

La campagne "Ma facture, Mon choix" défend la liberté des consommateurs

à choisir le format de réception de leurs factures et documents administratifs

Bruxelles, 4 juin 2015 - Si 8 consommateurs belges sur 10 souhaitent pouvoir choisir librement le mode de réception de leurs factures (sur papier ou en format digital), seulement 6 sur 10 savent que ce choix leur appartient. Pour conscientiser la population belge, des acteurs de terrain unissent leurs forces dans la campagne "Ma facture, Mon choix", qui vise à informer le consommateur, l'appelle à faire entendre sa voix et à passer à l'action. Entre autres en se faisant entendre sur www.mafacturemonchoix.be

Papier ou digital : ce choix revient au consommateur

La liberté de choisir la façon de recevoir ses factures et documents administratifs est un droit fondamental du consommateur. Pourtant, une étude récente¹ montre que 40 % d'entre eux ne sont pas conscients de ce droit ; 19 % souhaitent même obtenir une assistance afin de faire connaître leur choix tandis que 80 % des répondants trouvent important que leur choix soit respecté.

Mais que préfèrent les consommateurs belges ? 80 % d'entre eux préfèrent recevoir leurs documents administratifs sur papier. La moitié des consommateurs font le paiement des factures via web-banking. 55 % impriment certaines factures reçues en format digital.

Que se passerait-il si le consommateur était forcé dans ses choix en la matière? 65 % d'entre eux seraient insatisfaits et 38 % considéreraient de changer de fournisseur !

Cadre légal

Passer d'un canal de réception de la facture à un autre n'est autorisé que lorsqu'il existe un accord entre l'émetteur des factures (le fournisseur) et le consommateur (le client). Toute modification du choix initial n'est possible que moyennant l'accord du client. Ce qui, aujourd'hui, se fait souvent de façon implicite.

Le consommateur a toujours le droit de refuser la facturation électronique et d'exiger de recevoir ses factures sur format papier. Son choix ne peut pas non plus être sanctionné par une pénalité financière. Pour éviter toute confusion et avoir la certitude que le client marque clairement son accord avant toute modification du canal de réception, nous demandons que la loi prévoie dorénavant de demander l'accord explicite du client: c'est possible par une simple formule dite "opt-in". Voilà une solution qui ne peut que séduire toutes les parties.

Campagne de sensibilisation supportée par les acteurs de terrain

La campagne de sensibilisation "Ma facture, Mon choix" reçoit le soutien d'organismes et d'acteurs de terrain, qui veulent promouvoir la liberté de choix entre la facturation papier et digitale. Les partenaires de la campagne sont Enéo, Gezinsbond (l'équivalent de la Ligue des Familles), Test-Achats, la FGTB, la CGSLB, la CSC, avec le soutien de bpost et du Paper Chain Forum.

À propos de la campagne de sensibilisation "Ma facture, Mon choix"

Le site internet www.mafacturemonchoix.be informe le consommateur sur ses droits à obtenir sur le support qui lui convient le mieux les factures et documents administratifs des services publics et de ses fournisseurs (entreprises d'énergie, de services téléphoniques, etc...).

Note à l'attention de la rédaction

Pour des demandes d'interviews, des photos ou le dossier de presse, il suffit d'envoyer un e-mail au porte-parole de la campagne "Ma facture, Mon choix", Erik Struys

E: erik@myinvoicemychoice.be

T: 0495 51 83 58

¹ Étude Market Probe auprès d'un échantillon représentatif de la population belge