

Recouvrement des créances impayées des consommateurs

[Source : Unizo, 2023](#)

Premier rappel gratuit

- Vous devez d'abord envoyer un premier rappel gratuit au consommateur en lui donnant 14 jours de réflexion.
- Les intérêts et les dommages-intérêts ne peuvent commencer à courir qu'après l'expiration du délai de 14 jours (sauf si vous êtes une "petite entreprise", auquel cas les intérêts peuvent commencer à courir plus tôt - voir ci-dessous).
- Si vous envoyez le rappel sur papier, le délai de 14 jours ne commence à courir qu'à partir du troisième jour ouvrable suivant l'envoi. Si vous envoyez le rappel par courrier électronique, le délai de 14 jours commence à courir le jour calendaire suivant l'envoi. Assurez-vous de pouvoir prouver que le consommateur a fourni cette adresse électronique comme adresse valide.
- Remarque : si le contrat porte sur la livraison régulière de biens ou de services (avec factures périodiques). Dans ces cas, il est prévu que seuls les rappels pour non-paiement de trois échéances au cours d'une année seront gratuits. Ce n'est qu'en cas du quatrième défaut de paiement au cours de la même année que vous pouvez facturer immédiatement le coût des rappels supplémentaires et ne peut excéder 7,50 euro.
- le rappel gratuit doit comprendre au moins les éléments suivants :
 - Le solde dû et le montant de l'indemnité qui est exigée en cas de non-paiement dans le délai de quatorze jours ;
 - Le nom ou la désignation, le numéro d'entreprise de la société créancière ;
 - Une description du produit ayant donné naissance à la dette, ainsi que la date d'échéance de cette dette ;
 - Le délai tel que décrit ci-dessus dans lequel la créance doit être payée avant que des frais, intérêts ou indemnités puissent être réclamés.

Clause sur les intérêts moratoires et les dommages-intérêts

- si vous avez stipulé dans vos conditions générales que des **intérêts** sont dus en cas de défaut de paiement, alors les intérêts sont autorisés :
 - ne pas dépasser le taux d'intérêt applicable à B2B (actuellement 10,5 %)
 - ne prennent effet qu'après l'envoi du rappel gratuit susmentionné et l'expiration du délai de grâce de 14 jours, sauf pour les petites entreprises : suite à l'insistance d'UNIZO, il a été décidé que les petites entreprises peuvent facturer des intérêts à partir du jour où elles envoient le premier rappel gratuit. Veuillez noter que la perception de ces intérêts ne peut se faire qu'à partir de l'expiration du délai de rappel de 14 jours ;

- Dans ce cas, on entend par "petite entreprise" les entreprises qui, à la date du bilan du dernier exercice clos, ne dépassent pas plus de deux des critères suivants :
 - nombre moyen annuel de salariés : 50 ;
 - Chiffre d'affaires annuel hors taxe sur la valeur ajoutée : 9 000 000 € ;
 - total du bilan : 4 500 000 euros.
- si vous avez prévu une **clause de dommages**, le montant peut être prélevé sur la clause de dommages :
 - ne peut être demandée qu'à l'expiration du délai de rappel de 14 jours civils suivant le rappel gratuit ;
 - ne pas dépasser :
 - 20 euros si le solde dû est inférieur ou égal à 150 euros
 - 30 euros plus 10 % du montant dû sur la tranche comprise entre 150,01 et 500 euros si le solde dû est compris entre 150,01 et 500 euros
 - 65 euros plus 5 % du montant dû sur la tranche supérieure à 500,01 euros avec un maximum de 2 000 euros si le solde dû dépasse 500 euros.

La nouvelle loi entrera en vigueur le 1er septembre 2023, mais prévoit une (courte) période de transition :

- pour les contrats conclus à partir du 1er septembre 2023, les clauses de dommages et intérêts seront de toute façon soumises aux nouvelles règles.
- pour les contrats conclus avant le 1er septembre 2023, les clauses de dommages et intérêts ne seront soumises aux nouvelles règles qu'à partir du 1er décembre 2023.

Utiliser des contrats types

Vous pouvez également choisir de ne rien inclure dans vos conditions générales concernant les retards de paiement de la part du client. Mais dans ce cas, vous ne pourrez pas réclamer de dommages et intérêts en cas de non-paiement, et vous pourrez tout au plus demander les intérêts légaux. Il est donc préférable de toujours inclure une clause de dommages-intérêts dans vos conditions générales.

Vous ne savez pas comment adapter vos conditions générales aux nouvelles règles ? UNIZO met à la disposition de ses membres un modèle, adapté à la nouvelle législation, sur lequel vous pouvez vous baser :

Si vous désirez vous procurer les documents suivants, veuillez contacter le GTL à l'adresse suivante : info@gtl-taxi.be.

- [avis d'échéance facture impayée](#)
- [deuxième rappel sur facture impayée](#)
- [dernier rappel de facture impayée](#)
- [Demande d'octroi de facilités de paiement](#)