



L'heure du bilan...

Notre Assemblée générale annuelle s'est tenue le 12 juin dernier. A cette occasion, notre Association a admis 2 nouveaux membres : les **CPAS de VERVIERS** et de **COMBLAIN-AU-PONT**.

L'Association compte désormais **47 membres** représentant **61 CPAS** actifs en province de Liège.

A cette occasion, notre service a présenté son rapport d'activité pour l'année 2022 dont nous vous en livrons quelques éléments :

- **814** questions juridiques ont été adressées à nos juristes ;
- nous avons proposé **12** formations pour un total de **150** participants ;
- **3** réunions de la plateforme locale ont été organisées et ont compté **109** participants ;
- notre service juridique a assuré **28** conventions juridiques, soit **86** heures de permanences chaque mois dans les CPAS ;
- notre service prévention a donné **92** animations, pour un total de **1.069** participants, soit une moyenne de 11,6 participants ;
- il propose désormais **22** thèmes d'animation, dont un nouveau : *Découvrez le monde bancaire* ;
- **4** nouveaux outils ont été réalisés, dont un magazine Parachute spécial ENERGIES ;
- fin d'année 2022, nos publications sur Facebook dénombrèrent **67.900 vues** et **649** abonnés. Après quelques mois, notre compte Instagram recensait, pour sa part, **12.024** vues et **58** abonnés ;
- au niveau de l'encadrement des GAPS : **24** projets nous ont été soumis pour **21** GAPS effectivement organisés par 19 SMD, ceux-ci couvraient le territoire de 32 communes. Le GILS a, pour sa part, organisé **3** réunions d'intervision.

Bref, encore une année bien remplie !

SOMMAIRE

Plateforme SPW	2
Actualités	3
Montants RIS	3
Guide du médiateur	4
RGPD	5
Jurisprudence	6 - 8
Reconnaissance de dettes	9
Prévention	10-11
Ombudsmans	12-14
Energie	14
Agenda	15

Bonnes vacances 



Plateforme avec l'inspection de la RW



Le 5 mai dernier, vous avez été nombreux à participer à la rencontre que nous avons organisée avec des représentants de l'Administration Wallonne. Nous avons l'opportunité de recevoir M. DEGAILLIER, responsable de la cellule SMD à la RW et M. AYAOU, inspecteur.

M. DEGAILLIER a introduit la séance en reprecisant le cadre légal et les diverses exigences de l'Administration en matière d'agrément et de subventionnement des SMD.

M. AYAOU a pour sa part, présenté la méthode de travail de l'inspection.

Diverses questions avaient été transmises auxquelles ils ont apporté réponse. Les échanges furent intéressants.

Voici une liste non exhaustive des éléments qui ont été précisés lors de cette rencontre :

- Pour qu'un dossier soit valorisable, il faut qu'il y ait un endettement réel actuel. Il n'est donc pas possible de valoriser un dossier dont le médiateur ne ferait qu'un travail préventif (ex. : anticiper un défaut de paiement qui va se produire prochainement à cause de la mise à la pension ou de la perte d'un emploi).

- Le budget doit être réalisé également par le médiateur. Si seul le service social général a effectué une analyse budgétaire, c'est insuffisant.

- Si un dossier est clôturé et réouvert la même année (par ex. parce que le médié a refait de nouvelles dettes),

cela ne comptera que pour un seul dossier valorisable.

- Si un couple se sépare et qu'il est nécessaire d'ouvrir deux dossiers différents parce que les deux médiés souhaitent poursuivre une médiation de dettes, alors il sera possible de valoriser deux dossiers (mais tout devra être effectué dans les deux dossiers : deux analyses budgétaires différentes, deux listes des créanciers, etc.).

- Chaque service doit avoir à disposition des inspecteurs, lors de l'inspection, un dossier d'agrément (les preuves de formations des médiateurs, leurs diplômes, la décision du CPAS de s'engager dans l'activité de médiation de dettes, l'organisation du contrôle trimestriel des comptes, etc.).

- Pour un dossier en cours, une demande de décompte actualisé/soldé peut être compté comme un acte.

- Dans l'état actuel de la circulaire, les rendez-vous doivent être effectués en présentiel pour être valorisables (donc pas par visio ou au téléphone).

- Vu les difficultés qui ont été relayées par les Centres de référence, le seuil de 2 dossiers pour 1.000 habitants sera vérifié avec souplesse au cours de cette année mais il est peu probable que cela soit toujours le cas en 2024. Les services concernés recevront la visite de l'inspection et une mesure exceptionnelle sera proposée au Gouvernement. A suivre donc...

Nous remercions une nouvelle fois les intervenants de s'être déplacés et d'avoir répondu aux questions des médiateurs venus nombreux.

Elle devait être lancée ce 1^{er} juin, elle ne le sera normalement qu'en octobre 2023.

Il s'agit d'un nouveau report qui devrait être, croisons les doigts, le dernier.

Pour rappel, cet outil permettra aux médiateurs comme aux médiés d'introduire directement leur requête en règlement collectif de dettes en ligne.

Les médiateurs pourront également travailler et suivre la procédure des dossiers pour lesquels ils ont été désignés.

Montants du RIS au 01/07/2023

	Base annuelle	Base mensuelle
Cat 1 – Personne cohabitante	9.907,30 €	825,61 €
Cat 2 – Personne isolée	14.860,96 €	1.238,41 €
Cat 3 – Personne qui cohabite avec une famille à sa charge	20.083,80 €	1.673,65 €

Taux annuels effectifs globaux (TAEG) maximaux

Le coût du crédit qui peut être facturé dans le cadre d'un crédit à la consommation est limité par la loi. Les taux annuels effectifs globaux ne peuvent dépasser les TAEG maximaux fixés par la loi. Ceux-ci peuvent changer tous les 6 mois, au 1^{er} juin ou au 1^{er} décembre.

Différents maxima s'appliquent en fonction de la forme de crédit et du montant du crédit. En cas de contrat avec un taux d'intérêt variable, comme une ouverture de crédit avec carte, le taux d'intérêt est souvent proche du maximum et le créancier peut augmenter ce taux si le tarif maximal augmente. Il est également tenu de baisser le taux d'intérêt si le tarif maximal baisse.

Voici les taux en vigueur depuis le **1^{er} juin 2023** :

MONTANT DU CRÉDIT	PRÊT À TEMPÉRAMENT, VENTE À TEMPÉRAMENT ET TOUS LES CONTRATS DE CRÉDIT (SAUF LE CRÉDIT-BAIL) POUR LESQUELS LESTERMES DE PAIEMENT ET LES MONTANTS DE TERME RESTENT GÉNÉRALEMENT IDENTIQUES PENDANT LA DURÉE DU CONTRAT	CRÉDIT BAIL	OUVERTURE DE CRÉDIT ET TOUS LES AUTRES CONTRATS DE CRÉDIT HORMIS CEUX VISÉS DANS LES COLONNES PRÉCÉDENTES DE CE TABLEAU	
			Avec carte (*)	Sans carte (*)
Jusqu'à 1.250 €	21,50 % (+2.5%)	13,00 %	17,00 % (+1.5%)	13,00 % (+1.5%)
Plus de 1.250 € jusqu'à 5.000 €	16,00 % (+2%)	10,00 %	15,00 % (+1.5%)	12,00 % (+1.5%)
Plus de 5.000 €	13,00 % (+2%)	9,00%	14,00 % (+1.5%)	12,00 % (+1.5%)

(*) Il doit s'agir d'une carte « avec fonctions électroniques ».

Attention que si votre contrat est en cours mais a un taux variable, ces nouveaux plafonds pourront directement s'appliquer à votre crédit contrairement aux contrats à taux fixe.

En cas de problème lié au TAEG, il est possible de le signaler au S.P.F. Economie : <https://economie.fgov.be/fr/propos-du-spf/ou-et-comment-signaler-un>



Consultation du FCA

Un SMD peut-il consulter le Fichier Central des Avis de saisies au sujet d'un médié ?

Afin d'accélérer le traitement d'un dossier de médiation, il serait intéressant de consulter le FCA, lequel reprend les créanciers ayant déposé un avis de commandement, de saisie ou de cession. Cela éviterait d'omettre certains créanciers qui ont entrepris des démarches de recouvrement aux lourdes conséquences.

Dans l'état actuel des choses, un SMD n'est pas en droit de consulter directement les avis repris au FCA et établis au nom du débiteur (exception : une telle consultation est obligatoire pour les SMD désignés par le Tribunal du travail en qualité de médiateur dans le cadre d'un RCD).

Néanmoins, le SMD peut-il demander au médié de solliciter à la Chambre Nationale des Huissiers de Justice de Belgique une telle consultation ou peut-il lui-même agir avec un mandat du médié ?

La liste des personnes pouvant consulter le FCA est reprise à l'article 1391 du Code judiciaire. Cet article précise que toutes les personnes enregistrées dans le FCA disposent d'un droit d'accès et d'un droit de rectification, donc le médié.

Quelle est l'étendue de cet accès pour le débiteur concernant les avis déposés à son sujet ?

Une précision a été donnée récemment lors d'une question-réponse parlementaire. Le Ministre de la Justice a répondu qu'une personne peut vérifier sans problème elle-même les informations que contient le FCA en ce qui la concerne. Elle peut à tout moment exercer son droit d'accès à ses données à caractère personnel au sens de l'article 15 du RGPD. Sur demande motivée, l'intéressé reçoit alors une copie de tous les avis enregistrés dans le FCA à son nom.

Ce faisant, nous conseillons au SMD de se procurer, auprès du médié, un mandat aux fins de solliciter de la Chambre Nationale des Huissiers de Justice tous les avis repris au FCA sur base de l'article 15 du RGPD, de l'article 1391, §6, du Code judiciaire et d'une récente question-réponse parlementaire écrite n° 55-1612 (QO 32526C). Le SMD peut également aider le médié à formuler un tel courrier en son nom personnel, à charge pour le médié de transmettre au SMD les informations reçues.

Source : Question n° 1612 du 12 janvier 2023, session 2022-2023, DO 202220318399



RGPD et médiation de dettes

Le 15/05/2023, Maître Saba Parsa , avocate, a dispensé une formation sur le Règlement Générale de Protection des Données (ci-après RGPD) et son utilisation dans le cadre de la médiation de dettes. Nous nous proposons de faire un court résumé de cette formation enrichissante.

Tout d'abord, le RGPD est, certes un outil de protection, mais également un outil de libre circulation des données. En d'autres termes, via ce règlement, il ne s'agit pas de stopper le traitement des données à caractère personnel, mais de respecter certaines règles lors de ces traitements.

Ensuite, l'article 5 du RGPD explique que le simple fait de ne pas être capable de prouver que l'on respecte le RGPD est déjà une faute. Il y a un renversement de la charge de la preuve. Le consommateur devra simplement prouver son dommage et le lien causal avec la faute, faute qui existe dans le chef du responsable si celui-ci ne sait pas prouver qu'il respecte le RGPD.

Le champ d'application du RGPD est vaste : c'est tout traitement de données à caractère personnel. Par traitement, on entend un large éventail de 16 actions allant de la collecte, à la destruction, en passant par la consultation, l'utilisation ou encore la mise à disposition des données.

Par caractère personnel, on entend toute donnée qui permet d'identifier directement ou indirectement une personne physique.

Certaines données ne rentrent pas dans le champ du RGPD : les données sur les personnes morales, les données personnelles des personnes décédées, les données « non structurées », c'est-à-dire celles qui ne sont pas destinées à être enregistrées d'une manière ou d'une autre.

Pour les données entrant dans le champ d'application du RGPD, il y en a de deux types : les données **ordinaires** (art. 4), telles que le numéro de dossier ou le budget du médié, et les données **particulières** (art. 9 et 10) telles que l'opinion politique ou les données médicales. A côté de ces deux types, on a des données qui sont **plus sensibles** sans pour autant être visées par les articles 9 et 10 (n° national, n° de la carte VISA) : pour ces données, il faut rester très vigilant dans leur traitement.

Le traitement des données ordinaires est permis à conditions de respecter les principes de traitement visés à l'article 5 du RGPD, à savoir :

- le principe de **licéité** (le médié a consenti au traitement des données ou celui-ci est justifié par un but légitime), transparence (le traitement se fait par qui, quand et comment) et loyauté (on ne traite pas les données pour les revendre ensuite),

- de **finalité** (on explique clairement pourquoi on traite les données),

- de **proportionnalité** ou de minimisation (on ne traite que ce qui est strictement nécessaire et qu'on utilisera effectivement),

- d'**exactitude**,

- de **rétenion minimale** (on ne garde pas l'information plus longtemps que nécessaire),

- et de **sécurité** adéquate (intégrité et confidentialité).

Si ces 6 principes sont respectés dans le traitement des données, alors notre action est conforme au RGPD.

L'article 6 du RGPD donne les seules bases pouvant être invoquées pour justifier d'un traitement licite. Parmi celles-ci, le traitement est licite s'il est nécessaire aux fins des intérêts légitimes poursuivis par le responsable du traitement ou par un tiers.

Par exemple : le médiateur a un intérêt légitime de traiter la donnée d'un créancier car l'intérêt du médié est bien plus important (sa dignité humaine par rapport au montant d'une créance). De plus, cette donnée est connue du médié.

Pour les données particulières, le traitement devra respecter les principes de l'article 5 vus ci-dessus ainsi que ceux des articles 9 et 10 du RGPD.

Pour terminer, nous pouvons citer l'article 4 du RGPD qui identifie les acteurs qui traitent les données : le responsable du traitement (RT), le sous-traitant, qui est un tiers désigné par le responsable du traitement (STT) et la personne travaillant sous l'autorité du RT ou du STT. Ce dernier n'agit pas en son nom, il n'est donc pas responsable du traitement (art. 29 RGPD). C'est le cas de l'assistant social qui travaille sous l'autorité du CPAS. C'est le CPAS qui sera responsable.

Il nous a été rapporté que plusieurs créanciers refusaient de transmettre les informations sur la situation d'un médié, telles qu'un décompte, un contrat de crédit. Or, ces informations sont nécessaires à l'exécution de la mission d'intérêt public dont le médiateur est investi. Un créancier refusant de transmettre pareilles informations violerait donc le RGPD.

Un modèle de courrier que les médiateurs pourront adresser aux créanciers récalcitrants sera prochainement disponible sur le site du GILS. En attendant, nous invitons les médiateurs à interroger l'Autorité de protection des données lorsqu'ils sont confrontés à un manque de collaboration des créanciers.



Validation de la cession de rémunération et RCD

Une action en validation de cession de rémunération est-elle possible en cas de RCD ?

Les faits :

En janvier 2019, un consommateur contracte un crédit et consent à une cession de rémunération en cas d'impayé.

Le 21 avril 2021, le crédit est dénoncé.

Le 29 avril 2021, le créancier (une société de recouvrement, ayant acheté la créance et qui est donc subrogée dans les droits du prêteur) informe l'emprunteur de son intention de mettre en œuvre la cession de rémunération à son profit.

Cette cession est mise en œuvre le 30 avril 2021 auprès de l'employeur du débiteur.

Le 17 mai 2021, le débiteur s'oppose à la cession.

Le 30 août 2021, le créancier poursuit la validation de la cession devant le juge de paix. Une audience est fixée au 16 octobre 2021.

La partie débitrice est admise à la procédure RCD en date du 30 septembre 2021.

Le juge, à l'audience d'introduction du 16 octobre 2021, est informée de l'admissibilité en RCD et, par jugement du 16 décembre 2021, la justice de paix demande au créancier de s'expliquer, notamment eu égard à l'article 1675/7 du Code judiciaire qui instaure une procédure de concours et qui suspend les effets de toutes les voies d'exécution tendant au paiement d'une somme d'argent.

Le créancier indique avoir déposé, en date du 13 octobre 2021, une déclaration de créance dans le cadre du RCD mais maintient sa demande. En effet, **selon lui, l'admissibilité en RCD n'interdit pas de solliciter un titre judiciaire pour consacrer la créance.**

Décision du juge :

La justice de paix rappelle le prescrit de l'article 1675/7, §1 et §2 du Code judiciaire en vertu duquel l'admissibilité en RCD entraîne une situation de concours entre les créanciers, l'indisponibilité du patrimoine du débiteur et **la suspension de l'effet des cessions de créance et de toutes les voies d'exécution qui tendent au paiement d'une somme d'argent**, qu'elles aient été ou non mises en œuvre antérieurement à la décision d'admissibilité.

Le juge cite les travaux préparatoires de la loi instaurant le RCD, lesquels précisent que la suspension vise toutes les mesures d'exécution, dont l'exécution d'une cession de créance (par exemple, une cession de rémunération).

Le juge indique que, bien que l'action en justice pour faire valider la cession de rémunération nécessite que la créance soit préalablement vérifiée et validée, en son principe comme en son montant, l'objet de cette procédure n'est pas d'obtenir un titre destiné à consacrer et à protéger la créance.

En effet, cette procédure judiciaire en validation de cession de rémunération tend à mettre à exécution la cession de rémunération pour payer la créance, ce qui est interdit par l'article 1675/7 du Code judiciaire. Le jugement qui serait rendu ne serait **qu'un acte de mise en œuvre de l'exécution** interdite par l'article 1675/7 et **non un titre consacrant la créance.**

Les conditions de la validation de la cession n'étant pas réunies, le juge déboute le créancier et lui délaisse les frais de la procédure.

Source : J.P. Châtelet, 21 avril 2022, J.J.P., mars-avril 2023, p. 122.





Opposabilité des conditions générales

La Cour de cassation a rendu récemment un nouvel arrêt sur la problématique de l'opposabilité des conditions générales (Cassation, 22 décembre 2022, R.G. n°C.22. 0082.F).

Le contexte

Le litige se situe dans le droit des assurances mais il est transposable aux matières gérées quotidiennement par les médiateurs de dettes.

Les conditions particulières du contrat acceptées par l'assuré prévoient expressément l'application des conditions générales mais le client précise qu'il n'a pas reçu les conditions générales et qu'elles n'étaient pas annexées au contrat. Le contrat est signé sans réserve par le client.

L'assureur précise que les conditions générales étaient disponibles à la demande auprès du courtier, intermédiaire du contrat.

L'arrêt

La Cour de cassation estime et rappelle que l'opposabilité des conditions générales nécessite que l'assuré ait eu la possibilité de prendre de manière effective connaissance des conditions générales de l'assureur avant la conclusion du contrat.

L'article 5.23, §1^{er} du code civil précise d'ailleurs que : « *l'inclusion des conditions générales d'une partie dans le contrat requiert leur connaissance effective par l'autre partie ou, à tout le moins, la possibilité pour celle-ci d'en prendre effectivement connaissance, ainsi que leur acceptation.* »

Ce n'est donc pas suffisant de dire qu'il n'y a pas eu de réserve de la part de l'assuré ou que les conditions générales pouvaient être réclamées au courtier.

L'avocat général près la Cour de cassation avait d'ailleurs précisé dans ses conclusions qu'il est nécessaire que le juge vérifie que la personne a eu une connaissance effective du contenu des conditions générales ou qu'il en a eu la possibilité réelle et effective.

Il ajoute : « *il ne lui appartenait pas de prendre l'initiative de demander à son courtier de lui remettre un exemplaire des conditions que la défenderesse ne lui avait pas adressées avant la conclusion du contrat* » (voir à cet égard notamment l'arrêt de la Cour de cassation du 12 septembre 2019, *Pas.*, 2019, n°455).

Il rappelle également la jurisprudence de la Cour qui avait déjà précisé que le simple renvoi à des conditions générales avant ou lors de la conclusion d'un contrat est insuffisant pour qu'elles entrent dans le champ contractuel (Cass., 14 mai 2021, R.G. n°C20.0506.N).



Délai de prescription d'un indu

Dans son jugement du 2 août 2022¹, le Tribunal de l'entreprise du Hainaut a été amené à statuer sur le fondement des demandes de remboursement des aides octroyées à une ASBL (aides A.P.E. et chèques-formation) par la Région wallonne.

Ce qui est intéressant dans ce jugement n'est pas l'issue de l'affaire, bien qu'elle porte sur des sommes importantes, mais la question soulevée en début de procédure concernant la recevabilité et plus précisément le délai de prescription applicable à la Région wallonne pour intenter une **action en répétition** (elle consiste à réclamer le remboursement d'une somme versée indûment) de l'indu envers une ASBL qui n'aurait pas respecté les conditions d'octroi des aides qu'elle lui avait allouées.

Contexte

Le département de l'inspection du SPW Economie, Emploi et Recherche est chargé de vérifier notamment le respect des conditions d'octroi des différentes aides allouées et des dispositions décrétales et réglementaires en matière d'emploi, de formation professionnelle et d'économie sociale, ainsi que de lutter contre la fraude sociale.

En cas de non-respect par un bénéficiaire de ces aides de ses obligations, le Gouvernement wallon peut, par voie d'un arrêté, suspendre ou réduire tout ou partie de l'aide, retirer la décision d'octroi de l'aide avec ou non demande de remboursement de tout ou partie de cette aide.

Prescription applicable

La Région wallonne, comme toutes les autres entités de l'Etat, est soumise aux mêmes prescriptions que les particuliers, comme le précise l'article 2227 de l'ancien CC (toujours d'application pour cette partie) et le confirme la loi du 16 mai 2003² (art. 15).

L'action en répétition d'indu a un caractère personnel et est soumise au délai général de prescription de 10 ans (art. 2262bis, §1^{er}, al. 1^{er} de l'ancien CC).

Ce délai de prescription commence à courir, en principe, **le jour du paiement indu**. Dans cette affaire, il s'agirait du jour du versement par la Région wallonne des aides octroyées à l'ASBL.

Cependant, par dérogation, lorsqu'une décision fait

naitre une situation d'indu pour une certaine période durant laquelle des paiements ont été effectués, le délai de prescription débute à **la date de cette décision**. Dans cette affaire, il s'agirait dès lors du jour où le Gouvernement wallon a adopté un arrêté ministériel par lequel il décide de réclamer le remboursement des aides octroyées à l'ASBL durant une période antérieure.

Dans ce cas, le Tribunal de l'entreprise précise que le délai de prescription commencera à la date de la décision à **2 conditions** :

1.« *L'évènement qui peut emporter un déplacement du point de départ doit être un évènement qui rend le paiement indu de manière rétroactive. La décision doit, en d'autres termes, contenir le constat qu'au moment du paiement, il n'y avait pas de fondement juridique.* »

Au moment du versement des aides financières litigieuses, l'ASBL ne répondait plus aux conditions d'octroi de ces aides.

2.« *L'absence de fondement juridique doit, (en outre), être établi sur la base d'une compétence discrétionnaire. L'évènement ultérieur doit, en d'autres termes, être constitutif de droits subjectifs à l'égard de l'établissement. En ce sens, l'évènement peut être présenté comme un obstacle par lequel l'action en remboursement peut être introduite.* »

La Région wallonne n'aurait pu réclamer le remboursement des aides versées à l'ASBL juste après avoir constaté que cette dernière ne respectait plus les conditions d'octroi à la suite d'une inspection puisque pour pouvoir réclamer ces sommes, un arrêté ministériel devait être pris par le Gouvernement wallon comme le précise les décrets applicables en la matière.

Ainsi, le délai de prescription du droit à répétition des aides indues prend cours **au moment où la Région wallonne pouvait réclamer le remboursement du paiement indu**.

¹.Trib. Ent. (2^e ch.), 2/08/2022, J.L.M.B., 2023/1, p. 35 à 44..

².Loi du 16 mai 2003 fixant les dispositions générales applicables aux budgets, au contrôle des subventions et à la comptabilité des communautés et des régions, ainsi qu'à l'organisation du contrôle de la Cour des comptes.



Reconnaissance de dettes

Un créancier est désireux de réclamer de son débiteur une reconnaissance de dette dans le cadre d'un recouvrement amiable afin de garantir sa créance. La loi l'autorise-t-il à exiger une telle reconnaissance de dette ?

Pour commencer, il est important de définir la « reconnaissance de dette » et de la différencier de la « reconnaissance du droit du créancier ». En effet, les deux notions, souvent confondues, n'impliquent pas les mêmes engagements.

D'une part, la **reconnaissance du droit du créancier** est visée par l'article 2248 de l'ancien Code civil et peut prendre différentes formes. Ainsi, il peut s'agir d'un paiement ou d'un document émanant du débiteur et intitulé « reconnaissance de dette ». Sa forme n'est pas réglementée contrairement à son effet. Tout acte à travers lequel le débiteur reconnaît le droit de son créancier est interruptif de prescription, c'est à-dire que le délai de prescription en cours est interrompu et un nouveau délai identique au délai initial débute.

D'autre part, la **reconnaissance de dette** est un acte qui doit respecter une forme spécifique prévue à l'art 8.21 du nouveau CC, et ce afin de pouvoir être qualifié juridiquement comme tel et avoir les effets qui s'y rattachent. Parmi ces effets, nous pouvons noter qu'un nouveau délai de prescription de **10 ans quelque soit la nature de la créance** s'ouvre car le créancier n'agira plus sur le titre initial (ex. : un contrat) mais sur ce nouveau titre privé que constitue la reconnaissance de dette.

Il est à noter que les termes « reconnaissance de dette » figurant à l'ancien art 1326 du CC sont désormais devenus juridiquement « engagement unilatéral de payer ».

Pour qu'une reconnaissance de dette puisse valoir à titre de preuve, il faut que l'engagement de payer comporte la signature de celui qui s'engage ainsi que la mention,

écrite par lui-même, de la somme ou de la quantité en toutes lettres.

Cette distinction étant réalisée, il convient de remarquer que l'art. 3 de la Loi du 20 décembre 2002 *relative au recouvrement amiable de dettes d'un consommateur* interdit au créancier ou à une personne chargée du recouvrement amiable d'effectuer toute démarche visant à faire signer une reconnaissance de dette au débiteur.

La violation de cette interdiction est susceptible d'entraîner, dans le chef du créancier ou de son agent de recouvrement, des sanctions prévues aux art 14 et 15 de la loi de 2002. Celles-ci peuvent se constituer d'une amende mais aussi d'un remboursement des sommes qui seraient perçues à la suite de cet acte de « reconnaissance de dette ».

Cette interdiction légale s'impose, selon nous, tant au document valant reconnaissance de dette au sens de l'ancien art 1326 qu'au document intitulé « reconnaissance de dette », bien souvent prérempli par le créancier, mais ne respectant pas l'art 8.21 du CC. En effet, le but du créancier est avant tout d'obtenir une garantie supplémentaire et, bien souvent, dans son esprit, ladite reconnaissance de dette reprise à l'art 3 de la Loi de 2002 précitée.

Il est à noter que la législation reprenant le recouvrement à l'amiable va être modifiée par le livre XIX du code de droit économique (CDE) qui entre en vigueur en septembre 2023. Ce nouveau livre aura notamment pour but de remplacer la loi du 20 décembre 2002 précitée. Dans ce nouveau livre XIX du CDE, l'interdiction qui empêche le créancier de faire signer une reconnaissance de dette au débiteur n'est plus reprise textuellement car elle relève déjà des articles VI.39, VI.101 et VI.102 du livre VI du CDE relatif aux pratiques commerciales déloyales à l'égard des consommateurs. Autrement dit, l'interdiction demeurera.



www.enmieux.be



Cofinancé par
l'Union européenne



Wallonie

Une meilleure gestion financière, un levier vers l'emploi Des ateliers pour les bénéficiaires et des formations d'intervenants sociaux

Notre service vient d'obtenir le soutien du FSE et de la Wallonie pour un nouveau projet.

Que proposons-nous ?

Si la perte d'un emploi, la maladie, une séparation peuvent dans certains cas être identifiés comme éléments déclencheurs, inversement, **les difficultés financières peuvent être un frein dans un parcours d'insertion professionnelle**. Nous citons, notamment, l'impossibilité de disposer d'un véhicule en raison des coûts liés à celui-ci, la peur des saisies sur les revenus ou encore les problèmes de santé dus au stress permanent auquel ils sont soumis.

Compte tenu de ces circonstances, un travail est indispensable au préalable à l'insertion professionnelle afin de rendre celle-ci possible pour les publics les plus fragilisés, peu ou pas qualifiés et/ou en situation précaire.

L'objectif du projet consiste à sensibiliser et outiller ce public de sorte qu'il puisse disposer des connaissances en matière de gestion budgétaire et de compréhension des mécanismes socio-économiques pour éviter des situations de surendettement et aborder sereinement des nouveaux contextes de vie, notamment professionnels.

A qui s'adresse le projet ?

Le projet nous permet de proposer nos activités à tout un panel de structures qui s'adressent à un **public éloigné de l'emploi, fragilisé, peu ou pas qualifié et/ou en situation précaire**.

Par exemple : les services d'insertion sociale, les centres d'insertion socio-professionnelle, les CPAS, les centres de formation en alternance, les centres d'accueil pour personnes sans-abris ou réfugiés, les services actifs dans l'insertion des personnes discriminées du fait de leur handicap, origine étrangère, passé judiciaire...

Ainsi, le GILS propose d'organiser gratuitement au sein des structures d'insertion sociale, socio-professionnelle ou d'hébergement :

- ♦ d'une part, des **ateliers** ludiques à l'attention des bénéficiaires ;
- ♦ d'autre part, des **formations** pour les intervenants sociaux et encadrants.

Les ateliers

Ils sont conçus pour une durée de 2 à 3 heures, ils s'adressent à des groupes de 6 à 15 personnes.

- **Objectif Top Budget** : qu'est-ce qu'un budget ? Comment le gérer ?
- **Une petite dette peut devenir une grosse dette** : facture, rappel, mise en demeure, citation, saisie-exécution, placard... autant de termes et de procédures à bien comprendre pour mieux les éviter.
- **Trop de dettes, quelles solutions ?** : comment réagir et quelles sont les possibilités pour sortir des dettes.
- **Panier virtuel, argent réel** : les achats en ligne sont de plus en plus fréquents mais ils ne sont pas sans risques.

- **Déjouer les pièges à la conso** : les vendeurs sont parfois sans scrupules, mieux vaut être informé pour éviter les arnaques.
- **La course aux droits sociaux** : jeu de plateau pour découvrir les droits et avantages que de trop nombreuses personnes ne font pas valoir.
- **Mon appli bancaire pas à pas** : comment utiliser son application bancaire.
- **Ne signez pas n'importe quoi !** : s'engager pour un crédit est lourd de conséquences. Quel est le crédit

le plus adapté ? A quoi faire attention ?

Les formations

Les formations s'adressent aux travailleurs sociaux, éducateurs, formateurs... qui souhaitent approfondir leurs connaissances en matière d'éducation financière.

Leur contenu est défini suivant les attentes des participants.

Elles sont conçues pour une durée de 3 heures et s'adressent à des groupes de 6 à 15 personnes.

Intéressé ? Contactez notre service PREVENTION pour en savoir plus au 04/246.52.14 ou par mail prevention3@cdr-gils.be

« Des conseils malins pour un budget serein ! »

Au cours de l'année académique 2022-2023, nous avons de nouveau eu l'opportunité d'organiser un concours pour les étudiants de seconde année de la section d'Infographie de la Haute Ecole de la Province de Liège.

Au préalable à ce concours, nous avons été à la rencontre des étudiants afin de les sensibiliser à la problématique du surendettement mais également de notre société de surconsommation.

A l'issue de cette séance, il leur était demandé de réaliser une carte postale afin de faire la promotion de nos réseaux sociaux (Facebook et Instagram : « Objectif Top Budget ! »).

Nous avons reçu une trentaine de projets et un est ressorti du lot. Nous en profitons pour féliciter Monsieur Dylan Jacquet pour son travail !

Nous voulons également remercier leur professeure, Madame Anne Lussardi, pour sa collaboration et l'intérêt porté à notre service.

Nous espérons pouvoir de nouveau réitérer ce riche partenariat à l'avenir.



Nouvel outil à votre disposition



P'tit Market est un jeu de parcours et d'achat pour apprendre à gérer son argent, à rendre la monnaie et à soustraire des remises.

Un jeu familial pour les enfants de 5 à 10 ans. Pour réussir à terminer ses achats au plus vite, il faudra un peu de chance, mais surtout bien savoir gérer son argent. Un premier jeu d'achat pour manipuler les chiffres et apprendre à rendre la monnaie tout en s'amusant.



RAPPORT DES OMBUDSMAN

Certains Ombudsmans viennent de publier leur rapport annuel 2022 sur leur site Internet. Ces rapports constituent une source d'informations utiles pour les SMD, c'est pourquoi nous souhaitons mettre en évidence quelques éléments.

1. Service de Médiation pour les Télécommunications Plans de paiement

À l'occasion de ses 30 ans, le SMT revient sur des problèmes récurrents qu'il a eu à traiter et des modifications législatives intervenues depuis sa création :

- les indemnités de résiliation sont interdites par l'article 111/3 de la Loi télécoms ;
- concernant les frais sur les factures pour le compte de prestataires de services de tiers (ex : paiement d'un parking via SMS), il a été démontré que les opérateurs ne prenaient pas au sérieux les plaintes concernant les services payants et réorientaient souvent les clients vers les fournisseurs de service ou la police. En outre, certains opérateurs bloquaient même des services de télécommunications en cas de non-paiements ponctuel des frais contestés pour des services fournis par des tiers. Depuis 2019, un A.R. a déterminé les obligations applicables en matière de fourniture de services payants. Cet arrêté impose à l'opérateur de télécommunications de traiter lui-même la plainte et non de renvoyer vers le prestataire de services. Dans ce cadre, Proximus s'est même engagé à rembourser si les prestataires ne sont pas en mesure de fournir une preuve concluante de la commande ;
- depuis 2022, les opérateurs sont légalement tenus de répondre aux appels téléphoniques au service clientèle dans les 2,5 minutes. Ce n'est qu'en cas de forte affluence qu'un message informatif est diffusé, avec la possibilité de laisser ses coordonnées pour être recontacté, de préférence au moment choisi par le client.

Maitrise des coûts des factures

Le SMT a enregistré 359 plaintes concernant la facturation des services tiers pour cause de contestations de consentement. Les opérateurs continuent d'appliquer le principe qu'un utilisateur final doit bloquer ces services individuellement. Le SMT indique que les abonnés, qui n'en ont pas été informés lors de la conclusion du contrat, peuvent donc, à tout moment, se retrouver confrontés à des factures indésirables, alors qu'ils n'ont rien demandé. Ils doivent ensuite se désinscrire dans leur espace client en ligne ou appeler l'opérateur s'ils ne souhaitent plus être facturés pour ces services.

Le SMT met également en avant que 56 plaignants, dont plus de la moitié des cas concernent Proximus, ont signalé, en 2022, au service de médiation, des problèmes liés à un plan d'apurement refusé. Le SMT indique qu'un plan d'apurement en cas de problèmes de paiement aide les plaignants à maîtriser des coûts supplémentaires (article 118 du LCE) et offre également des avantages à l'opérateur, car il augmente la probabilité de recevoir les paiements sans devoir faire appel à des tiers (bureau de recouvrement, huissier de justice, tribunal, etc.).

Selon nous, il s'agit donc d'une motivation qui pourrait être ajoutée à vos courriers lorsque vous proposer un plan d'apurement échelonné.

Modifications contractuelles

Concernant les modifications contractuelles, le SMT rappelle qu'en application de la loi Telecoms (art. 108, § 4), toute modification des conditions du contrat (tant une clause contractuelle qu'une hausse tarifaire) conclu avec un opérateur entraîne le droit pour les abonnés d'en requérir la résiliation, sans frais.

De plus, les opérateurs sont tenus d'avertir individuellement les abonnés de telles modifications en temps utile et en bonne et due forme, au moins un mois à l'avance, de manière claire et compréhensible, sur un support durable. Ils doivent, au même moment, être informés de leur droit de résilier ce contrat sans pénalité au plus tard trois mois après la notification.

Néanmoins, cette faculté de résiliation n'est désormais possible que s'il est démontré que :

- les modifications envisagées ne sont pas exclusivement au bénéfice de l'utilisateur final ;
- les modifications ont une incidence négative pour l'utilisateur final ;
- les modifications ne sont pas directement imposées par ou en vertu d'une législation qui ne laisse aucun choix aux opérateurs en matière de mise en œuvre ;
- qu'il ne s'agisse pas d'une augmentation liée à l'indice des prix à la consommation prévue dans le contrat.

Source : <https://www.mediateurtelecom.be/wp-content/uploads/RA-2022-FR.pdf>



2. L'Ombudsfin

L'Ombudsfin consacre une importante partie de son rapport (pp.16 à 39) à son raisonnement relatif à la répartition des responsabilités en cas d'opérations de paiement non autorisées.

Il s'agit généralement du cas où le fraudeur a approché sa victime par phishing via e-mail ou SMS ou à la suite d'un achat ou d'une vente via un site de petites annonces, a renvoyé les victimes à un faux site Web de sa banque auquel elle a tenté de se connecter ou a contacté les victimes par téléphone dans des cas de fraude aux comptes « à sécurité renforcée », etc.

À ce sujet, nous vous renvoyons vers notre article « *Arnaque sur compte bancaire* » (CdG n°54, p16).

L'Ombudsfin détaille de manière minutieuse les conditions de l'intervention du prestataire de service de paiement (ex. : la banque) et les notions y relatives (ex. : paiement non autorisé, caractère détectable de la fraude, négligence grave...)

Aussi, l'Ombudsfin se penche sur certains problèmes relatifs au crédit dont il a eu connaissance :

Désolidarisation dans le cadre d'un crédit hypothécaire :

En cas d'achat, en couple, d'un immeuble via un crédit hypothécaire, l'Ombudsfin constate que, dans le cadre d'une séparation, celui qui cède ses parts dans l'immeuble à son ancien partenaire omet souvent de régler le sort du crédit directement avec la banque. En effet, la convention entre ex-époux ne suffit pas à annuler toute obligation vis-à-vis du prêteur hypothécaire. Il faut obtenir une « décharge » du prêteur afin de ne pas être appelé à rembourser le crédit si l'ex-partenaire ayant repris l'immeuble ne paie plus les mensualités du crédit.

Usurpation d'identité dans le cadre d'un crédit à la consommation :

L'Ombudsfin met en lumière que certains escrocs récoltent des données sur Internet afin de contracter un crédit au nom d'une autre personne. Ainsi, la victime subira les effets dommageables d'une telle usurpation d'identité comme une procédure de recouvrement de créance, un fichage négatif à la BNB...

Il conseille de réagir au plus vite en déposant plainte à la police et en prévenant l'incident à la banque ou la société prêteuse.

L'Ombudsfin indique que, lorsqu'une plainte est déposée auprès de lui, la banque accepte généralement de suspendre le recouvrement des sommes empruntées dans l'attente du résultat de la procédure pénale. Même si la plainte pénale est classée sans suite, il invite néanmoins la banque à accorder l'annulation du contrat de crédit et la suppression du fichage négatif à la BNB lorsqu'il y a suffisamment de pièces probantes qui lui sont communiquées et qui démontrent à suffisance que l'usurpation d'identité est vraisemblable.

Pour plus d'information : https://www.ombudsfin.be/sites/default/files/Rapport%20annuel%202022%20Ombudsfin_0.pdf

Suite page 14...



Le statut de CP conjoncturel peut être demandé jusqu'au 31/08/2023

Au 30/06/2023, l'octroi du tarif social aux B.I.M. prend fin. A ce moment, leur fournisseur devra leur proposer le tarif le moins cher. Toutefois, s'ils entrent dans les conditions, ils peuvent, jusqu'au 31 août, demander le statut de C.P. conjoncturel qui leur permettra de bénéficier du T.S. durant une année.

Rétroactivité du tarif social

Jusqu'il y a peu, un client protégé fédéral avait droit à ce que le tarif social lui soit appliqué pour le passé et ce, sans limitation dans le temps. Dorénavant, la rétroactivité est **limitée à 2 ans**. Le délai prend cours à la date à laquelle le fournisseur est informé du droit au tarif préférentiel.

Loi du 15 mars 2023 portant des dispositions divers relatives au tarif social (MB 31/03/2023)

RAPPORT DES OMBUDSMANS - SUITE

3. Service de Médiation de l'Énergie (SME)

Tout d'abord, dans le rapport 2022 du SME, on note une explosion des plaintes reçues.

Ainsi, le nombre de plaintes à l'encontre des fournisseurs d'énergie est passé de 7687 en 2021 à 25343 en 2022.

Au sujet des GRD wallons, on constate que, concernant ORES, on est passé de 35 plaintes en 2021 à 138 plaintes en 2022 ; concernant RESA, on comptabilisait 27 plaintes en 2021 alors qu'en 2022, on en a comptabilisé 88. Il est à noter que ces 2 GRD comptabilisent quasiment la plupart des plaintes en Wallonie (230 plaintes en 2022).

Ensuite, au niveau du type de plaintes, celles-ci avaient trait :

- ◆ premièrement au prix/tarif : il faut retenir, des constats du SME, que ce dernier a demandé à plusieurs reprises de travailler sur des plans de paiement gratuits et d'éviter ou de réduire les coûts administratifs en cas de non-paiement ;
- ◆ aux compteurs ;
- ◆ troisièmement aux problèmes de facturation : le SME indique que les plaintes concernent un manque de clarté de la facturation et, en général, portent sur un traitement administratif, technique ou comptable erroné ou tardif des données de facturation ;
- ◆ et enfin, aux pratiques commerciales et aux conditions contractuelles.

Le SME indique, à plusieurs reprises, que la nouvelle plateforme de données MIG6 (ATRIAS) entre les GRD et les fournisseurs n'a été mise en place qu'en novembre 2021 et qu'en 2022, aucune communication numérique n'était possible, ou seulement médiocre, entre les acteurs du marché.

Enfin, le SME indique que le législateur pourrait encore intervenir en prolongeant, par exemple, les délais de paiement d'une facture du secteur de l'énergie (actuellement de 15 jours), en adressant gratuitement un premier rappel de paiement, comme c'est déjà le cas dans le secteur des télécommunications et en plafonnant les frais qui sont facturés.

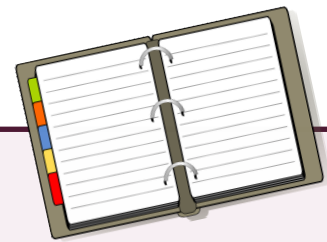
Dans ce cadre, nous vous informons que le livre XIX du CDE trouvera, en principe, à s'appliquer aux marchés de l'Énergie s'il n'y a pas de disposition spécifique dans la législation relative à l'énergie.

Le SME met alors en lumière le travail des SMD comme suit : « *Quelque 500 plaintes concernaient également des litiges relatifs à des plans de paiement. Elles avaient souvent trait à la faisabilité financière des plans de paiement, car une mensualité vient s'ajouter à une facture d'acompte (plus élevée). Il devient alors encore plus difficile d'honorer les mensualités, et le client risque d'être exclu. Généralement, nous essayons de négocier un nouveau plan de paiement plus raisonnable, et si cela ne réussit pas, la personne concernée se voit proposer de demander au CPAS ou au service de médiation de dettes de sa commune un plan de paiement de sa dette d'énergie.* »

Pour plus d'information :

https://www.mediateurenergie.be/sites/default/files/content/download/files/mediateur_energie_rapportannuel_2022.pdf

En Wallonie, il ne faut pas oublier que nous disposons du Service régional de Médiation (SRME) distinct, qui a été mis en place au sein de la CWaPE. Malheureusement, ce dernier ne semble pas rendre de rapport annuel (<https://www.cwape.be/srme>).



◆ Plateforme locale

Lieu : Administration communale d'Ans

Rencontre avec le Tribunal du travail – Monsieur Maréchal et ses collaborateurs

Le jeudi 19 octobre de 10h à 12h

◆ Formations PAF 25 €

Mini formation : Nouveautés en matière de recouvrement amiable - En ligne

Jeudi 31 août de 13 à 14 h

Par P. SALAZAR, juriste

Les assurances

Le mardi 17 octobre 2023 de 14 à 16h30

Par L. de BARSY, Ombudsman des assurances

*Formations en petit groupe - **Lieu: rue du Parc 20/5, à 4432 ALLEUR (au GILS)***

Alléger le budget par les droits sociaux

Le mardi 19 septembre 2023 de 8h30 à 12h00

Par F. JAMAIGNE, C. HEUSCH et C. LAMBOTTE, assistantes sociales

La guidance budgétaire pas à pas

4 demi-journées - les vendredis 17, 24/11, 1er et 08/12/2023 de 8h30 à 12h

Par F. JAMAIGNE, C. HEUSCH et C. LAMBOTTE, assistantes sociales

◆ Supervision psychologique

Par F. BATTISTONI ou A. BEEKENS, psychothérapeutes - formateurs, ASBL Savoir Etre

les mardis 26 septembre et 5 décembre 2023 de 13h à 16h



Observatoire
du Crédit et
de l'Endettement

SAVE the
DATE!

28.09.23
9h - 16h

Bruxelles - Banque nationale de Belgique

COLLOQUE
Crédit à la consommation
responsable : objectif atteint ?

Programme et inscription à suivre



GROUPEMENT D'INITIATIVE POUR LA LUTTE CONTRE LE SURENDETTEMENT

Association chapitre XII régie par la loi organique du 8 juillet 1976

► **L'ÉQUIPE**

COORDINATRICE	Fabienne JAMAIGNE
SECRÉTARIAT/COMMUNICATION	Juliette VAN TOMME
JURISTES	Pablo SALAZAR Arnaud GALLOY Jessica GODOY-MUINA Cédric DONY
CHARGÉES DE PREVENTION	Caroline HEUSCH Claire LAMBOTTE

► **CONTACTS**

☎ 04/246 52 14
☎ 04/246 59 92
✉ info@cdr-gils.be
🌐 www.cdr-gils.be
@ObjectifTopBudget

► **EDITEUR RESPONSABLE**

H. LOMBARDO, Présidente
Rue du Parc 20/5 à 4432 ALLEUR

► **SOUTIEN**

Réalisé avec le soutien de la Wallonie
et de Madame Katty Firquet,
Députée en charge des Affaires Sociales

Avec le soutien de
la

