



AVIS

CCE 2021-3050

**Début du délai de paiement
des factures des consommateurs
et facturation électronique**

CCE
Conseil Central de l'Economie
Centrale Raad voor het Bedrijfsleven
CRB





Avis
Début du délai de paiement des factures
des consommateurs et facturation électronique

Bruxelles
09.11.2021

Saisine

Par lettre du 31 mai 2021, la secrétaire d'État à la Protection des consommateurs, Mme De Bleeker, a saisi la Commission consultative spéciale Consommation d'une demande d'étude des possibilités de procurer au consommateur davantage de clarté en matière de délais de paiement des factures destinées aux consommateurs, et plus particulièrement sur le début du délai de paiement.

La sous-commission Pratiques du commerce de la CCS Consommation, qui a été chargée de préparer un projet d'avis, s'est réunie à cet effet le 1^{er} juillet 2021, le 21 septembre 2021 et le 22 octobre 2021. Lors de la préparation de ce projet d'avis, la CCS Consommation a pu faire appel aux membres et experts de la commission consultative spéciale Clauses abusives. La CCS Consommation tient dès lors à remercier expressément la CCS Clauses abusives pour sa collaboration experte.

Ont participé aux travaux: Mmes Bovy (Test-Achats), Cauffman (Maastricht University), Doucène (AB-REOC), Feltkamp (VUB), Laplace (Comeos), Meyers (Comeos), Ponet (présidente CCS Clauses abusives), Vanden Abeele (Agorie), Van Overbeke (rapporteur, AB-REOC), Van Overwaele (Confédération Construction), et MM Appermont (UHasselt), Bogaert (ACLVB), Coene (Test-Achats), Deforce (Test-Achats), Ducart (vice-président de la CCS Consommation, Test-Achats), Greuse (ACV), November (Test-Achats), Schretter (vice-président de la CCS Clauses abusives), Soquet (Unizo), Steennot (président CCS Consommation) Van Hoe (rapporteur, FEB) et van Oldeneel tot Oldenzeel (Agoria).

Après un vote à distance, conformément à l'article 8 du règlement d'ordre intérieur de la CCS Consommation, le projet d'avis a été approuvé le 9 novembre 2021 par l'assemblée plénière, sous la présidence de M. Steennot.

Introduction

Mme De Bleeker, secrétaire d'État à la Protection des consommateurs, indique avoir reçu diverses questions concernant le début du délai de paiement des factures des consommateurs.

En effet, le consommateur est confronté à des dates de facturation qui sont parfois trop éloignées de la date de livraison réelle de la facture, avec pour conséquence que le délai raisonnable commence déjà à courir au moins une semaine avant que le consommateur n'ait pu prendre connaissance de la facture. L'une des raisons est qu'il s'écoule parfois beaucoup de temps entre le moment où la facture est au service de facturation et le moment où elle est livrée par la poste.

Autre raison importante : le courrier n'est plus livré quotidiennement, sauf si l'entreprise opte pour la livraison « jour + 1 », ce qui est évidemment plus cher. Cela a pour conséquence des paiements tardifs et des rappels inutiles.

Il faut que le consommateur dispose du temps nécessaire pour prendre connaissance des factures, vérifier leur exactitude et, finalement, les payer. De cette manière, les paiements tardifs et les rappels inutiles peuvent être évités.

Tout d'abord, il est demandé à la commission consultative spéciale Consommation (CCS Consommation) d'examiner les possibilités de procurer plus de clarté au consommateur quant au début des délais de paiement. Une solution possible proposée par la secrétaire d'État consiste à fixer le début du délai de paiement à « la date de la poste plus deux ou trois jours ».

Enfin, il est nécessaire d'examiner s'il existe des obstacles, juridiques ou non, par rapport au secteur pour facturer le consommateur autant que possible de manière numérique dans le futur. Néanmoins, la possibilité de recevoir une version papier de la facture, si le consommateur le désire, doit être maintenue, aux yeux de la secrétaire d'État.

AVIS

1. Généralités

La CCS Consommation note que la demande d'avis se compose de deux parties différentes. D'une part, il y a la problématique du début du délai de paiement des factures des consommateurs. D'autre part, l'opinion de la CCS Consommation sur la promotion de la facturation électronique vis-à-vis des consommateurs est demandée. Bien que les deux volets soient liés, comme précisé dans l'avis, ils sont traités dans deux points distincts.

2. Début du délai de paiement des factures des consommateurs

La CCS Consommation constate que le Service de Médiation pour le Consommateur, dans son rapport annuel 2020¹, mentionne en général 'paiements, acomptes' au point 7 des dossiers les plus constatés. En ce qui concerne la problématique spécifique du début du délai de paiement, la CCS Consommation reconnaît aussi que, dans la pratique, des situations difficiles peuvent survenir où les consommateurs reçoivent des factures dont les dates sont parfois éloignées de la date de livraison réelle de la facture, ce qui entraîne des paiements tardifs et des rappels inutiles. Le fait que le courrier ne soit plus distribué quotidiennement est l'une des raisons de cela, mais certainement pas la seule.

La CCS Consommation estime qu'une solution éventuelle à cette problématique doit en tous les cas respecter un juste équilibre entre, d'une part, les intérêts de l'entreprise, qui doit recevoir le paiement dans un délai raisonnable pour les prestations fournies et, d'autre part, les intérêts du consommateur qui doit de disposer du temps nécessaire pour prendre connaissance de la facture, vérifier son exactitude et, le cas échéant, contacter l'entreprise.

Selon le droit commun, une facture produit son effet à la date de réception par le consommateur. C'est à l'entreprise qu'il appartient de prouver qu'elle a réellement remis la demande de paiement au consommateur. Donc, si une entreprise décide de ne pas envoyer la demande de paiement par courrier recommandé, c'est à elle qu'incombe à la charge de la preuve de démontrer que le consommateur a reçu la facture. Si elle n'est pas en mesure de le démontrer, elle ne peut pas prouver que le délai de paiement a commencé à courir et on ne peut pas considérer que le consommateur a payé tardivement.

¹ Voir entre autres le [Rapport annuel 2020](#) du Service de Médiation pour le Consommateur.

La CCS Consommation constate qu'une solution concrète possible est proposée dans la demande d'avis : faire démarrer le délai de paiement à la « date de la poste plus deux ou trois jours ». La CCS Consommation n'est cependant pas convaincue que cette solution pragmatique impliquant bpost pour fournir une date jouissant d'une sécurité juridique, puisse constituer une solution complète à la problématique constatée. Tout d'abord, il existe un certain nombre de problèmes pratiques qui n'ont pas encore été abordés avec bpost, comme le fait que les factures n'ont pas toutes une date de la poste et ne sont pas toutes munies d'un cachet, mais aussi que bpost peut difficilement savoir si une lettre contient ou non une facture. La CCS Consommation craint que cette solution spécifique ne profite pas à la sécurité juridique, qu'elle ne crée des problèmes (en matière de preuve) supplémentaires et qu'elle n'entraîne des coûts supplémentaires.

Selon la CCS Consommation, il faut donc plutôt faire une analyse globale des différentes situations auxquelles les entreprises et les consommateurs peuvent être confrontés lors de la facturation. La CCS Consommation pointe à cet égard l'intention du gouvernement de reprendre dans le Code de droit économique un nouveau livre en matière de surendettement, dans lequel tous les aspects en matière de dette (naissance de dette, délais de paiement, sanctions, facturation, rappels, dettes impayées, etc.) sont rassemblés et traités en détail. La CCS Consommation estime que c'est une bonne chose et demande à être impliquée dans ces travaux. Comme source d'inspiration pour ce travail, la CCS Consommation mentionne déjà l'avis qu'a émis la Commission des clauses abusives en 2011 sur l'intérêt d'une réglementation uniforme des clauses en matière de délais de paiement, de frais de recouvrement et d'indemnités pour retard de paiement².

À l'heure actuelle, la CCS Consommation ne voit pas de solutions spécifiques à la problématique, qui pourraient apporter une plus grande sécurité juridique aux entreprises et aux consommateurs que l'actuelle règle de droit commun. La CCS Consommation plaide plutôt pour la poursuite de l'analyse de cette problématique dans le cadre du régime global qui sera créé en matière de surendettement. Si nécessaire, le SPF Économie peut continuer de compléter, dans le cadre de ce régime global, le document « Vos cinq questions les plus fréquentes au sujet des factures »³ ou établir d'autres guidelines pour la facturation.

Enfin, la CCS Consommation signale qu'il faudra viser la cohérence lors de la poursuite des discussions via d'autres développements, comme le projet du Livre 1^{er} « Dispositions générales » du nouveau Code civil, qui a été déposé à la Chambre en tant que proposition de loi le 24 février 2021 et qui contient une disposition sur la notification et la numérisation⁴:

« Art. 1.5. Notification. La notification est la communication d'une décision ou d'un fait par une personne à une ou plusieurs personnes déterminées. La notification parvient au destinataire lorsque celui-ci en prend connaissance ou aurait raisonnablement pu en prendre connaissance. La notification accomplie par voie électronique parvient au destinataire soit lorsque celui-ci en prend connaissance, soit lorsqu'il aurait raisonnablement pu en prendre connaissance pour autant que, dans cette dernière hypothèse, ce destinataire ait préalablement accepté l'utilisation de l'adresse électronique ou d'un autre mode de communication électronique auquel l'auteur de la notification a eu recours. »

² [C.C.A. 29, 17 février 2011. Toutefois, lors de la lecture de cet avis, il faut tenir compte de la jurisprudence récente de la Cour de justice, qui concerne tant l'évaluation de clauses pénales que les conséquences de clauses pénales abusives.](#)

³ [Vos cinq questions les plus fréquentes au sujet des factures - SPF Économie \(nouvelle\) \(fgov.be\).](#)

⁴ <https://www.lachambre.be/FLWB/PDF/55/1805/55K1805001.pdf>.

3. Facturation électronique

Dans la demande d'avis, il est également demandé s'il existe des obstacles, juridiques ou non, à la facturation du consommateur autant que possible de manière numérique dans le futur.

Tout d'abord, la CCS Consommation reconnaît que la facturation électronique peut apporter une série d'avantages et peut en principe aussi apporter une solution offrant davantage de sécurité juridique par rapport au problème qui fait l'objet de cette demande d'avis. En effet, en facturant de manière électronique, il y aura moins de discussions sur la date à laquelle le consommateur a reçu la facture, hormis pour quelques exceptions (par exemple, lorsqu'une facture se retrouve dans les « courriers indésirables » (spam) ou lorsque la boîte de réception est pleine). De plus, la facturation électronique, au-delà d'être plus respectueuse de l'environnement, débouche sur une simplification administrative considérable pour les entreprises. Pour les consommateurs aussi, les factures électroniques signifient moins de papiers et il existe plus de possibilités d'archiver les factures de manière électronique.

Malgré les avantages susmentionnés de la facturation électronique, les conditions suivantes doivent toujours être expressément remplies pour gagner la confiance des consommateurs et pour continuer de promouvoir le recours à la facturation électronique.

Les guidelines du SPF Economie stipulent que, lors du passage de la facturation papier à la facturation électronique, le libre choix du consommateur doit toujours être respecté. Le consommateur doit, dans ce cas, accepter de manière active et expresse la facturation électronique (donc pas via une simple reprise dans les conditions générales). Conformément à l'article VI.83, 33° CDE, toutes les clauses qui augmentent le prix annoncé pour un produit en raison du refus du consommateur de passer à la facturation électronique lors d'un contrat existant sont abusives⁵. La CCS Consommation fait remarquer que ces mêmes guidelines en matière de nouveaux contrats stipulent que l'entreprise peut prévoir que la facturation s'effectue seulement de manière électronique, à condition que le consommateur en soit clairement informé à l'avance. À cet égard, la CCS Consommation pointe la problématique de la fracture numérique et les conséquences que cela peut avoir, comme expliqué plus en détail ci-après dans l'avis. La CCS Consommation fait ensuite remarquer qu'il est nécessaire de sensibiliser en permanence aux risques de fraude tels que le phishing et les factures frauduleuses, tant en ligne que hors ligne.

Les représentants de la distribution, des classes moyennes et de la production attirent l'attention sur les avantages de la facturation électronique tant pour l'entreprise que pour le consommateur, comme décrit ci-dessus. Il est dès lors important de stimuler la transition du papier au numérique, aussi lors des initiatives en matière d'inclusion numérique. Le consommateur peut toujours refuser de passer des factures papier aux factures numériques mais après le passage aux factures numériques ou après la conclusion d'un nouveau contrat prévoyant une facturation électronique pour laquelle le consommateur est clairement informé préalablement, ce choix doit être définitif. La possibilité d'un retour au papier pour les consommateurs favorables au numérique n'est pas justifiée et entraverait l'avancée de la numérisation alors que l'on mise sur celle-ci.

Comme évoqué aux cours des travaux, **les représentants des organisations de consommateurs** sont disposés à discuter des meilleures conditions de la transition digitale et de la facturation électronique. Néanmoins, ce n'était pas l'objet de la présente saisine. En conséquence, ces mêmes représentants demandent que le sujet soit traité de manière ouverte, et non de manière incidente comme dans le cas d'espèce, à l'occasion de prochains débats."

⁵ Voir également les guidelines [Passage à la facturation électronique](#) du SPF Économie.

Au cours des discussions du présent avis, les membres de la CCS n'ont pas pu trouver aucun accord sur le contenu, la portée et l'interprétation de ces guidelines. La CCS Consommation souligne que tant les entreprises que les consommateurs ont besoin d'un cadre juridique clair et sans ambiguïté sur la facturation électronique, qui requière des recherches approfondies et mérite un débat approfondi avec toutes les parties prenantes.

La CCS Consommation est consciente que l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) peut constituer un obstacle pour ceux qui ont des difficultés à les utiliser ou qui n'y ont pas accès. Cette inégalité numérique (également connue sous le nom de « fracture numérique ») pourrait donc avoir des conséquences sérieuses car elle risque de mener à une exclusion sociale et économique des groupes de population concernés, en particulier les plus vulnérables.

Dans son avis intitulé « Vers une politique d'inclusion numérique en Belgique »⁶, la CCS Consommation formule dès lors différentes recommandations pour favoriser l'inclusion numérique en Belgique, et ce pour les trois dimensions ou « degrés » de la fracture numérique :

- 1^{er} degré : Fracture de l'accès. Elle renvoie aux disparités relatives à l'accès aux équipements (ordinateur, tablette, smartphone, etc.), à l'accès à une connexion internet et aux différences liées à la qualité des équipements et de la connexion.

- 2^e degré : Fracture relative aux compétences numériques. Elle renvoie aux disparités relatives aux compétences adéquates et nécessaires pour utiliser les TIC et pour en accélérer les usages.

- 3^e degré : Fracture de l'usage. Elle renvoie aux disparités relatives à l'intensité et au type d'usages par les utilisateurs, une fois la barrière de l'accès surmontée, des services et informations accessibles en ligne.

À cet égard, la CCS Consommation constate avec satisfaction qu'une trentaine d'entreprises, d'administrations et d'organisations des secteurs privé, public et non marchand ont conclu une « charte pour l'inclusion numérique »⁷, au sein de laquelle neuf engagements concrets sont pris dans le but de réduire la fracture numérique.

Enfin, en ce qui concerne la facture électronique, la consommation BRC pointe l'avis de 2018 de la CCS Consommation⁸ sur l'évaluation du code de conduite « e-invoicing ». Le Code de conduite a vu le jour afin de favoriser la confiance dans la facturation électronique auprès des clients et d'en promouvoir l'utilisation. Selon la CCS Consommation, l'insécurité (juridique) qu'entraîne les imprécisions dans le code de conduite pourrait expliquer (en partie) le nombre limité de signataires du code de conduite. Dans son avis, la CCS Consommation plaide l'apport d'une série d'adaptations au code de conduite et le relancement de ce dernier. La CCS Consommation doit cependant constater que le code de conduite n'est plus disponible sur le site web du SPF Économie et se demande dès lors dans quelle mesure ce code de conduite est encore à jour.

⁶ [Numérisation: Vers une politique d'inclusion numérique en Belgique \(fgov.be\)](https://www.fgov.be/fr/numeration-vers-une-politique-d-inclusion-numerique-en-belgique), 21 décembre 2020.

⁷ [Charte pour l'inclusion numérique.](#)

⁸ <https://www.ccecrb.fgov.be/p/fr/437/evaluation-de-la-charte-en-faveur-de-la-clientele-et-du-code-de-conduite-e-invoicing>