

# Comment contester correctement une facture

En tant que pharmacien, vous êtes légalement un 'entrepreneur' depuis quelque temps. Cela signifie que vous devez désormais contester les factures pour lesquelles vous n'êtes pas d'accord. Comment procéder? Que risquez-vous si une facture n'est pas correctement contestée? + Jan Roodhooft

**V**ous recevez une facture d'un entrepreneur ou d'un fournisseur dont le montant est exagéré. Ou les produits qui vous ont été livrés ne correspondent pas à ce que vous avez commandé. Bien entendu, il est hors de question de payer la facture. Dans ce cas, il est important de réagir correctement.

## Pourquoi contester?

Si en tant qu'entrepreneur, vous ne réagissez pas à une facture que vous recevez, il en sera déduit que vous l'acceptez. Vous ne pourrez plus dire ultérieurement que vous n'étiez pas d'accord et que vous ne vouliez pas payer la facture en question.

Si vous achetez quelque chose en privé ou que vous réalisez des travaux dans votre maison, les choses sont différentes. Votre 'silence' n'entraîne pas en principe l'acceptation de la facture. Par ailleurs, une nouvelle loi (qui entrera en vigueur fin de l'année prochaine) clarifie la preuve selon laquelle un entrepreneur qui traite avec vous en tant que particulier ne peut inclure aucun autre accord dans ses conditions générales. Il ne peut par exemple pas y indiquer que vous devez contester ses factures si vous n'êtes pas d'accord (et que vous êtes sinon censé les avoir acceptées). Cependant, il est préférable ici aussi de les contester pour éviter des discussions.

## Comment contester?

Si vous contestez une facture, il est important de bien motiver votre réclamation. En d'autres termes, barrer la facture ou y inscrire 'contestée' et la renvoyer par recommandé à l'entrepreneur avec lequel vous avez traité ne suffit pas.

Vous devez au contraire expliquer pourquoi vous n'êtes pas d'accord avec la facture, par exemple parce que d'autres produits ont été livrés que ceux commandés, parce que le prix facturé ne correspond pas au prix convenu, etc. En outre, il est conseillé de laisser 'de la marge' pour avancer d'autres arguments plus tard. Il suffit de libeller votre lettre de réclamation comme ceci "Nous accusons bonne réception de votre facture portant la référence \*\*\* et nous la contestons. Sans vouloir être exhaustif et sous réserve d'un

complément ultérieur, nous vous faisons déjà part des remarques suivantes : ..."

## Un mail suffit-il?

La loi ne dit pas quelle forme votre réclamation doit prendre. Néanmoins, le contrat que vous avez conclu avec l'autre entrepreneur (ou via ses conditions générales) peut contenir une disposition précisant la manière de soumettre une éventuelle réclamation. Pour éviter les discussions ultérieures, mieux vaut suivre ces dispositions.

Si rien n'a été convenu, vous pouvez alors choisir la manière d'organiser votre réclamation. Il faut uniquement vous assurer que vous pourrez prouver lors d'une discussion ultérieure que vous avez réellement contesté la facture. Si vous avez envoyé une lettre recommandée (ou un e-mail recommandé), vous pourrez fournir cette preuve sans problème. Il est donc conseillé de procéder de cette manière. Pour les petites factures et/ou petits litiges, vous pouvez travailler avec un e-mail via lequel vous demandez au destinataire de confirmer la réception de l'e-mail. S'il ne le fait pas, vous pouvez toujours envoyer une lettre recommandée.

Si vous avez contesté une facture uniquement par téléphone et que l'autre entrepreneur le nie par la suite, vous ne pourrez peut-être pas fournir la preuve de votre

## Indexer le loyer de votre immeuble de rapport

Si vous louez une maison ou un appartement, vous pouvez indexer le loyer tous les ans sauf si le bail exclut cette possibilité. Plus spécifiquement, vous pouvez le faire à la date anniversaire de l'entrée en vigueur du contrat de location. Si le bien locatif est établi en Région wallonne, cette indexation ne sera pas possible si vous n'avez pas fait enregistrer le contrat de location.

Pour savoir à combien s'élève le nouveau loyer, vous pouvez utiliser un site web du gouvernement (statbel.fgov.be). L'indexation ne se fait pas automatiquement. Vous devrez demander au locataire de payer le loyer ajusté. Si vous oubliez, vous ne pouvez pas le rectifier indéfiniment. Vous ne pouvez revenir que trois mois en arrière. Dans l'avenir, vous pouvez demander un loyer adapté à l'index sans restriction.



réclamation. Vous pouvez toujours essayer de remédier à la situation en envoyant un mail ou une lettre recommandée dans laquelle vous détaillez l'historique et signalez vos contacts téléphoniques liés à la contestation de la facture. Si l'autre entrepreneur ne conteste pas cela à son tour, vous pourrez éventuellement fournir une preuve.

### Dans quel délai?

Si vous voulez contester une facture, vous n'avez pas tout le temps pour le faire. Il faut agir dans un délai court. Veillez à contester la facture de l'autre partie dans un délai maximum de 8 à 10 jours. Si vous contestez la facture trop tard, votre réclamation ne sera pas valable. Veuillez tenir compte que dans le contrat (ou les conditions générales) de la partie contractante, une disposition peut stipuler dans quel délai vous pouvez contester une facture. Si ce délai n'est pas extrêmement court, il peut être considéré comme valide. Mieux vaut donc essayer de s'y tenir.

### Et une lettre?

Il se peut que vous receviez à un moment donné une lettre d'un entrepreneur, d'un fournisseur ou même d'un patient et dont vous n'êtes pas d'accord. Dans ce cas, il est important de réagir correctement car le proverbe 'qui ne dit mot consent' s'applique ici aussi. Ce n'est pas le cas pour les lettres que vous recevez 'en privé'. Vous n'êtes pas censé être d'accord avec les lettres auxquelles vous ne réagissez pas.

### Que risquez-vous?

Si vous ne réagissez pas correctement à une facture et que vous ne la contestez pas, vous risquez que la partie adverse aille au tribunal de l'entreprise pour le recouvrement de la facture. Le tribunal donnera probablement suite à cette demande, même si vous faites part plus tard au juge de vos remarques concernant la facture. Les jugements rendus dans pareils cas sont généralement très courts et accèdent à la demande au motif qu'il est question d'une facture non contestée.

Dans le cas d'une condamnation par le tribunal, vous risquez de devoir payer des frais importants en plus du montant de la facture. Vous devrez peut-être payer des intérêts, une indemnité pour paiement tardif, une indemnité de procédure (c'est-à-dire un montant forfaitaire pour les frais d'avocat de l'autre partie), les frais de citation à comparaître et le droit de mise au rôle. Pour éviter cela, mieux vaut essayer de s'entendre avec l'autre partie avant de lancer une procédure en justice. +

L'auteur est avocat ([www.ra-advocaten.be](http://www.ra-advocaten.be)).

# CHCA CONSUMER HEALTHCARE COMMUNICATION AWARDS

Cher Pharmacien,

Lisez ce courrier avec attention parce que vous allez pouvoir nous aider à désigner les gagnants du nouveau concours **Consumer HealthCare Communication Awards!**

Depuis janvier 2019, les Consumer HealthCare campagnes (tv/print/online/...) orientées vers vos patients et diffusées durant la période juillet 2018 – juin 2019, peuvent participer à un concours et tenter de remporter un prix.

Les entreprises Consumer HealthCare ayant réalisé ces campagnes peuvent soumettre leur candidature et concourir dans l'une des trois catégories suivantes :

**AWARDS**

1. La campagne la plus innovante
2. La campagne la plus efficace
3. La campagne la plus orientée vers le bon usage du produit

A noter que les campagnes participantes ne peuvent concerner que **des produits vendus en pharmacie**. Vous êtes donc un partenaire important dans le cadre de ce concours!

Parce que ce partenariat relève une importance de taille, il a été décidé de vous octroyer, en tant que pharmacien, pas moins d'un tiers des voix. Vous allez donc désigner les gagnants du concours dans une large mesure!

Au cours des mois de juillet/août, vous recevrez une enquête via la plateforme PharmInTouch vous invitant à voter.

Donnez votre voix et décidez qui seront les gagnants du CHC Awards 2019!

L'organisation de ce concours a été rendue possible grâce à un partenariat entre Roularta HealthCare – BACHI – PharmInTouch.

