Image not found or type unknown

Officine de recouvrement, étude de la DGCCRF

Par **Tisuisse**, le **21/01/2016** à **10:35**

Bonjour,

Notre confrère Chaber, nous fait part de cette étude très intéressante et j'en fait un copier-coller.

Bonne lecture,

Tisuisse
administrateur.

_____

Bonjour,

Ci-dessous compte-rendu très intéressant de la DGCCRF sur les officines

Enquête de la DGCCRF sur les professionnels du recouvrement amiable de créances
Publié le 3 août 2015 dans Actualité
Une enquête de la DGCCRF a visé 122 professionnels du recouvrement amiable de créances dont 42 études d'huissiers de justice et 80 sociétés de recouvrement amiable de créances (SRC). Elle comprenait un volet de contrôle (recherche, constatation et poursuite d'éventuelles pratiques commerciales déloyales) et un volet informatif (sur les relations entre donneurs d'ordre et opérateurs). Cette enquête, dont le principal manquement relevé par la DGCCRF est la facturation par les acteurs du recouvrement amiable de frais indus aux débiteurs, a donné lieu à 34 avertissements, 13 injonctions (dont 10 à des SRC) et 2 procès-verbaux pour pratiques commerciales trompeuses de SRC.

Les principales conclusions de cette enquête concernant les huissiers mentionnent :
– qu'ils s'abstiennent généralement de vérifier le bien-fondé d'une créance, estimant que cela relève de la responsabilité du donneur d'ordre ;
– qu'ils pratiquent très peu le recouvrement amiable de créances, et que la pratique du sous-mandat de recouvrement amiable à leur profit par des SRC a été observée.
La dématérialisation croissante des échanges et du suivi des dossiers, notamment à partir de plates-formes informatiques.
Les manquements relevés regroupent notamment la communication d'un numéro de téléphone surtaxé sans que soit précisé le coût de l'appel, la facturation aux débiteurs de suppléments en plus de la dette principale (notamment les frais de recommandé liés à l'envoi de la mise en demeure), la mention sur la mise en demeure de l'engagement d'une procédure judiciaire que le professionnel n'était pas habilité à engager, l'affichage des prix hors taxes et la facturation aux débiteurs des sommations de payer préalables à l'engagement d'une procédure d'injonction de payer.
Concernant les sociétés de recouvrement de créances (SRC), figurent parmi les observations de l'enquête :
– certains établissements ont assuré suspendre les dossiers, voire cesser le recouvrement (en présence de contestations nombreuses) et faire remonter l'information au donneur d'ordre, en cas de contestation de créance ;
– la transmission des dossiers et des pièces justificatives ainsi que le déroulement de la procédure s'effectuent le plus souvent de façon dématérialisée avec les donneurs d'ordre réguliers, après établissement initial d'un mandat de recouvrement.
– certaines SRC ont cessé de réclamer aux débiteurs un forfait pour les frais de recouvrement de créances civiles. D'autres SRC ont abandonné des créances de petits montants en raison de cette interdiction de réclamer une partie des frais au débiteur. En revanche, pour les créances commerciales, des pénalités de retard sont ajoutées conformément aux conditions générales de vente du créancier et des frais de recouvrement forfaitaire de 40 euros sont réclamés.
Des manquements variés ont, par ailleurs, été observés dans les pratiques des SRC :
– l'application systématique de frais en vertu de l'article 1153 alinéa 4 du Code civil sans que les conditions pour le faire ne soient réunies ;
– l'insuffisante clarté du caractère amiable et subordonné à l'accord du débiteur des « dommages et intérêts transactionnels » ;
– l'impossibilité pour les débiteurs qui souhaitent payer leur dette par carte bleue en ligne de défalquer les « dommages et intérêts transactionnels » réclamés ;
– le défaut d'indication de l' article L. 11-8 du Code des procédures civiles d'exécution sur les courriers adressés aux débiteurs ;
– la non-conformité des mandats conclus avec les clients ;
– l'imputation au débiteur de suppléments en plus de la dette principale ;
– l'affirmation excessive quant à l'issue de la procédure judiciaire dans les courriers adressés aux débiteurs ;
– l'ajout de frais de rejet bancaire pour chèques impayés à la créance principale ;
– l'absence sur les sites internet des professionnels de mentions rendues obligatoires par la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la Confiance dans l'économie numérique ;
– l'absence ou le caractère erroné (ou imprécis) des mentions obligatoires de mise en demeure ;
– l'absence de mention du fondement et du détail des créances en cas de recouvrement de plusieurs créances à l'encontre d'un même débiteur ;
– la réclamation de sommes sans preuve de la dette (contrat initial) malgré la contestation du débiteur.
La DGCCRF entend maintenir la pression de contrôle sur les acteurs du recouvrement

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés

amiable de créances afin de faire cesser ces infractions dont le taux est particulièrement élevé (40 %).
Sources : Communiqué DGCCRF, 3 août 2015

Cordialement

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés