

## Avis de médiation de dettes amiable au FCA et modèle de convention de médiation

Le mardi 10 juin 2025, vous avez pu assister à un webinaire organisé par le GILS, les autres Centres de référence (GAS, CRE-NO et MEDENAM), l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement ainsi que le Centre d'Appui Bruxellois.

A cette occasion, un modèle de convention de médiation de dettes vous a été présenté ainsi qu'une FAQ relative au nouvel avis de médiation de dettes amiable au Fichier Central des Avis (FCA).

Vous pouvez retrouver ces documents sur notre site, rubrique Médiateurs

- Modèle de convention : onglet Modèles, Médiation amiable, point 1.1.2 (<https://cdr-gils.be/mediateurs-meditation-amiable/>)
- FAQ : onglet Outils (<https://cdr-gils.be/mediateurs-outils/>)

Ces deux documents seront actualisés si nécessaire (la date d'actualisation se trouve en première page du document).

Concernant le modèle de convention de médiation, il ne s'agit que d'une proposition. Vous restez bien évidemment libre d'utiliser ce modèle et, si tel est le cas, de le modifier comme bon vous semblera.



**IMPORTANT : l'avis de médiation de dettes amiable n'entrera pas en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2025 !** En effet, il faut encore un arrêté royal d'exécution qui est, actuellement, toujours en projet. La Chambre Nationale des Huissiers de Justice estime que cet arrêté sera potentiellement publié vers le 15 août, ce qui permettrait une entrée en vigueur à une date ultérieure (1er septembre ?).

## SOMMAIRE

|                           |       |
|---------------------------|-------|
| Rencontre Juge de paix    | 2     |
| Inspections               | 3     |
| News                      | 4-5   |
| Jurisprudence             | 6-9   |
| Klarna                    | 10-11 |
| Ombudsmans                | 12-13 |
| Intelligence artificielle | 14    |
| Taux maxima crédits       | 15    |
| Prévention-Energie        | 16    |
| News-Agenda               | 17    |





## Rencontre avec un Juge de paix

Le 15 avril 2025, le GILS a eu l'honneur d'organiser une table ronde entre les SMD et Monsieur Vincent DELFORGE, Juge de paix du deuxième canton de Charleroi et Président de l'Union Royale des Juges de Paix et de Police.

Tout d'abord, Monsieur DELFORGE a présenté la Justice de paix au niveau de ses compétences et de son organisation ; il a notamment fait part de la qualité de « juge de proximité » mais aussi de la diversité des matières qu'elle traite (bail, administration de bien...) et du nombre de jugements très important qu'une Justice de paix rend annuellement.

Ensuite, il a répondu à de nombreuses questions transmises avant la rencontre.

Parmi ces dernières, nous pointons la **présence du SMD** à l'audience : le juge a émis l'avis que l'assistant social-médiateur peut demander à prendre la parole afin d'aider la partie débitrice à s'exprimer (reformuler les propos) et le juge devrait d'ailleurs encourager une telle manière de procéder. Néanmoins, l'assistant social n'est pas avocat et ne peut donc pas représenter la partie débitrice à l'audience.

Nous relevons aussi la possibilité pour la partie débitrice de déposer une **note d'audience**, à laquelle le juge n'est pas obligé de répondre. C'est d'ailleurs la différence avec des « conclusions » (acte reprenant l'argumentation et les demandes d'une partie), qui sont rendues lorsqu'un calendrier de procédure a été sollicité à la première audience, et qui oblige le juge à répondre à son contenu. Toutefois, si les éléments dans la note d'audience sont complexes, le juge peut demander à l'autre partie d'y répondre et, pour ce faire, fixer l'affaire à une prochaine audience.

Monsieur DELFORGE s'est également exprimé sur les **clauses indemnitaires** prévoyant des montants forfaitaires réclamés en raison du retard de paiement (clause pénale, frais, indemnité, intérêts...). Il a indiqué que ces clauses doivent avoir été connues et acceptées par la partie débitrice consommatrice au plus tard au moment de la conclusion du contrat afin que les montants inscrits puissent être réclamés. Plus encore, il faut que ces montants respectent la loi, notamment le principe de réciprocité fixé à l'article VI.83, 17° du Code de droit économique et l'absence de disproportion par rapport au préjudice susceptible d'être réellement subi (art. VI.83, 24° du CDE). Si la clause indemnitaire n'a pas été connue et acceptée au plus tard au moment de la conclusion du contrat ou si elle est illégale, les montants repris dans cette clause indemnitaire ne peuvent pas être réclamés.

Monsieur DELFORGE a fini son intervention en répondant à certaines interrogations sur la procédure de demande de **facilités de paiement** dans le cadre du crédit à la consommation, laquelle est encadrée par l'article VII.107 du CDE. Il a indiqué qu'il n'a jamais eu connaissance d'une telle demande mais il démontre un réel intérêt pour que cette procédure soit utilisée dans les cas qui le justifient.

**Nous remercions encore vivement Monsieur DELFORGE pour sa présence et la clarté de ses explications.**



## Retours des inspections des SMD

**En cette année 2025, la Région wallonne a repris activement les inspections des SMD.**

Nous notons, ici, les remarques les plus citées :

### 1) Absence de preuve suffisante de l'analyse budgétaire

Pour pouvoir être valorisé, un budget doit s'appuyer sur des pièces probantes.

Néanmoins, à l'ère de la numérisation, les médiés ont souvent du mal à transmettre la copie des factures. Dans ce cadre, il est très difficile d'avoir la preuve des dépenses en format papier.

Parallèlement, les applications bancaires ont vu le jour et se sont répandues. Il est désormais facile, pour un médié, de prouver au SMD, une dépense budgétaire en lui montrant ses extraits de compte ou son historique de paiement sur son compte bancaire en ligne disponible sur son smartphone. Le médié ayant apporté cette preuve, il est très difficile pour un médiateur de solliciter une recherche d'un document papier, alors que la dépense est établie et prouvée lors du rendez-vous.

Ainsi, les inspecteurs acceptent que la fiche de rendez-vous reprenne une mention telle que : « *J'atteste que Monsieur/Madame .... m'a montré son application bancaire et que j'ai pris connaissance des dépenses budgétaires réalisées via son compte bancaire suivantes : XXXX* ».

### 2) Absence de double signature

Certains SMD se sont vu reprocher que leurs courriers ne reprenaient pas la double signature du Directeur général et du Président.

Dans le Courrier du GILS n° 35 d'avril 2018, nous avons mis en lumière la nécessité de cette double signature (même si cela freine l'envoi de la correspondance).

Pour rappel, selon nous, les courriers nécessitant la double signature sont, à tout le moins, les suivants :

- le courrier par lequel des informations personnelles sont données ;
- le courrier engageant le médié (par exemple, le plan de remboursement) ;
- le courrier contenant la décision d'ouverture d'un dossier ou le courrier contenant le refus du C.P.A.S. d'entamer ou de continuer la médiation ;
- le courrier par lequel le SMD indique clairement qu'il ne prendra pas en considération une créance ou une partie de celle-ci dans le cadre de la médiation amiable ;
- dans le cadre d'un RCD, les courriers et actes officiels repris dans le Code judiciaire car c'est le CPAS qui a été désigné en qualité de médiateur.

Nous considérons, sous toute réserve (car, juridiquement, seule la double signature évitera tout problème), que les prises de rendez-vous, les demandes d'actualisation d'un décompte, les messages par lesquels le C.P.A.S. fait parvenir aux créanciers une information émise seulement par le médié ou sollicite des informations complémentaires (questionnement à la suite d'une prescription que le médié souhaite soulever, demande de document aux fins d'analyser la légalité des conditions générales...) peuvent être envoyés sans la double signature.



Sur ce, nous conseillons ce qui suit :

Faites signer les **courriers officiels ou avec effet juridique** par le Président et le Directeur général ;

Faites, si possible, **contresigner les courriers par le médié** ;

Reprenez dans le corps du courrier la phrase suivante : « *sous toutes réserves et sans reconnaissance préjudiciable, tant pour le ou la médié(e) que pour le service de médiation de dettes agréé ou pour le C.P.A.S.* » ;

Dans vos emails, reprenez, en dessous de la signature de l'agent, une mention spécifique comme par exemple : « *Le destinataire est également averti que le contenu de cet e-mail peut ne représenter que l'avis de son expéditeur et non celui du CPAS de (lieu). Tout courrier officiel doit toujours être confirmé par lettre et revêtu des signatures du Directeur Général et du Président du C.P.A.S.* ».



## Accès au FCA pour les citoyens

**Chaque citoyen aura accès, à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2025, aux avis le concernant qui ont été déposés au Fichier Central des Avis de saisie, de délégation, de cession, de règlement collectif de dettes et de protêt (FCA).**

Selon la Loi, le FCA est la banque de données informatisée centralisant les avis de saisie, de délégation, de cession, de constat de carence, de contrôle de probabilité d'insolvabilité, de médiation de dettes amiable, d'adresse fictive probable, de réorganisation judiciaire, de transfert sous autorité judiciaire, de faillite, de protêt et de règlement collectif de dettes visés aux articles 1390 à 1390quinquies/1 et 1390octies du Code judiciaire. La finalité du fichier des avis est de permettre aux personnes qui y sont légalement habilitées de prendre connaissance de l'état des procédures d'exécution forcée à l'encontre d'une personne ainsi que de l'état d'endettement d'une personne et des processus de désendettement dans laquelle elle est intégrée. Il s'agit donc d'une mesure de publicité des procédures de recouvrement en cours.

Le FCA est donc une base de données contenant une mine d'informations pour le SMD qui pratique une médiation de dettes amiable. En effet, ce FCA contient le nom

et les procédures de tous les créanciers (et des huissiers instrumentant) ayant procédé à un commandement, une saisie ou à une cession de rémunération. De plus, chaque avis de saisie mobilière contient le listing des biens saisis.

Partant, si le médié muni de sa carte d'identité et de son code PIN (ou via ITSME si l'application le permettra), autorise le SMD à consulter devant lui, en son nom et pour son propre compte, le FCA et d'en extraire les renseignements. Cela permettra d'établir l'endettement plus rapidement, notamment les dettes pour lesquels le stade est le plus avancé et générant donc le plus de frais (dossier en exécution forcée).

Cette consultation par tout citoyen est permise par une modification de l'article 1391 du Code judiciaire : « Toutes les personnes enregistrées au fichier des avis ont le droit, soit directement par une procédure utilisant les techniques informatiques déterminées par le Roi, soit avec l'assistance d'un huissier de justice, de prendre connaissance de leurs propres avis ».

Nous vous informerons des modalités pratiques de cette consultation du FCA, dès que nous aurons reçu les explications de la Chambre Nationale des Huissiers de Justice ou dès la publication d'un arrêté royal d'exécution.

## Des attestations multifonctionnelles pour l'internet social

**Le SPF IS rappelle que des attestations multifonctionnelles (A036) permettent l'ouverture du droit à l'offre internet social mais que des problèmes sont constatés à ce niveau.**

Pour rappel :

La procédure prévoit que lorsque le client demande le bénéfice de l'internet social, le vendeur vérifie directement dans une base de données s'il y a droit.

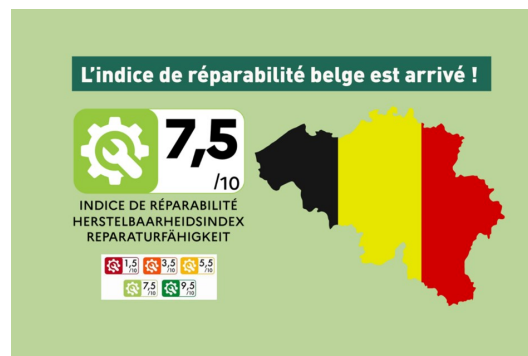
Si oui, le droit est accordé pour une période de 6 mois. A l'issue de ce délai, le contrôle se fait de façon automatique.

A cette fin, il est indispensable que les CPAS émettent systématiquement et correctement ces attestations dès l'attribution d'un droit au RIS ou équivalent (dans les 7 jours) et ce pour toute la période de droit attribuée.

A noter que ces mêmes attestations sont valables pour d'autres avantages sociaux tels la majoration des remboursements de soins santé ou les abonnements sociaux aux transports publics.



# Indice de réparabilité



**Début mai, la loi du 17/03/2024 sur la promotion de la réparabilité et de durabilité des biens est entrée en vigueur en Belgique. Par conséquent, l'indice de réparabilité est désormais applicable pour certains types de produits électroniques.**

S'inscrivant dans le cadre du plan d'action fédéral pour une économie circulaire, l'objectif de cette mesure est de limiter le gaspillage des ressources et de favoriser la réparation plutôt que le remplacement des biens.

L'indice de réparabilité permet donc au consommateur d'être informé sur les possibilités de réparation et de démontage d'un produit et ainsi de s'orienter vers des achats plus durables. En outre, il encourage les fabricants à agir à la source, en concevant des appareils plus réparables.

Se présentant sous la forme d'un score (note allant de 1 à 10), l'indice est calculé selon des critères objectifs, à savoir :

- Disponibilité de la documentation technique et des conseils d'utilisation et d'entretien d'un produit ;
- Facilité de démontage d'un produit (notamment les étapes, outils nécessaires...) ;
- Disponibilité des pièces détachées nécessaires à la réparation et délais de livraison ;
- Rapport entre le prix des pièces détachées et celui du produit neuf ;
- Autres critères spécifiques propres à chaque catégorie de produit.

En plus du score, l'indice est représenté par un pictogramme et un code couleur allant du rouge (produits les moins réparables) au vert foncé (produits les plus réparables).



La responsabilité de calculer l'indice de réparabilité et de le transmettre aux vendeurs et distributeurs incombe aux fabricants et importateurs. Ces derniers sont également chargés de communiquer gratuitement, via un site Internet, les normes techniques ayant permis le calcul de l'indice de réparabilité ainsi que les détails de ce calcul.

Dans le commerce, en boutique et en ligne, les vendeurs doivent afficher visiblement l'indice, à proximité du prix, afin d'en informer les consommateurs. Un lien vers le site Internet susmentionné doit également être rendu accessible au public (via QR code ou URL).

A ce jour, les produits concernés par l'indice de réparabilité sont les suivants :

- Lave-vaisselles ;
- Aspirateurs ;
- Nettoyeurs haute pression ;
- Tondeuses à gazon ;
- Ordinateurs portables sans écran tactile.

La mesure devrait progressivement s'étendre à d'autres catégories d'appareils (notamment les vélos, vélos électriques et trottinettes électriques) et un indice de durabilité devrait également être introduit.

Afin de soutenir la mise en place de l'indice, le SPF Santé Publique a développé la *Plateforme de la Réparabilité*, réunissant des professionnels du secteur, des organisations représentant les consommateurs ainsi que les services publics. Cette plateforme encourage notamment la collaboration, l'échange de connaissances ainsi que la diffusion d'informations sur la réparabilité.

Une *base de données sur la réparabilité* est également disponible. Les fabricants peuvent y publier l'indice de réparabilité de leurs produits, permettant ainsi aux consommateurs de consulter et comparer ces indices : <http://www.votreappareilestilreparable.be/>

Pour plus d'informations et accéder à la législation relative à la réparabilité : <https://www.health.belgium.be/fr/lindice-de-reparabilite-ce-que-vous-devez-savoir>

## Prescription - laboratoires

La Justice de Paix du second canton de Verviers a rendu une décision intéressante concernant le délai de prescription applicable aux prestations d'un laboratoire.

### Contexte

La facture réclamée dans le cadre d'une médiation de dettes amiable était une facture liée à un test COVID réalisé par un laboratoire bien connu (SYNLAB).

La question du délai de prescription applicable a, dès lors, été soumise au Juge.

Cette question est récurrente dans les différents dossiers que nous rencontrons dans les SMD.

### Délai applicable

Le 30 mai 2025, la Justice de Paix de Verviers (RG : 24A2015/2) a décidé que c'était l'article 2277bis de l'ancien Code civil qui était d'application, c'est-à-dire un délai de prescription de **2 ans** à compter de la fin du mois au cours duquel les soins ont été fournis.

Le Juge précise : « Dans la mesure où les praticiens de l'infirmier sont visés par les lois coordonnées et sur base de l'enseignement de la Cour de Cassation, le Tribunal

considère que dans la mesure où le test est nécessairement effectué par un infirmier, l'article 2277bis trouve à s'appliquer en l'espèce ».

Il relève encore « qu'en ce qui concerne l'application de la seconde condition de l'article 2277bis du Code Civil, à savoir « une prestation médicale réalisée par un prestataire de soins ou un tiers, la doctrine enseigne que la notion de « tiers » englobe les tiers qui fournissent et facturent de manière indépendante des services et des biens médicaux comme un laboratoire clinique qui facture directement au patient des analyses sanguines » (I. CLAEYS et M. ROSIERS, « Enkele min of meer specifieke verjaringstermijnen : grenzeloos arbitrair ? », in De verjaring, Mortsel, *Intersentia*, 2007, p. 164, n°33).

Nous remercions le C.P.A.S. de Verviers pour nous avoir transmis cette décision anonymisée.

A noter, comme nous le précisons dans un précédent numéro, depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2024, le Juge peut soulever d'office la prescription dans le cadre d'une procédure de recouvrement dans l'hypothèse où l'action est introduite par une entreprise à l'encontre d'un consommateur (dernière modification de l'article 2223 du Code civil).



# Logement social - obligation d'occupation



## Un locataire d'un logement social a-t-il l'obligation d'occuper le bien loué ?

### Principe

**Pour le juge de paix de Huy, un contrat de bail et a fortiori, un bail de logement social implique une obligation pour le locataire de vivre effectivement dans les lieux** (J.P. Huy, 12 novembre 2024, *J.L.M.B.*, 2025/8, p. 324-326).

Cette obligation découle d'une autre obligation : entretenir le bien. En effet, un bien laissé à l'abandon va se dégrader (absence de chauffage, d'aération, de nettoyage, d'entretien...).

Il faut d'autant plus analyser cette obligation au regard du contexte encadrant les logements sociaux : une offre inférieure à la demande et donc de nombreuses personnes en attente d'un logement.

### Décision du Juge

Le juge tempère en précisant qu'il faut également tenir compte du libre épanouissement des individus, leur autonomie et leur émancipation. Le locataire a donc le droit de s'absenter sans devoir se justifier.

Il faut donc une **inoccupation persistante et caractérisée** pour qu'il y ait violation de l'obligation, d'autant plus

dans le cadre d'un logement social qui se trouve ainsi « bloqué » et non disponible pour d'autres locataires.

Le juge va donc analyser les éléments du dossier. Il en ressort que :

- les consommations d'électricité et d'eau sont très manifestement inférieures à la consommation moyenne d'un particulier ;
- la quantité de déchets produite est anormalement basse (0 kg de déchets organiques et 86 kg de déchets ménagers en 2022, 0 kg de déchets organiques et 86 kg de déchets ménagers en 2023) ;
- la boîte aux lettres n'est pas relevée (courrier du 7 juillet non relevé le 18 juillet) ;
- l'enquête de voisinage confirme l'absence d'occupation effective du bien ;
- le bien est garni de meubles (ce qui n'implique toutefois pas pour le juge qu'il soit habité) ;
- le locataire y reçoit des colis (élément insuffisant pour le juge).

Le juge estime donc que le locataire n'occupe pas le bien de manière persistante et caractérisée et ce en violation de l'article 4 du contrat de bail qui précise : « le locataire est tenu d'occuper personnellement le logement, d'y résider et d'y élire domicile ».

Le bail est donc résolu aux torts exclusifs du locataire. Le contrat ne prévoit pas d'indemnité forfaitaire de relocation mais compte tenu des délais de procédure d'attribution, une vacance locative de 3 mois est d'ores et déjà certaine. Une indemnité de relocation est donc également accordée.

## Réforme de la taxe de mise en circulation en Wallonie

**Le 28 mai dernier, le parlement wallon a adopté une réforme de la taxe de mise en circulation, payée lors de l'achat d'un véhicule neuf ou d'occasion.**

**Le changement impacte toutes les nouvelles immatriculations à partir de ce 1<sup>er</sup> juillet. La taxe annuelle de circulation reste quant à elle inchangée.**



Un nouveau mode de calcul sera désormais réalisé sur base de divers éléments, à savoir la puissance du moteur, les émissions de CO<sub>2</sub>, la masse maximale autorisée et de l'énergie/carburant utilisé.

A signaler une nouvelle **réduction en faveur des familles nombreuses** (ménage avec au moins 3 enfants de moins de 21 ans ou de moins de 25 ans si toujours à charge), d'un montant de 250 € pour un seul véhicule/famille. La masse maximale autorisée du véhicule doit être comprise entre 1.839 kg et 2.749 kg inclus.

À partir du 1<sup>er</sup> juillet 2026, la réduction de 250 € sera appliquée pour les **familles monoparentales** (percevant l'allocation familiale complémentaire « monoparentale » au moment de l'immatriculation). Cette réduction n'est pas cumulable avec la réduction « familles nombreuses » et n'est valable que pour un seul véhicule.

## Y a-t-il des limites à la reconduction d'un contrat de consommation ?

**La Justice de paix du deuxième canton de Liège a rendu un intéressant jugement en date du 21 juin 2024 concernant la reconduction tacite d'un contrat et la modification unilatérale du prix par l'entreprise.**

### LES FAITS

En date du 04/06/2013, Monsieur S a conclu avec un club de football un contrat de mise à disposition de sièges et d'emplacements de parking pour les matchs de la saison sportive 2013-2014. Ce contrat était valable du 1<sup>er</sup> juillet 2013 au 30 juin 2014.

Il prenait donc fin le 30 juin 2014. Ce contrat a néanmoins été renouvelé tacitement à plusieurs reprises.

Le 05/06/2023, le club de foot adresse une facture à Monsieur S pour la somme de 3.816 € pour la saison 2023-2024.

Le 19/09/2023, Monsieur S envoie un courrier « confirmant » qu'il ne renouvelle pas son abonnement.

Le 27/10/2023, le club de football envoie une mise en demeure pour le montant de 3.816 € majoré de frais et d'intérêts.

Monsieur conteste la demande du club de football.

### LA DÉCISION

Le contrat est un contrat à durée déterminée d'un an pour la saison 2013-2014.

Ce contrat contient une clause de reconduction tacite et de modification de prix indiquant :

*« À l'expiration de cette période, la mise à disposition se renouvellera tacitement pour une même période complète, et ainsi de suite chaque période SAUF signification par l'une des parties de son intention d'y mettre fin par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard le 31 mars précédent l'expiration du contrat. Les éventuels nouveaux tarifs en vigueur seront d'application à la reconduction ».*

Le club de football a communiqué ses nouveaux tarifs de la saison 2023-2024 en date du 10/03/2023.

Monsieur S aurait dû, en vertu du contrat, envoyer un courrier recommandé avant le 31/03/2023 pour échapper au renouvellement.

### **1. Obligation d'un formalisme de la clause de reconduction + résiliation possible à tout moment après la reconduction**

La clause contractuelle viole l'article VI.91 du CDE qui est

relatif aux contrats de services et au contrat de vente ayant à la fois pour objet des biens et des services.

Cet article prévoit, en son §1<sup>er</sup>, que lorsqu'un contrat conclu à durée déterminée entre une entreprise et un consommateur comprend une clause de reconduction tacite, cette **clause doit figurer en caractères gras et dans un cadre distinct du texte**, au recto de la première page. Cette clause doit également mentionner les conséquences de la reconduction tacite et, notamment, la disposition du § 2 de l'article VI.91, ainsi que la date ultime à laquelle le consommateur peut s'opposer à la reconduction tacite du contrat et les modalités de cette opposition.

Le §2 de l'article VI.91 du CDE prévoit que le consommateur peut, **après la reconduction tacite** du contrat à durée déterminée, **résilier le contrat à tout moment** sans indemnité, au terme d'un délai de préavis déterminé dans le contrat, sans que ce délai puisse être supérieur à deux mois.

La clause contractuelle n'est pas en gras et dans un cadre distinct du texte au recto de la 1<sup>re</sup> page. De plus, la clause limite illégalement la résiliation au 31 mars de l'année en cours alors que la loi mentionne qu'il peut résilier « à tout moment » après la date de la première reconduction.

### **2. La date limite pour exprimer sa renonciation à la reconduction du contrat ne doit pas être excessivement éloignée de la fin du contrat**

L'article VI.83, 20° du CDE mentionne qu'est abusive, une clause contractuelle qui permet de proroger automatiquement un contrat à durée déterminée en l'absence d'une notification contraire du consommateur, alors qu'une date excessivement éloignée de la fin du contrat a été fixée comme date limite pour exprimer cette volonté de non prorogation de la part du consommateur.

Le CDE ne fournit aucune indication relative à la notion de « excessivement éloignée » ; le caractère excessif ou non est donc laissé à l'appréciation du juge.

Le juge estime qu'il convient d'apprécier cela sur base de l'économie générale du contrat.

Le juge note que le contrat ne prévoit aucune forme ni délai pour communiquer les nouveaux tarifs. En pratique, le club de football envoie ses nouveaux prix à ses clients via un courriel collectif, trois semaines seulement avant la date à laquelle ses clients doivent manifester, par lettre recommandée, leur intention de ne pas renouveler le contrat.



Le juge estime donc qu'il y a un déséquilibre manifeste entre les obligations respectives des parties : là où l'entreprise peut se contenter d'un courriel collectif avant la date limite de renonciation au contrat, ses clients doivent manifester leur intention de renoncer au renouvellement du contrat par lettre recommandée trois mois avant la fin du contrat.

Ce faisant, la date du 31 mars reprise dans le contrat, qui est antérieure de 3 mois à la fin du contrat, est, selon le juge, « excessivement éloignée » au sens de l'article 83, 20°.

### 3. Dans le cadre d'un contrat à durée limitée, il ne peut y avoir une clause de modification unilatérale du prix par l'entreprise

L'article VI.83, 3° du CDE prévoit qu'une clause est abusive si elle vise à « *déterminer, dans les contrats à durée déterminée, que le prix des produits est fixé au moment de la livraison ou permettre à l'entreprise d'augmenter unilatéralement le prix ou de modifier les conditions au détriment du consommateur sur la base d'éléments qui dépendent de sa seule volonté, même si la possibilité de mettre fin au contrat est alors offerte au consommateur* ».

Le club de football voulait, par son contrat, appliquer des nouveaux tarifs après la reconduction. Cela permettait d'appliquer les nouveaux tarifs des sièges dans le stade et des places de parking aux clients qui avaient déjà signé un contrat à durée déterminée et pour lequel ce contrat venait à être reconduit.

Or, une telle clause permettant l'application d'un nouveau tarif déterminé unilatéralement par le club de football est illégale.

#### RETENONS :

Même si une clause de reconduction tacite est inscrite dans un contrat ou dans des conditions générales connues et acceptées par le consommateur, cette clause doit répondre à un **certain formalisme**.

Dans les contrats à durée déterminée, s'il y a eu reconduction du contrat, le consommateur peut mettre **fin à tout moment** à ce contrat, moyennant un préavis (exception faite dans le cas d'un contrat d'assurance).

La clause de reconduction tacite doit contenir une **date limite pour s'opposer** à la reconduction qui est proche de celle de la fin du contrat.

Dans un contrat à durée déterminée ou dans les conditions générales qui en font partie (on ne vise donc pas ici les contrats à durée indéterminée), il **ne peut** y avoir de clause qui permet à l'entreprise de **modifier unilatéralement le prix**.

Dans les contrats à durée **indéterminée**, une clause de modification unilatérale du prix est **permise mais à certaines conditions** (voir art. VI.83, 2° du Code de droit économique).

*Source : J.P. Liège (2° canton), 21 juin 2024, J.J.P., 11-12/2024, p.785, avec une note « Condition de validité d'une clause de renouvellement tacite figurant dans un contrat de consommation » de L.-A. DENIS*



## KLARNA sous la loupe

Depuis un moment, le commerce en ligne a pris de l'ampleur. Le principe de « *Payer d'abord, consommer ensuite* » est apparu : afin de valider la commande, l'acheteur doit payer le montant du produit. Ensuite, il reçoit sa commande et l'essaye. Si celle-ci ne convient pas, il faudra renvoyer la commande et attendre le remboursement.

Ce système peut être financièrement délicat pour une personne au budget modeste. En effet, elle sera privée d'une partie de ses ressources pour un bien ou un service qu'elle ne possède pas encore et dont elle n'est pas assurée qu'il conviendra.

Certains organismes viennent alors avec une solution. Parmi ceux-ci, **KLARNA BANK AB, prestataire de services de paiement suédois, qui a débarqué avec comme « arme » attractive principale la distinction des moments de consommation et de paiement.** Désormais, ce sera « *Buy now, pay later* » : le consommateur en ligne obtient le produit, l'essaye et paye seulement si celui-ci lui convient.

### Deux méthodes de paiement

L'utilisateur va pouvoir choisir entre différents modes de paiement proposés par KLARNA et acceptés par le commerce (qui a conclu un partenariat avec KLARNA). Il est primordial de mentionner que l'utilisation de KLARNA n'a aucune incidence sur la relation entre le vendeur et le consommateur ; deux relations contractuelles naissent : une entre le vendeur et le client et une entre ce dernier et KLARNA.

Le premier mode de paiement consiste à repousser la date d'échéance de la facture à 30 jours après l'obtention du produit commandé.

Le second est le paiement en trois temps : une fois la commande confirmée, KLARNA paie le vendeur et facture une première somme à l'acheteur. Trente jours plus tard, une seconde facture est émise et, enfin, une troisième 30 jours encore après.



### Avantages

Ces offres sont avantageuses d'abord pour le vendeur : il est payé par KLARNA et donc protégé d'un acheteur éventuellement insolvable. Une fois le paiement effectué, KLARNA obtient une créance envers le consommateur.

La première méthode de paiement présente également une protection pour l'acheteur puisque celui-ci ne s'engage à payer le bien qu'après réception de ce dernier.

Si le consommateur paie 30 jours après l'expédition des biens, aucun coût n'est facturé par KLARNA.

En revanche, en cas de non-paiement à l'échéance, un premier rappel gratuit est envoyé au consommateur, lui laissant un délai de 14 jours pour payer. Si le remboursement n'est toujours pas effectué après ce délai, des dommages et intérêts seront ajoutés, variant en fonction du montant de l'achat et allant de 3 à 12,50 €. Par ailleurs, des intérêts de retard peuvent s'appliquer.

Enfin, en cas de non-paiement après le troisième rappel, KLARNA transfère le dossier à son partenaire de recouvrement.

Pour le paiement en 3 temps, aucun frais n'est réclamé si les paiements sont faits comme prévu. Par ailleurs, si le premier versement est manqué, un délai de 2 à 7 jours est accordé. Si l'impayé perdure après ce 1er délai, le 1er montant dû peut être réglé sans frais, avec le deuxième au moment du paiement de celui-ci (même logique pour le 2ème versement, reporté au 3ème). KLARNA ne comptabilise donc pas de frais.

Lorsqu'il choisit d'utiliser ce type de paiement, l'utilisateur est lié à KLARNA juridiquement : seul le paiement auprès de KLARNA libérera l'acheteur, un remboursement auprès du vendeur n'ayant pas d'effet sur la relation contractuelle entre l'acheteur et KLARNA.

L'utilisateur peut donc payer sa facture en 3 temps. Toutefois, les montants deviennent immédiatement exigibles lorsque la carte bancaire utilisée est annulée après le 1er versement, à l'instar de ce qui se passe auprès d'une banque lorsque la carte de crédit est suspendue ou bloquée par cette dernière.

S'il reste un impayé lors de l'échéance du 3ème versement, un rappel de 14 jours est envoyé, suivi d'un 2ème puis d'un 3ème, des frais et intérêts identiques à ceux mentionnés plus haut s'ajoutant.

En cas de remboursement anticipé du deuxième et/ou du troisième montant non échu, aucune indemnité de emploi n'est appliquée par KLARNA.

L'accès à ces modes de paiement est très facile et sans frais en cas de respect des délais de paiement accordés.

En revanche, pour le vendeur, l'utilisation de KLARNA a un coût : une commission et des frais fixes sont dus par le vendeur pour proposer les méthodes de paiement KLARNA.

### **Inconvénients**

KLARNA étant actuellement un service de paiement au sens du titre 3 du Livre VII CDE, il échappe au titre 4 de ce même livre régissant les contrats de crédit.

Or, le titre 4 met en place des protections contre le futur endettement du candidat emprunteur : le devoir de conseil, le devoir de refus de crédit mais également le devoir d'évaluer rigoureusement la solvabilité du candidat emprunteur.

KLARNA explique qu'une évaluation de la solvabilité peut être réalisée mais aucune liste d'informations à recueillir n'est imposée aux services de paiement pour faire cette évaluation.

A l'inverse, l'article VII.69 CDE impose au prêteur bancaire une liste légale des renseignements à obtenir afin d'évaluer la solvabilité du candidat emprunteur.

De plus, le SPF Economie a établi des lignes directrices censées éclairer sur la manière de remplir au mieux cette obligation d'évaluation. En résumé, celles-ci conseillent de réaliser un budget permettant ensuite d'effectuer une évaluation rigoureuse de la solvabilité. Alors que du côté de KLARNA, la capacité de remboursement des clients est vérifiée via des entreprises partenaires.

Par conséquent, le garde-fou contre l'endettement imposé par l'enquête de solvabilité en cas de crédit à la consommation est inexistant dans le processus KLARNA, ce qui peut amener des personnes à s'engager dans des transactions financières qu'elles ne pourront pas assumer.

### **Constat**

Les offres KLARNA sont intéressantes pour les utilisateurs avertis qui savent gérer les échéances et qui sont conscients de leur capacité de remboursement.

En revanche, pour un public plus précarisé ou moins attentif, ces offres peuvent avoir des conséquences financières dangereuses. En effet, ces modes de paiement se rapprochent des formes de crédits à la consommation (ouverture de crédit avec délai de zéro tage de 30 jours pour le premier, vente à tempérament en 3 mensualités pour le deuxième), sans pour autant être soumis au respect de règles permettant de protéger les consommateurs.

### **En cours d'encadrement ?**

KLARNA et les autres prestataires de services de paiement ont pris de l'ampleur et l'Union Européenne en est consciente. C'est pourquoi une nouvelle directive européenne 2023/2225 a été adoptée en octobre 2023. Elle va abroger la directive 2008/48 portant sur les crédits à la consommation. Le but est de faire évoluer la matière, notamment en élargissant son champ d'application.

Cela signifie que KLARNA devrait notamment être soumis à l'évaluation rigoureuse de la solvabilité de l'article VII.77 CDE. D'ailleurs, la directive stipule qu'il ne faut plus se contenter de la liste légale de l'article VII.69 CDE pour réaliser cette évaluation. Il faut aller plus loin, comme le préconisait déjà le SPF Economie dans ses lignes directrices.

Cette directive semble être une bonne chose puisqu'une protection supplémentaire pour l'utilisateur de KLARNA voit le jour. Toutefois, l'article 2, §§5 et 8 de la directive explique que les Etats membres pourront exempter de l'application de tout ou partie de la directive, certains contrats de crédit dans lesquels nous pourrions ranger les modes de paiements KLARNA.

De plus, si ces offres deviennent des crédits à la consommation, des intérêts rémunérateurs pourraient être facturés par KLARNA. Cela irait donc à l'encontre de la lutte contre le surendettement.

**En résumé**, le législateur européen est conscient qu'il faut encadrer plus fermement ces prestataires de services de paiement. Toutefois, il laisse la main aux législateurs nationaux pour décider jusqu'où ceux-ci veulent aller dans leur encadrement. Nous serons fixés rapidement puisque la directive doit être transposée au plus tard le 7 novembre 2025. *Wait now, see later...*



**Ombudsman.be**  
Le Réseau belge des ombudsmans

**La plupart des différents Ombudsmans ont rendu leur rapport annuel 2024 sur leurs activités** (voir notamment <https://www.ombudsman.be/fr/ombudsman/domain/all>).

Nous désirons vous faire part des éléments que nous estimons en lien direct avec la pratique des SMD.

## 1. Le Service de médiation pour les télécommunications

Dans le rapport du Service de médiation pour les télécommunications, nous épinglons le problème des services et produits de tiers facturés par l'opérateur de télécom.

Le cas traité est le suivant : « pendant des mois, des montants injustifiés sont apparus sur ma facture pour des achats sur Apple et Google Play Store, alors que je ne possède pas d'iPhone et que je n'ai jamais effectué ces achats. Bien que les collaborateurs aient confirmé que les transactions avaient lieu à des heures étranges, rien n'a été résolu. J'ai demandé de tout arrêter mais, apparemment, cela n'a pas été fait. Je ne veux plus payer que ma propre consommation, pas payer pour les erreurs des autres. Malgré les promesses répétées d'Orange de bloquer les frais, j'ai continué de recevoir des factures élevées. J'ai maintenant une agence de recouvrement à ma porte, avec une créance de plus de 600,00 € ».

En effet, via des appareils mobiles comme des smartphones, on peut effectuer des transactions commerciales, c'est ce qu'on appelle le M-COMMERCE. Ces transactions peuvent faire l'objet d'une facturation directement par le fournisseur ou par le biais de son contrat de télécommunications. C'est cette dernière situation qui est concernée.

Ainsi, l'opérateur de télécommunication (Orange, Proximus...) ne facture pas que ses propres fournitures et services. L'opérateur peut également facturer des services fournis par des tiers : places de stationnement sur la voie publique payées via des SMS, commande de recharges pour des jeux vidéo...

## Les rapports des Ombudsmans

Dans ses explications, le Service de médiation indique tout d'abord que l'article XIX.7 du Code de droit économique impose que la société de recouvrement doit commencer par vérifier le montant en recouvrement. Les opérateurs de télécoms sont donc tenus de fournir sans délai aux consommateurs qui en font la demande tous les justificatifs de la dette.

**C'est donc à l'opérateur de télécommunications (Orange, Proximus...) de fournir les preuves de la dette ; il ne convient pas pour lui de renvoyer vers le fournisseur de services (Google Play...)**

De plus, **en cas de plainte concernant un service payant, même provenant d'un tiers, le plaignant peut se plaindre directement auprès de l'opérateur** et ce, en vertu de l'Arrêté royal « Services payants » de 2018.

Le Service de médiation mentionne aussi qu'il est « *regrettable de constater que les opérateurs de télécommunications facturent sporadiquement des frais de rappel supplémentaires en cas de non-paiement de services tiers contestés ou menacent de couper tous les services de communications* » car, selon lui, il s'agit de mesures disproportionnées.

## 2. Le Service de médiation pour les voyageurs ferroviaires (Ombudsrail)

Par une loi du 27 avril 2018, les surtaxes de la SNCB en raison de ticket de train impayé ont été remplacées par des amendes administratives.

Le Service de médiation soulève plusieurs problèmes.

Premièrement, la SNCB utilise l'eBox pour envoyer des courriers relatifs à des amendes mais aussi pour la collecte des constats d'irrégularité (phase qui précède l'amende administrative). Or, certains plaignants signalent que leur eBox n'était pas active, ignoraient que leur eBox était active ou n'ont pas reçu de notification de nouveaux messages.

Deuxièmement, l'Ombudsrail regrette qu'en pratique, la contestation d'une amende administrative reste un défi et indique que sa marge de manœuvre est très limitée.

Néanmoins, l'Ombudsrail ne reprend aucun élément dans son rapport sur la problématique du montant de l'amende et sur celle de la multiplicité parfois importante des amendes au nom d'une même personne.

### 3. le Service de Médiation de l'Énergie

Il y a quelques mois, le GILS organisait une table ronde avec Monsieur BOHET, Médiateur fédéral de l'Énergie.

Dans son rapport 2024, ce dernier se positionne concernant les frais administratifs comptabilisés dans le cadre de problème de paiement.

Tout d'abord, le Médiateur expose les restrictions fédérales à la facturation des frais au consommateur dans le cadre du recouvrement des dettes à l'égard d'un consommateur (livre XIX du Code de droit économique) : un premier rappel gratuit doit être adressé mais, pour le 4<sup>e</sup> dépassement d'une date d'échéance, des frais de 7,50 € majorés des frais de port peuvent être facturés pour le premier rappel. A la suite de ce premier rappel, le consommateur dispose de 14 jours civils pour payer. En cas d'absence de paiement, le fournisseur peut adresser un deuxième rappel, en vertu duquel il peut, sous certaines conditions, facturer des frais et des intérêts de retard de paiement. Les frais et les intérêts de retard doivent clairement indiqués dans le contrat et sont légalement plafonnés par la loi.

Selon le Médiateur, le Code de droit économique (loi fédérale) doit être lue en combinaison des normes régionales. En région wallonne, pour les dettes énergétiques, il n'est pas possible de facturer des frais de rappel en cas de non-paiement de trois échéances. Pour les envois supplémentaires, les maxima de 7,50 € pour le rappel et de 15 € pour la mise en demeure s'appliquent, mais ces frais ne peuvent être facturés que dans la mesure ou cela est stipulé dans le contrat. Le total de ces frais ne peut pas dépasser la somme de 55 euros par an et par type d'énergie. Ces frais ne peuvent d'ailleurs pas être facturés aux clients protégés.

En région wallonne,, toujours, aucun frais ne peut être facturé au consommateur d'énergie, à l'exception du solde restant dû et des intérêts de retard contractuellement prévus et limités au taux légal mais également des frais précités liés aux rappels et aux mises en demeure. Ainsi, il n'est pas possible de prévoir une « indemnité forfaitaire », à l'exception des indemnités liées aux rappels et aux mises en demeure. Les « clause pénales » ne sont pas autorisées.

Dans ses conclusions, le Médiateur de l'énergie mentionne que certains fournisseurs contestent son interprétation et il constate que certains fournisseurs utilisent les « clauses pénales » comme moyen de pression sur le client mais également que ces « clauses pénales » deviennent une source de revenu sans être utilisée pour leur finalité, à savoir l'indemnisation pour le recouvrement de dettes énergétiques.

Le Médiateur propose de ne facturer ces indemnités forfaitaires qu'au plus tôt au moment de la résiliation du contrat.



## Des procédures de plainte au plus accessibles

**Le Service régional de médiation pour l'énergie (SRME) propose désormais des formulaires de plainte et de plainte relative à une demande d'indemnisation via la plateforme digitale *Mon Espace* de la Région wallonne.**

En pratique, ces formulaires sont accessibles :

- via le site internet du SRME <https://www.cwape.be/srme/mediation#dposer-ma-plainte>
- ou directement depuis le site [www.monespace.wallonie.be](http://www.monespace.wallonie.be).

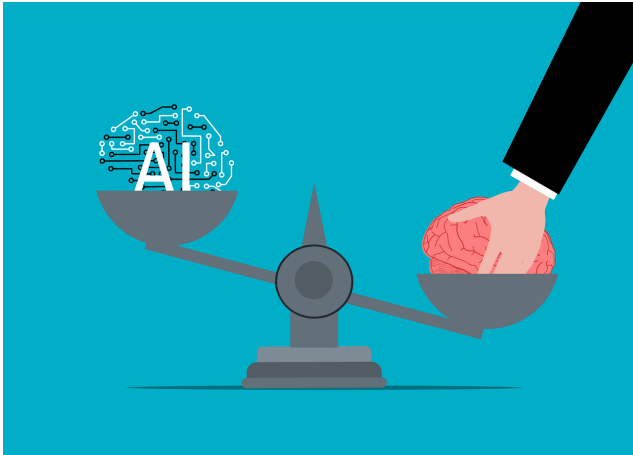
Cette nouveauté offre aux plaignants la possibilité de suivre en ligne l'état d'avancement de leur dossier introduit sur cette plateforme depuis le 1<sup>er</sup> avril 2025.

A noter qu'il est toujours possible pour les professionnels (CPAS, ASBL...) d'introduire une plainte au nom et pour le compte d'un plaignant. Il vous suffit de le préciser dans le formulaire d'introduction de plainte.

Pour tout renseignement, n'hésitez pas à prendre contact avec le centre d'aide au 078/79.01.02 ou par mail : [aideenligne@wallonie.be](mailto:aideenligne@wallonie.be).



## Utilisation de l'intelligence artificielle



### Cadre juridique

Afin de permettre une utilisation innovante des technologies d'IA tout en protégeant les droits des individus, il paraît important de rappeler le cadre juridique à respecter :

**Cadre réglementaire européen** (EU AI Act – règlement UE 2024/1689) :

*-Approche basée sur le risque*

L'EU AI Act introduit la notion de « haut risque », en classant certains outils comme particulièrement sensibles car susceptibles d'affecter significativement les droits ou les conditions des personnes (par exemple pour le recrutement, l'évaluation des performances ou d'autres processus pouvant impacter de manière significative la vie des personnes). Cela conditionne des obligations spécifiques dès la phase de conception jusqu'à la mise en service du système.

*-Obligations de transparence et d'information*

Lorsqu'un système d'IA génère du contenu ou traite des données, il est obligatoire d'informer clairement les utilisateurs que le contenu a été généré ou modifié par un outil automatisé.

*-Contrôle humain et évaluation de conformité*

L'utilisation de l'IA doit s'accompagner d'un contrôle humain effectif et d'une évaluation de conformité afin de prévenir toute défaillance ou abus.

**Protection des données personnelles** (RGPD)

Lorsque des outils d'IA manipulent des données personnelles (notamment des informations sensibles ou confidentielles), le RGPD impose une vigilance accrue quant à leur traitement. Cela implique une mise à jour régulière de la privacy notice, du registre des activités de traitement et la réalisation d'analyses d'impact pour évaluer et diminuer les risques pour la vie privée.

L'IA envahit peu à peu notre quotidien, que ce soit dans une recherche de contenu, d'images, une traduction ou encore dans le choix d'une série télévisée.

L'IA impressionne par sa rapidité à brasser une quantité importante d'informations mais peut également effrayer pour les mêmes raisons.

Un de nos juristes a suivi une formation relative à l'usage pratique d'outils d'intelligence artificielle vu par et expliqué à des juristes et vous livre les points d'attention.

### Lignes directrices professionnelles et déontologiques

*-Maintenance du secret professionnel et de la confidentialité*

Il est d'une importance absolue de veiller au maintien du secret professionnel et de protéger les données sensibles transmises dans les outils d'IA.

*-Responsabilité du praticien*

L'IA ne peut être considérée que comme un outil d'aide et non comme un substitut au jugement humain. Même si l'outil peut générer des contenus ou proposer des analyses, il est impératif d'exercer son esprit critique pour valider ou corriger ces résultats.

### Bonnes pratiques

En pratique, quelles sont les précautions à mettre en place pour une utilisation optimale de l'IA :

Avant toute chose, l'utilisation de l'IA dans le cadre du travail doit être **soumis à l'accord de la hiérarchie**.

En cas d'accord, une série de recommandations est à prendre en considération :

*Choix des outils approuvés et sécurisés*

- Utiliser uniquement des plateformes et logiciels d'IA ayant fait l'objet d'une validation interne et qui respectent les exigences techniques, sécuritaires et contractuelles ;

- Veiller à la localisation des données utilisées par l'IA et au respect de la propriété intellectuelle.

*Encadrement éthique et contractuel*

Elaborer une charte interne qui définit les usages autorisés et interdits de l'IA, tout en précisant les responsabilités de chacun.

*Formation et informations*

- Se former au fonctionnement de l'IA, à ses limites et aux précautions nécessaires ;

- Organiser des moments d'échanges entre collègues pour partager retours et astuces sur l'utilisation de l'IA ;

- Nommer un « responsable IA » chargé d'assurer le suivi, la mise à jour des chartes et des protocoles de sécurité.

#### Procédures internes rigoureuses

- Mettre en place un processus strict de vérification des données saisies dans l'outil d'IA (éviter, par exemple, d'introduire des données sensibles non anonymisées) et des données générées par l'IA (vérification des sources) ;

- Prévoir des audits internes réguliers pour s'assurer du respect des obligations juridiques et déontologiques, et adapter la politique de l'IA aux évolutions réglementaires.

#### Transparence vis-à-vis des parties prenantes

Informez tant les collaborateurs que les bénéficiaires de l'usage de l'IA dans le traitement des dossiers, notamment pour garantir la traçabilité et l'explicabilité des décisions ;

Sur ce point, sachez que cet article a été initié avec l'aide de l'IA et finalisé avec l'intelligence humaine.

#### Nos conseils

Vous l'aurez compris, l'IA est un outil qui doit être sollicité avec précaution afin de garantir sa bonne utilisation, notamment :

- l'accord de la hiérarchie ; cette dernière veillera alors à établir une charte relative à son utilisation ;

- la protection des données sensibles et secret professionnel ; l'utilisateur s'assurera d'anonymiser les données transmises à l'IA ;

- la vérification des sources ; l'utilisateur vérifiera les données générées par l'IA.

## Baisse des tarifs maximaux des crédits à la consommation

Depuis le 1<sup>er</sup> juin, plusieurs tarifs maximaux des crédits à la consommation ont été revus à la baisse.

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<sup>er</sup> juin ou au 1<sup>er</sup> décembre.

Différents maxima s'appliquent en fonction de la forme de crédit et du montant du crédit.

Voici les taux en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> juin 2025 (MB 11 avril 2025)

| MONTANT DU CRÉDIT               | PRÊT À TEMPÉRAMENT, VENTE À TEMPÉRAMENT ET TOUS LES CONTRATS DE CRÉDIT (SAUF LE CRÉDIT-BAIL) POUR LESQUELS LES TERMES 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 €                 | 20,50 % (-1%)  | 14,50 %     | 16,50 % (-1,5%)   | 12,50 % (-1,5%) |
| Plus de 1.250 € jusqu'à 5.000 € | 15,50 % (-0,5%)  | 11,50 %     | 14,50 % (-1,5%)   | 11,50 % (-1,5%) |
| Plus de 5.000 €                 | 13,00 %  | 11,00%      | 14,00 % (-1,5%)   | 11,50 % (-1,5%) |

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

Les nouveaux maxima sont applicables :

- aux nouveaux contrats de crédit conclus à partir du 1<sup>er</sup> juin 2025,
- aux contrats de crédit existants avec un taux débiteur variable.

Dans ce cas, par exemple 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 légal baisse.

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>

## Le GILS participe à la Semaine de la Citoyenneté



Le 12 avril dernier, le GILS a eu l'honneur d'être invité par l'Athénée Royal de Huy à présenter son PG-market dans le cadre de sa Semaine de la Citoyenneté.

Pour rappel, cette animation se déroule dans un supermarché fictif, où les participants découvrent différents rayons tel que celui de la boulangerie, téléphonie, informatique, etc.

L'objectif ? Mieux comprendre les mécanismes du marketing et apprendre à déjouer les pièges de la consommation.

Une centaine d'étudiants de rhéto ont participé à cette journée enrichissante, qui a été grandement appréciée tant par les jeunes que par les enseignants. L'activité a permis d'aborder de manière ludique et pédagogique des enjeux importants liés à la consommation responsable et à la compréhension des stratégies mises en place dans les grandes surfaces.

L'équipe du GILS tient à remercier chaleureusement l'Athénée Royal de Huy pour son invitation et son accueil.

## News - énergie

### Fin des compteurs à carte en Wallonie !

**Les compteurs à carte, aussi appelés compteurs à budget, ne pourront bientôt plus être rechargés car le système actuel ne fonctionnera plus.**

En Wallonie, le rechargement par carte va cesser pour les gestionnaires de réseau ORES et RESA. A l'avenir, le système de recharge fonctionnera uniquement via un point de recharge (librairie, certains CPAS, etc.) ou en ligne via une plateforme pour les compteurs communicants.

Chez les autres GRD wallons (l'AIESH, le Réseau d'Energies de Wavre et l'AIEG), il n'y a déjà plus de compteur à carte actif.

Ceux qui auraient encore un compteur à carte doivent rapidement contacter leur fournisseur pour le faire remplacer gratuitement par un compteur communicant. S'il

n'a pas de dette, le consommateur peut aussi demander la désactivation du prépaiement pour revenir à un compteur classique, avec factures d'acompte.

Les gestionnaires enverront des courriers pour fixer un rendez-vous de remplacement. En cas d'absence, des limitations de puissance ou la coupure d'énergie sont possibles. Il est donc important de répondre à ces convocations pour éviter ces désagréments.





## ◆ Plateformes locales

*Lieu : Administration communale d'Ans*

**Rencontre avec le SPF Finances** - Madame Béatrice RIXHON, Conseiller général perception et recouvrement-Directeur régional - REPORT le jeudi 2 octobre 2025 de 9h30 à 11h30

**Rencontre avec le Tribunal du travail** - Monsieur Renaud GAZON, Président du Tribunal du travail de Liège, et ses collaboratrice·eur·s - le 13 octobre 2025 de 9h30 à 11h30

## ◆ Formations

*En petit groupe - nombre de places limitées*

*Lieu: au GILS à ALLEUR*

**Les dettes au sein du couple** par Pablo SALAZAR, juriste au GILS  
Le jeudi 25 septembre de 8h30 à 12h30

**Dettes et justice** par A. GALLOY et C. DONY, juristes au GILS  
Le mardi 4 novembre 2025 de 8h30 à 12h30

*En petit groupe - nombre de places limitées*

*Lieu: AAM à WANZE*

**Alléger son budget en faisant valoir ses droits** - Par C. HEUSCH/C. LAMBOTTE, assistantes sociales - en septembre 2025 (date à préciser) de 8h30 à 12h

**Saisies et cessions** par A. GALLOY et J. GODOY MUINA, juristes au GILS  
**Sur 2 matinées** : Les jeudis 9 et 16 octobre 2025 de 8h30 à 12h30

**Contrats de crédit : lecture des documents de crédit, cas pratiques** par C. DONY et J. GODOY MUINA, juristes au GILS  
**Sur 3 matinées** Les mardis 18, 25 novembre et 2 décembre 2025 de 8h30 à 12h30

*En petit groupe - nombre de places limitées*

*Lieu: CPAS de VERVIERS, Rue de Pepinster*

**Dettes et justice** par A. GALLOY et C. DONY, juristes au GILS  
Le jeudi 11 décembre 2025 de 8h30 à 12h30





## GROUPEMENT D'INITIATIVE POUR LA LUTTE CONTRE LE SURENDETTEMENT

ASSOCIATION CHAPITRE XII RÉGIE PAR LA LOI ORGANIQUE DU 8 JUILLET 1976

### ► L'ÉQUIPE

COORDINATRICE :  
SECRÉTARIAT/COMMUNICATION :  
JURISTES :

FABIENNE JAMAIGNE  
JULIETTE VAN TOMME  
PABLO SALAZAR  
ARNAUD GALLOY  
JESSICA GODOY MUINA  
CEDRIC DONY  
CAROLINE HEUSCH  
CLAIRE LAMBOTTE

CHARGÉES DE PRÉVENTION :

### ► CONTACTS

☎ 04/246 52 14  
✉ INFO@CDR-GILS.BE  
🌐 WWW.CDR-GILS.BE

### ► 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

