



# NOTE DOCUMENTAIRE

CCE 2020-1616

Résumé des rapports annuels de 2019  
de six ombudsmans

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







## Résumé des rapports annuels de 2019 de six ombudsmans

### Auteurs

[Tania Zgajewski](#) (02/233 89 89)

[Andy Assez](#) (02/233 88 42)

## Introduction

### Objectif

Par décision de la séance plénière de la CCS Consommation du 20 février 2020, il a été demandé d'effectuer un résumé des rapports suivants :

- [Ombudsfin](#)
- [Ombudsman du Commerce](#) (ci-après « ombudsman commerce »)
- [Service de médiation pour le consommateur](#) (ci-après « ombudsman consommateur »)
- [Service de médiation de l'Énergie](#) (ci-après « ombudsman énergie »)
- [Service de Médiation pour le secteur postal](#) (ci-après « ombudsman postal »)
- [Service de médiation pour les télécommunications](#) (ci-après « ombudsman télécoms »).

L'objectif de ce travail est double. D'une part, il permettra d'examiner si certaines questions ont besoin d'être traitées par la CCS Consommation dans le cadre de ses futurs travaux. D'autre part, il participera à clarifier et à établir quels sont les thèmes que la CCS Consommation souhaite soulever avec l'Inspection économique et de les lui transmettre, comme elle en a fait la demande par e-mail du 25 août 2020, pour qu'elle puisse établir de son côté ses priorités dans le cadre d'un plan d'actions pour 2021.

### Méthode de travail

Après lecture des divers rapports, il a été décidé de suivre la méthode de travail suivante.

Premièrement, au lieu de faire un résumé fidèle de chaque rapport, il a été préféré de se concentrer sur des problématiques qui reviennent de manière récurrente, à savoir :

- La livraison (dans les rapports des ombudsmans commerce, postal et conso) ;
- Les pratiques commerciales et de vente par les entreprises (dans les rapports des ombudsmans commerce, énergie et conso) ;
- La facturation (dans les rapports des ombudsmans télécoms, énergie et conso) ;
- Les questions contractuelles (dans les rapports des ombudsmans télécoms, énergie, postal, finances et conso).
- Compétences de l'ombudsman (dans les rapports des ombudsmans conso, finances, énergie et postal).

Si la problématique de la garantie légale reste d'actualité dans plusieurs rapports de 2019, elle n'a pas été retenue. La raison étant que nous en avons déjà discuté à maintes reprises au sein de la CCS Consommation au cours des années 2019 et 2020, avec des propositions de solutions à la clé dans nos avis<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Voir notamment l'[avis CCE 2019-1660 « Transposition de directives européennes concernant la vente aux consommateurs tant de biens que de contenus et services numériques » du 03.09.2019](#).

Deuxièmement, les problématiques retenues se basent exclusivement sur des dossiers (plaintes) qui ont été considérés comme recevables, à l'exception de la dernière problématique relative aux compétences de l'ombudsman.

## Resume

### 1. La livraison

#### 1.1 Quelques chiffres

La problématique en rapport avec la livraison se retrouve dans trois rapports d'ombudsman : consommateur, commerce et postal.

Le rapport de l'**ombudsman commerce** donne en matière de livraison les chiffres en pourcentage. Le pourcentage de plaintes recevables en matière de livraison (retard de livraison) en 2019 est resté stable et est le même qu'en 2018, à savoir 21%. Ce pourcentage est donné dans le rapport sans que l'on connaisse d'autres détails. [Voir p. 20.]

Le rapport de l'**ombudsman consommateur** offre pour ce qui concerne la livraison des chiffres en fonction de la catégorie de problèmes et du nombre de dossiers traités par rapport à cette catégorie. Ainsi :

- Le nombre de dossiers pour la catégorie de problèmes « **non livré/non fourni** » est en augmentation. Il passe de 620 dossiers traités en 2018 à 747 dossiers traités en 2019. Elle passe ainsi de la 2<sup>e</sup> place en 2018 à la 1<sup>ère</sup> place en 2019 en nombre de dossiers traités par l'ombudsman. En d'autres termes, c'est la catégorie de problèmes la plus récurrente par comparaison aux autres citées dans le rapport. [Voir p. 28.]
- Le nombre de dossiers pour la catégorie de problèmes « **livré/fourni partiellement** » est en légère augmentation également. Il passe de 191 dossiers traités en 2018 à 207 traités en 2019. [Voir p. 28.]

Le rapport de l'**ombudsman postal** fait une distinction entre les plaintes relatives à la distribution de « colis » et le nombre de plaintes relatives à la distribution du « courrier postal ». Ainsi :

- Pour les colis de manière globale, le nombre de plaintes se stabilise en 2019. En 2019, 4436 plaintes ont été enregistrées contre 4568 en 2018. Les colis disparus (dits aussi « perdus ») et les erreurs dans la distribution représentent la moitié de ces plaintes. [Voir p. 22.]

Plus particulièrement, les cas de colis disparus sont en voie d'augmentation. Ils passent de 24% des plaintes en 2018 à 27% en 2019, et ce, malgré le développement de la technologie relative à leur suivi. La qualité du traitement des colis internationaux par les agences en douane des opérateurs postaux est également interpellante. [Voir p. 22.]

- Pour le courrier postal, 2700 plaintes relatives à la distribution du courrier postal ont été introduites en 2019. Ce chiffre représente une baisse de 27% par comparaison à 2018. C'est partiellement une des conséquences du déclin du volume de courrier en circulation.

Dans ce chiffre en baisse, le nombre de plaintes relatives aux envois recommandés reste élevé. Par ailleurs, la disparition du courrier et les erreurs dans la distribution constituent les catégories de problèmes les plus fréquents.

## 1.2 Types de plaintes récurrentes

### 1.2.1 Biens non livrés ou services non fournis

- Dans le secteur aérien, beaucoup de plaintes concernent les **VOLS ANNULÉS**. Dans ces cas, les passagers ont, notamment droit à une indemnisation, sauf en cas de circonstances extraordinaires (conditions météorologiques, grèves, défaillances imprévues, etc.). Or, dans les cas de vols annulés, les compagnies aériennes se contentent trop souvent d'invoquer la force majeure, sans apporter de preuves concrètes. Or, le Règlement 261/2004 requiert des transporteurs aériens «de prouver que l'annulation est due à des circonstances extraordinaires qui n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises ».

Pour l'**ombudsman consommateur**, le fait d'invoquer la force majeure n'est pas suffisant pour être exonéré de l'obligation d'indemniser les passagers. Il estime qu'il y a un manque de transparence des compagnies aériennes dans ce domaine.

- Dans le contexte des achats en ligne, la **FAILLITE** de l'entreprise constitue un problème. Ainsi, par exemple, la commande du bien (GSM ici) est faite en ligne et payée par carte de crédit, mais le bien n'est pas livré malgré des tentatives pour contacter l'entreprise (site web inactif et n° de téléphone plus attribué). La cause est connue bien plus tard : faillite.

Pour l'**ombudsman consommateur**, la faillite de l'entreprise met fin à la procédure de médiation vu que la faillite est une procédure judiciaire. Pour un remboursement, il faut alors que le consommateur s'adresse au curateur désigné (via notamment regsol.be).

- Dans le secteur postal, les cas de **COLIS DISPARUS DEFINITIVEMENT SANS QUE L'OPERATEUR NE PUISSE EN DETERMINER LA CAUSE** préoccupent. Souvent, l'opérateur postal répond au client qu'aucune enquête n'est possible parce que le colis n'est pas traçable. Une telle réponse est invoquée par l'opérateur même dans les cas où le colis est traçable. En effet, il semble que des colis traçables puissent eux aussi disparaître dans le circuit postal sans laisser de traces et sans que l'opérateur postal puisse déterminer la cause de la perte du colis. Selon l'ombudsman postal, l'opérateur postal devrait pouvoir localiser un colis ayant dévié de sa trajectoire prévue. Des erreurs dans la distribution de colis peut partiellement expliquer parfois ce problème.

La disparition de colis peut aussi s'expliquer au moment de la distribution. De nombreux colis ne nécessitent pas une signature pour réception et peuvent directement être déposés sur la boîte aux lettres (quand trop volumineux), sur le seuil de la porte ou dans le jardin sans surveillance aucune ou encore remis à une autre personne présente à la même adresse ou à un voisin. L'objectif de l'opérateur postal est de pouvoir distribuer un maximum de colis dès la première tentative. La distribution à une adresse erronée participe aussi à cette problématique. Selon l'**ombudsman postal**, lorsque le destinataire affirme ne pas avoir reçu le colis, il ne peut pas apporter la preuve de sa bonne foi et l'opérateur postal ne peut pas apporter la preuve du contraire. Il est donc fondamental que le colis soit distribué de manière correcte et sûre.

Cela dit, la difficulté d'introduire une plainte auprès du service clientèle en tant que destinataire d'un colis (voire un courrier postal) ainsi que et surtout l'absence d'explications satisfaisantes suscitent la frustration : inaccessibilité du service ; information incorrecte ou insuffisante ; réponse automatisée et standardisée enjoignant de s'adresser à l'expéditeur (établissement de commerce en ligne) en guise de traitement de la plainte, sans même rechercher préalablement le colis dans le réseau bpost ; ce qui peut conduire à des situations où on tourne un peu en rond. En guise d'illustration, l'exemple suivant est repris. Si on reprend le cas du colis qui ne nécessite pas de signature pour réception, le consommateur ne peut pas fournir de preuve qu'il n'a pas réceptionné le colis. L'entreprise postale ne peut pas prouver que le

colis a bien été distribué puisqu'elle considère que les données renseignées sur son outil de suivi numérique ne peuvent pas « constituer un moyen de preuve comme indiqué dans les conditions générales de son service » Track and Trace en ligne ». Le consommateur est alors renvoyé à son expéditeur qui lui se basera sur les données de l'outil de suivi numérique pour ne pas intervenir et ne consentir à aucun dédommagement. Le consommateur perd confiance.

### 1.2.2 Retards dans la livraison du bien et ou du service

- Le **NON-RESPECT DES DELAIS DE LIVRAISON DU BIEN ACHETE OU NON EN LIGNE AU MOMENT CONVENU** interpelle. Ainsi, par exemple, commande (garde-robe) et paiement sont faits à l'entreprise, avec livraison dans les 8 à 9 semaines plus tard. Un problème de production est donné comme justification par l'entreprise et un nouveau délai de livraison d'une durée de 6 semaines fixé. Ensuite, remise continuelle de la livraison à plus tard. Autre exemple, dans le cas d'un achat en ligne où site web indique bien : livraison ouvrable le jour ouvrable suivant Or, le consommateur reçoit 4 jours ouvrables après commande. Il n'est pas content car il a choisi l'entreprise pour bénéficier du délai de livraison rapide et en outre l'entreprise ne lui propose aucune compensation financière. L'entreprise concernée démontre que la commande a bien été expédiée le jour ouvrable suivant comme annoncé mais, selon elle, le retard de livraison ne lui est pas imputable. Elle l'impute aux tierces parties qui se sont chargées de l'acheminement de la livraison. Elle n'a pas non plus proposé de compensation financière car les conditions générales de vente de l'entreprise stipulent que chaque livraison est assurée dans un délai maximum de 40 jours à compter de la conclusion du contrat.

Pour **les ombudsmans consommateur et commerce**, dans ces deux cas, il est important que l'entreprise respecte les délais de livraison convenus. Selon la loi, l'entreprise doit livrer la marchandise dans les 30 jours, sauf si les parties conviennent d'un autre délai. Si l'entreprise ne peut réaliser la livraison au moment convenu ou dans les 30 jours, le consommateur doit enjoindre l'entreprise à une seule reprise de réaliser la livraison dans un délai complémentaire. Si l'entreprise ne livre toujours pas, le consommateur a le droit de résilier le contrat, avec un remboursement sans délai de toutes les sommes perçues dans le cadre du contrat. Par ailleurs, sur la question d'une indemnisation financière, les ombudsmans considèrent qu'il s'agit d'un geste commercial que l'entreprise est libre d'accorder ou non. Enfin, ils rappellent que l'envoi d'un bien se fait au risque de l'entreprise, sauf si le transport a été réalisé par un transport choisi par le consommateur. Le risque de perte ou de dommage de la marchandise n'est transférée au consommateur qu'à partir du moment où celui-ci reçoit physiquement le bien ou à la livraison de la marchandise au transporteur qui n'était pas le transporteur sélectionné par l'entreprise.

- Dans le secteur aérien, le **RETARD DANS LA LIVRAISON DE BAGAGES ENREGISTRES** peut poser problème en cas de demande d'indemnisation. Ainsi, après plainte déposée auprès du desk et l'obtention d'un numéro de dossier, le passager (qui se rend à un séminaire) est contraint d'acheter des vêtements de rechange et des produits de première nécessité. Son bagage lui est restitué finalement 2h avant son retour en Belgique. Le passager demande à la compagnie aérienne le remboursement des frais dépensés suite à l'incident. Elle décline sa responsabilité et le renvoie vers l'aéroport car le retard dans l'acheminement serait dû à un dysfonctionnement au niveau du trieur de bagages.
- Toujours dans le secteur aérien, le **RETARD DE VOLS AU DEPART OU A L'ARRIVEE** pose problème car souvent les compagnies aériennes refusent d'indemniser les passagers.

Pour l'**ombudsman consommateur**, au vu du Règlement 261/2004 et de la jurisprudence de la CJUE (sur base de l'article 7 du Règlement), les passagers ont le droit en cas de vols retardés, à l'instar des vols annulés, à une indemnisation, sauf en cas de circonstances extraordinaires (conditions météorologiques, grèves, défaillances imprévues, etc.).

Les compagnies aériennes se contentant, comme indiqué plus haut, trop souvent d'invoquer la force majeure sans apporte de preuve concrète.

### 1.2.3 Colis en provenance de pays hors UE dans le contexte du commerce en ligne

- Dans le **secteur postal**, le dédouanement des colis en provenance de pays hors de l'UE fait aussi l'objet de mécontentement. L'agence en douane de bpost est particulièrement visée. La comptabilisation des frais de douanes, de la TVA et d'autres frais administratifs surprend. La plupart des commerces en ligne ne mentionnent d'ailleurs pas l'existence de ces coûts, voire restent très approximatifs à leur égard. La lenteur de traitement dans la procédure de dédouanement est aussi un motif de plainte qui revient régulièrement. Selon l'**ombudsman postal**, il faut qu'une amélioration des procédures et de l'information donnée au client par les agences en douane des opérateurs postaux ait lieu puisqu'elles prennent en charge les formalités douanières liées à la réception de colis provenant de pays hors UE. Il faut aussi, comme le veut la législation européenne, que les plateformes en ligne vendant des produits à l'intérieure de l'UE précisent le pays à partir duquel la marchandise sera envoyée si des frais de douane sont dus ainsi que, dans la mesure du possible, le montant de ces coûts. Mais toute la question est de savoir comment les obliger ?

Suite à la possibilité d'acheter en ligne, l'augmentation du nombre de colis en provenance de pays asiatiques (et en particulier de la Chine) se fait sentir en Belgique. Ce phénomène n'est néanmoins pas spécifique à la Belgique et s'étend à toute l'UE. Dans le cadre de tels achats, le client sous-estime ou est mal informé des risques du transport de la marchandise achetée : (1) si l'expéditeur chinois opte (ce qui arrive souvent) pour la formule d'envoi la moins coûteuse, les administrations postales n'engagent aucune responsabilité en cas d'incident ; (2) si le colis ne parvient pas au destinataire ou lui parvient endommagé, le client (destinataire) doit s'adresser à son vendeur (expéditeur) afin de faire valoir ses droits à dédommagement ou au remplacement du colis, vu que le droit européen protégeant les consommateurs s'applique difficilement quand un achat (B2C) est effectué dans un pays hors UE et pas du tout en cas d'achat (C2C) est effectué dans un pays hors UE ; (3) si les erreurs commises lors du transport peuvent parfois conduire à un dédommagement du destinataire dans le cadre de la responsabilité extracontractuelle, il faut savoir que les dédommagements postaux sont souvent moins élevés que les dédommagements prévus dans le droit de la consommation ; (4) les frais de dédouanement sont parfois plus élevés que la valeur du produit acheté. Des enquêtes montrent que l'acheteur pense passer commande sur une plateforme en ligne (soi-disant) européenne alors que le colis est envoyé à partir d'un pays situé hors UE ; (5) davantage de ces colis sont sujets à une livraison erronée. Certaines enquêtes démontrent que certains expéditeurs transmettaient le même numéro de suivi de colis à différents destinataires, que certains colis ne quittent pas le pays où l'expédition a lieu ou que la valeur mentionnée sur l'étiquette d'envoi du colis ne correspond pas au montant renseigné sur la facture et cela afin d'éviter les frais de douane. Selon l'**ombudsman postal**, bien s'informer reste primordiale pour de tels achats.

## 2. Les pratiques commerciales et de vente par les entreprises

### 2.1 Quelques chiffres

Des problèmes de pratiques commerciales et de vente par les entreprises se retrouvent dans les rapports respectifs des ombudsmans commerce, énergie et consommateur.

Le rapport de l'**ombudsman consommateur** de 2019 confirme que c'est la troisième année sans discontinuer que les « services relatifs à l'entretien et à la réparation du logement » (plomberie, maçonnerie, entretien de jardins et piscines, chauffage central, etc.) constitue la catégorie n° 1 en nombre de plaintes.

Le rapport de l'**ombudsman énergie** précise que les plaintes portaient principalement sur des litiges relatifs : (1) aux pratiques commerciales et de vente des fournisseurs d'énergie (20,5%), à des problèmes liés aux compteurs (16%), à la transparence des prix (12,8%), à des problèmes liés au paiement des factures d'énergie (12,5%) ; à des problèmes liés à la facturation (12,4%), à des problèmes relatifs au changement de fournisseur (8.9%). Les autres plaintes (voir p. 19).

### 2.2 Types de plaintes récurrentes

#### 2.2.1 Services de réparation (interventions urgentes)

- Des **PRIX PROHIBITIFS** et **MANQUE D'INFORMATIONS PRECONTRACTUELLES ET D'INFORMATIONS PREALABLES SERIEUSES** constituent souvent la base du litige. Le contrat est souvent conclu par téléphone vu l'urgence, sans devis préalable au consommateur. La plupart des consommateurs ne sont également pas au courant des tarifs majorés en vigueur le WE, ou leur attention n'est pas suffisamment attirée sur ce point (conso, p. 34). De son côté, le consommateur a tendance à sous-estimer la nature du problème et donc les efforts nécessaires en termes de temps et de matériel requis pour remédier au problème, avec pour conséquence la découverte d'une facture élevée.

Pour l'**ombudsman consommateur** les autorités doivent donc mieux informer les parties sur l'importance des informations précontractuelles et des dangers d'accords rapides, conclus par téléphone.

- Une entreprise bien connue qui sévit en Flandre et qui profite de la position vulnérable du consommateur pris de court car il doit faire effectuer une réparation urgente de plomberie. Par des mots clés tapés par le consommateur au cours de sa recherche sur internet (comme par exemple « plombieralost » « plombierlouvain », ce dernier atterrit sur un de ses multiples sites web de l'entreprise où s'affiche un numéro local pour faire croire qu'elle est établie dans le coin où habite le consommateur alors que rien n'est moins vrai. Les plombiers s'amènent ensuite, ne pipent pas un mot de nl et font croire en trifouillant autour du problème qu'ils connaissent la plomberie. Ils terminent en présentant une facture salée, avec paiement immédiat et au comptant.

Selon l'ombudsman précité, ces pratiques ont déjà été signalées à l'Inspection économique, mais l'entreprise parvient à glisser entre les mailles du filet.

### 2.2.2 Vente de véhicules d'occasion

**PASSER SOUS SILENCE AU MOMENT DE LA TRANSACTION UNE PARTIE DES REPARATIONS A FAIRE SUR LE VEHICULE** est problématique car le litige se résume souvent par la parole de l'un contre la parole de l'autre. Lorsque l'acheteur doit faire procéder auxdits travaux ainsi occultés et qu'il en demande soit l'exécution en nature au vendeur soit le remboursement pur et simple du véhicule d'occasion acheté, il se trouve devant un mur, d'autant que la facture d'achat lui est remise dans une langue (en l'occurrence dans le cas de figure en nl) qu'il ne comprend pas. Le vendeur ne veut pas faire les travaux ou, s'il accepte après beaucoup d'insistance de rembourser, ne veut pas rembourser la totalité du montant d'achat. L'**ombudsman consommateur** a plaidé et obtenu ici non pas le remboursement partiel mais intégral.

### 2.2.3 Actions promotionnelles (vente en ligne)

En matière de vente en ligne, la **VARIATION DU PRIX DE L'ACTION PROMOTIONNELLE** au cours d'une période peut induire le consommateur en erreur et le pousser à l'achat en lui faisant croire qu'il a fait une affaire à ce moment-là auprès de tel commerçant. Ainsi, par exemple, sur le site web du commerçant le produit est annoncé à 483 euros et lorsque le consommateur se rend dans un des magasins physiques du commerçant à l'heure d'ouverture, la vendeuse, qui consulte son ordi, lui indique que le prix du produit concerné est passé à 599 euros, soit une hausse du prix de 24%. L'explication reçue de l'entreprise consiste à dire que le prix le plus bas est garanti par rapport à la concurrence pendant toute la période xx mais lorsque la promotion prend fin chez un concurrent, l'entreprise s'aligne sur les nouveaux prix. Le consommateur dénonce ces pratiques qu'il considère comme de la publicité mensongère et réclame un remboursement de la différence de prix.

Pour l'**ombudsman commerce**, il est important que le client soit clairement informé concernant son achat et les conditions y afférentes avant de procéder au paiement. Ces dernières ne peuvent l'induire à l'erreur et le pousser à faire l'achat. L'ombudsman insiste aussi sur la responsabilité de l'acheteur qui doit lire attentivement les conditions et la manière dont elles doivent être remplies pour pouvoir bénéficier de l'offre. Il recommande d'appliquer des conditions réalistes et de veiller à ce qu'elles soient bien lisibles et clairement visibles.

### 2.2.4 Pratiques commerciales et de vente de tous les types de plaintes (secteur énergie)

De manière générale, dans le secteur de l'énergie, ce sont surtout **LES FOURNISSEURS D'ENERGIE** qui provoquent le mécontentement de la clientèle. Leurs pratiques commerciales et de vente constituent un problème persistant, qui s'intensifie d'année en année. D'une part, sont particulièrement visés les fournisseurs d'énergie qui sont à la recherche de clients par le biais de ventes conclues hors établissement ou à distance. D'autre part, et plus spécifiquement, un fournisseur en particulier se distingue, notamment parce que l'entreprise a choisi de ne pas s'engager à respecter les pratiques commerciales loyales telles que définies dans [l'Accord « Le consommateur dans le marché libre de l'électricité et du gaz »](#).

L'**ombudsman énergie** plaide ici pour une interdiction de certaines pratiques de vente et en particulier dans le cas de ventes en porte-à-porte auprès des consommateurs fragilisés comme les personnes âgées, moins-valides ou défavorisées, comme le permet désormais la directive 2019/2161 en son article 3.2.

Le mieux consiste à illustrer par quelques exemples repris du rapport de l'ombudsman énergie :

- **CHANGEMENT DE FOURNISSEUR NON SOUHAITE.** Il y a une augmentation des plaintes à cet égard sans discontinuer depuis 2015. Ainsi, cela se produit, par exemple, lorsque pour des contrats d'énergie résidentiels, le délai de rétractation de 14 jours calendrier n'est pas respecté par le nouveau fournisseur ou lorsqu'aucun contrat sous-jacent n'est effectivement signé ou confirmé par le client final. De tels changements non désirés se produisent régulièrement dans les contrats d'énergie professionnels.
- **FACTURATION D'UNE INDEMNITE DE RUPTURE DEGUISEE** au client qui part prématurément vers un autre fournisseur et qui résilie son contrat. Par exemple, cette indemnité est imputée par la facturation d'une redevance fixe pour une année entière sur la facture finale au lieu de facturer uniquement cette redevance fixe pour la durée de fourniture effective d'électricité et/ou de gaz naturel indiquée sur la facture de clôture. Or, l'article 18, §2/3 de la loi relative à l'organisation du marché de l'électricité prescrit, qu'en cas de changement de fournisseur, aucune indemnité de rupture n'est due par le consommateur ou la PME, à condition de respecter un préavis d'1 mois. Cette pratique est donc contraire à la législation et constitue selon l'ombudsman un frein financier à celui qui souhaite changer de fournisseur avant la fin de leur contrat d'énergie. Concrètement, cela signifie que le client doit parfois payer plus de 100 euros lorsqu'il change de fournisseur. Une action en réparation collective a été introduite auprès du Tribunal de l'entreprise de Bruxelles. Le nombre de consommateurs lésés est estimé à plus de 40.000 !
- **PROPOSER DES REDUCTIONS LORS DE LA CONCLUSION D'UN CONTRAT D'ENERGIE, MAIS DE N'ACCORDER CES REDUCTIONS QU'AU TERME DU CONTRAT D'ENERGIE.** En cas de départ anticipé ou de résiliation avant terme, le client ne reçoit pas la réduction.  
  
L'ombudsman énergie a rappelé la disposition légale qui stipule « qu'aucune indemnité » ne peut être facturée en cas de changement de fournisseur s'il s'agit de clients résidentiels ou de PME, pour autant qu'un délai de résiliation d'un mois soit respecté. Une action en réparation collective a aussi été introduite.
- **MANQUE DE TRANSPARENCE AU NIVEAU DES PRIX DE L'ENERGIE.** L'imprécision des prix de l'énergie augmente selon le rapport chaque année. Cela s'explique notamment par le fait que les fournisseurs ne proposent pas toujours le tarif le moins cher au client, alors que l'Accord du consommateur précité demande de communiquer la formule tarifaire la moins chère en fonction de sa consommation une fois par an.

### 3. La facturation

#### 3.1 Quelques chiffres

La facturation est une problématique transversale qui se retrouve dans les rapports des ombudsmans consommateur, télécoms, énergie et commerce.

Le rapport de l'**ombudsman consommateur** distingue deux problématiques au sein de la facturation :

- la facturation injustifiée : elle représente la 4<sup>ième</sup> catégorie de dossiers la plus importante, soit 320 dossiers en 2019<sup>2</sup> ;
- la facturation erronée : elle occupe la 6<sup>ième</sup> place dans le top des 10 catégories de dossiers les plus importantes, soit 263 dossiers<sup>3</sup>.

Ces deux problématiques sont en hausse en 2019. [Voir pages 9 et 28]

Le rapport de l'**ombudsman télécoms** mentionne que la facturation représente 41,12 % de leurs dossiers B2C en 2019 (soit 5793 plaintes). [Voir page 15]

Le rapport de l'**ombudsman énergie** explique que les problèmes de facturation représentent 1.991 plaintes sur le total de 7.055 plaintes, de toutes natures, soit 27.09% des plaintes<sup>4</sup>. [Voir pages 2,3 et 19] Il apprend que les plaintes liées à la facturation concernent :

- Pour 12,5 %, le paiement des factures d'énergie (c'est-à-dire les factures d'acompte, de régularisation, de clôture, etc.) : Les plaintes ont trait aux plans de paiement, aux remboursements (tardifs), aux frais administratifs, aux domiciliations, aux systèmes de garantie, etc. ;
- Pour 12,4 %, la facturation en tant que telle : Il s'agit par exemple de l'absence de factures, de factures établies ou envoyées tardivement ou d'un manque de clarté du processus de facturation en raison de factures (rectificatives). Dans ce dernier cas, les plaintes peuvent concerner une absence d'envoi de facture ou un envoi tardif, un problème de suivi de factures, des paiements ou remboursements successifs parce qu'ils sont devenus peu clairs ou incompréhensibles pour le consommateur. Ces plaintes sont donc en général liées à un traitement administratif, technique ou comptable erroné ou tardif des données de facturation, telles que les données des clients ou de consommation<sup>5</sup>.
- Pour 8,9 %, les changements de fournisseurs : tels que des changements de fournisseurs non souhaités ou la facturation de redevances fixes pour une (première) année de fourniture entière lorsque le contrat énergétique est résilié de façon prématurée<sup>6</sup>.

<sup>2</sup> En 2018, la facturation injustifiée était en 5<sup>ième</sup> position, pour un total de 284 dossiers.

<sup>3</sup> En 2018, la facturation erronée se plaçait en 9<sup>ième</sup> position, pour un total de 157 dossiers.

<sup>4</sup> Le Service de Médiation explique que les problématiques liées au paiement des factures d'énergie, le manque de clarté des factures d'énergie, la contestation du montant de la facture ou du contrat tarifaire sont repris dans le domaine des compétences exclusivement fédérales.

<sup>5</sup> A titre illustratif, le Service de Médiation explique que la proportion liée à un fournisseur d'énergie en particulier est significative et est due à un nouveau système de facturation et aux problèmes informatiques sous-jacents, qui empêchent cette entreprise d'établir des factures correctes ou en temps voulu, ce qui affecte également d'autres catégories de plaintes, comme celle des problèmes liés au paiement (non-remboursement des sommes dues) et de la transparence des prix (calcul des factures d'acompte). [Voir page 28]

<sup>6</sup> Voir *supra*, pages 7-8.

Ce rapport révèle en outre que la plupart des plaintes (64.2%) avaient trait aux factures d'électricité et de gaz naturel. Seuls 5,6 % des plaintes concernaient uniquement le gaz naturel, tandis que 27,4 % concernaient uniquement l'électricité. 204 plaintes (2,9 %) n'avaient trait ni à l'électricité, ni au gaz naturel, mais à d'autres services ou produits, tels que l'eau, les produits pétroliers, les services dans le domaine des économies d'énergie, de l'entretien ou de la réparation des installations de chauffage, les panneaux solaires. [Voir page 18]

L'**ombudsman commerce**, quant à lui, regroupe dans son rapport les dossiers liés à la facturation avec ceux liés au recouvrement de créance. Il compte 33 dossiers dans cette catégorie, sur un total des 380 dossiers, soit une proportion de 9%. Cela représente une légère baisse par rapport à 2018. L'Ombudsman explique qu'il constate, tout comme les années précédentes, que les litiges relatifs à la facturation injustifiée ont, dans la plupart des cas, été résolus durant la phase de négociation, dès que la communication entre les parties a été rétablie. [Voir pages 20 et 21]

## 3.2 Types de plaintes récurrentes

### 3.2.1 Services fournis par des tiers qui sont repris sur la facture

Dans le **secteur télécommunications**, la facturation peut reprendre des frais engendrés par des services fournis par des tiers et ces frais qui sont facturés sont de plus en plus contestés par les clients.

Les plaintes ayant trait à cette problématique peuvent être divisées en deux catégories, à savoir : les services payants fournis par des tiers et sollicités par les consommateurs mais faisant l'objet de pratiques commerciales agressives et trompeuses et les services fournis par des tiers non sollicités

#### - **Services payants fournis par des tiers sollicités**

Le rapport de l'**ombudsman télécoms** constate une **PERSISTANCE, DEPUIS 17 ANNEES CONSECUTIVES, DES PLAINTES** relatives à la facturation de frais pour des « services fournis par des tiers » (aussi appelés « *third party services* »)<sup>7</sup>. Les opérateurs de télécommunications reprennent les frais liés à ces services sur leurs factures mais ne se chargent pas de leur exploitation. En 2019, l'ombudsman télécoms a reçu 730 plaintes pour cette problématique. [Voir pages 66 et s.]

De manière globale ces services peuvent être subdivisés en 3 catégories :

- **Les sms premium** : ils représentent 166 litiges en 2019. Il s'agit surtout de quiz, services d'horoscope, de rencontres et autres. Les services liés aux numéros abrégés 9599, 9989, 9772, 9336, 9997, 9737 et 9636 ont été à l'origine du plus grand nombre de plaintes en 2019. Dans la plupart des cas, aussi bien les sms envoyés que les sms reçus ont été facturés au client (« *reversed billing* »).
- **Le M-commerce (ou « *mobile commerce* »)** : Le Service de Médiation a été contacté 445 fois pour la contestation de ces frais et ces litiges sont en hausse ces dernières années. Ils impliquent la commande de produits ou services (d'abonnement) via le smartphone et ont souvent trait à des jeux, résultats sportifs ou sont de nature érotique<sup>8</sup>.

<sup>7</sup> Rapport 2019 du Service de Médiation pour les télécommunications, pp. 66 et s.

<sup>8</sup> Ce sont surtout les services « Demon Games », « LiveFootball.tv », « Wister », « Veedz », « Fuzeforge » et « Phonecrush ».

- **Les numéros consultel (n° 090XXX)** : 119 demandes d'intervention ont été introduites en 2019. Elles concernent surtout des services d'horoscope et d'astrologie pour lesquels des pratiques souvent douteuses voire frauduleuses sont mises en lumière<sup>9</sup>.

Le rapport de l'**ombudsman télécoms** souligne qu'en dépit de l'initiative d'autorégulation du secteur de tels services payants (les directives GOF<sup>10</sup>), il a continué de recevoir année après année des centaines de plaintes concernant la facturation de services fournis par des tiers. Une forme d'autorégulation progressivement plus stricte, d'une part et la création de dispositions légales, d'autre part, ont donné lieu, sans nul doute, à une réduction de situations choquantes de ce type, mais en 2019, force est de constater qu'elles continuent de progresser et font partie des principaux thèmes abordés dans les plaintes en médiation.

La répartition des plaintes en médiation entre les différents opérateurs semble très inégale : sur les 730 plaintes introduites en 2019, 590 visaient un opérateur bien connu (majoritairement pour des services M-commerce et, dans une moindre mesure, de services sms premium). La proportion de plaintes visant cet opérateur sur le total de litiges concernant des services fournis par des tiers a sensiblement augmenté, passant de 67% en 2018 à 80% en 2019. Les autres opérateurs ont quant à eux enregistré, en 2019, une diminution du nombre de plaintes concernant la facturation de ces services.

- **Services fournis par des tiers non sollicités**

Le rapport de l'**ombudsman télécoms** mentionne qu'il a reçu, en 2019, 120 plaintes concernant un service d'abonnement M-commerce et 70 autres pour un service similaire<sup>11</sup>, pour lesquels les plaignants affirment ne pas avoir (volontairement) activé ce service<sup>12</sup> et provenant d'une société en particulier. Toutes les plaintes, sauf une, visaient le même opérateur téléphonique. [Voir pages 68-69] Lorsque le client s'aperçoit de la facturation de ces frais sur sa facture de téléphone, il contacte son opérateur téléphonique qui le renvoie pratiquement toujours vers le prestataire de service. Face à cela, le plaignant soit refuse de contacter une société qu'il ne connaît pas soit constate que la société est très difficilement joignable voir injoignable (tant par téléphone que par email), d'autres plaignants encore déplorent un obstacle de langue. Le Service de Médiation fait alors office de dernier recours<sup>13</sup>. Dans le cadre de la médiation, l'opérateur téléphonique lance une enquête chez le prestataire de service<sup>14</sup>. Le plus souvent, soit l'opérateur déduit des éléments de réponse du prestataire de service qu'il a commis une infraction au cadre réglementaire, soit le prestataire ne répond pas à temps au questionnaire, et dans les deux cas, l'opérateur annule généralement les frais contestés. Des témoignages de nombreux plaignants, il ressort que le prestataire de services en question procède à un démarchage de clients trop agressif<sup>15</sup>.

<sup>9</sup> Pour une analyse plus détaillée de la problématique des numéros 090XXX, voir le chapitre 7 du Rapport 2019 du Service de Médiation pour les télécommunications.

<sup>10</sup> Code de bonne conduite intitulé « directives du GSM Operators' Forum ».

<sup>11</sup> Le 1er ayant trait à un service offrant accès à une galerie de jeux en ligne et facture 3.99€ par semaine jusqu'à ce que le client se désabonne, le second, est un service de live football facturé 4.99€.

<sup>12</sup> A titre illustratif, le rapport cite l'exemple d'une facture injustifiée pour des services fournis par des tiers, à savoir « LiveFootball.tv » à hauteur de 4,99 €. Le plaignant explique : « Nous ne sommes pas des amateurs de football et ne savons pas du tout d'où cela vient. Nous avons appelé le numéro 0800 20 567 mentionné sur la facture Proximus, mais n'avons eu droit qu'à une musique d'attente. C'est pourquoi nous avons appelé Proximus, mais ils n'avaient rien à voir avec cela et nous ont recommandé de faire appel au service de médiation pour les télécommunications. Selon l'opérateur, mon mari aurait probablement appuyé accidentellement sur quelque chose sur son gsm. Mon mari ne sait pas ce dont il pourrait s'agir, car il est très prudent. »

<sup>13</sup> Etant donné les faibles montants en jeu, il est impensable que le client introduise une action en justice.

<sup>14</sup> Il s'agit d'un questionnaire standard envoyé au prestataire afin de s'assurer que les directives GOF ont été respectées.

<sup>15</sup> Un simple clic sur une bannière publicitaire en ligne de ces services suffisait à activer un abonnement payant.

Un simple clic sur une bannière publicitaire en ligne de ces services suffisait à activer un abonnement payant. Cela pourrait expliquer pourquoi les plaignants affirment ne pas avoir connaissance d'une commande de ces services. Le Service de Médiation a également reçu des plaintes similaires pour des services sms premium payants pour lesquels l'utilisateur remet en question l'inscription à ces services. Il ressort également de plusieurs plaintes que les utilisateurs éprouvent des difficultés à se désinscrire.

Face à ces pratiques, **l'ombudsman télécoms** constate que même s'ils s'occupent de la facturation et de la perception des montants, les opérateurs de télécommunications (et essentiellement l'un d'entre eux) font trop souvent traîner les choses et n'offrent que, dans une mesure insuffisante, des solutions adaptées. Dans le cadre de la médiation, l'enquête réalisée par l'opérateur est effectivement réalisée mais de manière parfois trop superficielle. Il n'est pas rare que l'attention de l'opérateur doive, pendant la médiation, être attirée sur un manque de preuves ou sur une ou plusieurs infractions fondamentales à la réglementation. Dans la plupart des cas, un dédommagement est prévu pour le plaignant qui obtient dès lors satisfaction grâce à l'intervention de **l'ombudsman télécoms**. Cela étant, une solution structurelle pour cette problématique persistante se fait attendre après toutes ces années.

Il est également constaté que le plaignant n'est pas systématiquement informé quant aux possibilités de blocage de ce type de services payants en première ligne.

Enfin, c'est surtout un opérateur en particulier qui, en qualité d'opérateur en charge de la facturation, ne protège pas suffisamment ses clients contre les services payants douteux, activés à leur insu<sup>16</sup>. **L'ombudsman télécoms** espère que l'opérateur téléphonique adoptera les mesures nécessaires qui donneront lieu à une réduction structurelle de facturations contestables de services fournis par des tiers.

### 3.2.2 **Transparence de la facture**

Comme expliqué *supra*<sup>17</sup>, **l'ombudsman consommateur** constate qu'il y a de **NOMBREUX LITIGES CONCERNANT LA FACTURATION DE TARIFS ET FRAIS PAR LES SERVICES DE REPARATION**. Pour cela, il recommande que les autorités rappellent l'importance de factures détaillées et attire l'attention sur les différentes pratiques commerciales malhonnêtes par le biais d'une campagne d'informations. [Voir page 34]

**L'ombudsman énergie** connaît également un **GRAND NOMBRE DE PLAINTES CONCERNANT LA TRANSPARENCE DES PRIX ET TARIFS** (12.8% de tous les types de plaintes). Il s'agit de problèmes liés à la communication ou le calcul des factures d'acompte, des réductions sur le prix de l'énergie et des redevances forfaitaires, qui peuvent ou non être imputées pour une première année complète ou une année entamée de fourniture. Le Service de Médiation recommande également d'améliorer la communication au sujet des informations et des modifications tarifaires, en particulier en cas de reconduction (tacite) ou renouvellement des contrats d'énergie.

---

<sup>16</sup> Il semble que les autres opérateurs de télécommunications ont revu leur collaboration avec les exploitants dont les services payants étaient à l'origine d'un nombre trop élevé de plaintes, ce qui induit une évolution positive en termes de médiation.

<sup>17</sup> Voir *supra*, point 2.2., pages 6-7.

## 4. Les questions contractuelles

### 4.1 Quelques chiffres

Les questions contractuelles reviennent dans les rapports d'ombudsmans consommateur, énergie, télécoms, postal et ombudsfin.

Le rapport de l'**ombudsman consommateur** mentionne la réception de 174 dossiers concernant la résiliation de contrat (cette thématique arrive en 8<sup>ième</sup> place sur 10) et épingle la rupture unilatérale de contrat comme problème systématique pour 2019.

L'**ombudsman énergie** connaît aussi des litiges concernant des questions contractuelles dont une hausse permanente de plaintes concernant les problèmes de paiements (hausse de presque 25%). Il s'agit de litiges ayant trait notamment aux plans de remboursement, aux remboursements et/ou à leur absence, aux frais administratifs, aux paiements par domiciliation, aux systèmes de garantie, à la (menace de) résiliation de contrats d'énergie ou de fermetures en cas de défaut de paiement (12,5 %). Néanmoins, son rapport ne donne pas de plus amples explications sur les plaintes y afférentes.

L'**ombudsman télécoms** constate que les questions contractuelles constituent 23,14% des plaintes introduites en 2019, soit 3.703 plaintes dont 3.212 l'ont été par des consommateurs. Cela constitue en termes de pourcentage, une faible hausse (23,14 % contre 22,10 % en 2018). Cette problématique reste la 2<sup>ième</sup> catégorie de plaintes la plus importante depuis 2018.

Enfin, l'**ombudsfin** explique avoir reçu 289 plaintes recevables concernant les crédits (dont 159 pour les crédits à la consommation et 130 pour les crédits hypothécaires), ce qui en fait la 2<sup>ième</sup> thématique la plus importante pour les consommateurs sur les 1196 plaintes recevables. Elle est en hausse depuis 2015. [Voir page 14]

### 4.2 Types de plaintes récurrentes

#### 4.2.1 Rupture unilatérale de contrat

Selon l'**ombudsman consommateur**, de nombreux litiges<sup>18</sup> apparaissent en raison de la **MECONNAISSANCE PAR LES CONSOMMATEURS DES MECANISMES DE RUPTURE DES CONTRATS**. Ils ne sont pas suffisamment conscients du caractère contraignant des contrats et du fait qu'une résiliation (gratuite) n'est justifiée que s'il peut prouver que l'entreprise n'a pas respecté le contrat. Souvent, la revendication de rupture gratuite du contrat est déraisonnable et est fréquemment invoquée pour une raison subjective et personnelle, insuffisamment étayée par des faits objectifs. Généralement, les litiges (en raison d'une ferme conviction d'être dans son bon droit et de pouvoir prétendre à une résiliation de contrat) sont déjà polarisés à un tel point qu'il est extrêmement difficile de trouver une issue positive pour ce genre de dossiers. Comme axe d'amélioration, l'**ombudsman consommateur** recommande de continuer à informer sur le caractère contraignant des contrats et sur le danger des résiliations unilatérales.

---

<sup>18</sup> Dans les rapports annuels précédents, le SMC illustre ce type de plaintes par des litiges relatifs à des crèches ou des centres de remise en forme, mais il existe bien entendu pléthore d'exemples d'autres services et types de contacts. (sic)

Les consommateurs doivent également être clairement informés qu'une dissolution (gracieuse) d'un contrat (éventuellement accompagnée d'un dédommagement) constitue toujours la dernière étape d'un parcours de résolution de litige et que la prudence est donc de mise.

#### 4.2.2 Prolongation ou renouvellement du contrat d'énergie

Selon l'**ombudsman énergie**, une **ABSENCE DE TRANSPARENCE DES PRIX DE L'ÉNERGIE<sup>19</sup> DUE A LA MANIÈRE DONT LE CONTRAT D'ÉNERGIE EST PROLONGÉ OU RENOUVÉLÉ** est source de problème. Ainsi lorsque des consommateurs ont conclu un contrat avantageux auprès d'un fournisseur d'énergie (par le biais d'un achat groupé par exemple), le fournisseur peut, après la date de fin du contrat et en l'absence d'accord formel du client sur une nouvelle proposition de contrat de fourniture, renouveler le contrat d'énergie en se basant sur le produit équivalent le moins cher qu'il propose à ce moment-là. Dans l'Accord du consommateur au point 2.3.4, il est d'ailleurs indiqué à ce propos : « *A ce stade, ce n'est que lorsque le produit équivalent le moins cher du portefeuille du fournisseur d'énergie est proposé que la communication peut faire état du produit équivalent le plus avantageux. Ce n'est que lorsque le produit est le moins cher sur le marché qu'il peut être présenté comme produit le moins cher* ». Or, cette condition de l'Accord du consommateur n'est pas toujours respectée par le fournisseur d'énergie. L'**ombudsman énergie** explique que la communication au sujet des informations et des modifications tarifaires que le fournisseur d'énergie pourrait être améliorée, en particulier en cas de reconduction (tacite) ou renouvellement des contrats d'énergie. [Voir pages 26 et 67]

#### 4.2.3 Cas particulier du secteur financier : les questions concernant les crédits

L'**Ombudsfin** relate que les 289 plaintes des consommateurs relatives aux crédits peuvent être résumées comme suit :

- Crédit à la consommation (159 plaintes) dont notamment :
  - Enregistrement à la Banque Nationale (48);
  - Conclusion et contenu du contrat (20) ;
  - Décompte (18) ;
- Crédits hypothécaires (130) dont notamment :
  - Décompte (16) ;
  - Procédure d'octroi de crédit (durée, ...) (14) ;
  - Refus de crédit (13) ;
  - Conclusion et contenu du contrat (13). [Voir pages 14 et 15]

Néanmoins, son rapport ne donne pas plus d'explications sur les problèmes visés par ces plaintes et n'est pas suffisamment clair. Il pourrait donc être demandé à l'Ombudsfin de clarifier ceci car bien qu'il attire l'attention sur certains types de problèmes, il n'étaye pas ceux-ci dans son rapport.

## 5. Les compétences des ombudsmans

Les problématiques principales récurrentes au sein des rapports des ombudsmans, telles qu'exposées ci-dessus, sont inévitablement liées à la recevabilité des plaintes introduites auprès d'eux. Les taux de dossiers recevables sont très inégaux entre les différents services de médiation.

---

<sup>19</sup> Voir *supra*, page 8.

## 5.1 Quelques chiffres

L'**ombudsfin** explique que le taux de plaintes non recevables atteint, en 2019, 75,4%<sup>20</sup>. [Voir page 7] Il constate une forte augmentation du nombre de demandes introduites (+20.8% par rapport à 2018). Les demandes de la part des consommateurs sont en hausse (+22,7%) et leur recevabilité également, elle s'élève désormais à 24.46% (+29.9%). Les demandes de la part des entreprises sont en légère baisse (-9%), tout comme leur recevabilité qui s'élève en 2019 à 27% (-22.9%). Ces taux restent toutefois assez faibles par rapport aux autres ombudsmans. [Voir page 11] En 2019, une enquête de satisfaction a eu lieu mais elle ne concernait que les clients dont la plainte avait été déclarée recevable et « réglée ». L'Ombudsfin a constaté une satisfaction générale de 67,97% (avec un taux de participation de 36,01%). [Voir pages 9 et 10]

L'**Ombudsman commerce** indique une baisse du taux des dossiers recevables en 2019. Il y a 50% de dossiers irrecevables en 2019 (en 2018, ils s'élevaient à 52%). [Voir page 13]

L'**ombudsman consommateur** constate qu'il y a 39% de dossiers résiduaire<sup>21</sup> irrecevables. [Voir pages 8 et 20] Le Service de Médiation constate une diminution des dossiers résiduaire irrecevables. Il explique qu'en 2019, il s'était fixé pour objectif de mieux comprendre ces statistiques. En collaboration avec la KUL et l'Erasmus Universiteit de Rotterdam, une enquête en ligne a été menée auprès des consommateurs qui avaient introduit un dossier auprès du Service de Médiation pour le Consommateur mais qui avaient ensuite manqué de le compléter, obligeant de la sorte le SMC à clôturer le dossier car irrecevable. Les résultats de l'enquête sont disponibles ici : [www.law.kuleuven.be/pub/nl/bestanden/fr-enquetejuillet-2019-final.pdf](http://www.law.kuleuven.be/pub/nl/bestanden/fr-enquetejuillet-2019-final.pdf) .

L'**ombudsman énergie** comptabilise 59% de plaintes non recevables en 2019, ce qui constitue une augmentation par rapport à 2018<sup>22</sup>.

L'**ombudsman télécoms** remarque une légère diminution de la recevabilité des plaintes en 2019, soit 11,56% des plaintes non recevables (9.96% en 2018). Il comptabilise 88,19% de recevabilité auprès des plaignants non professionnels, alors qu'en 2018 ce taux était de 90,39%. [Voir page 21]

L'**ombudsman postal** constate 57.58% de demandes de médiation non recevables. Il explique que depuis 2018, il y a un nombre plus important de dossiers non-recevables, ce qui est interpellant. [Voir pages 8, 10 et 12]

## 5.2 Motifs d'irrecevabilité

Les motifs d'irrecevabilité des dossiers sont propres à chaque ombudsman. La plupart des motifs se retrouve de manière transversale dans les rapports. Néanmoins certains ont leurs spécificités propres et d'autres se recourent.

<sup>20</sup> Soit 3.840 plaintes non recevables sur un total de 5.093 plaintes. En 2018, les dossiers non recevables s'élevaient à 74.7% (voir [rapport 2018 de l'Ombudsfin](#)).

<sup>21</sup> Les dossiers résiduaire du SMC sont les dossiers qui ne peuvent pas être transmis à une autre entité qualifiée et qui doivent donc être traités par le Service de Médiation.

<sup>22</sup> Contre 55% en 2018. [Voir [Rapport de 2018](#), page 38]

### 5.2.1 Vue générale

Pour une meilleure vue d'ensemble, une ventilation des motifs de recevabilité des dossiers est présentée dans le tableau qui suit page suivante. (En rouge les problématiques les plus importantes pour chaque ombudsman, en vert les autres.)

Motifs d'irrecevabilité des plaintes	Ombudfin <sup>23</sup>	Ombudsman commerce <sup>24</sup>	Ombudsman consommateur <sup>25</sup>	Ombudsman énergie <sup>26</sup>	Ombudsman télécoms <sup>27</sup>	Ombudsman postal <sup>28</sup>
1) Plainte pas encore introduite auprès de l'autre partie	69,30%	0 (1 plainte)		23,8% <sup>29</sup>	58,93%	87%
2) Pas compétent	12,08%	5%	8,13%	Point suivant	9,55% <sup>30</sup>	4%
3) Autre partie pas identifiable	11,67%				0	
4) Autre partie pas affiliée/enregistrée	4,38%	41%				
5) Demande fantaisiste/vexatoire/diffamatoire	0	1%			0,15%	1% <sup>31</sup>
6) Traitement porterait sérieusement atteinte au bon fonctionnement de l'ombudsman	0				0	
7) Plainte incomplète /abandonnée		27%	60,45%	0,4%	20,79%	7%
8) Seuil de recevabilité		14%				
9) Plainte retirée avant examen de recevabilité		9%		3,1%		
10) Plainte déjà traitée par le service ou une autre entité qualifiée		2%	1,13%			
11) Demandeur agit à titre professionnel		1%				
12) Service de Médiation uniquement en copie/informé de la plainte à l'entreprise			14,24%	69,7%		
13) Faillite de l'entreprise			11,24%			
14) (A déjà) fait l'objet d'une procédure judiciaire	0,65%		2,26%	2,7%	2,50%	
15) Plainte anonyme			1,63%		0	
16) Plainte infondée			0,45%			
17) Plainte dont les faits datent de+d'un an	0,10%		0,45%	0,2%	3,38%	
18) Conflit d'ordre privé					2,06%	
19) Problèmes de compréhension					1,98%	
20) Opérateurs étrangers					0,59%	

<sup>23</sup> Voir page 7. A cela, il faut ajouter 1,82% des plaintes non recevables en raison d'une combinaison de motifs.

<sup>24</sup> Voir page 15.

<sup>25</sup> Voir page 21.

<sup>26</sup> Voir pages 38-39.

<sup>27</sup> Voir page 22.

<sup>28</sup> Voir page 10. A cela, il faut ajouter 1% des plaintes non recevables car elles constituaient des demandes de renseignement.

<sup>29</sup> Aucune démarche n'a été réalisée auprès de l'entreprise ou n'a pu être suffisamment démontrée.

<sup>30</sup> A cela il faut ajouter 0,07% de plaintes pour motif « hors attributions ».

<sup>31</sup> En ce compris les plaintes hors délais.

### 5.2.2 Éléments à tirer de ce tableau

Même si on aperçoit des similitudes, on constate que les motifs d'irrecevabilité sont très différents d'un service d'ombudsman à l'autre. Parmi la vingtaine de motifs d'irrecevabilité, on remarque que celui qui ressort de manière transversale est celui pour lequel la plainte n'a pas encore été introduite auprès de l'autre partie (le plus souvent, l'entreprise).

Dans ce cas, l'**Ombudsfin** explique transmettre les coordonnées du service compétent au plaignant.

Face aux plaintes prématurées, l'**Ombudsman postal** constate que ces deux dernières années, les plaignants adressent d'abord une demande au Service de Médiation sans avoir contacté préalablement l'opérateur postal. Selon lui, il s'agit principalement de la conséquence d'un manque d'accessibilité des services à la clientèle de certaines entreprises postales, comme expliqué ci-dessus.

Pour l'**ombudsman consommateur**, le motif d'irrecevabilité le plus important est le caractère incomplet de la plainte. Pour qu'un dossier soit complet, il faut au moins une déclaration attestant que le consommateur a lui-même tenté de résoudre le litige avec l'entreprise, l'identité de celle-ci et une description de la plainte. Parfois d'autres informations sont nécessaires comme par exemple un justificatif d'achat s'il s'agit d'un problème de garantie ou encore une copie du contrat s'il s'agit d'un litige contractuel simple. Le caractère complet du dossier procède donc d'une évaluation discrétionnaire de la part du Service, mais il assure faire preuve de tolérance. Suite à l'enquête en ligne précitée, le Service de Médiation a adopté une approche plus directe et personnelle. Par exemple, il peut désormais appeler les consommateurs pour examiner ensemble comment et dans quelle mesure le dossier peut être complété. Cela représente plus d'effort pour le Service mais le taux de dossiers incomplets est en diminution. Il explique poursuivre ses efforts pour une approche personnelle et plus empathique qui a été officialisée courant 2020 via un nouveau [Règlement de Procédure](#).

L'**Ombudsman commerce** est le seul à disposer d'un seuil de recevabilité. Les plaintes ne sont pas recevables si elles concernent un montant de moins de 25€. Dans ce cas, l'Ombudsman renvoie au commerçant et l'invite à chercher une solution en dehors du service de l'Ombudsman. Cela pose certaines questions en termes d'accessibilité du service pour l'ensemble des consommateurs. De plus, il n'y a pas de filtre automatique dans le formulaire disponible sur leur site internet. Il n'est donc pas toujours évident de déterminer la recevabilité sur la base de ce critère. En effet, quel montant est pris en compte ? Le montant total payé par le consommateur ? La valeur de l'article en question ? La valeur de la promotion ? L'application de ce critère de recevabilité n'exclut pas une interprétation arbitraire. Le Secrétariat de l'Ombudsman a tenu à combler cette lacune. Après concertation avec le Comité de surveillance, il a été décidé de déterminer la recevabilité sur la base du montant effectivement payé par le consommateur. De cette façon, l'examen de recevabilité des dossiers peut être effectué sans ambiguïté et de manière cohérente. Le Secrétariat avait également constaté que les consommateurs dont la valeur de la plainte était inférieure à ce seuil de recevabilité se sentaient souvent désemparés et particulièrement impuissants face à l'entreprise en question. Après concertation avec le Conseil d'administration et le Comité de surveillance, il a été décidé de traiter toutes les plaintes, y compris celles dont la valeur est inférieure à 25€, et de les transférer au commerçant en lui demandant d'informer l'Ombudsman des suites qui y ont été données. Cela permet à l'Ombudsman de s'assurer que chaque plainte est bien traitée par les entreprises. La seule différence entre ces dossiers est qu'il a été décidé de ne pas désigner de conciliateur pour ces plaintes non recevables. Sachant que les litiges opposant un consommateur à une entreprise sont résolus durant la phase de négociation dans 70% des cas, l'ombudsman suppose que cette approche permettra de trouver une solution pour la majorité des consommateurs. Si le problème persiste, l'ombudsman conseille au consommateur de signaler la pratique commerciale à point de contact des consommateurs. [Voir page 31]

L'**ombudsman énergie** comptabilise à part les plaintes pour lesquelles il n'est pas compétent. Il y en a 1.086 et cela représente 15,4% des plaintes. Il n'est pas compétent car l'objet de la plainte porte sur :

- les compétences exclusivement régionales en matière d'électricité et de gaz naturel. Ces plaintes sont transmises au Service régional de médiation de l'énergie (SRME) compétent pour la Wallonie, établi par le régulateur wallon CWaPE (222 plaintes) ou au Service des litiges du régulateur bruxellois de l'énergie BRUGEL (43 plaintes). Les plaintes concernant la Flandre uniquement ont été traitées et clôturées par le Service de Médiation même en les renvoyant au régulateur d'énergie flamand compétent, à savoir le VREG (476 plaintes) ;
- les pratiques de marché de certains fournisseurs. Ces signalements ont été envoyées à la Direction générale de l'Inspection économique du SPF Économie, PME, Classes moyennes et Énergie (19 plaintes) si elles concernaient des signalements généraux, par exemple des pratiques de vente, sans qu'un client final lésé ne soit (encore) cité ;
- la compétence d'autres services (de médiation) fédéraux ou régionaux (54 plaintes, dont 42 ont été transmises au Service de Médiation des consommateurs) ;
- les notifications et demandes d'informations (174 dossiers) sur le marché de l'électricité et du gaz naturel, mais aussi sur les prestataires de services tels que les organisateurs d'achats groupés et autres produits et services (pétrole, installation de panneaux solaires, eau, égouts, problèmes de location, etc.).

Enfin, l'**ombudsman consommateur** explique appliquer des motifs de refus obligatoires et facultatifs. Pour ces derniers, le Service de Médiation dispose d'une certaine marge de manœuvre et il en fait largement usage ; l'objectif étant d'aider au mieux le consommateur. Il s'agit des motifs suivants :

- La plainte a été introduite auprès de l'entreprise depuis plus d'un an ;
- Le traitement de la plainte peut sérieusement compromettre le bon fonctionnement du Service de Médiation ;
- La plainte n'a pas été introduite au préalable auprès de l'entreprise concernée.

Concernant les motifs de refus obligatoires, il s'agit :

- lorsque la plainte est fantaisiste, vexatoire ou diffamatoire ;
- lorsque la plainte est anonyme ou que l'autre partie n'est pas identifiée ou identifiable ;
- lorsque la plainte a déjà été traitée par une entité qualifiée, même si elle a été déclarée comme irrecevable par celle-ci ;
- lorsque la plainte vise le règlement d'un litige qui fait ou a déjà fait l'objet d'une action en justice.

### 5.3 Hétérogénéités procédurales

Les procédures appliquées par les ombudsmans s'avèrent être très hétérogènes. On constate par exemple les différences suivantes :

- En termes d'accessibilité : gratuit ou payant pour le consommateur. Tous les ombudsmans examinés dans ce document offrent leurs services gratuitement. Néanmoins, il existe d'autres services de résolution extrajudiciaire des litiges qui ne le sont pas. Il s'agit par exemple de la [Commission litiges voyages](#) qui fait payer 50€ à la partie demanderesse pour frais de procédure ou encore la [Commission de Conciliation Construction](#) qui fait payer un montant forfaitaire de 332.75€ tvac par partie pour couvrir la 1<sup>ère</sup> visite des lieux par l'expert-conciliateur ainsi que d'autres frais ultérieurs.
- En ce qui concerne le résultat de la médiation : contraignant ou non contraignant. L'**ombudsman du commerce** par exemple explique qu'une fois la proposition de conciliation acceptée, elle est contraignante pour les parties<sup>32</sup>, tandis que les recommandations et avis formulées par l'**ombudsman consommateur** [Voir page 13], l'**ombudsfin**<sup>33</sup> [Voir page 42], les recommandations de l'**ombudsman de l'énergie**<sup>34</sup> ; l'**ombudsman postal**<sup>35</sup> et l'**ombudsman télécoms**<sup>36</sup> [Voir page 95] ne le sont pas.
- En ce qui concerne la participation ou non de l'entreprise à la médiation : Par exemple l'**ombudsfin** explique que le secteur financier s'est engagé à participer de manière active au processus mis en place par lui.

Cette hétérogénéité procédurale entre les entités mérite au moins un débat approfondi. [Voir page 5 du rapport de l'**ombudsman consommateur**].

---

<sup>32</sup> <https://www.ombudsmanducommerce.be/fr/plaintes/procedure> .

<sup>33</sup> Excepté les avis concernant les services bancaires de base qui sont contraignants.

<sup>34</sup> <https://www.mediateurenergie.be/fr/faq#open13> .

<sup>35</sup> <http://www.smspo.be/GetDocument.aspx?forObjectID=2417&lang=fr> .

<sup>36</sup> Sauf en cas de recommandation devenant exécutoire pour l'entreprise, conformément à l'art. 12 du Règlement de procédure.