

L'Ombudsman des huissiers de justice revient sur l'année 2022 : les prochaines années serviront de test pour les décisions politiques

Arnout de Vidts, Ombudsman des huissiers de justice : « 2023 représentait ma dernière année en tant qu'ombudsman. Cette fin est douce-amère. En tant que premier Ombudsman des huissiers de justice, j'ai eu la chance de collaborer à écrire une partie de l'histoire en créant et développant ce service. Il est maintenant temps pour moi de fermer ce chapitre. »

Le quatrième rapport annuel de l'Ombudsman des huissiers de justice embrasse l'année civile 2022 et offre une vue d'ensemble de chiffres-clés sur le fonctionnement du service de médiation. L'ombudsman formule ensuite quelques recommandations à l'attention du consommateur, de la profession et des responsables politiques.

« Bien que le rapport couvre l'année 2022, il est important pour moi de reprendre deux décisions politiques certes prises en 2023 mais qui étaient anticipées depuis bien longtemps. Je parle notamment de l'entrée en vigueur du tribunal disciplinaire indépendant pour les huissiers de justice et les notaires à partir du 1^{er} janvier 2024 et de la réforme de la loi portant sur le recouvrement amiable qui entrera en vigueur le 1^{er} septembre 2023 (à partir du 1^{er} décembre 2023 pour certaines dispositions). Il ne s'agit pas de deux décisions politiques préconisées par hasard : je les appelle de mes vœux depuis un certain temps car elles visent à renforcer la protection du consommateur et ont donc de grands points communs avec mes tâches quotidiennes d'ombudsman. »

Points marquants du rapport annuel 2022

1. Nombre de dossiers, classés en fonction de leurs régions d'origine

L'ombudsman a reçu 441 dossiers en 2022, dont 426 (96,6 %) étaient recevables. Seuls 15 dossiers (3,4 %) étaient irrecevables car la demande était, par exemple, injurieuse ou concernait un huissier de justice de l'étranger.

En comparaison : en 2021, l'ombudsman avait reçu 381 dossiers. Cette augmentation de 13 % peut s'expliquer par une combinaison de divers événements : en 2021, les mesures de protection du gouvernement dans la lutte contre l'épidémie de COVID (surtout en 2020 avec deux moratoires consécutifs sur les saisies conservatoires et exécutoires) diminuent progressivement. Par ailleurs, nous

avons simultanément observé un redémarrage/une relance des procédures de recouvrement de la part des créanciers institutionnels (l'impôt sur le revenu des personnes physiques et des sociétés, la sécurité sociale, les caisses d'assurance maladie, etc.) et une forte augmentation des factures d'acomptes d'énergie qui ont suscité des craintes parmi les citoyens.

Parmi les 426 dossiers recevables, 81 (19,1 %) concernaient un règlement, 11 (2,6 %) étaient encore en cours en 2022 et la médiation a été interrompue pour 334 dossiers. Cela s'inscrit dans la tendance des années précédentes. Ici, le règlement se réfère généralement à un paiement ou à un accord pour un plan de paiement.

Sur les 334 dossiers dans lesquels la médiation a été interrompue, 191 d'entre eux n'ont abouti à aucun règlement car il apparaissait, après examen, que la plainte n'était pas fondée. Cela ne signifie pas que le dossier a « échoué ». Dans ces cas-là, l'ombudsman peut montrer sa valeur ajoutée en écoutant et en conseillant le consommateur.

Dans 127 dossiers, aucune suite n'a été donnée et 16 dossiers se rapportaient à des questions factuelles qui n'étaient pas objectivement vérifiables.

En 2022, les dossiers en néerlandais étaient de nouveau plus nombreux que les dossiers en français mais la proportion entre les deux groupes linguistiques reste équilibrée. Le nombre d'affaires déposées depuis l'étranger a légèrement augmenté en 2022 pour atteindre 9 dossiers (contre 4 en 2021).

2. Durée de traitement d'un dossier

Le délai moyen reste dans la lignée des années précédentes : la majorité des dossiers sont clos dans un délai d'un mois.

3. Thèmes les plus fréquents

Tout comme les autres années, la grande majorité des dossiers concernaient la phase d'exécution judiciaire et, plus précisément, la procédure de saisie (256 dossiers, soit 58 %). Un phénomène logique étant donné que la procédure de saisie est une tâche monopolistique de l'huissier de justice. De plus, il est également vrai que la procédure de saisie est méconnue d'une grande partie des consommateurs et celle-ci peut susciter des questions.

58 dossiers (13,15 %) portaient sur une révision d'un plan de paiement. « Je reçois régulièrement des questions sur les droits d'acompte et de recette dus sur les acomptes. La réforme du tarif dans les matières civiles et commerciales vers un tarif transparent et uniforme devrait y mettre fin. », explique l'ombudsman.

Il convient également de noter que 65 dossiers (14,74 %) ont été soumis à tort à l'Ombudsman des huissiers de justice. Il a donc aidé ces consommateurs en les orientant vers les autorités compétentes.

4. L'importance de l'écoute et de la médiation ne doit pas être sous-estimée

L'ombudsman n'a aucune compétence disciplinaire et ne peut donc pas sanctionner un huissier de justice. La médiation vers une solution pragmatique est la mission la plus importante de l'ombudsman. Il déclare : « La profession d'huissier de justice va de pair avec des procédures complexes, des décomptes souvent difficiles à comprendre et un jargon juridique spécifique. Bien sûr, ce n'est pas évident pour les consommateurs qui ne sont généralement pas familiarisés avec ce type de situation. Mon rôle d'ombudsman repose donc essentiellement sur l'écoute, l'information et la médiation pour une compréhension mutuelle et une résolution. Il est crucial que les gens se sentent écoutés et puissent raconter leur histoire. »

Recommandations

Comme chaque année, l'ombudsman clôt le rapport annuel par quelques recommandations pour les huissiers de justice, les consommateurs et les décideurs politiques.

En ce qui concerne les huissiers de justice, l'ombudsman continue d'appuyer sur les mêmes points, principalement la disponibilité et une communication claire. Cela peut aller des études d'huissier de justice difficiles à joindre par téléphone ou par courriel jusqu'aux personnes qui, même avec la meilleure volonté du monde, ne comprennent pas le contenu de la lettre ou de l'acte et qui ont le sentiment « qu'il n'y a nulle part où raconter leur histoire ». Il est nécessaire d'informer clairement et correctement le consommateur durant toute la procédure, y compris en ce qui concerne la facturation.

L'ombudsman conseille aux consommateurs d'agir à temps et de ne surtout pas ignorer les lettres ou de les laisser sans réponse.

Enfin, le médiateur formule à nouveau des recommandations à l'intention des décideurs politiques, notamment la réforme du tarif en matière civile et commerciale (A.R. de 1976) et la réduction de la charge (para)fiscale sur les actes d'huissier de justice.

Pour plus d'informations, consultez le site www.ombudshuissier.be.