

Guidelines

Transition vers la facturation électronique

1. Conditions pour passer de la facturation papier à la facturation électronique

L'entreprise qui souhaite proposer cette transition à des consommateurs doit le faire **via la technique de communication utilisée jusque-là pour l'envoi de factures** aux consommateurs concernés, telle que le courrier postal (et éventuellement par d'autres moyens complémentaires, comme l'e-mail).

L'entreprise, dans sa communication, doit clairement informer le consommateur qu'il **peut refuser à tout moment** cette transition, de manière simple et sans frais à sa charge, tant par mail que par lettre.

La facturation électronique peut en effet être problématique pour les personnes qui ne sont pas familiarisées avec l'internet.

La **loi interdit** les clauses augmentant le prix annoncé en cas de refus du consommateur de recevoir ses factures de façon électronique. Le coût économique du refus de la facturation électronique ne peut donc pas être répercuté sur le consommateur individuel. En revanche, l'entreprise peut octroyer une diminution de prix aux consommateurs qui acceptent la facturation électronique.

2. Infractions et sanctions

Les communications d'entreprises qui ne respectent pas les conditions qui précèdent peuvent être considérées comme des « **pratiques commerciales trompeuses** ».

S'il est donné au consommateur l'impression qu'il n'a pas le choix de continuer à recevoir une facture papier et/ou si son droit de s'y opposer lui est rendu plus difficile, il peut également s'agir de « **pratiques commerciales agressives** » (ex : des formalités strictes sont imposées au consommateur qui voudrait conserver une facturation papier).



De telles pratiques constituent des violations du Code de droit économique et sont punies d'une **sanction de niveau 2** en cas d'infraction, c'est-à-dire une amende pénale de 26 à 10.000 euros (montants à multiplier par 8 en raison des décimes additionnels).

A la suite d'une constatation d'infraction, l'Inspection économique en avise le procureur du Roi ou recourt éventuellement à une transaction (proposition d'une somme dont le paiement volontaire par l'auteur de l'infraction éteint l'action publique). Dans certains cas, l'Inspection économique adresse au préalable un avertissement mettant en demeure de mettre fin à l'infraction.



Les conditions qui précèdent s'appliquent bien en cas de transition de la facturation papier à la facturation électronique, dans le cadre de contrats en cours d'exécution. En revanche, lorsqu'une entreprise conclut de nouveaux contrats avec des consommateurs, elle peut tout à fait prévoir que la facturation sera uniquement faite électroniquement. Le consommateur doit toutefois en être clairement informé avant d'être lié par le contrat.

3. Code de conduite

En tant qu'entreprise, **vous pouvez adhérer au code de conduite e-invoicing (facturation électronique) et le signaler aux consommateurs.**

Pour plus d'information, veuillez cliquer sur le lien: <https://efacture.belgium.be/fr>