

La loi sur les services impose de nouvelles obligations d'information aux professionnels

Toon Van Wint
Service juridique IEC

Alors que la législation antiblanchiment impose à l'expert-comptable et au conseil fiscal de collecter certaines informations à propos de leurs clients, la loi sur les services¹, à l'inverse, les oblige désormais à mettre certaines informations à la disposition de leurs clients.

La loi sur les services transpose en droit belge certaines dispositions de la directive 2006/123/CE du Parlement européen et du Conseil, du 12 décembre 2006, relative aux services dans le marché intérieur (la célèbre directive « services »). Elle est entrée en vigueur le 28 décembre 2009.

Elle s'applique aux titulaires de professions libérales dans leurs relations professionnelles avec des clients; à cet égard, il importe peu que ces derniers agissent à des fins professionnelles ou non (en d'autres termes, qu'il s'agisse de particuliers ou de professionnels).²

Les nouvelles obligations imposées par cette loi aux titulaires de professions libérales sont principalement des obligations d'information. Nous vous proposons de les détailler ci-après.

L'obligation d'information incombant à l'expert-comptable externe et au conseil fiscal externe est double. D'une part, ils doivent communiquer ou mettre à disposition toute une série d'informations à caractère général et, d'autre part, ils doivent informer le preneur du service (le client) en particulier à propos de la déontologie et des possibilités de règlement extrajudiciaire des litiges.

Les informations à caractère général à mettre à disposition sont de deux types: les informations que l'expert-comptable et le conseil fiscal sont tenus de communiquer ou de mettre à disposition automatiquement et les informations qu'ils ne doivent communiquer qu'à la demande expresse du client.

Un détail important à ce sujet est qu'aux termes de la loi sur les services, le professionnel n'est pas obligé de communiquer les informations au client et qu'il peut tout aussi bien décider de les mettre simplement à sa disposition. Le professionnel peut ainsi choisir de communiquer les informations au client, de les rendre facilement accessibles à celui-ci sur le lieu de la prestation ou par voie électronique, ou de les reprendre dans un document d'information présentant de manière détaillée ses services.³

Il importe donc pour le client de savoir que l'initiative d'utiliser ces sources d'information lui appartient, puisque

¹ Loi du 26 mars 2010 sur les services, *M.B.*, 30 avril 2010; ci-après: « loi sur les services ».

² Art. 2 de la loi sur les services.

³ Art. 19 de la loi sur les services.

le professionnel n'est pas tenu de lui communiquer les informations activement.

Les informations

En leur qualité de prestataires de services, l'expert-comptable externe et le conseil fiscal externe sont tenus de communiquer ou de mettre les informations suivantes à disposition⁴:

- leur nom ou dénomination sociale;
- leur forme juridique;
- l'adresse géographique où ils sont établis;
- leurs coordonnées, y compris leur adresse éventuelle de courrier électronique, permettant d'entrer en contact rapidement et de communiquer directement et efficacement avec eux;
- le numéro d'entreprise;
- leur siège social;
- l'association professionnelle ou l'organisation professionnelle auprès de laquelle ils sont inscrits;
- le titre professionnel et l'État membre dans lequel il a été octroyé;
- les conditions générales et les clauses générales, dans le cas où les prestataires en utilisent;
- l'existence, dans le cas où les prestataires en utilisent, de clauses contractuelles concernant la législation applicable au contrat et/ou la juridiction compétente;
- le prix du service, lorsque le prix est déterminé au préalable par les prestataires pour un type de service donné;
- les principales caractéristiques du service;
- les coordonnées de l'assureur en responsabilité professionnelle ou les garanties et la couverture géographique.

La plupart de ces informations figurent généralement déjà sur le papier à en-tête, sur le site web ou sur d'autres documents ou moyens de communication des professionnels. L'entrée en vigueur des nouvelles obligations de la loi du 26 mars 2010 est l'occasion de les réviser et, le cas échéant, de compléter ces documents et autres supports d'information, ainsi que la procédure d'acceptation d'un nouveau client.

La responsabilité du client se dégage encore davantage de l'obligation faite à l'expert-comptable et au conseil fiscal en

tant que prestataires de services de ne fournir certaines informations qu'à la demande expresse du client. Ces informations sont les suivantes:

- le prix du service ou, lorsqu'un prix exact ne peut pas être indiqué, la méthode de calcul du prix ou un devis suffisamment détaillé, lorsque le prix n'est pas déterminé au préalable par le prestataire pour un type de service donné;
- la référence aux règles professionnelles applicables et aux moyens d'y avoir accès;
- les codes de conduite auxquels l'expert-comptable et/ou le conseil fiscal sont soumis, ainsi que l'adresse à laquelle ces codes peuvent être consultés par voie électronique et les langues dans lesquelles ces codes sont disponibles;
- des informations sur les activités pluridisciplinaires et partenariats qui sont directement liés au service concerné et sur les mesures prises à cet égard pour éviter les conflits d'intérêts.

Le professionnel est tenu de faire figurer les informations sur ses activités pluridisciplinaires et partenariats qui sont directement liés au service concerné et sur les mesures prises pour éviter les conflits d'intérêts, dans le document d'information dans lequel il présente ses services de manière détaillée.⁵

Le professionnel supporte la charge de la preuve

Si la loi sur les services fait supporter une responsabilité au client, elle impose également une obligation importante au professionnel. Ce dernier peut certes décider de mettre tout simplement les informations requises à la disposition du client, mais il lui est néanmoins conseillé de les lui communiquer expressément, afin d'éviter toute contestation ultérieure. C'est en effet au professionnel qu'il incombe de prouver que les informations requises ont été communiquées ou mises à disposition de manière claire et non ambiguë avant la conclusion du contrat ou, en l'absence de contrat, avant la prestation du service.⁶ Il appartient également au professionnel de prouver que les informations communiquées sont correctes.

⁴ Art. 18 de la loi sur les services.

⁵ Art. 18, §2, de la loi sur les services.

⁶ Art. 21 et 28 de la loi sur les services.

La prudence est donc de mise, y compris en ce qui concerne le prix des services.

La question se pose plus particulièrement de savoir si l'obligation faite au professionnel de communiquer « le prix du service, lorsque le prix est déterminé au préalable par le prestataire pour un type de service donné », sera déclarée applicable aux tarifs horaires d'un cabinet d'expertise comptable (à propos desquels le professionnel doit informer son client spontanément), par exemple, ou si, au contraire, les tarifs horaires sont à considérer comme des informations concernant « la méthode de calcul du prix » (que le professionnel ne doit communiquer qu'à la demande du client).

Il est dès lors vivement conseillé de fournir aux clients des informations claires et correctes à propos des prix, et ce, dès le premier contact, afin d'éviter les malentendus – voire les litiges –, sachant que, selon la première des deux interprétations possibles, il appartient au prestataire de prouver qu'il est satisfait à l'obligation d'information.

À cet égard, la loi sur les services ne porte pas préjudice aux exigences d'information déjà applicables aux prestataires ayant leur établissement en Belgique.⁷

La déontologie de l'expert-comptable et du conseil fiscal

La dernière obligation faite au professionnel concerne la communication d'informations utiles au client en vue du règlement d'un éventuel litige.⁸

À nouveau, cette obligation est double dans le chef de l'expert-comptable et du conseil fiscal. D'une part, ils doivent fournir au client les coordonnées⁹ qui lui permettront d'adresser directement une réclamation ou de demander des informations sur le service fourni, répondre aux réclamations et faire preuve de diligence pour trouver une solution satisfaisante.

D'autre part, ils sont soumis à un code de conduite qui leur impose d'informer le client des moyens prévus en vue du règlement extrajudiciaire des litiges et d'en faire mention dans tout document présentant de manière détaillée leurs services. Cette communication doit être complétée par la mention des moyens d'accès à des informations détaillées sur les caractéristiques et les conditions d'utilisation de ces moyens.

Attention aux sanctions

L'obligation visée dans la loi sur les services est également assortie de sanctions expresses. Le prestataire qui commet une infraction aux dispositions relatives à l'obligation d'information s'expose à une amende de 250 à 10 000 euros.¹⁰ Si, de surcroît, le prestataire est de mauvaise foi, l'amende est de 500 à 20 000 euros. L'action publique peut s'éteindre par le paiement d'une somme d'argent.

La compétence de constater et sanctionner les infractions éventuelles et de proposer l'extinction de l'action publique moyennant le paiement d'une somme d'argent est exercée par les agents de la Direction générale du Contrôle et de la Médiation du Service public fédéral Économie, PME, Classes moyennes et Énergie, commissionnés par le ministre qui a l'Économie dans ses attributions.¹¹ ●

⁷ Exposé des motifs, *Doc. parl.*, Ch. repr., sess. ord. 2009-2010, n° 52-2238/001 et n° 52-2239/001, p. 59 et art. 22 de la loi sur les services.

⁸ Art. 25 à 27 inclus de la loi sur les services.

⁹ Notamment une adresse postale, un numéro de fax ou une adresse e-mail, ainsi qu'un numéro de téléphone. Le prestataire doit fournir l'adresse de son domicile ou de son siège social si celle-ci ne correspond pas à son adresse habituelle, aux fins de correspondance.

¹⁰ Art. 51 de la loi sur les services.

¹¹ Art. 52 de la loi sur les services et arrêté ministériel du 23 avril 2010 désignant les agents chargés de rechercher et de constater les infractions prévues à l'article 52, § 1^{er}, de la loi du 26 mars 2010 sur les services, *M.B.*, 20 mai 2010.