

**J. 242**

Actualisation le 12-04-07

## LE RECOUVREMENT AMIABLE DES CRÉANCES

*Vous n'avez pas payé votre facture de téléphone ou votre loyer, vous avez interrompu le remboursement de votre crédit, vous refusez de payer une facture... Autant de cas dans lesquels une société de recouvrement ou un huissier de justice peut vous réclamer de l'argent.*

*Le recouvrement de créance consiste pour la personne à qui vous devez de l'argent (le créancier : opérateur de téléphonie, commerçant, bailleur, prêteur...) à utiliser tous les moyens légaux, amiables ou judiciaires, pour obtenir de vous (le débiteur) le paiement d'une somme d'argent (la créance).*

*Le créancier dispose à cet effet de deux possibilités :*

- *la voie amiable, sans procédure judiciaire : il utilise ses propres moyens ou mandate un tiers, agence de recouvrement ou huissier de justice ;*
- *la voie judiciaire : il demande au juge de proximité ou au juge du tribunal d'instance de rendre une injonction de payer.*

*Lorsque le créancier n'arrive pas à se faire rembourser sa créance, il engage souvent dans un premier temps un recouvrement amiable. Si les tentatives restent infructueuses et que vous ne payez pas, il peut s'orienter vers des mesures conservatoires - par exemple l'inscription provisoire d'une sûreté (gage, hypothèque...) ou une procédure de saisie conservatoire - ou un recouvrement judiciaire. Il s'agit dans ce dernier cas, d'une action en justice dont le but est d'obtenir un jugement vous condamnant à rembourser votre dette.*

*Nous n'aborderons dans la présente fiche que le recouvrement amiable, dont le but est d'obtenir un paiement volontaire du débiteur par la voie de la négociation. Comment se présente une mise en demeure ? Quels sont vos recours en cas de tentative de recouvrement amiable ?*

### QUI PEUT VOUS METTRE EN DEMEURE ?

Le créancier peut recouvrer sa créance de plusieurs façons : soit directement par l'intermédiaire de son service contentieux, soit en mandatant un tiers, personne morale (société de recouvrement) ou personne physique (huissier de justice), qui se chargera de vous réclamer la somme due.

#### Le service contentieux

Le créancier gère lui-même ses impayés par l'intermédiaire de son service contentieux. Celui-ci contacte le client par téléphone ou envoie une lettre de mise en demeure (article 1139 du code civil).

#### Les sociétés de recouvrement de créances

Les créanciers (opérateurs de téléphonie, commerçants, sociétés

de crédit...) mandatent fréquemment des professionnels du recouvrement pour récupérer les sommes qui leur sont dues. Ce sont des sociétés commerciales, indépendantes ou filiales de sociétés de crédit, et qui sont souvent rémunérées à la commission.

Les sociétés de recouvrement sont réglementées par le décret n° 96-1112 du 18 décembre 1996 et doivent remplir certaines conditions.

Elles sont ainsi tenues :

- d'être couvertes par une assurance de responsabilité civile professionnelle ;
- de justifier être titulaires d'un compte dans un établissement de crédit agréé, exclusivement affecté à la réception des fonds encaissés pour le compte des créanciers.

Ces sociétés de recouvrement sont soumises au contrôle du procureur de la République, qui peut procéder à tout moment à des vérifications.

Pour pouvoir recouvrer les créances, **ces sociétés doivent conclure une convention écrite avec le créancier**. Celle-ci doit notamment préciser :

- le fondement de la créance,
- le détail des sommes dues,
- les conditions de détermination de la rémunération à la charge du créancier,

– les conditions de reversement des fonds encaissés pour le compte du créancier.

### Les huissiers de justice

L'huissier de justice peut également intervenir en matière de recouvrement amiable. Il présentera une "sommation de payer" valant mise en demeure. Son activité est réglementée par ses statuts, que le recouvrement soit amiable ou judiciaire. Dans le cas d'un recouvrement amiable, il dispose des mêmes prérogatives qu'un organisme de recouvrement.

## QUELLES SONT LES MÉTHODES UTILISÉES ?

Pour obtenir le remboursement des dettes, les sociétés de recouvrement ou huissiers de justice utilisent différents moyens (courrier, téléphone, visite...). Ces méthodes utilisées de manière répétitive et intempestive peuvent conduire à des dérapages et des abus.

### La mise en demeure

Les sociétés de recouvrement et les huissiers de justice envoient des lettres de relance en courrier simple ou en lettre recommandée avec accusé de réception.

Lorsque le recouvrement est fait par une société spécialisée, celle-ci doit vous adresser une lettre de mise en demeure devant obligatoirement comporter les mentions suivantes :

- le nom ou la dénomination sociale de la personne chargée du recouvrement amiable, son adresse ou son siège social, l'indication qu'elle exerce une activité de recouvrement amiable ;
- le nom ou la dénomination sociale du créancier, son adresse ou son siège social ;
- le fondement et le montant de la somme due, détaillant le principal, les intérêts et les accessoires, et distinguant les différents éléments de la dette (à l'exclusion des frais de recouvrement entrepris sans titre exécutoire, qui restent à la charge du créancier) ;
- l'indication d'avoir à payer la somme due et les modalités de paiement de la dette (délais, lieu...) ;
- la reproduction des alinéas 3 et 4 de l'article 32 de la loi du 9 juillet 1991<sup>1</sup>.

Le non-respect de ces obligations est sanctionné d'une contravention de cinquième classe, c'est-à-dire une amende pouvant aller jusqu'à 1 500 €. Lorsque le recouvrement est exercé par un huissier de justice, aucun formalisme n'est imposé pour la mise en demeure.

À partir de cette mise en demeure, vous êtes considéré comme "officiellement en retard", et des dommages et intérêts au taux légal<sup>2</sup> pourront éventuellement vous être demandés par le créancier (art. 1153 du code civil).

**Attention :** la mise en demeure n'est pas nécessairement faite par lettre recommandée avec accusé de réception, elle peut être faite par lettre simple. Ne négligez pas les courriers reçus.

### Les relances téléphoniques et les visites

Les sociétés de recouvrement ou les huissiers de justice peuvent vous relancer par téléphone, ou se déplacer à votre domicile.

Il faut savoir que, dans la phase amiable, ces personnes n'ont pas le droit de pénétrer chez vous sans votre accord.

### Les dérapages

Il arrive souvent que les sociétés de recouvrement ou les huissiers de justice utilisent des termes juridiques ou menaçants, comme par exemple "sommation extrajudiciaire" ou "mise en demeure avant poursuites", "saisie de rémunération", "saisie immobilière", "saisie du véhicule", "issue désagréable". Ne vous laissez pas abuser par ces termes. En effet, les cabinets de recouvrement ou les huissiers de justice sont de simples mandataires du créancier et ne peuvent pas prétendre saisir vos biens à ce stade.

Les courriers envoyés par les sociétés de recouvrement sont parfois présentés comme des courriers d'huissiers agissant en tant qu'officiers de justice (papier bleu...), ce qui crée la confusion dans l'esprit des débiteurs.

Cette pratique est illégale et sanctionnée par l'article 433-13 du code pénal<sup>3</sup>.

La méprise est encore plus forte lorsque l'huissier de justice intervient en recouvrement amiable de créance. En effet, à ce titre, il bénéficie des mêmes pouvoirs qu'une société de recouvrement alors que le débiteur pense qu'en tant qu'huissier de justice, il a plus de prérogatives.

Les sociétés de recouvrement et les huissiers de justice exercent parfois des pressions, des menaces voire des harcèlements en téléphonant notamment à la famille, aux voisins, aux amis ou à l'employeur, ou en se rendant à leur domicile ou sur le lieu de travail du débiteur.

L'article 9 du code civil énonce que « *chacun a droit au respect de sa vie privée* ». Les juges peuvent faire cesser une atteinte à l'intimité de la vie privée.

Ainsi, le tribunal d'instance de Lyon a rendu une ordonnance de référé par laquelle il a condamné une société qui avait mandaté une société de recouvrement à réparer le dommage moral subi par une débitrice qui avait reçu des courriers menaçants

<sup>1</sup> « Sauf s'ils concernent un acte dont l'accomplissement est prescrit par la loi, les frais de recouvrement entrepris sans titre exécutoire restent à la charge du créancier. Toute stipulation contraire est réputée non écrite. » Cependant, le créancier qui justifie du caractère nécessaire des démarches entreprises pour recouvrer sa créance peut demander au juge de l'exécution de laisser tout ou partie des frais ainsi exposés à la charge du débiteur de mauvaise foi.

<sup>2</sup> 2,95 % pour l'année 2007 (voir "indices économiques" sur <[www.conso.net/infos-pratiques.htm](http://www.conso.net/infos-pratiques.htm)>).

<sup>3</sup> « Est puni d'un an d'emprisonnement et de 15 000 € d'amende le fait par toute personne :

1° d'exercer une activité dans des conditions de nature à créer dans l'esprit du public une confusion avec l'exercice d'une fonction publique ou d'une activité réservée aux officiers publics ou ministériels ;

2° d'user de documents ou d'écrits présentant, avec des actes judiciaires ou extrajudiciaires ou avec des documents administratifs, une ressemblance de nature à provoquer une méprise dans l'esprit du public. »

et injustifiés. En l'espèce, la consommatrice avait résilié son contrat d'abonnement à Internet. Le fournisseur avait pris acte de sa résiliation mais avait continué à lui prélever des mensualités pendant neuf mois. La consommatrice avait dû demander à sa banque de stopper le prélèvement automatique mis en place. Une société de recouvrement mandatée par le fournisseur d'accès Internet lui a alors adressé trois courriers à des dates rapprochées, employant un ton menaçant et alléguant de poursuites judiciaires non engagées et vouées à l'échec. Ce procédé mensonger constitue une faute au sens de l'article 1382 du code civil. Aux termes de l'article 1384 du code civil, le fournisseur d'accès Internet a été reconnu responsable du fait de son mandataire préposé<sup>4</sup>.

Pour remédier aux dérapages de certaines sociétés de recouvrement, l'Association des sociétés financières (ASF) et les associations de consommateurs ont signé un accord en 2004 (entré en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2005) pour faire cesser ce genre de pratiques et assainir cette activité.

En cas d'abus, n'hésitez pas à porter plainte auprès du procureur de la République. Contactez une association de consommateurs qui peut vous aider dans vos démarches<sup>5</sup>.

**Ne vous laissez pas impressionner. Le créancier ne peut faire procéder à la vente des biens saisis que s'il a obtenu un titre exécutoire<sup>6</sup>.**

## QUE DEVEZ-VOUS FAIRE ?

### Les vérifications à effectuer

À la réception d'une lettre de mise en demeure, lisez attentivement les termes de ce courrier.

1. Vérifiez la provenance du document, l'identité du créancier, le détail de la somme réclamée et en vertu de quel titre ou acte il agit. Ces informations doivent obligatoirement figurer par écrit. Demandez-vous si vous devez de l'argent à cette personne.

2. Pour qu'une créance soit recouvrable, vous devez vérifier que la créance réclamée est «*certaine, liquide et exigible*», c'est-à-dire justifiée.

- La créance doit être «*certaine*», c'est-à-dire qu'elle doit être incontestable.

Vérifiez que la dette est bien fondée. Avez-vous signé un contrat? Les mentions obligatoires sont-elles bien écrites? Les sommes réclamées sont-elles dues?

- La créance doit être «*liquide*», c'est-à-dire que son montant doit être précisément déterminé, évalué.

- La créance doit être «*exigible*», c'est-à-dire qu'elle doit être échue. Le créancier ne peut pas procéder au recouvrement d'une créance dont l'exécution est soumise à condition suspensive.

Vérifiez aussi que la créance n'est pas **prescrite ou éteinte**, c'est-à-dire trop ancienne pour être réclamée.

Les délais de prescription sont variables selon la nature des créances (cf. fiche pratique J. 132 "Combien de temps peut-on vous réclamer un paiement?", publiée dans le n° 1201 d'*INC Hebdo*).

À titre d'exemples :

- une dette de crédit à la consommation est forclose<sup>7</sup> deux ans après la première échéance impayée non régularisée (article L. 311-37 du code de la consommation). Si le créancier, pendant ce délai, n'a pas obtenu un titre exécutoire, il ne peut plus agir. Au contraire, s'il a obtenu un titre exécutoire (antérieur au délai de forclusion), la dette ne sera prescrite que dans trente ans (article 2262 du code civil) ;

- en matière de gaz ou d'électricité, la prescription est de cinq ans.

Le délai de prescription commence à courir le lendemain du jour qui lui a donné naissance. Certains événements interrompent la prescription : une citation en justice (y compris une assignation en référé), un commandement de payer notifié par huissier, une saisie, la reconnaissance du non-paiement par le débiteur.

- Enfin, vérifiez que la somme réclamée correspond seulement

au montant principal de la dette. Le créancier doit payer personnellement les frais engagés pour le recouvrement (cf. page suivante, "Que devez-vous payer?").

Dans tous les cas, ne soyez pas impressionné par les termes menaçants utilisés dans le courrier. En effet, dans le cadre d'un recouvrement amiable, en l'absence de titre exécutoire, les professionnels n'ont aucun pouvoir pour pratiquer une saisie. Par contre, si le créancier ou la société de recouvrement vous présente un titre exécutoire, vous serez tenu de régler votre dette.

### Comment réagir ?

Deux cas se présentent.

#### 1. Si vous ne devez pas la somme réclamée ou si la dette est prescrite

Il faut informer l'agence de recouvrement ou l'huissier de justice que vous contestez cette dette sur le fond, à savoir que vous ne devez pas d'argent au créancier qui vous en réclame.

Puis contactez directement le créancier en lui envoyant une lettre recommandée avec accusé de réception dans laquelle vous lui expliquez votre désaccord.

Si la dette est forclose, adressez une lettre à votre créancier ainsi qu'à la société de recouvrement en rappelant que la dette est éteinte.

**Note :** conservez toujours une copie de vos courriers et des accusés de réception.

#### 2. Si vous devez la somme réclamée

Si vous pouvez payer, envoyez votre règlement directement à votre créancier par lettre recommandée avec accusé de réception et adressez-en une copie à la société de recouvrement ou à l'huissier.

Si vous ne pouvez pas payer en une seule fois, demandez directement au créancier un étalement de la dette. Demandez-lui de formaliser son accord par écrit, et gardez-en une copie.

Si vous ne pouvez pas payer votre dette, même en plusieurs fois, n'hésitez pas à déposer un dossier auprès de la commission de surendettement de votre département (auprès de la succursale de la Banque de France).

**Pour toute demande d'information, renseignez-vous** notamment auprès d'une association de consommateurs, à la mairie de votre domicile ou à une permanence juridique gratuite (mairie de justice et du droit, antenne de justice...).

<sup>4</sup> TI Lyon, ordonnance de référé, 24 novembre 2006, réf. jurisp. INC n° 3928.

<sup>5</sup> La liste des associations de consommateurs agréées figure sur la page <[www.conso.net/associations.htm](http://www.conso.net/associations.htm)>.

<sup>6</sup> Un titre exécutoire est une décision de justice ou un acte notarié imposant le paiement d'une dette.

<sup>7</sup> Forclusion : date à laquelle il n'est plus possible d'exercer une action en justice à la suite d'un litige.

## QUE DEVEZ-VOUS PAYER ?

Vous ne devez payer que le montant de la dette principale, avec éventuellement les intérêts de retard (moratoires) qui courent à compter de la mise en demeure ou les pénalités de retard.

Les frais de recouvrement entrepris sans titre exécutoire restent à la charge du créancier. Cela englobe les frais de dossier, de recouvrement ou de correspondance (article 1999 du code civil et article 32 de la loi n° 91-650 du 9 juillet 1991).

Dans le cas d'un recouvrement amiable, l'huissier de justice est soumis aux mêmes règles qu'une société de recouvrement. S'il vous apporte une "sommation de payer", vous n'avez, en dehors de la dette, aucuns frais à payer. C'est au créancier que revient le paiement de ces frais (et notamment la rémunération de l'huissier).

Seuls les frais dits de délivrance du "certificat de non-paiement" délivré par une banque peuvent vous être réclamés si un huissier de justice a constaté le manque de provision d'un chèque.

**Pour tout paiement effectué, la société de recouvrement ou l'huissier de justice doit vous remettre une quittance détaillant la somme perçue.**

La société ou l'huissier de justice doit informer le créancier du paiement, même partiel, de la part du débiteur, et de toute proposition ou demande de votre part pour acquitter votre dette.

Les fonds reçus par la société de recouvrement doivent être reversés au créancier dans le délai d'un mois à compter de l'encaissement effectif, sauf convention contraire.

Les sommes reçues par un huissier de justice doivent être reversées dans un délai maximum de trois semaines si le paiement est effectué en espèces, six semaines dans les autres cas (article 25 du décret n° 96-1 080 du 12 décembre 1996 modifié par les décrets n°s 2001-212 et 2001-373).

**Corinne Lamoussière-Pouvreau**

À lire également : les fiches pratiques INC J. 184 ("Le juge de l'exécution"), J. 185 ("Les saisies mobilières"), J. 100 et J. 101 (sur les huissiers de justice) et J. 229 ("Le recouvrement des impayés des collectivités territoriales et de leurs établissements"), téléchargeables via <[www.conso.net/infos-pratiques.htm](http://www.conso.net/infos-pratiques.htm)>.

### Que faire en cas de difficultés financières ?

En cas de difficultés financières, n'attendez pas que votre situation s'aggrave : anticipez ! Plusieurs possibilités s'offrent à vous.

**1.** Contactez votre créancier pour obtenir des délais de paiement, de préférence par lettre recommandée avec accusé de réception. En cas d'échec, vous pouvez vous adresser à son supérieur hiérarchique.

Si vous avez des difficultés pour rembourser un crédit à la consommation, vous pouvez demander à l'établissement de crédit de vous accorder des délais de paiement dans le cadre d'une négociation amiable. Cela allongera la durée de remboursement du crédit et augmentera le coût total. L'établissement de crédit n'est pas tenu d'accepter votre demande. S'il accepte, il peut vous réclamer une indemnité (qui ne peut pas dépasser 4 % des échéances reportées).

**2.** Si vous ne parvenez pas à trouver un accord et que vous recevez une assignation à comparaître devant le tribunal, une injonction de payer signifiée par huissier de justice ou un commandement de payer vos loyers délivré par huissier de justice, vous pouvez vous adresser au juge pour obtenir des délais de paiement (article 1244-1 du code civil). Les délais éventuellement accordés ne peuvent dépasser deux ans.

Vous ne pouvez saisir directement le tribunal que pour les dettes de crédit. Dans ce cas, c'est le juge d'instance qui est compétent.

**3.** Si votre situation financière s'est profondément aggravée et que vous ne pouvez plus faire face à vos échéances de remboursement, vous pouvez saisir la commission de surendettement qui siège à la succursale de la Banque de France de votre département. Vous pouvez tenter d'obtenir un rééchelonnement de vos dettes et éviter la saisie de vos biens mobiliers ou immobiliers.