



Résultats du sondage transmis aux organismes traitant avec des maisons de recouvrement

Les résultats de l'enquête menée par la FRC sur les pratiques des maisons de recouvrement se fondent sur les réponses aux questionnaires envoyées à celles-ci d'une part et aux organismes qui luttent contre certaines pratiques jugées abusives d'autre part (ci-après organismes pro-consommateurs). Ces résultats ont fait l'objet d'un dossier rédactionnel dans *FRC Mieux choisir* N°58 (édition de mai 2013).

Y ont répondu les quatorze organismes pro-consommateurs suivants:

- Centre social protestant (GE, NE, VD, BE)
- Caritas (GE, FR, VD)
- Dettes Conseils Suisse (Caritas Suisse)
- FRC (service juridique et Bureaux Conseils)
- Association Vie Pratique
- Unité d'assainissement de la Ville de Lausanne (Unafin)
- ACSI, l'association de défense des consommateurs au Tessin

1. Quelles sont les maisons de recouvrement les plus décriées auprès de votre organisme?

Ont été cités dans l'ordre décroissant:

- 13x Intrum Justitia Suisse
- 9x Alphapay
- 6x Debtors Management
- 4x Creditreform
- 4x EOS Suisse
- 3x Inkasso Med
- 3x Office Romand de Recouvrement (O.R.R.)
- 2x Inkasso Küng
- 2x Inkasso Service
- 2x Pro Inkasso
- 2x Office de Recouvrement et de Contentieux (ORC)
- 1x Agence suisse de recouvrement de créances
- 1x Association des agents d'affaires brevetés du canton de Vaud (AAB), Jean-Marc Schlaeppli
- 1x Caisse Juridique Suisse (CJS)
- 1x Debita
- 1x DeltaReal
- 1x Helveticum Inkasso
- 1x Infoscore Inkasso
- 1x Inkasso Arena
- 1x Inkassostelle Encath
- 1x Office d'encaissement Emmanuel Gay
- 1x Weco Inkasso

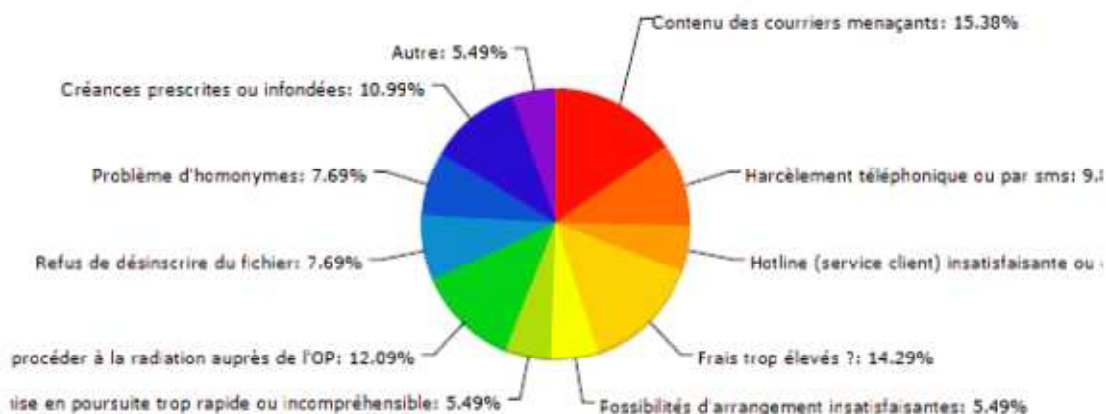
2. Quelle(s) plainte(s) vos bénéficiaires vous transmettent-ils le plus souvent concernant les maisons de recouvrement? (Plusieurs réponses possibles)

- Contenu des courriers menaçants (15,38%)
- Frais trop élevés (14,29%)
- Refus de procéder à la radiation auprès de l'office des poursuites (12,09%)
- Créances prescrites ou infondées (10,99%)
- Harcèlement téléphonique ou par sms (9,89%)
- Refus de désinscrire du fichier (7,69%)
- Problème d'homonymes (7,69%)
- Hotline (service client) insatisfaisante ou difficile à joindre (5,49%)
- Possibilités d'arrangement insatisfaisantes (5,49%)
- Processus de mise en poursuite trop rapide ou incompréhensible (5,49%)

Sept autres griefs ont été ajoutés dans le champ supplémentaire:

- Incompréhension du système de recouvrement
- Transparence par rapport à l'origine de la dette et du créancier
- Le fait de monnayer les annulations de poursuites, même lorsque toute la dette a été payée, frais compris

- Lorsque les personnes demandent un arrangement de paiement, certaines maisons de recouvrement l'acceptent sous condition que les personnes signent une reconnaissance de dettes qui inclut des montants en partie injustifiés (par exemple des frais selon art. 106 CO)
- Harcèlement par courrier : nombre incalculable de lettres de relance
- Difficultés à obtenir un détail correct de la créance (montant initial/intérêts/frais)
- Courriers antidadés



3. Citez les quatre causes précitées les plus fréquentes (à classer par ordre prioritaire)

- 11x Frais très élevés (106 CO)
- 11x Courriers menaçants
- 9x Harcèlement téléphonique ou par sms
- 9x Refus de radiation des poursuites
- 4x Créances prescrites ou infondées
- 3x Possibilités d'arrangement insatisfaisantes
- 2x Refus désinscription fichier
- Ajout de frais (ex: frais de rappel, frais juridique) disproportionnés par rapport à la créance d'origine
- Frais injustifiés
- Frais trop élevés de la hotline (service client), insatisfaisante ou difficile à joindre
- Incompréhension du système de recouvrement
- Transparence de la dette
- Hotline insatisfaisante: on peut recevoir des informations radicalement différentes selon qui répond
- Pas de réponse
- Processus de mise en poursuite
- Processus de mise en poursuite trop rapide ou incompréhensible

4. Quelles sont les maisons de recouvrement avec qui vous avez de la peine à entrer en contact pour obtenir une première réponse personnalisée?

- 6x Intrum Justitia
- 3x Alphapay
- 2x Aucune
- 2x Debtors Management
- 2x Inkasso Service
- 2x Office Romand de Recouvrement (O.R.R.)
- Association des agents d'affaires brevetés du canton de Vaud (AAB), Jean-Marc Schlaeppli
- Inkasso Med
- Office d'encaissement Emmanuel Gay
- Le problème n'est pas tant d'entrer en contact que de se faire comprendre et de les comprendre
- Pas de soucis, les maisons de recouvrement me répondent, laissent des messages téléphonique, me rappellent, etc.

5. Quelles sont les maisons de recouvrement avec lesquelles trouver un compromis est difficile?

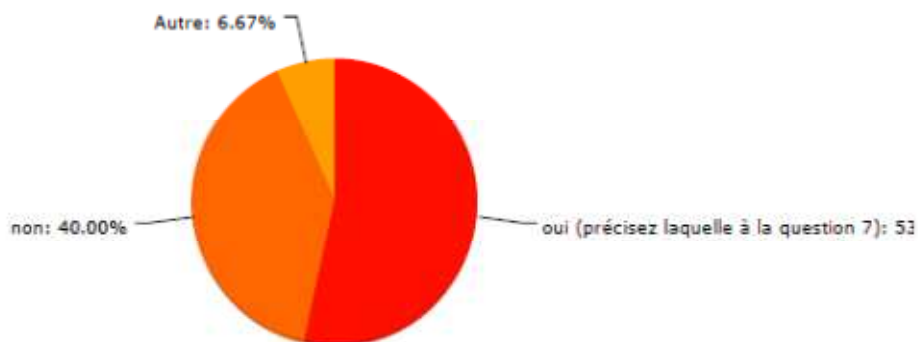
- 8x Intrum Justitia
- 6x Alphapay
- 4x EOS Suisse
- 4x Office Romand de Recouvrement (O.R.R.)
- 2x Creditreform
- 2x Inkasso Med
- 2x Inkasso Service
- Accarda
- Agence suisse de recouvrement de créances
- Debi Control
- Pas d'avis: en effet, pour certaines créances, une négociation est possible, pour d'autres, cela est impossible, parfois avec une même maison de recouvrement.

6. Y a-t-il, à votre connaissance, une ou des maisons de recouvrement qui se démarque(nt) de manière positive? (Si oui, précisez laquelle à la question 7)

- Oui (53,33%)
- Non (40%)
- Autre (6,67%)

Une réponse dans le champ supplémentaire:

S'il y en avait une, je n'en entendrai pas parler, car je n'ai pas de plaintes de consommateurs à son sujet.

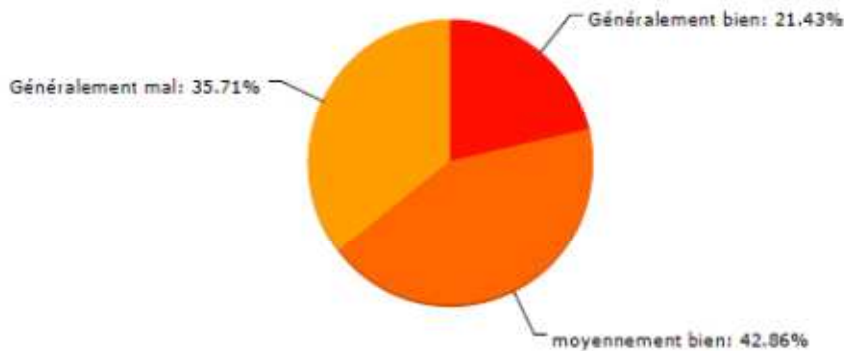


7. Si oui, laquelle?

- 3x Aucune
- 3x Creditreform
- 2x Office de Recouvrement et de Contentieux (ORC)
- 2x Intrum Justitia, même si les frais et pratiques sont plus que discutables
- Alpha Pay
- Office d'encaissement Emmanuel Gay
- Transinkasso
- D'une manière générale, la plupart des maisons de recouvrements répondent de manière détaillée à nos demandes de relevés, ce qui nous permet d'établir des inventaires de dettes, même si par la suite nous ne sommes pas toujours en mesure de proposer un rachat des créances. Les contacts sont courtois et efficaces (ex: EOS, Alphapay, Intrum Justitia, O.R.R.).

8. Diriez-vous que la collaboration avec les maisons de recouvrement se passe...

- Moyennement bien (42,86%)
- Généralement mal (35,71%)
- Généralement bien (21,43%)



9. Quelles constatations faites-vous par rapport aux pratiques des maisons de recouvrement en lien avec 106 CO?

- 4x Ajout systématique de frais 106 CO qui ne sont jamais justifiés
- 3x Hauteur des frais disproportionnée par rapport à la créance, incompréhensible
- 2x Abusif
- 2x Si l'on fait opposition partielle à un commandement de payer pour ce type de frais, la société ne demande jamais la main levée
- 2x Ce type de frais est systématiquement indiqué par les maisons de recouvrement
- Abus manifestes et constants
- Les maisons de recouvrement peuvent facilement et légalement gonfler les factures
- Difficile de faire renoncer les maisons de recouvrement
- L'article 106 CO est bien souvent invoqué avec d'autres frais tels que frais de retard, frais de recherches juridiques, etc. L'ajout de tous ces frais est très confus et les montants semblent aléatoires
- Les maisons de recouvrement essaient de les justifier par téléphone, elles disent rarement les supprimer sans soucis
- Les maisons de recouvrement sont prêtes à les mentionner dans la procédure de poursuites, parfois elles ne figurent pas mais habituellement elles essaient et, par ignorance de nos consultants, elles gagnent souvent
- Si par hasard nos clients s'opposent au commandement de payer, le juge les font sauter, mais entre le délai de main levée, la procédure, et la convocation au tribunal, les intérêts maintenus sont souvent identiques au montant du 106 CO supprimé
- Beaucoup de personnes apprennent qu'elles peuvent refuser des frais 106 CO, mais ne savent pas comment mettre cela en pratique
- Le débiteur paye les frais s'il n'a pas connaissance de la possibilité de les contester. En revanche, les sociétés de recouvrement sont nettement plus

coopératives si la contestation émane de notre service. Il est alors possible de contester totalement ces frais, voire de faire opposition partielle à un commandement de payer pour ce type de frais

- Malgré le fait qu'elles savent qu'elles ne pourraient pas les justifier, la quasi-totalité de ces maisons facturent toujours des frais en référence à l'art. 106 CO. Par contre, en cas de négociation, on arrive souvent à obtenir un accord pour un montant qui ne tient finalement pas compte de ce type de frais
- Généralement, nous constatons une recrudescence des faux frais justifiés par cet article allant de l'ordre de 25% pour les maisons de recouvrement les plus retorses, jusqu'à 10% pour les plus correctes. D'après nos constatations, ce phénomène va de mal en pire, surtout en ce qui concerne les créances de moins de 1000 francs
- Refus d'entrer en matière
- Aucune discussion, il faut payer, c'est tout

10. Toujours selon vous, est-ce que certaines maisons de recouvrement font un usage correct de l'article 106 CO?

- Oui (0%)
- Non 92,86%
- Autre (7,14%)

Une réponse dans le champ supplémentaire: pas d'avis précis

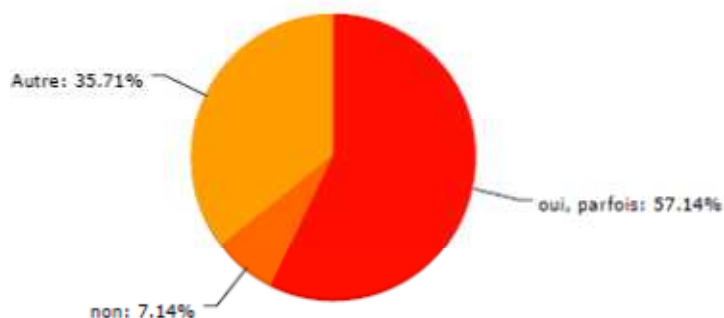


Si oui, laquelle (ou lesquelles)?

- 11x Aucun usage correct
- Selon nous, du moment que l'article 106 CO est invoqué, cela est abusif, car les maisons de recouvrement n'ont subi aucune dommage de la part du débiteur
- Seule exception: TransInkasso qui, en général, ne facture pas ce type de frais

11. A votre connaissance, les maisons de recouvrement procèdent-elles à la demande de radiation de la poursuite une fois la dette payée?

- Oui, parfois (57,14%)
- Non (7,14%)
- Oui, toujours (0%)



Quatre réponses dans le champ supplémentaire:

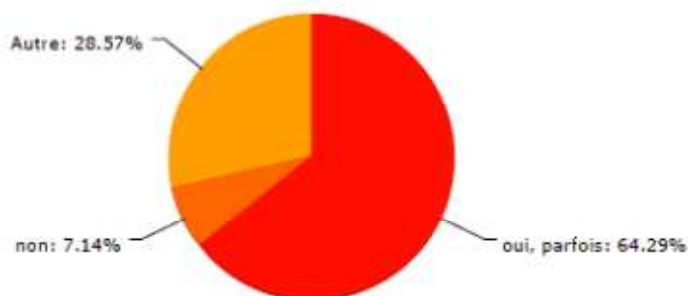
- Oui, selon mes expériences. Par contre, elles ne sont pas assez nombreuses pour en faire une généralité
- Parfois, mais des frais sont très souvent demandés (50 francs)
- A l'exception de TransInkasso qui radie sans contrepartie, la plupart des maisons refusent la radiation. Certaines acceptent uniquement d'annuler et, encore, en demandant généralement des frais d'annulation (jusqu'à 100 francs par poursuite)
- Cela dépend, mais en principe pas sans une demande écrite de la part du débiteur

12. Quelles sont les maisons de recouvrement qui ne procèdent pas ou que trop rarement à la radiation de la poursuite?

- 12x Intrum Justitia
- 2x Debtors Management
- 2x InkassoMed
- Office de Recouvrement et de Contentieux (ORC)
- Inkasso Service
- Toutes, elles ne le font pas automatiquement

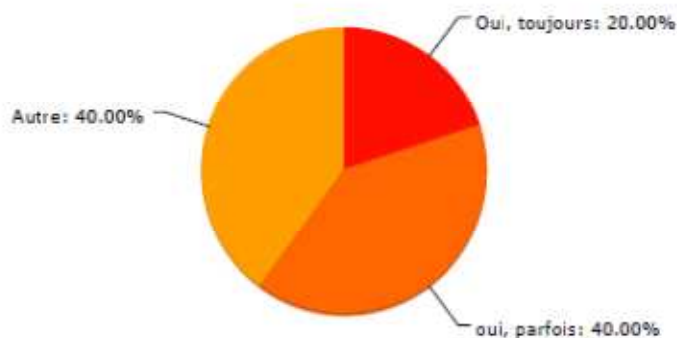
13. Toujours à votre connaissance, les maisons de recouvrement transmettent-elles les informations à l'Office des poursuites une fois la dette payée?

- Oui, parfois (64,29%)
- Non (7,14%)
- Oui, toujours (0%)



14. Selon vous, les maisons de recouvrement transmettent-elles des extraits de fichiers ou des données impliquant vos bénéficiaires à des registres de solvabilité externes?

- Oui, parfois (40%)
- Oui, toujours (20%)
- Autre (40%)

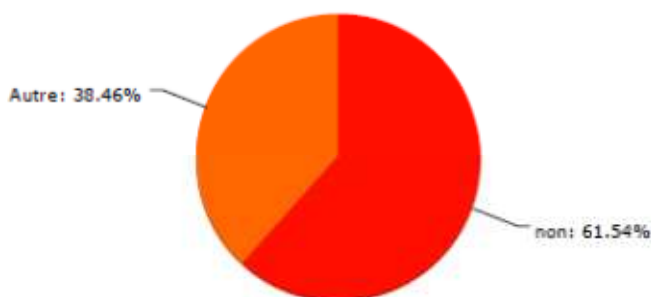


Six réponses dans le champ supplémentaire:

- 6x Ne sait pas

15. Le cas échéant, estimez-vous que les bénéficiaires sont correctement informés de cette transmission de données?

- Non (61,54%)
- Oui, toujours
- Oui, parfois
- Autre

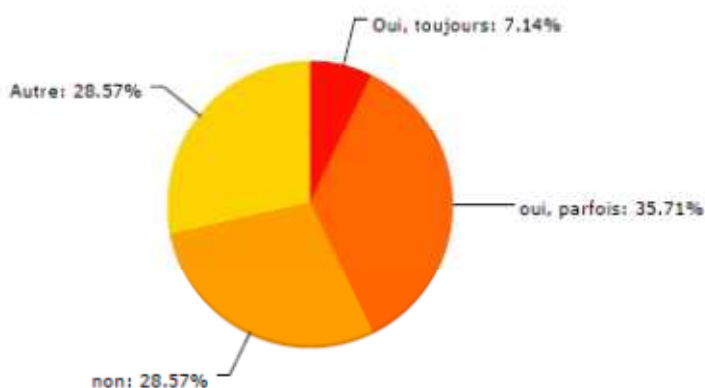


Cinq réponses dans le champ supplémentaire:

- 5x Ne sait pas

16. Les maisons de recouvrement vous transmettent-elles correctement les données concernant vos bénéficiaires?

- Oui, parfois (35,71%)
- Non (28,57%)
- Oui, toujours (7,14%)

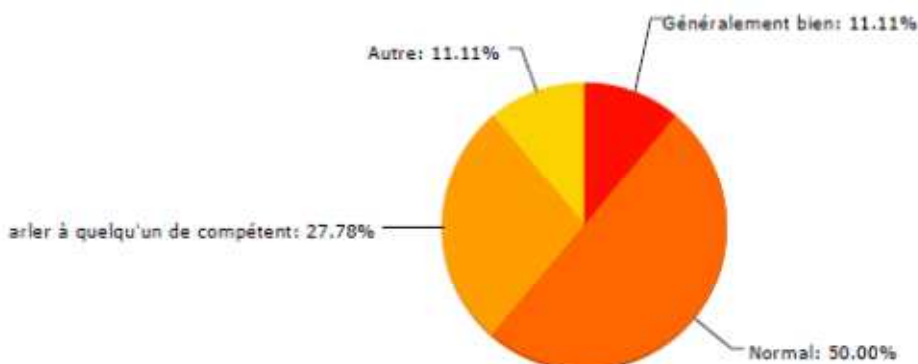


Trois réponses dans le champ supplémentaire:

- Les informations reçus sont souvent sans rapport avec notre demande. D'où la nécessité de rappeler pour obtenir ce que l'on souhaite
- Les décomptes sont souvent différents dans les montants réclamés
- Il faut souvent se battre pour les obtenir mais après plusieurs courriers, nous obtenons les dossiers demandés

17. Comment êtes-vous reçus par les maisons de recouvrement?

- Toujours bien (0%)
- Généralement bien (11,11%)
- Normal (50%)
- Généralement mal (0%)
- Toujours mal (0%)
- Difficile de parler à quelqu'un de compétent (27,78%)

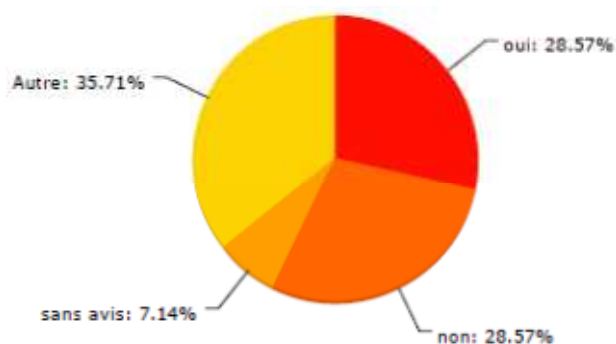


Une réponses dans le champ supplémentaire:

- Cela dépend des maisons de recouvrement

18. A votre avis, les maisons de recouvrement sont-elles plus respectueuses à l'égard du débiteur suite à votre intervention qu'avant cette dernière?

- Oui (28,57%)
- Non (28,57%)
- Sans avis (7,14%)



Quatre réponses dans le champ supplémentaire:

- Ne sait pas
- Parfois oui, notamment si un accord est trouvé et que les personnes arrivent à le respecter
- Un peu seulement
- En principe pas, cependant nous constatons un effet positif chez Alphapay.

19. Quelles sont, à votre avis, les méthodes cavalières que les maisons de recouvrement devraient abandonner?

- 13x Menaces (infondées, mensongères ou judiciaires)
- 10x Harcèlement téléphonique, courrier et sms
- 7x Revendiquer systématiquement des frais injustifiés ou élevés
- 2x Article 106 CO et autres frais (juridiques, mandataires...)
- 2x Faux rabais du type action de printemps
- Ton moralisateur
- Refuser la radiation automatique de la poursuite auprès de l'Office des poursuites une fois celle-ci totalement acquittée.
- Faire payer des radiations à l'Office de poursuite qui ne coûtent en réalité rien
- «Offres» bancales
- Soumettre les arrangements de paiement à la signature d'une reconnaissance de dettes qui inclue des frais injustifiés
- Proposer des arrangements de paiement, alors que la dette se trouve en poursuite. Du coup, les sommes demandées dépassent les dettes mises en poursuite
- Renseignements demandés parfois erronés
- Intervenir sur le lieu de travail
- Ignorer les explications des débiteurs
- Fichage systématique même pour de petites sommes (ex: un de nos bénéficiaires a été fiché dans sept maisons de fichage pour un seul recouvrement de 30 francs. Cette personne n'avait jamais eu de poursuite et ni eu à faire à des maisons de recouvrement jusqu'à lors)

20. Quelles suggestions feriez-vous afin d'améliorer les pratiques des maisons de recouvrement en Suisse?

- 7x Légiférer le domaine
- 2x Radier automatiquement les poursuites payées
- 3x Arrêter le harcèlement
- 2x Prévoir un organe de contrôle comme pour les agents d'affaires
- 3x Créer un médiateur officiel (ombudsman) entre les débiteurs et les sociétés de recouvrement
- 2x Plus de transparence: lorsqu'une société de recouvrement agit pour son propre compte après avoir racheté une créance au créancier originel, il serait utile qu'elle ait l'obligation de révéler le montant payé pour ce rachat lors de ses démarches auprès du débiteur. Autrement dit, imposer de la transparence dans un business très nébuleux (et nauséabond).
- Obligation d'envoyer deux rappels avec de recourir à une maison de recouvrement
- Améliorer l'art 106 CO sur les frais
- Abandon de l'article 106 CO
- Clarification judiciaire de l'usage des art. 103 et 106 CO
- Clarifier l'illégitimité des frais
- Supprimer les frais dont le débiteur n'est pas redevable
- Supprimer les nombreux frais et intérêts calculés à chaque rappel
- Que la totalité des frais soit payée par le créancier

- Prévoir des sanctions lors de la revendication illégitime de frais indus (potentiellement, ces derniers seraient finalement dus aux débiteurs par les sociétés de recouvrement les ayant réclamés à tort)
- Rendre les créanciers (partiellement) responsables du comportement adopté par les sociétés de recouvrement qu'ils mandatent
- Une information régulière aux citoyens
- Garantir une meilleure accessibilité
- Echelonner le paiement
- Joindre le justificatif de la créance initiale à chaque courrier d'une maison de recouvrement. Il faudrait savoir si la maison est mandatée par le créancier ou si elle a racheté la dette
- Vérifier l'identité du destinataire avant d'envoyer un commandement de payer
- Respect de la déontologie
- Meilleure coordination entre créancier original et maison de recouvrement à propos de l'établissement des faits
- Qu'elles améliorent la communication avec les débiteurs afin d'éviter les poursuites systématiques (mentionner à deux reprises, ndlr)
- Qu'elles arrêtent systématiquement toutes les transmissions de données auprès des sociétés de rating
- Qu'elles respectent la Loi sur la protection des données (surtout en ce qui concerne le droit d'accès, le droit de modification ainsi que la radiation)
- Etablir des protocoles d'aide au désendettement (surtout pour les personnes ayant plusieurs dossiers auprès de la même maison de recouvrement)
- Que les maisons de recouvrement fassent la distinction entre une personne bonne payeuse qui a eu un oubli et les mauvais payeurs chroniques
- Qu'elles améliorent leurs communications ainsi que leur collaboration avec les associations d'aide au désendettement

21. Quelles sont les remarques ou questions oubliées dans ce questionnaire que vous souhaiteriez aborder?

- 4x Aucune
- Les taux d'intérêt pratiqués par les sociétés de recouvrement sont souvent disproportionnés
- Quels avantages les créanciers ont-ils de faire appel à de telles sociétés?
- Difficulté souvent à retrouver de quelle maison de recouvrement il s'agit pour quelle dette. Comment se fait-il que des maisons de ce type existent en Suisse et agissent toujours à la limite de la légalité? Nécessité d'un encadrement juridique plus strict Même certaines administrations publiques font appel à ces sociétés: question d'éthique
- Les pratiques problématiques de certains agents d'affaires, identiques à celles des maisons de recouvrement
- Plusieurs maisons de recouvrement manquent totalement de transparence: si on demande une liste détaillée des créanciers, on ne reçoit souvent que les montants estimés dûs par la société à ce jour: on ne peut pas obtenir le montant initial dû et la part des intérêts et des frais. Exemple le plus courant où cela est problématique: les actes de défauts de biens, pour lesquels certaines sociétés réclament un «montant dû à ce jour», sans rapport avec le montant réel qui devrait être celui de l'acte de défaut de biens (sans majoration)

- Aucune à mon avis. Poursuite effectuée que pour les frais 106 CO
- Un contact avait été nommé chez Intrum Justitia, cela serait bien si nous pouvions en avoir dans chaque maison de recouvrement. Cependant la personne en charge de cet aspect chez Intrum Justitia est parti, depuis il devient à nouveau impossible de négocier.
- Les personnes qui travaillent auprès de ces maisons, ont-elles les capacités et compétences juridiques suffisantes?
- Création d'un ombudsman
- Meilleure information dans les contrats qui stipulent le recours aux maisons de recouvrement

22. Pourriez-vous nous décrire une ou deux situations édifiantes rencontrée(s) récemment en lien avec une pratique douteuse des maisons de recouvrement?

1. Une poursuite a été introduite par Intrum Justitia alors qu'on avait demandé le rachat de l'acte de défaut de biens.

2. Il arrive souvent qu'un débiteur, faute de moyens, convienne d'une petite mensualité avec une société de recouvrement, alors même que cette mensualité ne couvre en définitive pas beaucoup plus que les frais et intérêts. Autrement dit, aucun amortissement réel de la dette de départ ne peut se faire, et l'endettement devient perpétuel. La société de recouvrement en a parfaitement conscience sans toutefois en faire part au débiteur.

3. Des frais 106 CO ou autres «frais divers» sont ajoutés à une facture, allant parfois jusqu'à en tripler le montant originel. La société de recouvrement a par la suite beau jeu de proposer une réduction «exceptionnelle» de 50%.

4. Il ne s'agit pas de pratique douteuse, mais d'une critique de la procédure existante qui permet à la maison de recouvrement de «toujours avoir un avantage financier». Admettons ce cas: une personne avec une créance de base de 500 francs cédée à la maison de recouvrement. Cette dernière en plus des intérêts, disons 5 francs, facture 134 francs de frais 106 CO. Ok nous sommes d'accord, les frais 106 CO ne sont jamais prouvés par la maison donc toujours contestables. Poursuivons, la personne ne paie pas, ne s'oppose pas, fait le gros dos, Résultat, la maison de recouvrement la met en poursuite avec les frais 106 CO. Cette dernière vient nous voir à temps et nous lui suggérons de former une opposition partielle aux frais 106 CO, ce qu'elle fait. La maison de recouvrement demande la main levée en fin du délai légal, soit onze mois environ. L'audience a lieu, la juge statue: les frais sont supprimés mais la case intérêts reste. Au final, la personne aura «gagné» 134 francs de frais 106 CO, mais aura «perdu» une somme de 50 francs au minimum en intérêts plus quelques frais de procédure. En gros son droit est respecté pas son porte-monnaie. Et la maison de recouvrement sans rien faire aura vu ses gains gonfler artificiellement!

5. Acte de défaut de biens (ADB) de caisse maladie: j'ai été surpris de voir une telle dette figurer chez Intrum Justitia du fait que les caisses relaient les ADB à l'office cantonal compétent qui paye la dette. Intrum n'a pas su répondre sur le type de frais réclamés par la caisse. Après plusieurs courriers et perte de temps, il a été préférable de se renseigner directement auprès de la caisse. Alphapay n'accepte pas de rachat d'acte de défaut de

biens à moins de 80% pour des personnes considérées comme jeunes (dont le potentiel économique est susceptible d'évoluer). Intrum envoie les factures à un client qui porte le même nom qu'un autre client. Malgré les preuves d'identité et factures justificatives, la correction ne se fait pas.

6. Ces maisons manquent de sérieux puisqu'elles confondent les débiteurs voire même les créances. Certaines créances rachetées sont réclamées encore des années après.

7. Nous essayons dans la majorité des situations de négocier avec les maisons de recouvrement avec plus ou moins de succès et en ce sens, nous n'avons pas de situation que l'on pourrait qualifier de douteuse. Toutes les remarques ci-dessus se répètent à longueur d'année.

8. Envoi par une maison de recouvrement, via un bureau de celle-ci qui se présente comme si c'était un bureau indépendant, d'un projet de réquisition de poursuites, comme s'il était adressé à l'Office des poursuites. C'est clairement une menace de plus et c'est inadmissible! Une mère ne paie pas une facture de médecin pour son garçon de 12 ans. C'est la sœur, apprentie de 18 ans qui ne vit plus chez sa mère qui est mise aux poursuites. Date de la facture de la maison de recouvrement ne correspond pas au moment où le débiteur l'a reçue. Antidatée!

9. Un jeune homme s'est vu avoir un acte de défaut de bien pour un téléphone prepay (!!!). En fait il avait pris un abonnement à son nom pour son cousin. Ce dernier a repris le contrat à son nom, et il n'a plus payé ses factures. Sunrise a transmis le dossier chez Intrum. Ces derniers ont envoyé un commandement de payer à mon client pour son natel avec abonnement prepay. Le cousin s'est acquitté de ses factures chez Intrum. Mon client se retrouve avec un acte de défaut de biens qu'Intrum refuse de radier, car selon eux ce n'est pas légal.

10. Personne refusant de conclure un contrat. Elle avait enchérit sur Riccardo, mais quand le particulier a appelé, il s'agissait d'une maison de vente de meubles qui proposait de commander l'objet contre paiement d'un acompte équivalent à la moitié du prix de vente. La personne a refusé de conclure le contrat. Intrum est intervenu, avec courriers menaçants, téléphones et sms (y compris le samedi). La personne a expliqué le problème, mais n'a jamais reçu d'autres réponses que de nouvelles menaces et une mise en poursuites. Opposition a été faite et les courriers ont repris, mais il n'y a eu ni demande de mainlevée, ni action en reconnaissance de dettes.

11. Histoire de double assurance-maladie. La seconde, non valablement conclue (arriérés de primes sur la première), Intrum a été saisi... et le justificatif de l'assurance était une lettre de l'organe de contrôle certifiant que ledit contrat était bel et bien nul!

12. Par des écrits menaçants adressés aux consommateurs, ces maisons se moquent des arguments invoqués par les consommateurs.

13. Commandement de payer à un homonyme sans vérification, cumul des frais injustifiés dans les délais courts, harcèlement d'une créance non due, y compris une poursuite. Refus de réponse de leur part. Bulletins de versement déjà remplis.

14. Madame X a reçu une lettre de Debtors Management lui demandant de rembourser une somme de presque 20000 francs à Monsieur Y. Elle l'a également mise en poursuite. Après vérification, nous nous sommes aperçus que Mme X n'avait aucune dette auprès de Monsieur Y. Nous avons pris contact avec Debtors leur indiquant ce fait et leur rappelant que comme une cession de créance nous étant apparu au regard du commandement de payer, Debtors étant pénalement responsable de la tentative d'escroquerie faite par Monsieur Y. Debtors nous a affirmé qu'aucune cession de créance malgré ce qui était écrit sur le commandement de payer n'avait été signé par Monsieur Y et que, dès lors, celle-ci n'était pas responsable de la malhonnêteté de son client. La personne responsable du dossier nous a encore affirmé que Debtors faisait confiance à ses clients et qu'ils ne vérifiaient jamais l'existence de la créance. Etant incapable de trouver une solution pragmatique à ce problème, nous avons dès lors, pris la résolution d'envoyer par courrier recommandé une sommation avant dénotation pénale à Debtors. A la suite de cette sommation, le service juridique de Debtors nous a fait parvenir ses conclusions et a décidé en l'état de radier la poursuite et d'annuler leur mandat de recouvrement. Cette expérience nous a fait constater que pour une créance infondée, nous devons passer par plusieurs téléphones, une lettre de menace et attendre ainsi plus d'un mois avant que cette histoire ne se résolve. De plus, Debtors, s'est permis de faire fichier notre bénéficiaire auprès de Créditreform ainsi que de plusieurs sociétés de rating. Debtors ne voulant pas faire le nécessaire afin de sortir notre bénéficiaire de ces fichiers, il nous a fallu encore plus de deux mois et une vingtaine de courriers afin que celle-ci soit radiée de tous les fichiers et que créditscore soit remis à zéro.

23. Quelle est votre pratique par rapport aux frais 103-106 CO?

- 5x Nous contestons systématiquement ces frais
- Refuser tous les frais qui ne sont pas étayés
- Nous ne les payons pas, nous négocions leur abandon
- Je les refuse catégoriquement et invite le créancier à prouver le montant de ses frais. Parfois avec une argumentation juridique...
- Ecrire une lettre contestant les frais injustifiés
- Les faire diminuer lors de rachat d'acte de défaut de biens
- Nous sommes intransigeants et conseillons à nos clients de les contester systématiquement (opposition partielle lors d'un commandement de payer)
- En principe, nous essayons de les faire supprimer, mais toutefois, il s'avère que ces frais sont à peu près équivalents du 104 CO, nous tolérons leur exécution. Cependant, si un commandement de payer parvient à notre bénéficiaire mentionnant ces frais, nous lui demandons d'effectuer une opposition partielle sur ces frais uniquement. De par notre expérience, peu de mains levées sont demandées dans ces cas et peu sont accordées par le juge.
- Dans la négociation, on mentionne toujours le fait que ces frais sont injustifiés (ce qui est le cas dans les dossiers que l'on traite). S'il y a demande de remise (personne dans l'impossibilité de payer toute la créance): on accepte parfois de prendre en compte les frais injustifiés car c'est souvent le seul moyen de négocier... la conséquence est alors que le pourcentage de rachat proposé est plus bas (on ne propose pas plus d'argent). Lorsqu'on ne négocie pas de remise, alors en général, on paye l'arrangement jusqu'à la somme réellement due, puis la personne stoppe les versements et nous informons que le solde réclamé ne

concernant que des frais injustifiés, il ne sera pas payé et que la personne fera opposition en cas de commandement de payer. Cela suffit généralement à stopper l'envie de mettre en poursuites. Par contre, certaines fois, le harcèlement par courrier continue.

Un merci tout particulier à M. Mercier de **Caritas Suisse**, Mme Feusier du **CSP Vaud** et à M. Biner de l'association **Vie Pratique** pour avoir participé avec Mmes Muster et Frossard de la FRC à l'élaboration desdits questionnaires.