

CC 459

CONSEIL DE LA CONSOMMATION

AVIS

Sur un projet de code de conduite en matière de facturation électronique

Bruxelles, le 17 janvier 2013

RESUME

Le Conseil a attentivement examiné ce projet de code de conduite en matière de facturation électronique. **Il** accueille favorablement une telle initiative qui est en soi bénéfique et positive pour l'ensemble des secteurs.

Le Conseil est d'avis que ce code peut, sur le fond, être considéré comme un bon cadre de travail mais que celui-ci devrait être amélioré du point de vue de la forme. **Le Conseil** regrette en effet que de nombreuses zones d'ombre subsistent laissant une grande place à l'interprétation.

C'est la raison pour laquelle **le Conseil** suggère qu'une réévaluation ait lieu dans les prochains mois afin que les critiques et remarques émises par tous les secteurs soient prises en compte.

Le Conseil de la Consommation, qui a pris l'initiative d'émettre un avis sur un projet de code de conduite en matière de facturation électronique, s'est réuni en assemblée plénière le 17 janvier 2013, sous la présidence de Monsieur Robert Geurts, et a approuvé l'avis suivant.

Le Conseil de la Consommation a prié le Président de transmettre le présent avis au Ministre de la Simplification administrative ainsi qu'au Ministre de l'Economie et des Consommateurs.

AVIS

Le Conseil de la Consommation,

Vu l'initiative du Conseil d'émettre un avis sur le projet de code de conduite en matière de facturation électronique ;

Vu la décision du Bureau du Conseil du 22 novembre 2012 ;

Vu la loi du 17 décembre 2012 modifiant le Code de la taxe sur la valeur ajoutée ;

Vu les travaux du Forum belge « e-invoicing »;

Vu le projet de code de conduite en matière de facturation électronique ;

Vu les travaux de la Commission « Pratiques du commerce » présidée par Mr Van Oldeneel (Assuralia) pendant sa réunion du 5 décembre 2012 ;

Vu la participation aux travaux des membres du Conseil suivants : Madame Maus (UCM) et Monsieur Van Oldeneel (Assuralia) ;

Vu la participation aux travaux des experts suivants : Mesdames Bovy (Test-Achats), Caminiti (CRIOC), Dammekens (FEB), Demelene (Febelfin), Geydushek (Agence pour la Simplification Administrative), Lebbe (NSZ) et Messieurs De Koning (CRIOC) et Cloots (Unizo) ;

Vu l'élaboration du projet d'avis par Mmes Caminiti (CRIOC) et Dammekens (FEB) ;

EMET L'AVIS SUIVANT :

I. Introduction

Le Conseil de la Consommation a été chargé par le Bureau, lors de sa réunion du 22 novembre 2012, de remettre un avis d'initiative sur un projet de code de conduite en matière de facturation électronique.

Ce code a été élaboré par le forum belge e-invoicing et coordonné par l'Agence pour la simplification administrative (ASA). Ce forum est composé de différents stakeholders (fournisseurs de logiciels, entreprises, professions économiques, experts et autorités) et a pour but de stimuler l'implémentation de la facturation électronique dans les entreprises et auprès des autorités. L'objectif étant de parvenir à 50% de factures en format électronique en 2020.

La loi modifiant le Code de la taxe sur la valeur ajoutée a par ailleurs été adoptée le 17 décembre 2012. Elle est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2013. Cette loi prévoit entre autre l'équivalence entre la facture électronique et la facture papier (au niveau commercial, juridique et fiscal). Le code, présenté sur base volontaire, va néanmoins plus loin en vue de créer un cadre clair et sécurisant pour la facturation électronique.

II. Remarques

A. Remarques générales

Le Conseil accueille favorablement une telle initiative, qui est en soi bénéfique et positive pour l'ensemble des secteurs. La facturation électronique permet en effet de diminuer les coûts de l'entreprise, mais a également un impact sur le plan écologique. De plus, la facturation électronique offre des avantages pour les consommateurs (moins de papier, la possibilité de décider sous quelle forme sauvegarder une facture, ...).

Le Conseil est d'avis que ce code peut, sur le fond, être considéré comme un bon cadre de travail, mais que celui-ci devrait être amélioré du point de vue de la forme. **Le Conseil** regrette en effet que de nombreuses zones d'ombre subsistent laissant une grande place à l'interprétation. **Il** s'interroge dès lors sur le principe de la sécurité juridique, d'autant plus que le code regroupe déjà plusieurs signataires selon l'ASA.

B. Remarques spécifiques

1. **Gratuité**

Le Conseil est favorable à ce principe et n'a pas de remarque sur ce point.

2. **Respect du choix du consommateur**

Sur le fond, **le Conseil** remarque que la formule du *opt-out* retenue, certes critiquable pour le consommateur, est contrebalancée par certaines protections accordées à ce dernier : avertissement, double confirmation, ...

A l'inverse, **le Conseil** doute de la faisabilité de ce code pour les petites entreprises et indépendants qui ne sont pas toujours familiarisés avec les technologies et dont les démarches administratives jugées trop lourdes risquent de décourager. **Le Conseil** insiste en outre sur le fait que les PME et indépendants ont réellement leur rôle à jouer dans la mise en place de la facturation électronique pour parvenir à l'objectif fixé par l'ASA : 50% des factures en format électronique en 2020.

Sur la forme, **le Conseil** est d'avis que l'article 2 manque de précision et de rigueur.

Premièrement, cet article ne précise pas l'information à fournir. **Le Conseil** estime que, pour éviter toute discussion éventuelle ultérieure, il serait judicieux de lister les informations devant obligatoirement figurer sur les documents envoyés. Il est en outre primordial de garantir que le client a réellement été informé, et que cette information n'a pas été noyée parmi d'autres, ni reprise en tout petits caractères en note de bas de page.

Deuxièmement, **le Conseil** regrette la formulation de l'article 2, § 3, qui prévoit que « *le fournisseur qui décide de changer de mode de facturation (électronique/papier) est tenu d'informer le client minimum 2 fois (par tous les canaux habituels) avant le changement et de lui fournir l'information nécessaire pour utiliser le canal électronique (mode d'emploi, assistance gratuite,...)* ».

D'une part, cet article n'envisage que le passage de la facturation papier à l'électronique.

D'autre part, **le Conseil** insiste sur le fait que l'information mentionnée dans cet article est strictement nécessaire dès le départ (et non pas seulement *a posteriori*) afin que le client puisse poser son choix en connaissance de cause. Il juge par conséquent judicieux de fixer les étapes/moments où l'information obligatoire doit parvenir au client (avant, pendant ou après que le client ait opté pour tel ou tel choix,...).

En outre, **le Conseil** propose de remplacer la formule "*par tous les canaux habituels*" par "*via les moyens généraux de communication*".

Enfin, les **représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes** ne sont pas convaincus de l'utilité "*d'informer les consommateurs au moins deux fois*". À leur avis, le consommateur profiterait surtout d'une information claire (au moins une fois).

Troisièmement, **le Conseil** constate que le code laisse un large choix dans les canaux de communication tant au consommateur (art. 2, §2) qu'aux entreprises (art. 2, §3) : papier, téléphone, courriel, site web,... Sur ce point, **le Conseil** estime qu'il s'agit d'une disposition très souple. De plus, **le Conseil** attire l'attention sur le fait que le téléphone et le courrier simple ne permettent pas de prouver que l'information a bien été envoyée.

Par ailleurs, les **représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes** font remarquer qu'il existe un déséquilibre entre, d'une part, les obligations du fournisseur qui change sa façon de facturer – puisque le consommateur doit être informé au moins à deux reprises – et, d'autre part, les obligations du consommateur qui peut modifier son choix à tout moment et *sans notification préalable* (art. 2, §2). Ce déséquilibre devrait être soulevé. Pour que le fournisseur soit au courant de l'intention du consommateur de changer de mode de facturation, ce dernier doit l'en avoir informé oralement, au minimum.

Le Conseil fait en outre remarquer qu'il est irréaliste de ne pas prévoir de délai pour le passage de la facturation sur papier à la facturation électronique (et vice versa).

Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes proposent dans ce cadre un délai de transition d'un mois au maximum.

Quatrièmement, **le Conseil** s'interroge quant à la suppression des intérêts de retard en cas de non-paiement de la première facture lors de la transition du papier vers l'électronique alors que le client aura été informé à deux reprises du changement. Par conséquent, le Conseil propose de supprimer la dernière phrase de l'article 2, §3.

Cinquièmement, **le Conseil** propose d'écrire explicitement dans le dernier paragraphe de l'article 2 que l'entreprise peut supposer que le consommateur qui lui communique une adresse e-mail en vue de la facturation électronique choisit effectivement d'utiliser ce service.

Dans ce même dernier paragraphe de l'article 2, la disposition selon laquelle "*Le fournisseur s'engage à ne pas modifier unilatéralement la façon de facturer, même en cas de retard de paiement*" n'est pas claire. Sur base des explications données par l'ASA, **le Conseil** comprend que cette disposition ne sous-entend pas que le fournisseur ne puisse pas envoyer de facture de rappel au format papier en cas de retard de paiement (voir aussi l'art. 5, §4). Aussi, lorsque le consommateur signale lui-même qu'il n'utilise plus ou ne peut plus utiliser l'adresse e-mail antérieurement communiquée, le fournisseur ne peut être obligé de continuer à envoyer les factures électroniques à cette adresse. A défaut d'un autre moyen électronique de communication connu, le fournisseur en question devra en effet renvoyer les factures au format papier. **Le Conseil** estime qu'il serait utile de clarifier le texte dans ce sens.

Pour conclure, **le Conseil** fait remarquer qu'en ce qui concerne ce dernier paragraphe, une exception à la règle que le fournisseur ne puisse pas unilatéralement modifier la façon de facturer devrait être prévue pour l'éventualité de cas de *force majeure*. Il s'agit plus particulièrement de la situation où un fournisseur ne pourrait plus soutenir la facturation électronique pour des motifs indépendants de sa volonté. En cas de force majeure, **le Conseil** insiste sur l'information qui doit en être donnée aux consommateurs.

3. Equivalence

Le Conseil doute de l'utilité du deuxième paragraphe de l'article 3 puisque la loi modifiant le Code de la taxe sur la valeur ajoutée, entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2013, garantit déjà l'équivalence entre la facture électronique et la facture papier (au niveau commercial, juridique et fiscal). Par conséquent, **le Conseil** propose de supprimer l'article 3, §2.

4. Information systématique

Sur la forme, **le Conseil** formule les mêmes idées que pour l'article 2. Il regrette le manque de clarté et de précision. Le terme '*systématiquement*' est jugé trop vague et les informations ainsi que les modes d'envoi ne sont pas énumérés. Il n'est en outre pas clair de savoir si une application électronique permettant au consommateur de consulter à tout moment son statut en ligne répond aux conditions posées.

Plus concrètement, **le Conseil** se demande si la référence dans l'article 4, §2, à "*toutes ses factures*" porte sur toutes les factures entre le consommateur et l'entreprise en question ou sur toutes les factures entre ces deux parties dans le cadre d'un contrat spécifique.

Concernant ce même paragraphe, **les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes** signalent qu'il y a souvent seulement une facture qui est dressée par an dans le cas d'une domiciliation bancaire.

Le dernier paragraphe prévoit que le fournisseur s'engage à envoyer les changements d'adresse dans les dix jours calendriers à compter de la date de "l'envoi". Par cet "envoi", on veut probablement dire la notification du changement d'adresse, mais le texte n'est pas clair sur ce point.

5. Paiement

Sur la forme, **le Conseil** estime que la disposition selon laquelle « *dans le cas où la facture n'a pas été payée à la date impartie, le fournisseur s'engage à envoyer au consommateur une facture de rappel au format papier avant d'engager des poursuites entraînant des frais supplémentaires pour le consommateur* » n'est pas claire. On pourrait en déduire que l'envoi d'un rappel au format papier doit se faire à titre gratuit, tandis que le consommateur a lui-même explicitement opté pour la facturation électronique. **Le Conseil** comprend néanmoins que le but de cette disposition est de demander aux entreprises, en cas de facturation électronique, d'envoyer en premier lieu une mise en demeure au format papier avant d'entamer d'autres démarches juridiques contre le consommateur.

Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes estiment que cette disposition n'empêche cependant pas que la facture envoyée par voie électronique vaut comme facture et que, par conséquent, des dommages et intérêts peuvent être imposés dès le premier rappel électronique.

Sur le fond, dans un souci de sécurité juridique des parties, **le Conseil** demande de clarifier le sens du passage "*le fournisseur s'engage à faciliter le paiement de la facture*". En effet, le terme « faciliter » n'est pas clair.

Pour conclure, **les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes** proposent de remplacer dans l'art. 5, §3, les mots "*à chaque échéance de paiement*" par "*périodiquement*". En ce faisant, cette disposition sera adaptée à la façon d'agir dans tous les secteurs.

6. Mise à disposition

Le Conseil souligne qu'il est primordial d'informer le consommateur de la nécessité de stocker, si besoin sur plusieurs supports, les factures reçues.

Sur le fond, **les représentants des consommateurs** soulignent que la durée de conservation de 24 mois doit être considérée comme un minimum et est bien entendu insuffisante du point de vue fiscal, comptable ou encore en termes de prescription.

Par contre, **les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes** estiment que la conservation obligatoire des factures pour le consommateur pendant 24 mois

donnerait lieu à des frais disproportionnés dans le chef des entreprises. C'est la raison pour laquelle ils plaident pour une durée de conservation de 12 mois au maximum.

7. Divers

Sur le fond, les représentants des consommateurs s'étonnent que la contestation des factures en ligne par les consommateurs n'ait pas été envisagée dans le code et que seuls les moyens habituels de contestation restent d'application. Une ouverture vers une contestation en ligne, qui représente un gain de temps et d'argent pour le client, devrait pouvoir être offerte lorsque le consommateur opte pour la facture en ligne.

Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes attirent l'attention sur le fait que la mise en place d'un module de contestation en ligne représente un investissement important.

Sur la forme, bien que nul n'est censé ignorer la loi (en l'occurrence l'article 89 de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur), **le Conseil** déplore le manque de clarté entourant les types de sanctions pouvant être infligées par le SPF Economie et regrette les termes utilisés, tels que '*sanctionner*' et '*plainte*'. Pour cette raison **le Conseil** propose de faire expressément référence à l'article 89 de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur et aux exigences de cet article.

Le Conseil regrette enfin qu'il n'ait pas été consulté lors de la rédaction du code soumis pour avis. Il répète l'importance de l'apport des différentes parties.

Pour ces raisons, **le Conseil** suggère qu'une réévaluation ait lieu dans les prochains mois afin que les critiques et remarques émises par tous les secteurs soient prises en compte.

MEMBRES ET EXPERTS AYANT ASSISTE A L'ASSEMBLEE PLENIERE
DU CONSEIL DE LA CONSOMMATION DU 17 JANVIER 2013
PRESIDEE PAR MONSIEUR GEURTS

1. Représentants des organisations de consommateurs

Monsieur DE BIE	(Test-Achats)
Monsieur DUCART	(Test-Achats)
Monsieur STORME	(FGTB)
Madame TECCHIATO	(Mut.Chrét.)

2. Représentants des organisations de la production

Monsieur T'JAMPENS	(Febelfin)
Monsieur van OLDENEEL tot OLDENZEEL	(Assuralia)
Madame VERANNEMAN	(Essenscia)
Monsieur WALSCHOT	(Agoria)

3. Représentant des organisations de la distribution

Monsieur de LAMINNE de BEX	(Comeos)
----------------------------	----------

4. Représentant des Classes moyennes

Madame LEBBE	(NSZ)
--------------	-------

5. Observateurs

Madame CAMINITI (CRIOC)
Monsieur CLOOTS (Unizo)
Madame DAMMEKENS (FEB)
Monsieur DE KONING (CRIOC)
Madame VAN TIGGELEN (Detic)