



**MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE,
DES FINANCES
ET DE LA SOUVERAINETÉ
INDUSTRIELLE ET NUMÉRIQUE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

**Recouvrement amiable de
créances : un secteur sous
surveillance de la DGCCRF**

Paris, le 30/05/2024

En 2022, la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) a enquêté auprès des sociétés de recouvrement et des commissaires de justice (ex-huissiers de justice) sur les pratiques liées au recouvrement amiable de créances. 41 % des 161 établissements contrôlés sont en anomalie.

Afin d'obtenir le recouvrement d'une créance, le créancier peut, selon son choix, saisir la justice pour procéder à un recouvrement dit *forcé* ou privilégier la voie d'un recouvrement à *l'amiable*, en s'adressant directement au débiteur ou en sollicitant les services d'un professionnel jouant le rôle d'intermédiaire. Deux catégories d'opérateurs procèdent au recouvrement de créances à l'amiable : les sociétés de recouvrement de créances et les huissiers de justice, devenus commissaires de justice.

La DGCCRF mène depuis plusieurs années des investigations visant d'éventuelles pratiques commerciales trompeuses ou agressives commises par les entreprises opérant une activité de recouvrement *amiable*. En raison d'un taux infractionnel élevé constaté lors de ses précédentes enquêtes, la DGCCRF maintient sa pression de contrôle sur le secteur.

La dernière enquête, réalisée en 2022, auprès de 161 professionnels, souligne qu'un certain nombre de ces opérateurs méconnaissent en partie la réglementation applicable. Ainsi, 66 opérateurs sont relevés en anomalie, soit un taux de 41 % (équivalent aux précédentes enquêtes). Les services de la DGCCRF ont adressé 90 avertissements, 36 injonctions de mise en conformité et transmis 2 procès-verbaux pénaux au Procureur de la République pour pratiques commerciales trompeuses par certains professionnels telles que :

- Entretenir dans la rédaction de leurs courriers la confusion entre recouvrement *amiable* et procédure de recouvrement *forcé* ;
- Ne pas réaliser de vérification du contenu des dossiers, certaines créances réclamées pouvant, par exemple, être non-exigibles car prescrites ou forcloses ;
- Réclamer des sommes indues au débiteur, présentées comme « frais accessoires » ou « frais de l'acte ».

Entrée en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2024, la directive (UE) 2021/20167 du 24 novembre 2021 sur les gestionnaires et acheteurs de crédits contraint désormais les opérateurs de recouvrement à l'obtention d'un agrément avant d'exercer toute activité sur le territoire et à détailler les informations relatives aux montants dus par l'emprunteur en cas de rachat de créances. Ces nouvelles dispositions devraient contribuer à une meilleure information des débiteurs en cas de cession de leurs créances et réduire les pratiques les plus dommageables.

Au regard de cette évolution réglementaire, du caractère particulièrement préjudiciable des pratiques relevées et de la vulnérabilité des consommateurs faisant l'objet d'une procédure de recouvrement de créances, la DGCCRF maintiendra, au cours des prochains mois, une vigilance particulière sur ce secteur d'activité.

Les consommateurs rencontrant des difficultés avec une entreprise de recouvrement amiable sont invités à déposer un signalement sur la plateforme [SignalConso](#).

**Direction générale de la
Concurrence, de la Consommation
et de la Répression des fraudes**