

## Fiche pratique

# La facture

Si les documents commerciaux et administratifs tendent à se dématérialiser, l'arrêté pris par le Ministre de l'économie le 31 décembre 2013, en application de l'article L 113-3 du code de la consommation, ainsi que la jurisprudence (arrêt Conseil d'Etat 30 avril 2014) rappellent que le client a le choix du support sur lequel sont émises les factures de l'opérateur. Ainsi, tout consommateur client d'un service de communication électronique peut obtenir, avant paiement, l'envoi gratuit à son domicile de ses factures et factures détaillées, en version papier ou électronique.

Cet arrêté repose sur le principe d'équivalence entre la transmission sur papier et la transmission électroniques des documents. Il répond au souci d'informer les utilisateurs des services de communication électronique qui ne disposent pas d'un abonnement à Internet. Les caractéristiques non contestées de la facture électronique, simple, rapide et écologique, avancées par les opérateurs ne sauraient, sauf à méconnaître l'arrêté, les autoriser à refuser d'envoyer des factures papier à leurs clients qui le demandent.

Lors de la souscription, le client doit être informé de la nature du support de sa facture et de la possibilité de demander une version papier. A tout moment du contrat également, le client peut demander par tout moyen à l'opérateur que les factures à venir lui soient désormais adressées sur support papier ; sa demande devant être prise en considération dans les dix jours ouvrés suivants.

Au regard de la rédaction de l'arrêté, le Médiateur des Communications Electroniques considère que cette demande vaut sans limitation de durée.

## Que doit contenir la facture ?

Chaque rubrique de la facture regroupe des catégories de services ou de produits :

- abonnements, forfaits, options
- communications
- abonnements souscrits auprès des tiers.

Le client peut aussi demander à recevoir sur support papier ou électronique, une facture détaillée mentionnant la liste des services et produits, fournis tant par l'opérateur, que par des tiers.

Pour les services délivrés par l'opérateur, il s'agit des abonnements, forfaits, options, communications, et pour les forfaits illimités, des montants facturés en cas de dépassement du seuil de consommations fixé au contrat.

Pour les services et produits délivrés par des tiers, la facture détaillée doit comporter une mention informant le consommateur des moyens mis à disposition pour contacter le

fournisseur, l'identifier et le cas échéant, résilier ses abonnements.

L'abonné peut donc obtenir dans un délai de deux mois à compter de sa demande, une facture détaillée des communications passées au cours des douze derniers mois sur support papier ou électronique. Les mentions requises sur la facture détaillée doivent permettre la vérification par le client des montants facturés.

En améliorant la présentation et le contenu des factures, étant observé qu'un nombre important de litiges soumis au Médiateur des Communications Electroniques concerne la facturation, souvent difficile à comprendre, cet arrêté contribue à la protection du consommateur.