

Un ombudsman pour les huissiers de justice, 15 mois après – numéro 1 sur sa liste : le manque de communication

L'ombudsman pour les huissiers de justice a reçu 620 dossiers en 15 mois. « Il y a beaucoup de questions, sur le tarif et la saisie sur salaire », dit Arnout De Vidts. « Il est frappant de constater que les problèmes sont généralement dus à un manque de communication entre l'huissier de justice et le consommateur. C'est pourquoi je leur recommande expressément à tous les deux de communiquer davantage et de manière plus claire ». Globalement, l'ombudsman est satisfait de sa première année de travail : « Bien que les huissiers étaient particulièrement préoccupés par le fait que les consommateurs pourraient vouloir recourir à l'ombudsman pour ralentir la procédure de recouvrement, cela semble injustifié. À l'inverse, il est apparu que les huissiers de justice étaient prêts à bien coopérer dans les procédures de médiation. En témoigne, entre autres, le délai moyen de traitement de seulement 15 jours par dossier ». L'ombudsman a fait également une recommandation pour les pouvoirs publics : « L'autorité publique est un créancier important et devrait, en s'appuyant sur son expérience, donner le bon exemple ».

Pour rappel : le cadre légal

Le 6 septembre 2018, l'ombudsman pour les huissiers de justice a été reconnu par le SPF Economie comme une entité qualifiée pour le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, comme le stipule le Titre 4 du Livre XVI du Code de Droit Économique. Cela signifie que le service de médiation remplit toutes les conditions légales d'indépendance, d'impartialité, d'expertise, de transparence et d'accessibilité.

L'ombudsman pour les huissiers de justice est unique en comparaison avec l'ombudsman des autres professions libérales juridiques. Alors que, selon les termes de la loi, un ombudsman ne doit se concentrer que sur les clients, en l'occurrence les créanciers, l'ombudsman pour les huissiers de justice est ouvert à tous, aussi bien aux créanciers qu'aux débiteurs et à la fois aux particuliers et aux entrepreneurs.

Nombre de dossiers et types de questions

Au cours de la première année de fonctionnement, qui s'est en fait déroulée du 6 septembre 2018 au 31 décembre 2019, l'ombudsman a reçu 620 dossiers. Le nombre de demandes en français et en néerlandais est quasiment identique, mais compte tenu de la répartition linguistique, il y a relativement plus de demandes de médiation francophones que néerlandophones.

En ce qui concerne le contenu des demandes, l'ombudsman constate qu'elles sont souvent le résultat de problèmes de communication entre le consommateur et l'huissier de justice. Cela concerne à la fois la compétence de l'huissier de justice, la nature de ses activités et la répartition des frais. Plus précisément, il y a beaucoup de malentendus sur la composition du tarif et les conséquences de la saisie sur salaire.

Dans une minorité de demandes de médiation, l'ombudsman a dû se déclarer incompétent, par exemple, lorsqu'il s'agit d'une revendication de biens saisis.

À noter aussi que dans environ un quart des dossiers, le consommateur ne donne pas suite à une demande. Par exemple, lorsqu'il demande des documents supplémentaires. En outre, il y a une catégorie limitée de dossiers dans lesquels l'ombudsman ne peut dégager aucun(e) problème ou question précis(e). « Dans ces cas, je sers principalement de soupape pour les consommateurs insatisfaits », estime l'ombudsman.

Pas de sanctions disciplinaires

Dans la pratique, il apparaît que les consommateurs sont parfois déçus par le fait que l'ombudsman n'est autorisé qu'à trouver des solutions ou donner des conseils. Il n'inflige pas de sanction. Cela conduit parfois au mécontentement, au point que les plaignants ne sont plus ouverts à un règlement par le biais de la médiation.

La crainte (des huissiers de justice) que l'on fasse appel à l'ombudsman pour bloquer une procédure est apparue injustifiée. « Il n'est pas dans mon intention de suspendre la procédure. Cependant, je m'efforce de trouver un compromis auquel chaque personne concernée peut souscrire », déclare l'ombudsman.

Si les personnes veulent qu'un huissier de justice soit sanctionné, ils doivent s'adresser à la Chambre Nationale des Huissiers de justice ou à l'une des chambres d'arrondissement.

Recommandations

La recommandation la plus importante s'applique à la fois à l'huissier de justice et au consommateur : « Il est frappant de constater que de nombreuses questions n'impliquent pas tant un conflit, mais plutôt un manque de communication entre l'huissier de justice et la partie concernée. En bref, une meilleure communication est primordiale. Cela vaut aussi bien pour les huissiers de justice que pour les débiteurs et les créanciers qui font appel à moi », selon l'ombudsman.

En outre, les huissiers de justice doivent accorder une attention particulière à la clarté de leur facturation. Les consommateurs n'ont souvent aucune idée de la composition du tarif (taxes, recherches, frais). C'est pourquoi l'ombudsman recommande de donner une liste détaillée des frais au lieu d'indiquer le montant total sans explication.

De nombreux consommateurs s'interrogent également sur la saisie sur salaire, son impact et les conséquences. D'où la recommandation de l'ombudsman de non seulement indiquer les articles de loi, mais

aussi de les traduire en informations pratiques afin que le débiteur et le tiers-saisi comprennent clairement comment se déroulent la procédure.

En ce qui concerne les consommateurs, l'ombudsman leur conseille de ne pas négliger la correspondance et de prendre contact à temps avec l'huissier de justice : « Un petit effort qui peut éviter des problèmes majeurs », dit l'ombudsman.

Enfin, l'ombudsman formule également des recommandations à l'intention des autorités publiques, tant en leur qualité de créanciers importants que dans leur rôle de décideurs politiques. En ce qui concerne le premier rôle, la principale préoccupation de l'ombudsman est qu'il faut rester équitable et ne pas exiger des paiements échelonnés déraisonnables ou des ventes publiques déficitaires. En tant que décideur politique, l'ombudsman demande au gouvernement d'être à l'écoute du souhait de la profession d'établir un tribunal disciplinaire et de réduire la charge fiscale sur les actes.

Comment introduire un dossier

Les dossiers peuvent être introduits gratuitement auprès de l'ombudsman par courrier, e-mail ou en ligne sur le site www.ombudshuissier.be. Le service traite les dossiers dans les 90 jours, mais il apparaît en pratique que la durée moyenne de traitement par dossier s'élève à environ 15 jours. Dans des cas particulièrement complexes, une prolongation unique de 90 jours peut être prévue. Pour plus d'informations, veuillez consulter le site web.