

CC- 473

CONSEIL DE LA CONSOMMATION

AVIS

Sur l'évaluation du code de conduite en matière de facturation électronique.

Bruxelles, le 2 avril 2014

Résumé

A la demande de l'Agence pour la Simplification Administrative (ASA) et comme prévu dans l'avis n° 459 du Conseil de la Consommation du 17 janvier 2013, le Conseil se penche de nouveau sur le code de conduite en matière de facturation électronique.

Le Conseil renvoie à son avis du 17 janvier 2013. Dans cet avis, **il** avait déjà déploré ne pas avoir été consulté lors de la rédaction du code en raison de l'importance de l'apport des différentes parties concernées. Pour cette raison, **le Conseil** avait proposé une réévaluation du code de conduite.

Bien que le code de conduite soit un bon cadre de travail, **le Conseil** estime cependant qu'il devrait encore être amélioré en ce qui concerne la forme et la clarté. L'insécurité (juridique) qu'entraînent ses imprécisions pourrait expliquer (en partie) le nombre limité de signataires du code de conduite jusqu'à présent.

Le Conseil espère réellement que cette fois-ci, on tiendra effectivement compte de ses remarques. Pour cette raison, les adaptations proposées ont été directement introduites dans le texte du code de conduite. Ces adaptations proviennent essentiellement des remarques formulées dans l'avis n° 459 **du Conseil**.

Le Conseil de la Consommation, qui a été invité par l'Agence pour la Simplification administrative à émettre un avis sur l'évaluation du code de conduite en matière de facturation électronique, s'est réuni en assemblée plénière le 2 avril 2014, 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 la demande de l'Agence pour la Simplification administrative du 1^{er} octobre 2013 invitant le Conseil de la Consommation à procéder à l'évaluation du code de conduite en matière de facturation électronique ;

Vu l'avis n°459 du Conseil de la Consommation du 17.01.2013 ;

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

Vu le code de conduite en matière de facturation électronique ;

Vu les travaux de la Commission "Pratiques du commerce" présidée par Monsieur Ducart (Test-Achats) pendant ses réunions des 24 octobre 2013 et 17 mars 2014 ;

Vu la participation aux travaux des membres du Conseil suivants : Monsieur Van Oldeneel (Assuralia),

Vu la participation aux travaux des experts suivants : Mmes Dammekens (FEB) , Demelenne (Febelfin), Geyduschek (Agence pour la Simplification administrative), Koelman (Test-Achats), Neijts (NSZ), Ragheno (FEB), Sauveur (CRIOC) et Vermeersch (FEB) ; Messieurs Cloots (Unizo), De Koning (CRIOC), Lesceux (UCM), Storme (FGTB) et Vander Linden (FGTB) ;

Vu la rédaction du projet d'avis par Monsieur De Koning (CRIOC) et Mmes Dammekens et Ragheno (FEB) ;

EMET L'AVIS SUIVANT :

I. Introduction

A la demande de l'Agence pour la Simplification Administrative (ASA) et comme prévu dans l'avis n° 459 du Conseil de la Consommation du 17 janvier 2013, le Conseil se penche de nouveau sur le 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 du 17 décembre 2012 modifiant le Code de la taxe sur la valeur ajoutée (entrée en vigueur le 1er janvier 2013) prévoit entre autre l'équivalence entre la facture électronique et la facture papier (au niveau commercial, juridique et fiscal). Le code de conduite va néanmoins plus loin.

Depuis novembre 2012, 15 entreprises ont signé le code de conduite¹.

II. Remarques

A. Remarques générales

Le Conseil renvoie à son avis précédent sur le code de conduite en matière de facturation électronique du 17 janvier 2013. Dans cet avis, il avait déjà déploré ne pas avoir été consulté lors de la rédaction du code en raison de l'importance de l'apport des différentes parties concernées. Pour cette raison, **le Conseil** avait proposé une réévaluation du code de conduite.

Le Conseil constate que jusqu'à présent rien n'a été entrepris concernant les remarques qu'il a faites dans son avis précédent. Cependant, dans cet avis, **le Conseil** a formulé de nombreuses remarques générales et spécifiques qui étaient selon lui nécessaires pour créer une plus large base pour le code de conduite.

Le Conseil confirme qu'il considère que le code de conduite en matière de facturation électronique est une bonne initiative. La facturation électronique offre des avantages aux entreprises et aux consommateurs.

Bien que le code de conduite soit un bon cadre de travail, **le Conseil** estime cependant qu'il devrait encore être amélioré en ce qui concerne la forme et la clarté. L'insécurité (juridique) qu'entraînent ses imprécisions pourrait expliquer (en partie) le nombre limité de signataires du code de conduite jusqu'à présent.

Le Conseil espère réellement que cette fois-ci, on tiendra effectivement compte de ses remarques. Pour cette raison, les adaptations proposées ont été directement introduites dans le code de conduite.

¹ <http://www.efacture.belgium.be/code> de conduite

B. Remarques spécifiques

Voir annexe : code de conduite adapté aux remarques du Conseil de la Consommation. Les adaptations sont indiquées en italique.

ANNEXE :

CODE DE CONDUITE e-INVOCING (facturation électronique)

Afin d'encourager l'utilisation de la facturation électronique, le fournisseur signataire crée la confiance du consommateur en faisant la promotion de la facturation électronique. Le fournisseur se joint aux autres forces en présence afin de créer une dynamique de communication et de promotion. Dans ce contexte, le code de bonne conduite a pour objectif d'offrir au consommateur un cadre clair et sécurisant.

Ce code de bonne conduite s'applique aux relations entre les entreprises et organisations signataires (désignées dans le texte par le terme « fournisseur ») et leurs clients : les consommateurs individuels. Ceux-ci sont désignés dans le texte par le terme « consommateur ».

Les entreprises et organisations désireuses de respecter les dispositions du code peuvent y adhérer à tout moment.

Ce code est sans préjudice des dispositions légales et réglementaires et des *droits et obligations* contractuelles applicables aux signataires.

1. Gratuité

En aucun cas le consommateur ne peut être surfacturé (= facturé pour un montant supérieur) s'il a opté pour une facturation électronique au lieu d'une facturation au format papier.

La facture électronique doit être consultable, enregistrable et imprimable sur les systèmes d'exploitation courants **et via les liaisons internet courantes**, par exemple grâce à l'utilisation du PDF : le consommateur ne peut pas être forcé d'acheter **un matériel ou un logiciel spécifique** ni de payer une redevance supplémentaire pour recevoir sa facture au format électronique.

2. Respect du choix du consommateur

Le fournisseur respecte la volonté du consommateur qui a le libre choix du format de la facture (électronique / papier), quel que soit le service ou produit facturé et indépendamment du mode de paiement qu'il a choisi.

A tout moment, sans préavis et sans frais, le consommateur peut changer son choix (électronique / papier) **via un formulaire spécifique, et en l'absence de ce document, via les moyens généraux de communication destinés à cet effet** avec son fournisseur (papier, téléphone, courriel, site web, etc.).

Le fournisseur qui décide de changer de mode de facturation (électronique / papier) est tenu d'informer le consommateur **via un formulaire spécifique et, en l'absence de ce document, via les moyens généraux de communication destinés à cet effet** avant le changement et de lui fournir l'information nécessaire pour utiliser le canal électronique (mode d'emploi, assistance gratuite, etc.). **Ce changement de mode de facturation n'est définitif que lorsqu'il est apparu clairement que le consommateur a pu prendre connaissance de ce changement et a marqué son accord.** Le consommateur peut librement refuser ce changement de mode de facturation.

Le fournisseur s'engage à ne pas imposer de pénalités de retard en cas de non-paiement de la première facture lors de la transition du papier vers l'électronique.

3. Données de contact électroniques

Le fournisseur s'engage à n'adapter le mode de facturation que pour les consommateurs qui en ont incontestablement les moyens techniques (par exemple, l'utilisation d'une adresse e-mail) et à ne pas le faire pour les autres. Si le consommateur, en vue de la facturation électronique, communique une adresse e-mail, le fournisseur peut partir du principe que le consommateur l'utilise également effectivement.

Si le consommateur indique lui-même qu'il n'utilise plus ou ne peut plus utiliser l'adresse e-mail qu'il a indiquée, le fournisseur ne doit plus envoyer les factures électroniques à cette adresse. Dans ce cas, le consommateur doit lui transmettre une autre adresse e-mail, sans quoi le fournisseur fournira de nouveau jusqu'à nouvel ordre la facture sur papier au consommateur.

En cas de modification du mode de facturation (de la facturation papier à la facturation électronique ou inversement), le fournisseur s'engage à appliquer cette modification dans le mois (période transitoire).

Le fournisseur s'engage à traiter les modifications de la facturation électronique du consommateur dans les dix jours calendrier à compter de la date de la notification de l'adresse par le consommateur au fournisseur via un formulaire spécifique et en l'absence de ce document via les moyens généraux de communication destinés à cet effet avec son fournisseur².

4. Equivalence

Le fournisseur s'assure que la facture est authentique, qu'elle contient toutes les données requises et il garantit l'équivalence entre la facture papier et la facture électronique (au niveau commercial, juridique et fiscal).

La facture électronique fournie est opposable aux tiers, tout comme la facture papier.

5. Information systématique

Lorsqu'un consommateur choisit de recevoir les factures au format électronique, ou lorsqu'il y renonce, une confirmation de ce choix lui est immédiatement envoyée. La confirmation mentionne de manière claire et concrète les conséquences de ce choix et la façon dont le consommateur peut modifier son choix.

Lors de toute modification du contrat ou nouveau contrat conclu avec le consommateur, le fournisseur s'engage à informer systématiquement le consommateur du mode de facturation qui est d'application (pour l'ensemble de ses factures), des alternatives ainsi que de la façon de changer le mode de facturation.

6. Paiement

En proposant la facture électronique, le fournisseur s'engage à faciliter l'opération de paiement de la facture.

Le fournisseur s'assure que la facture contient toute l'information nécessaire à un paiement correct et facile par le consommateur. Chaque facture mentionne clairement la date à laquelle le fournisseur doit avoir reçu le paiement.

² Paragraphe qui était initialement indiqué au point relatif à l'information systématique.

Le fournisseur envoie une facture détaillée de consommation à chaque échéance de paiement, même en cas de domiciliation (ceci ne concerne pas les factures d'acompte ou de provision).

Dans le cas où la facture n'a pas été payée à la date impartie, le fournisseur s'engage à envoyer au consommateur **un rappel avant d'entreprendre d'autres démarches.**

7. Mise à disposition

Le fournisseur s'engage à laisser ses factures électroniques à la disposition du consommateur sans frais pendant une durée de minimum 24 mois.

Le fournisseur attire l'attention du consommateur sur le fait que la facture électronique a la même valeur qu'une facture papier, de sorte que le consommateur a intérêt de la conserver.

8. Litiges

Les signataires du présent code de conduite s'engagent à prévoir une possibilité de contester la facture par voie électronique. Ils garantissent au consommateur que l'on tentera de trouver une solution au litige via cette voie.

Le non-respect de ce code de conduite par le signataire peut, le cas échéant, être considéré comme un acte contraire aux usages honnêtes en matière commerciale (cf. loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur). Le SPF Economie est compétent pour toute plainte relative au non-respect du code de conduite, ainsi que pour sanctionner le fournisseur le cas échéant.

Les signataires de ce code de conduite s'engagent à informer l'Agence pour la Simplification Administrative (asa@premier.fed.be) de leur adhésion.

En outre, ils en informent le consommateur d'une manière large, et au moins des façons suivantes :

- en mentionnant clairement l'adhésion au Code sur son site web, avec le texte intégral du Code de conduite ou un lien vers celui-ci ; cette mention doit être bien lisible et facilement accessible au consommateur;
- dans la mesure du possible, l'adhésion à ce Code de conduite est mentionnée sur les factures et les messages commerciaux;
- adhésion est clairement et indubitablement reprise dans les conditions générales.

Le fournisseur qui adhère au Code de conduite informe de façon claire à partir de quelle date il y adhère. Si le fournisseur n'adhère plus au Code de conduite, il doit en informer immédiatement et largement le consommateur (en mentionnant la date à laquelle cette adhésion prend fin) et l'Agence pour la Simplification Administrative.

Ce Code et son application feront l'objet d'une évaluation annuelle par un groupe réunissant entre autres les entreprises et organisations signataires et le SPF Economie, sous la coordination de l'Agence pour la Simplification Administrative.

Numéro d'entreprise:

Date:

Signature :

Bon à savoir :

Toute facture, électronique ou pas, doit être conforme aux lois et réglementations en vigueur.

En vertu de l'article 74.33 de la Loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur (MB 12.04.2010), il est interdit d'imputer des frais supplémentaires en cas de refus de recevoir une facture par courrier électronique.

Par ailleurs, l'article 74.32 de la Loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur interdit d'imputer des frais supplémentaires si l'on refuse d'opter pour une domiciliation.

MEMBRES ET EXPERTS AYANT ASSISTE A L'ASSEMBLEE PLENIERE
DU CONSEIL DE LA CONSOMMATION DU 2 AVRIL 2014
PRESIDEE PAR MONSIEUR GEURTS

1. Représentants des organisations de consommateurs

Madame DE ROECK-ISEBAERT	(Gezinsbond)
Monsieur DUCART	(Test-Achats)
Madame JONCKHEERE	(CGSLB)
Monsieur KALFA	(Verbraucherschutzzentrale)
Monsieur STORME	(FGTB)

2. Représentants des organisations de la production

Monsieur VAN BULCK	(Febelfin)
Monsieur van OLDENEEL tot OLDENZEEL	(Assuralia)

3. Représentant des organisations de la distribution

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

4. Représentant des Classes moyennes

Monsieur CLOOTS	(Unizo)
-----------------	---------

5. Observateurs

Monsieur DE KONING (CRIOC)
Madame RAGHENO (FEB)
Madame TECCHIATO (Mut.Chrét.)
Madame VAN DIEREN (CSC)
Madame VAN TIGGELEN (Essenscia)