractuels, à un plafond de 55 € par contrat de fourniture.

La plaignante souligne également que, conformément à la jurisprudence du Service des litiges, les intérêts ne peuvent être comptabilisés que pour la période antérieure à l'octroi du statut de client

protégé. Durant la période de protection, aucun intérêt supplémentaire ne peut être réclamé, le client protégé devant pouvoir se rétablir financièrement.

De plus, selon la plaignante, le montant total des intérêts doit être intégré dans le plan d'apurement et ne plus augmenter par la suite, afin de garantir au consommateur une situation de compte claire et figée au moment de la conclusion du plan.

Position du fournisseur Y

Le fournisseur Y distingue clairement les frais de recouvrement, plafonnés à 55 € par énergie et par année, des intérêts de retard, qui, selon elle, ne sont pas soumis à ce plafond, notamment dans le cadre de l'intervention d'un huissier.

Selon le fournisseur Y, les intérêts de retard ont pour vocation de compenser la perte financière subie en cas de non-paiement, c'est-à-dire le manque à gagner lié à l'absence de trésorerie ainsi que l'impact de l'inflation sur la valeur du montant dû. À l'inverse, les frais de recouvrement sont destinés à couvrir les démarches et dépenses effectivement engagées pour récupérer la créance (courriers, relances, intervention d'un tiers, etc.).

Le fournisseur Y souligne également que l'obtention du statut de client protégé, spécifique à Bruxelles, a pour effet de geler la dette et d'interdire toute saisine du juge de paix pendant la période de protection, imposant au fournisseur un plan d'apurement pouvant aller jusqu'à cinq ans. Cette situation prive, selon eux, les fournisseurs d'énergie de moyens juridiques efficaces pour accélérer le recouvrement de leur créance et affecte leur trésorerie, alors même qu'ils doivent continuer à assurer le service sans garantie de paiement rapide.

Sur le plan juridique, le fournisseur Y s'oppose fermement à l'idée que les intérêts de retard puissent être inclus dans le plafond de 55 €, estimant que cela va à l'encontre des dispositions du Code de droit économique (Livre XIX) ainsi que de l'esprit de l'ordonnance. D'après leur analyse, après l'octroi du statut de client protégé ou la saisine du juge de paix, les intérêts contractuels de retard doivent continuer à courir sans être plafonnés, ces intérêts ayant pour objet de réparer le préjudice causé par le retard de paiement.

Le fournisseur Y critique en outre la décision du Service des litiges (R2019-056) qui limite la perception des intérêts de retard à la seule période antérieure à l'octroi du statut de client protégé. Selon le fournisseur Y, cette décision va au-delà du texte légal et introduit une discrimination injustifiée à l'encontre des fournisseurs d'énergie actifs à Bruxelles, par rapport à d'autres acteurs du secteur public ou à d'autres régions.

En outre, le fournisseur Y fait valoir que ses conditions générales (points 6.6. et 6.7.), acceptées par le client lors de la souscription, prévoient explicitement l'application d'intérêts de retard en cas de non-paiement des factures à l'échéance. Ces conditions stipulent que tout montant impayé portera automatiquement intérêt, conformément au taux légal ou contractuel prévu, sans préjudice de l'application de frais de recouvrement éventuels.

En conclusion, le fournisseur Y maintient la réclamation des intérêts légaux de 547,82 €, considérant que le plafonnement des frais de recouvrement ne s'applique pas aux intérêts de retard, lesquels restent dus

conformément à la législation en vigueur ainsi qu'aux conditions générales contractuelles du fournisseur.

Recevabilité

L'article 30 novies, §1^{er}, de l'ordonnance du 19 juillet 2001 de la Région de Bruxelles-Capitale relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale prévoit que :

« 1er. - Il est créé, au sein de Brugel, un "Service des litiges" qui statue sur les plaintes :

1° concernant l'application de la présente ordonnance, de ses arrêtés d'exécution et du MIG en vigueur ;

2° concernant l'application de l'ordonnance du 1er avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale, concernant des redevances de voiries en matière de gaz et d'électricité et portant modification de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capital, de ses arrêtés d'exécution et du MIG en vigueur ;

3° relatives au fonctionnement des marchés du gaz et de l'électricité ;

4° ayant trait aux activités d'un fournisseur, d'un fournisseur de service de flexibilité, d'un gestionnaire de réseau ou d'un intermédiaire ou de toute entreprise active dans le domaine de l'électricité et/ou du gaz ;

5° relatives à l'octroi d'une aide financière dans le cadre du programme d'exécution visé à l'article 24, § 2 ;

6° concernant les plaintes relatives au réseau de traction ferroviaire régional et au réseau de gares.

Le Service des litiges n'est pas compétent pour statuer sur les plaintes contre les décisions de Brugel. »

Il ressort de cet article que le Service des litiges est compétent pour statuer sur des plaintes relatives aux ordonnances gaz et électricité.

La plainte a pour objet la question du plafonnement des intérêts et frais à 55 €, visée aux articles 25 sexies et 25 duodecies de l'ordonnance électricité et les articles 20 quater et 20 novies de l'ordonnance gaz.

La plainte est dès lors recevable.

Examen du fond

1. Application du plafond de 55 € aux dettes des clients protégés

L'article 25 sexies, § 2 de l'ordonnance électricité, et son équivalent en gaz¹, disposent que :

« § 2. Conformément à l'article 5 de la loi du 20 décembre 2002 relatif au recouvrement amiable des dettes du consommateur, aucune indemnité autre que les montants convenus dans le contrat ne peut être demandée au consommateur.

Pour autant qu'elles aient été contractuellement fixées, aucune somme autre que celles indiquées ci-dessous ne peut être réclamée au consommateur :

¹ Article 20 quater, § 1 de l'ordonnance gaz.

1° tous frais de recouvrement pour impayés ne peuvent excéder 7,50 euros pour un rappel et 15 euros pour la mise en demeure, étant entendu que **les frais totaux de recouvrement et administratifs ne pourront excéder la somme de 55 euros par contrat de fourniture.** Le Gouvernement peut adapter ces montants forfaitaires en tenant compte de l'indice des prix à la consommation. Pour l'application du présent point :

a) le plafond de 55 euros s'applique pendant la procédure de recouvrement amiable, dès l'envoi du premier rappel de paiement, et **prend fin lors du paiement intégral de la dette** ou lors de la saisine du juge de paix ;

b) on entend par " frais totaux de recouvrement et administratifs " : les frais de rappel, de mise en demeure, d'**intérêt contractuel de retard**, de clause pénale **ou d'un tiers qui exerce une activité de recouvrement amiable des dettes** ;

2° le solde restant dû ;

(...) » (nous soulignons).

Cette disposition vise la procédure de recouvrement amiable des dettes d'électricité et de gaz. Il en résulte que les frais totaux de recouvrement et administratifs ne peuvent dépasser le plafond de 55 euros par contrat de fourniture.

Le législateur bruxellois a entendu prévoir des mesures pour pallier au risque d'endettement du consommateur, comme en témoignent les travaux préparatoires des ordonnances :

« Diminuer et gérer les situations d'endettement des consommateurs qui ne sont pas en situation de précarité afin d'assurer la clarification de la situation d'endettement » ;

« Gérer les situations d'endettements des consommateurs en situation de précarité (...) **qualifiés de « protégés »** et bénéfici(ent) d'une protection accrue »².

En 2011, les travaux parlementaires³ ayant accompagné la modification de l'ordonnance ainsi que l'introduction du deuxième paragraphe de l'article 25 sexies (instaurant le plafond de 55 €) poursuivaient ce même objectif :

« d'améliorer la protection des clients finals ; d'améliorer les mesures de protection sociale » (p.2) ;

« Les sommes qui pourront être réclamées par les fournisseurs aux **ménages en difficulté de paiement** sont strictement limitées (voir à ce sujet l'article 25sexies, § 2 de l'ordonnance électricité) » (p.8) ;

« L'établissement d'une liste des sommes qui pourront être réclamées a pour objectif de limiter les sommes que les fournisseurs pourront réclamer aux ménages. En effet, il a été constaté dans le passé que **certains fournisseurs réclamaient des frais administratifs exorbitants**, des frais de caution disproportionnés **ou d'autres frais de recouvrement déraisonnables**. Le présent

² Doc. Parl. bruxellois, A-308/1 – 2006/2007, p. 6.

³ Doc. Parl. bruxellois, A-201/1 – 2010/2011.

paragraphe a pour objet de limiter les sommes qui peuvent être réclamées et apporte plus de sécurité juridique aux différents acteurs du marché » (p.33).

Ainsi, il résulte de ces premiers développements que :

- il existe un plafond de 55 € ;
- ce plafond a pour but d'éviter l'endettement de ménages en situation de précarité ;
- ce plafond s'applique ainsi aux clients protégés.

En ce sens, le législateur a voulu expressément gérer les situations d'endettements des consommateurs en situation de précarité, qualifiés de « protégés », et qui bénéficient d'une protection accrue⁴ ; et limiter les frais pour ceux-ci.

Par ailleurs, l'article 25 sexies, §2 a) précité précise que :

*« le plafond de 55 euros s'applique pendant la procédure de recouvrement amiable, dès l'envoi du premier rappel de paiement, et **prend fin lors du paiement intégral de la dette ou lors de la saisine du juge de paix** ».*

Il résulte de cette disposition que le plafond de 55 € continue de s'appliquer pendant le paiement de la dette, tant que le recouvrement reste amiable (absence de saisine du Juge de paix sur la dette) et que le paiement est intégral.

L'article ne prévoit que deux « événements » entraînant la fin de la phase amiable du recouvrement de la dette et donc de l'application du plafond de 55 € : le paiement intégral de celle-ci ou le saisine du Juge de paix. Il faut dès lors considérer que lors de l'octroi du statut de client protégé, la phase de remboursement est bien amiable.

Cette disposition doit par ailleurs être lue à la lumière de l'esprit du législateur bruxellois : offrir une protection renforcée aux clients vulnérables et aux ménages en situation de précarité, dont font partie les clients protégés.

En l'espèce, le Service des litiges considère dès lors que le fournisseur Y n'est pas fondée à interpréter ces dispositions en ce sens qu'elles ne s'appliqueraient pas aux clients protégés. Le montant des frais de recouvrement de ces derniers doit dès lors être plafonné à 55 euros par contrat. En détournant l'ordonnance de la sorte et en choisissant la voie la plus préjudiciable au client, le fournisseur Y contrevient par ailleurs à son obligation de garantir un niveau élevé de protection à ses clients (article 25 duodecies, alinéa 2, et son équivalent en gaz⁵).

Enfin, dans sa décision R2019-256 le Service des litiges avait déjà énoncé que dans le cadre d'un plan d'apurement lié au statut de client protégé, seuls les intérêts antérieurs à l'octroi du statut peuvent être intégrés dans le plan, aucun intérêt ne pouvant courir pendant la période de protection. Le statut de client protégé vise à permettre un redressement financier du ménage, ce qui implique de stabiliser la dette en évitant de la surcharger ; la poursuite des intérêts pendant la protection viderait ainsi complètement de sa substance l'article 25 sexies § 2 a) précité.

⁴ Doc. Parl. bruxellois, A-308/1 – 2006/2007, *op. cit.*

⁵ Article 20 novies, alinea 2 de l'ordonnance gaz.

2. Application de ce plafond par les sociétés de recouvrement

L'article 25 sexies § 1er, al. 3, de l'ordonnance électricité et son équivalent en gaz⁶ prévoient qu'en cas de cession de créance :

« 2° le cessionnaire reste tenu par les mêmes obligations que le cédant y compris celles imposées dans la présente ordonnance et dans les articles 591, 215° et 628, 25° du Code judiciaire ».

Dès lors, le cessionnaire est tenu de respecter la limitation des frais administratifs et un client peut imposer ce respect à son égard⁷.

De plus, l'article 25 duodecies, al. 2, et son équivalent en gaz⁸, précisent que :

« De plus, les fournisseurs et intermédiaires veillent à garantir un niveau élevé de protection à leurs clients, notamment en ce qui concerne la transparence des conditions contractuelles, l'information générale et les mécanismes de règlement des litiges ».

Les intermédiaires mandatés par les fournisseurs, tels que des huissiers ou société de recouvrement, doivent donc répondre aux obligations prévues dans l'ordonnance au même titre que les fournisseurs.

3. Qualification des intérêts de retard

L'article 25 sexies, § 2 b) de l'ordonnance précitée et son équivalent en gaz disposent que :

*« b) on entend par " frais totaux de recouvrement et administratifs " : les frais de rappel, de mise en demeure, d'**intérêt contractuel de retard**, de clause pénale **ou d'un tiers qui exerce une activité de recouvrement amiable des dettes** ».*

Il résulte de ces dispositions que le législateur bruxellois a expressément choisi de qualifier les intérêts contractuels de retard comme faisant partie du « paquet » plafonné de 55 euros, pour la phase de recouvrement amiable.

A cet égard, le Service des litiges note en effet que l'article 5.206 du code civil, au sujet des intérêts de retard, dispose que :

« Les intérêts moratoires sont les intérêts de retard dus à titre de réparation pour l'exécution tardive d'une obligation de somme ».

L'article 5.240 du code civil, au sujet des intérêts moratoires, prévoit que :

« Sans préjudice de la récupération des frais de recouvrement extrajudiciaire, la réparation due pour le retard dans l'exécution d'une obligation de somme consiste exclusivement dans les

⁶ Article 20 quater, alinea 3, 2° de l'ordonnance gaz.

⁷ Décision de Brugel 20240119-256 relative à la plainte déposée par le Centre XXX concernant les frais de recouvrement imposés par certains fournisseurs, 19/01/2024, en ligne : <https://brugel.brussels/publication/document/decisions/2024/fr/DECISION-256-PLAINT-GEN%C3%89RALE-FRAIS-RECOUVREMENT.pdf>

⁸ Article 20 novies, alinea 2 de l'ordonnance gaz.

*intérêts au taux légal, **sous réserve des exceptions prévues par la loi ou le contrat** (...) ».* (Nous soulignons).

Ainsi, le préjudice découlant du retard de paiement d'une obligation de somme est réparé par l'octroi d'intérêts moratoires, calculés, en principe, au taux légal⁹. Néanmoins, il résulte de cet article que des exceptions à cette règle générale peuvent être prévues dans la législation. C'est spécifiquement le cas des dispositions particulières des ordonnances gaz et électricité. L'article 25 sexies, § 2 de l'ordonnance électricité, et son équivalent en gaz, sont donc bien applicables, y compris en ce que les intérêts de retard sont inclus dans le plafond de 55 euros.

Ainsi, même si en général, les intérêts moratoires sont conceptuellement distincts des frais de recouvrement, le législateur bruxellois a délibérément opté pour une solution de protection renforcée du consommateur en incluant ces intérêts dans le montant plafonné.

Cette qualification spéciale est parfaitement compatible avec l'article 5.240 du code civil, qui admet que la loi aménage le régime des intérêts moratoires, notamment quant à leur montant ou leurs conditions de mise en œuvre. Le fait d'inclure les intérêts de retard dans les frais de recouvrement n'est par ailleurs pas contraire au Code de droit économique dans la mesure où la législation fédérale permet de prévoir des dispositions régionales sectorielles dérogatoires plus protectrice.

Les intérêts contestés en l'espèce sont des intérêts calculés sur le retard du paiement de la dette de la plaignante. Ces intérêts sont imputés par l'huissier mandaté par le fournisseur Y, qui est chargé du recouvrement amiable au nom et pour le compte du fournisseur Y.

Compte tenu du texte de l'ordonnance, il est dès lors certain que les intérêts de retard imputés par l'huissier sont des frais de recouvrement « *d'un tiers qui exerce une activité de recouvrement amiable des dettes* » au sens de l'article 25 sexies, § 2 précité et font donc partie du « *paquet* » plafonné de 55 €.

En l'espèce, il y a dès lors lieu de considérer que le fournisseur Y, par l'intermédiaire de l'huissier XYZ, ne peut facturer des frais qui dépassent le plafond de 55 € au-delà du 26 mars 2025, alors même que la plaignante a le statut de cliente protégée ; puisque :

- les intérêts de retard facturés par l'huissier sont des frais de recouvrement au sens de l'article 25 sexies § 2 b) de l'ordonnance et son équivalent en gaz¹⁰ ;
- ils sont donc soumis au plafond de 55 € ;
- ils s'appliquent par ailleurs pendant la phase de recouvrement amiable de la dette et ce, jusqu'au paiement intégral de la dette, ce qui vise également la situation des clients protégés.

⁹ George, F., Colson, P., Cataldo, A., Fosséprez, B. et Thunis, X., « Chapitre 2 - Le paiement » in *Manuel de droit des obligations*, 1^{re} édition, Bruxelles, Larcier-Intersentia, 2024, p. 864.

¹⁰ Article 20 quater § 1 de l'ordonnance gaz.

4. Articulation avec le code de droit économique

Le fournisseur Y soutient que les dispositions des ordonnances bruxelloises contreviendraient au Code de droit économique et plus particulièrement à son Livre XIX portant sur les dettes des consommateurs et que, partant, elles devraient céder devant les dispositions fédérales.

A cet égard, le Service des litiges rappelle l'arrêt de la Cour constitutionnelle n°101/2013 du 9 juillet 2013 sur la répartition des compétences en matière de protection des consommateurs et les conflits de norme pouvant en résulter. Cet arrêt est très clair, en ce qu'il rappelle que :

« B.4. La réserve de compétence de l'autorité fédérale en matière de protection des consommateurs est inscrite à l'article 6, § 1er, VI, alinéa 4, de la loi spéciale du 8 août 1980 de réformes institutionnelles afin d'assurer la mise en œuvre des principes énoncés à l'alinéa 3 de la même disposition, qui prévoit : « En matière économique, les Régions exercent leurs compétences dans le respect des principes de la libre circulation des personnes, biens, services et capitaux et de la liberté de commerce et d'industrie, ainsi que dans le respect du cadre normatif général de l'union économique et de l'unité monétaire, tel qu'il est établi par ou en vertu de la loi, et par ou en vertu des traités internationaux ».

*Les travaux préparatoires de la loi spéciale du 8 août 1980 de réformes institutionnelles indiquent à cet égard : « La sauvegarde de l'union économique et celle de l'unité monétaire passent également par le respect des normes en matière de marchés publics, de protection du consommateur, d'organisation de l'économie et de plafonds d'aides d'expansion économique aux entreprises. Ces normes restent de la compétence de l'autorité nationale. En ces matières, l'autorité nationale a la compétence de déterminer les grands principes par des règles organiques (le cadre général). L'autorité nationale et les Régions sont tenues de respecter le cadre normatif général ainsi déterminé. **Toutefois, les Régions peuvent compléter ces principes, y compris par voie normative, afin de mener des politiques adaptées à leurs besoins, pour autant que celles-ci n'aillent pas à l'encontre du cadre normatif défini par l'autorité nationale.** [...] - en ce qui concerne la protection des consommateurs, sont visées les normes minimales de sécurité et de qualité des biens et des services; » (Doc. parl., Chambre, S.E. 1988, n° 516/1, p. 10).*

*B.5. L'autorité fédérale est habilitée à fixer les règles générales en matière de protection des consommateurs. Il résulte toutefois des éléments indiqués en B.4 que **le législateur spécial a entendu offrir aux régions la faculté de soumettre les matières qui relèvent de leur compétence à des conditions qualitatives supplémentaires concernant la protection des consommateurs**, dans le respect des principes économiques inscrits à l'article 6, § 1er, VI, alinéa 3 »¹¹. (nous soulignons)*

Dès lors, la Région peut prendre des règles en matière de protection des consommateurs dans le cadre de sa politique de l'énergie, tant que celles-ci n'entrent pas en contradiction avec les principes fédéraux, et qu'elles offrent un niveau de protection plus élevé aux consommateurs, ce qui est le cas de la règle du plafond des 55 €.

¹¹ C.const., arrêt n°101/2013 du 9 juillet 2013, en ligne : <https://fr.const-court.be/public/f/2013/2013-101f.pdf>

Il s'agit dès lors d'appliquer le régime le plus protecteur au consommateur.

Par ailleurs, l'exposé des motifs précédents l'adoption du Livre XIX du Code de droit économique adopté le 4 mai 2023 précise que celui-ci vise « à offrir un haut niveau de protection au consommateur, lorsqu'il se retrouve dans une situation de retard de paiement » et à éviter « que les créanciers eux-mêmes, ou les tiers mandatés pour le recouvrement, tirent un profit de la situation en réclamant des frais excessifs et/ou injustifiés »¹². Ces travaux préparatoires rappellent encore que « Même si le créancier décide de confier le recouvrement amiable à un tiers, "il reste, juridiquement l'interlocuteur privilégié du débiteur" (travaux préparatoires de la loi du 20 décembre 2002, Sénat 2-1061/5, page 7). 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 également responsables des abus commis »¹³.

La doctrine établit à ce propos que le Livre XIX s'inscrit ainsi dans l'ensemble déjà dense de normes édictées en vue de protéger le consommateur contre le surendettement. En vertu du principe *lex specialis derogat legi generali*, les dispositions générales qu'il contient ont dès lors vocation à s'effacer devant les normes spécifiques qui y dérogent¹⁴. La doctrine confirme encore que : « En outre, au fil des années, le législateur fédéral ou régional est intervenu régulièrement afin d'établir un cadre juridique réglementant le retard de paiement et ses conséquences dans différents secteurs économiques. On pense notamment au crédit à la consommation, aux télécommunications, à l'énergie... Le cadre normatif général établi par le livre XIX doit être mis en œuvre sans préjudice de l'ensemble de ces législations particulières. Compte tenu de l'objectif de protection particulière poursuivi et des services spécifiques visés, ces législations sectorielles peuvent donc continuer à s'exercer »¹⁵.

Il n'est donc pas exact de soutenir, comme le fait que le fournisseur Y, que la législation bruxelloise contreviendrait aux dispositions du Livre XIX du Code de droit économique, dans la mesure où il est tout à fait permis de prévoir des dispositions régionales plus protectrices que celles prévues dans la législation fédérale, et en particulier dans des secteurs régulés comme l'énergie.

Le Service des litiges considère dès lors que les dispositions des ordonnances électricité et gaz s'appliquent à la présente plainte en ce qu'elle vise le respect du plafond de 55 euros pour tout frais de recouvrement et administratif.

5. Arguments d'ordre économique invoqués par le fournisseur Y

Enfin, le fournisseur Y avance des considérations de nature économique, notamment le fait que pendant la période où le client est protégé, son *contrat, ses effets, et la résolution par décision du juge de paix, sont suspendus* ; de ce fait, le plafond de 55 € le serait de la même manière et pour les mêmes raisons car le fournisseur est privé de moyens contractuels ou judiciaires pour inciter le paiement. Le

¹² Projet de loi portant insertion du livre XIX "Dettes du consommateur" dans le Code de droit économique, Exposé des motifs, Doc. Parl., Chambre, 2022-2023, n°3132/001, p.17.

¹³ Projet de loi, *op. cit.*, n°3132/003, p. 5.

¹⁴ *Ibidem*, p. 5-8. Extrait de : Graitson, H., « Le Livre XIX du Code de droit économique relatif aux dettes du consommateur », Rev. Dr. ULiège, 2024/1, p. 99.

¹⁵ Sabine THIBAUT, « Retard de paiement et recouvrement amiable de dettes du consommateur : les implications de l'insertion du livre XIX dans le Code de droit économique », *Droit de la consommation - Consumentenrecht*, 2024/1.p. 54

fournisseur serait également privé de trésorerie à laquelle il aurait eu droit par le fait d'accepter un plan d'apurement extrêmement long.

Ces considérations, d'ordre économique, ne sont pas de nature à affranchir le fournisseur Y de ses obligations légales, prévues dans les dispositions de l'ordonnance et des travaux préparatoires, et ne suffisent dès lors pas à fonder le fournisseur Y à poursuivre le paiement des intérêts de retard au-delà de l'octroi du statut de client protégé.

Par ailleurs, le Service note que, pendant la période d'octroi du statut de client protégé, la saisine du Juge de paix est toujours possible pour faire fixer le montant de la dette et/ou obtenir un plan d'apurement judiciaire. Le fournisseur n'est donc pas privé de tout moyen d'action.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Madame X contre le fournisseur Y recevable et fondée, en ce que :

- Le fournisseur Y ne peut pas imputer de frais de recouvrement au-delà de 55 € et doit donc demander à son huissier de recalculer le décompte ;
- A la suite, le fournisseur Y doit établir et communiquer un décompte clair et définitif des montants dus ;
- Le fournisseur Y doit prendre les mesures nécessaires auprès de son huissier pour assurer le respect des obligations de service public.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges