

S M S P O M P S

RAPPORT ANNUEL 2021

SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL



TABLE DES MATIÈRES

3 | AVANT-PROPOS

5 | 2021 EN UN COUP D'OEIL

6 | DEMANDES DE MÉDIATION : CHIFFRES-CLÉS

- CHIFFRES-CLÉS 2021
- ÉVOLUTION 2015 – 2021

10 | NOTRE MISSION : L'ATTEINTE D'UN RÈGLEMENT À L'AMIABLE DANS LES DOSSIERS RECEVABLES

- LES RÉSULTATS
- LE RÈGLEMENT À L'AMIABLE EST L'OBJECTIF RECHERCHÉ
- LORSQU'UN RÈGLEMENT À L'AMIABLE N'EST PAS ATTEINT
- DURÉE DE TRAITEMENT DES DOSSIERS

20 | LES USAGERS POSTAUX QUI S'ADRESSENT À NOTRE SERVICE

- LA MÉDIATION DANS LE SECTEUR POSTAL
- LE PROFIL DE L'INTERVENANT AUPRÈS DE NOTRE SERVICE
- LES MODES D'INTRODUCTION DES PLAINTES

23 | 2021 EN DÉTAIL : LES PLAINTES RECEVABLES

- PAR CATÉGORIE : COURRIER POSTAL, COLIS ET RELATION ENTRE L'USAGER POSTAL ET L'ENTREPRISE
- PAR ENTREPRISE

26 | LES COLIS : ANALYSE ET RECOMMANDATIONS

- GROS PLAN SUR LES LITIGES RELATIFS À LA PROCÉDURE DE DÉDOUANEMENT ET AUX FRAIS DE DOUANE
 - ... À L'ENCONTRE DE BPOST
 - LES COLIS-CADEAUX
 - LE DOUBLE PAIEMENT DE LA TVA PAR LE CONSOMMATEUR EN LIGNE
 - LES ENVOIS NON-TRAÇABLES ET LES FRAIS DE DOUANE
 - ... À L'ENCONTRE DE TOUS LES OPÉRATEURS POSTAUX
- LES COLIS PERDUS
- LES ERREURS DANS LA DISTRIBUTION DES COLIS
- DEMANDE D'UNE COMPENSATION PLUS ÉLEVÉE QUE CELLE ACCORDÉE

39 | LE COURRIER POSTAL : ANALYSE ET RECOMMANDATIONS

- LES ENVOIS RECOMMANDÉS
- LE COURRIER POSTAL PERDU ET RETARDÉ
- LA DISTRIBUTION DU COURRIER

44 | LA RELATION ENTRE L'USAGER POSTAL ET L'ENTREPRISE : ANALYSE ET RECOMMANDATIONS

- LES DROITS DU DESTINATAIRE
- LA COMMUNICATION RELATIVE AUX FRAIS DE DOUANE

48 | RECOMMANDATIONS AU SECTEUR POSTAL ET AUX AUTORITÉS COMPÉTENTES : LES FRUSTRATIONS RÉCURRENTES DES EXPÉDITEURS D'ENVOIS POSTAUX

- L'INFORMATION PRÉCONTRACTUELLE
- LIMITATION DE LA RESPONSABILITÉ CONTRACTUELLE
- DÉNOMINATIONS TROMPEUSES DES PRODUITS D'ENVOI DES COLIS

52 | LE SERVICE DE MÉDIATION

54 | LEXIQUE

55 | NOTES



AVANT-PROPOS

2021 s'est avérée être une année particulièrement contrastée pour le Service de Médiation pour le Secteur Postal. Nous avons en effet constaté, d'une part, une diminution considérable du type de plaintes qui caractérisent le secteur postal depuis quelques années et d'autre part, la réception par notre service de pas moins de 1.558 plaintes relatives aux frais de douane, ce qui représente quatre fois plus de litiges à l'égard de cette thématique par rapport à l'année précédente.

GROS PLAN SUR LES PROCÉDURES DE DÉDOUANEMENT

La mise en application des nouvelles règles européennes de TVA relatives au commerce en ligne à partir du 1er juillet 2021 est clairement à l'origine de ces litiges. Le secteur postal est, à cet égard, chargé de collecter la TVA et les droits d'importation sur les colis au nom de l'Administration Générale des Douanes et Accises. Ce sont principalement les procédures mises en place par les opérateurs postaux à l'occasion de l'entrée en vigueur de ce nouveau dispositif législatif ainsi que la qualité des communications liées à la procédure de dédouanement des colis qui ont fait l'objet de plaintes récurrentes. À cet égard, les médiateurs formulent trois recommandations concrètes au secteur en vue d'une plus grande transparence des procédures

suivies et des échanges avec les destinataires de colis importés.

Les litiges individuels mettent également en évidence les conséquences inattendues de l'entrée en vigueur des nouvelles règles de TVA relatives au commerce en ligne. Nous faisons ici principalement référence aux cadeaux que les citoyens reçoivent en Belgique de la part de membres de leur famille et d'amis vivant en dehors de l'Union européenne. Les médiateurs conseillent, dès lors, aux autorités compétentes d'analyser et d'apporter des ajustements aux conséquences involontaires de la mise en place de la nouvelle législation afin que les citoyens puissent continuer à bénéficier de la franchise fiscale prévue pour les colis-cadeaux à valeur limitée.

LA DYNAMIQUE DE LA MÉDIATION

C'est à l'usager postal qu'il revient de prendre l'initiative d'introduire sa plainte auprès de notre service qui mène, à partir du témoignage du plaignant, son enquête en toute indépendance et impartialité entre les parties prenantes au conflit. Une bonne relation avec les opérateurs postaux est un rouage essentiel nous permettant d'effectuer les enquêtes nécessaires et d'obtenir un résultat satisfaisant. L'investissement dans une relation de qualité avec les entreprises du secteur postal demeure ainsi une priorité pour

notre service. Nous remercions, à ce titre, les représentants des opérateurs postaux pour leur engagement continu et pour leur approche constructive dans chaque dossier qui leur est soumis.

L'ATTEINTE D'UN RÈGLEMENT À L'AMIABLE GRÂCE À UNE ÉQUIPE MOTIVÉE

En raison des mesures de distanciation sociale prises dans le contexte de la crise sanitaire, notre équipe a, cette année encore, majoritairement travaillé à domicile. L'introduction d'un nouveau système de traitement des plaintes ainsi que l'évaluation et l'ajustement de ce logiciel ont, dès lors, intégralement été mis en place dans un contexte distanciel.

En 2022, nous évoluerons en toute confiance dans un nouveau mode de travail hybride grâce au travail fourni par une équipe motivée qui, en 2021, a permis d'aboutir à un règlement à l'amiable dans 8 dossiers de médiation sur 10.

Katelijne Exelmans et Paul De Maeyer



NOTRE ÉQUIPE





2021 EN UN COUP D'OEIL

8.321 DEMANDES DE MÉDIATION

4.810 DEMANDES DE MÉDIATION IRRECEVABLES

3.511 DEMANDES DE MÉDIATION RECEVABLES

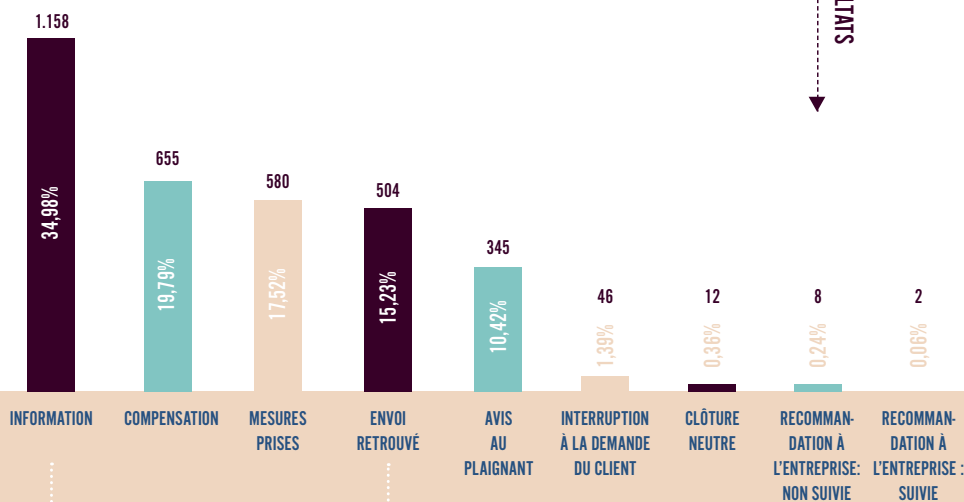
+322 DOSSIERS REPORTÉS DE 2020 À 2021

3.833 DOSSIERS DE MÉDIATION

3.310 DOSSIERS CLÔTURÉS

523 DOSSIERS REPORTÉS À 2022

RÉSULTATS



2.897 RÈGLEMENTS À L'AMIABLE

DEMANDES DE MÉDIATION : CHIFFRES-CLÉS

UNE IMAGE PLUS AFFINÉE DU SECTEUR POSTAL : CHAQUE DOSSIER DE MÉDIATION EST SUSCEPTIBLE DE COMPORTER PLUSIEURS PLAINTES DÈS LORS QUE LES PLAIGNANTS MENTIONNENT DES PROBLÈMES DE DIFFÉRENTES NATURES DANS LEUR DEMANDE. EN 2021, IL Y AVAIT, EN MOYENNE, 2,3 PLAINTES PAR DOSSIER.

8.235 PLAINTES RECEVABLES

1.639
COURRIER POSTAL

4.559
COLIS

1.913
RELATION ENTRE L'USAGER
POSTAL ET L'ENTREPRISE

124
AUTRES

TOP 3

503 ENVOI DISPARU
443 ERREUR DANS LA DISTRIBUTION
160 DEMANDE D'INDEMNISATION

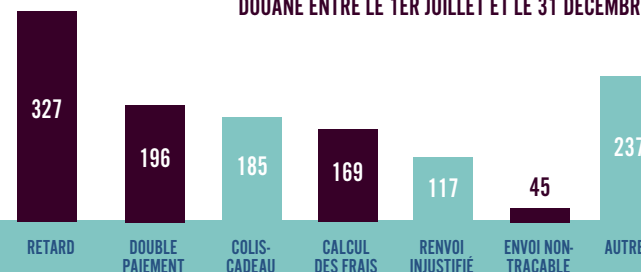
TOP 3

650 LE SERVICE À LA CLIENTÈLE N'APPORTE AUCUNE SOLUTION
307 PAS DE RÉACTION DU SERVICE À LA CLIENTÈLE
280 LE DESTINATAIRE NE PEUT PAS INTRODUIRE DE PLAINTÉ

TOP 3

1.075 COLIS DISPARU
823 DEMANDE D'INDEMNISATION
794 COÛTS/FACTURATION

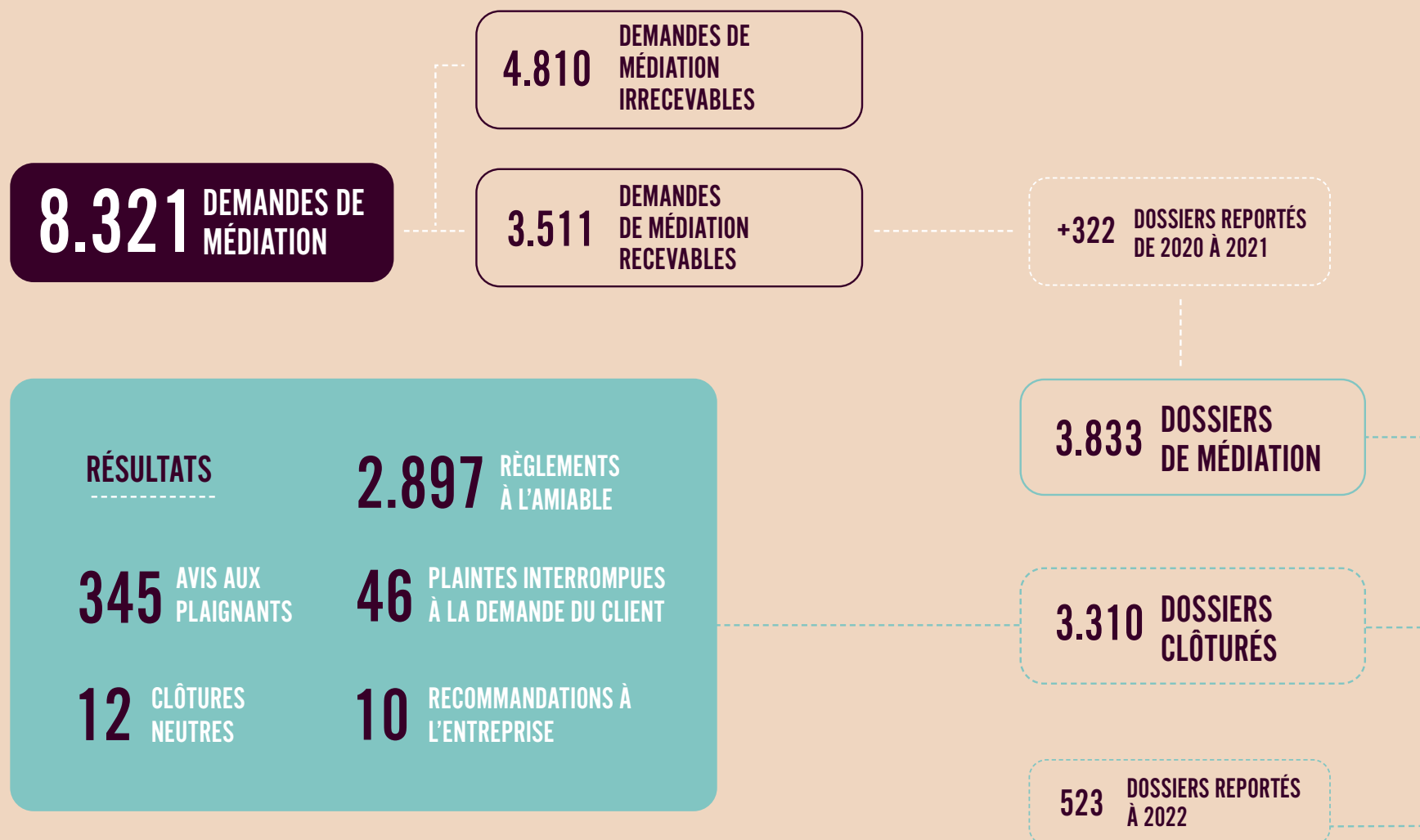
GROS PLAN SUR LES 1.276 PLAINTES RELATIVES AUX FRAIS DE DOUANE ENTRE LE 1ER JUILLET ET LE 31 DÉCEMBRE 2021



2021 EN DÉTAIL : LES PLAINTES RECEVABLES



DEMANDES DE MÉDIATION : CHIFFRES-CLÉS





4.810 DEMANDES DE MÉDIATION ONT ÉTÉ DÉCLARÉES IRRECEVABLES

Le Service de Médiation pour le Secteur Postal agit en tant que médiateur dans tous les litiges individuels opposant un expéditeur ou un destinataire à un opérateur postal. L'atteinte d'un accord à l'amiable entre l'usager postal et l'entreprise est l'objectif ultime dans chaque dossier que nous traitons. En 2021, **8.321 demandes de médiation** ont été introduites auprès de notre service.

Chaque nouvelle demande est d'abord analysée sous l'aspect de sa compétence et de sa recevabilité. Si le Service de Médiation pour le Secteur Postal n'est pas compétent pour une plainte spécifique, celle-ci sera transmise au service de médiation adéquat ou à l'entité qualifiée de règlement extrajudiciaire concernée¹. En outre, le Service de Médiation pour le Secteur Postal vérifie si la demande remplit un certain nombre de conditions : c'est ce que l'on appelle communément l'enquête de recevabilité. La raison principale pour laquelle les plaintes ne sont pas recevables est due au fait que celles-ci n'ont pas encore été soumises à l'entreprise elle-même (demandes prématurées). En effet, en tant qu'instance de recours, le Service de Médiation pour le Secteur Postal ne peut démarrer une enquête que si le conflit évoqué a fait l'objet de l'introduction d'une plainte au préalable auprès de l'opérateur postal afin de donner à celui-ci la possibilité de résoudre directement le litige. L'expéditeur ou le destinataire doit donc d'abord soumettre son problème à l'entreprise concernée.

En 2021, ce sont **4.810 demandes de médiation qui ont été déclarées irrecevables**. Le Service de Médiation pour le Secteur Postal transmet les plaintes irrecevables pour traitement au service à la clientèle de l'opérateur postal concerné conformément à sa mission légale.

8.321
DEMANDES DE MÉDIATION

3.511 DEMANDES DE MÉDIATION RECEVABLES

4.810 DEMANDES DE MÉDIATION IRRECEVABLES

82 % PLAINTES PRÉMATURÉES

10 % PLAINTES HORS COMPÉTENCES

4 % PLAINTES INCOMPLÈTES

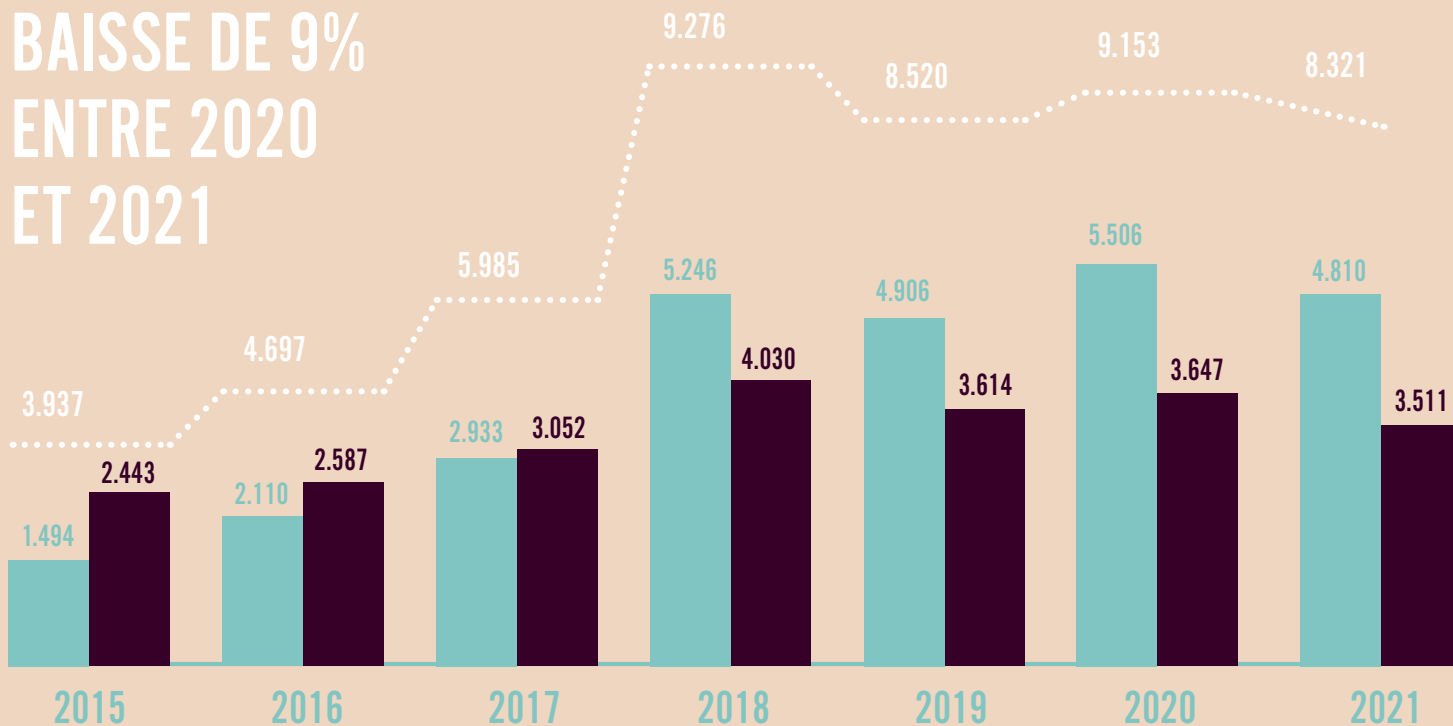
3 % DEMANDES DE RENSEIGNEMENT

1 % PLAINTES ANONYMES, AYANT FAIT L'OBJET D'UNE PROCÉDURE JUDICIAIRE OU HORS-DÉLAI

ÉVOLUTION 2015 – 2021

8.321 demandes de médiation ont été introduites auprès de notre service en 2021. Ceci constitue une baisse du nombre de demandes de médiation de 9% par rapport à 2020. Cette diminution concerne principalement les dossiers irrecevables.

BAISSE DE 9% ENTRE 2020 ET 2021



ÉVOLUTION DES DEMANDES DE MÉDIATION

- DOSSIERS RECEVABLES
- DOSSIERS IRRECEVABLES
- TOTAL



2021 EN UN COUP D'OEIL

8.321 DEMANDES DE MÉDIATION

4.810 DEMANDES DE MÉDIATION IRRECEVABLES

3.511 DEMANDES DE MÉDIATION RECEVABLES

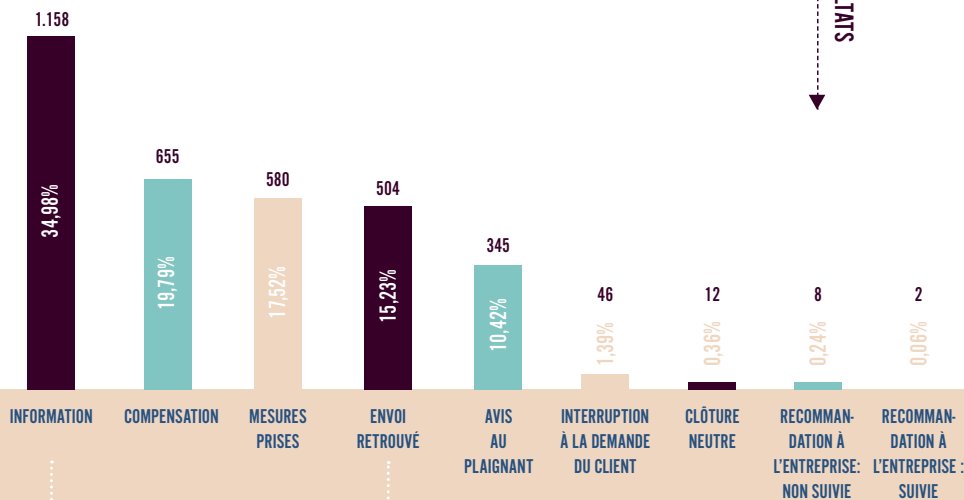
+322 DOSSIERS REPORTÉS DE 2020 À 2021

3.833 DOSSIERS DE MÉDIATION

3.310 DOSSIERS CLÔTURÉS

523 DOSSIERS REPORTÉS À 2022

RÉSULTATS



2.897 RÉGLEMENTS À L'AMIABLE

DEMANDES DE MÉDIATION : CHIFFRES-CLÉS

UNE IMAGE PLUS AFFINÉE DU SECTEUR POSTAL : CHAQUE DOSSIER DE MÉDIATION EST SUSCEPTIBLE DE COMPORTER PLUSIEURS PLAINTES DÈS LORS QUE LES PLAIGNANTS MENTIONNENT DES PROBLÈMES DE DIFFÉRENTES NATURES DANS LEUR DEMANDE. EN 2021, IL Y AVAIT, EN MOYENNE, 2,3 PLAINTES PAR DOSSIER.

8.235 PLAINTES RECEVABLES

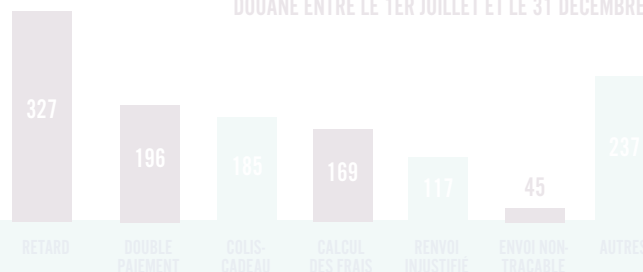
1.639 COURRIER POSTAL 4.559 COLIS 1.913 RELATION ENTRE L'USAGER POSTAL ET L'ENTREPRISE 124 AUTRES

TOP 3
 503 ENVOI DISPARU
 443 ERREUR DANS LA DISTRIBUTION
 160 DEMANDE D'INDEMNISATION

TOP 3
 650 LE SERVICE À LA CLIENTÈLE N'APPORTE AUCUNE SOLUTION
 307 PAS DE RÉACTION DU SERVICE À LA CLIENTÈLE
 280 LE DESTINATAIRE NE PEUT PAS INTRODUIRE DE PLAINTÉ

TOP 3
 1.075 COLIS DISPARU
 823 DEMANDE D'INDEMNISATION
 794 COÛTS/FACTURATION

GROS PLAN SUR LES 1.276 PLAINTES RELATIVES AUX FRAIS DE DOUANE ENTRE LE 1ER JUILLET ET LE 31 DÉCEMBRE 2021



2021 EN DÉTAIL : LES PLAINTES RECEVABLES



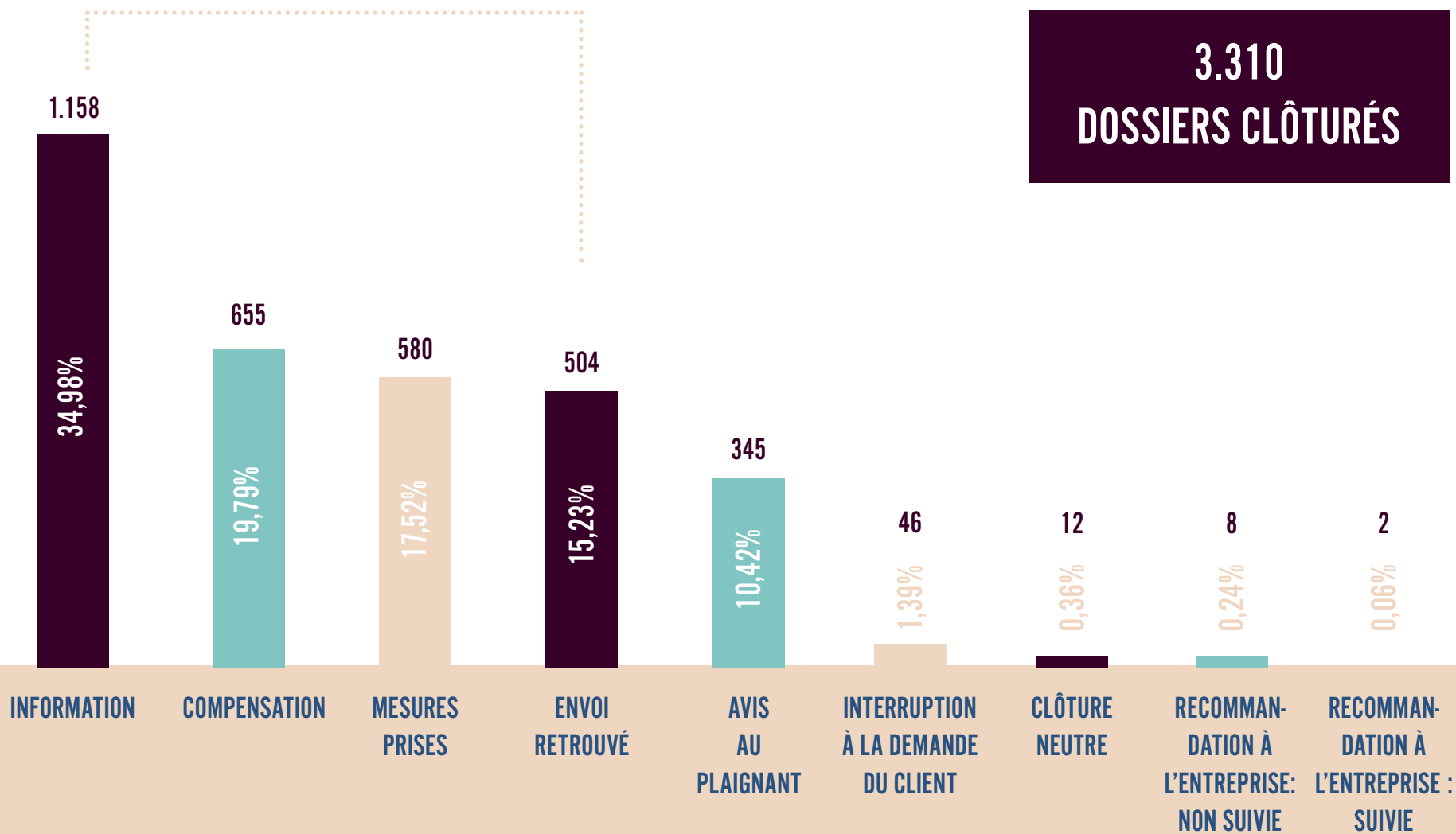
NOTRE MISSION : L'ATTEINTE D'UN RÈGLEMENT À L'AMIABLE DANS LES DOSSIERS RECEVABLES

Aboutir à un accord à l'amiable demeure la mission principale du Service de Médiation pour le Secteur Postal. A cette fin, les gestionnaires de dossiers mènent une enquête sur la base des faits et démarrent le processus de médiation entre les parties. **L'impartialité du Service de Médiation pour le Secteur Postal** est, à cet égard, un élément déterminant. En effet, si les parties ne parviennent pas à conclure un accord, le Service de Médiation pour le Secteur Postal sortira de sa position de neutralité et se prononcera dans un cadre légal et, le cas échéant, sur base des conditions générales de l'entreprise concernée. En outre, le Médiateur peut faire valoir l'équité si celui-ci le juge approprié.





2.897 RÈGLEMENTS À L'AMIABLE



LE RÈGLEMENT À L'AMIABLE EST L'OBJECTIF RECHERCHÉ

Chaque dossier recevable fait l'objet de l'ouverture d'une enquête dans le cadre de laquelle le Service de Médiation pour le Secteur Postal tentera de parvenir à un règlement à l'amiable entre les parties prenantes au litige. 3.310 dossiers étaient clôturés à la date du 31 décembre 2021. Un règlement à l'amiable a été atteint dans 88% des demandes de médiation traitées par le Service de Médiation pour le Secteur Postal. A cet égard, une solution à l'amiable peut prendre plusieurs formes.

2.897
RÈGLEMENTS
À L'AMIABLE

655
DOSSIERS ONT ÉTÉ CLÔTURÉS
PAR UNE COMPENSATION
FINANCIÈRE

580
L'ENTREPRISE A PRIS DES
MESURES POUR ÉVITER QUE DES
PROBLÈMES SIMILAIRES NE SE
REPRODUISSENT À L'AVENIR

504
L'ENQUÊTE A PERMIS DE
RETRouver L'ENVOI ÉGARÉ

L'ENTREPRISE EXPLICITE ET
FAIT VALOIR LES RAISONS POUR
LESQUELLES UNE PROCÉDURE
EN PARTICULIER A ÉTÉ SUIVIE
EN VUE DE PERMETTRE À L'USA-
GER POSTAL DE COMPRENDRE
LE MODE DE FONCTIONNEMENT
DE L'ENTREPRISE

1.158
L'USAGER POSTAL REÇOIT UNE
INFORMATION QUI PERMET DE
RÉSOLVRE LE LITIGE

L'USAGER POSTAL REÇOIT
DES INFORMATIONS ET DES
DOCUMENTS LUI PERMET-
TANT DE FAIRE VALOIR SES
DROITS AUPRÈS D'UN TIERS



655 DOSSIERS ONT ABOUTI À UNE COMPENSATION FINANCIÈRE

Il peut s'agir ici d'une compensation attribuée à l'expéditeur d'un envoi sur la base de la réglementation postale et/ou des conditions générales en vigueur auprès de l'opérateur postal, ou d'une compensation accordée au destinataire sur la base de la responsabilité extracontractuelle ou encore d'un geste commercial consécutif à une faute avérée et consenti par équité ou bon sens en faveur du plaignant.

SITUATION CONCRÈTE

Une étudiante envoie, à partir de la Grande-Bretagne, un colis à destination de son grand-père en Belgique. L'opérateur postal transmet au destinataire du colis une invitation au paiement des frais de douane à hauteur d'un montant de 41,26€ (TVA et frais administratifs) dans le cadre de la procédure d'importation d'une marchandise vers un territoire de l'Union Européenne. Ce dernier s'acquitte du paiement et constate, après avoir réceptionné l'envoi, qu'il s'agissait d'un cadeau de sa petite-fille. L'usager postal demande à l'opérateur de rembourser le montant perçu car ce type d'envoi bénéficie d'une franchise fiscale et ne doit, dès lors, pas faire l'objet de paiement de frais de douane.

Résultat de la médiation: Un remboursement exceptionnel à titre de geste commercial de l'intégralité des frais de douane à hauteur de 41,26€. L'opérateur postal conseille à l'usager postal de suivre, à l'avenir, la procédure de contestation des frais en vigueur dans ce cas de figure.





504 DOSSIERS ONT ABOUTI À LA RÉCEPTION DE L'ENVOI LITIGIEUX

La plainte la plus courante relative à un colis concerne sa disparition. Le colis ne fait plus l'objet d'un suivi sur l'outil de traçabilité, l'utilisateur postal est informé par l'opérateur que le colis est égaré ou le colis est renseigné sur le suivi numérique comme ayant été distribué mais le destinataire n'a rien reçu, ...

Outre la disparition de colis, le nombre assez important de colis retardés attire l'attention en 2021. Il s'agit ici principalement de colis importés en provenance d'un territoire situé hors de l'Union Européenne qui ont fait l'objet d'un retard dans la procédure de dédouanement. Une enquête menée par notre service dans ce type de plaintes a abouti à la distribution du colis à son propriétaire légitime.

SITUATION CONCRÈTE

Un consommateur belge a commandé une pièce détachée auprès d'une entreprise située aux États-Unis. Cette pièce a finalement été expédiée à partir du territoire chinois. L'utilisateur postal conteste le paiement des frais de douane soumis par l'opérateur car il peut apporter la preuve qu'il peut bénéficier d'une franchise fiscale pour l'objet litigieux. Une fois la procédure de contestation enclenchée, il n'a plus de nouvelles de l'opérateur postal malgré avoir, à plusieurs reprises, tenté de joindre l'entreprise. Le statut du colis reste, par ailleurs, inchangé sur l'outil de traçabilité.

Résultat de la médiation: L'opérateur postal signale au Service de Médiation pour le Secteur Postal qu'il y a bien lieu de facturer des frais de douane car l'expéditeur avait omis de joindre une déclaration permettant d'identifier le colis comme un produit de remplacement. Les documents nécessaires ont été fournis à l'opérateur postal et le colis a pu être distribué sans frais à son propriétaire.



580 DOSSIERS ONT ABOUTI À DES MESURES PRISES PAR L'OPÉRATEUR POSTAL

Il s'agit ici principalement de dossiers relatifs à la distribution du courrier postal, de la presse quotidienne et d'ouvrages périodiques. Après enquête, l'entreprise adopte des mesures permettant d'éviter que des dysfonctionnements similaires à ceux rencontrés se reproduisent à l'avenir.

SITUATION CONCRÈTE

Une usagère postale introduit une plainte relative à la distribution de son courrier. Elle n'a pas reçu une carte d'anniversaire, un document du physiothérapeute, une facture et l'hebdomadaire Télépro. Et étant donné qu'elle a déjà introduit plusieurs plaintes auprès de l'opérateur postal pour des problèmes similaires, elle s'adresse à présent au Service de Médiation pour le Secteur Postal.

Résultat de la médiation: La distribution du courrier à l'adresse de la plaignante a fait l'objet d'un suivi par le facteur pendant une période déterminée sous le contrôle de son supérieur hiérarchique. Au terme de la période de contrôle, la plaignante nous confirme ne plus rencontrer de problèmes de distribution du courrier.





1.158 DOSSIERS ONT ABOUTI À UN RÈGLEMENT À L'AMIABLE SOUS LA FORME DE TRANSMISSION D'INFORMATIONS À L'USAGER POSTAL

Il y a généralement trois parties impliquées dans un envoi postal : l'expéditeur d'un envoi, son destinataire et l'opérateur postal chargé de son traitement. Les obligations et les relations contractuelles entre ceux-ci ne sont pas toujours transparentes. En outre, le secteur postal repose sur un cadre réglementaire bien spécifique tant au niveau national qu'international. Or, c'est bien le droit à la consommation qui est d'application pour les colis commerciaux envoyés par les vendeurs professionnels à leurs clients consommateurs. Un souci avec un envoi peut rapidement donner lieu à un enchevêtrement compliqué de droits et d'obligations quant au montant de l'indemnisation, même pour les envois à valeur limitée. Un élément important de l'enquête menée par le Service de Médiation pour le Secteur Postal consiste, dès lors, à informer correctement l'expéditeur et le destinataire sur leurs droits et obligations et sur les étapes à franchir permettant d'apporter une solution spécifique au problème rencontré.

SITUATION CONCRÈTE

La demande de médiation concerne un colis contenant des vêtements en provenance de France à destination de la Belgique. Son destinataire étant absent au moment de la distribution, le colis est déposé à un point de retrait. Le destinataire se présente à l'endroit indiqué où le colis est introuvable. L'utilisateur postal sollicite alors une compensation à hauteur de la valeur du contenu (889€) auprès de l'opérateur postal en charge de sa distribution. Le destinataire s'adresse au Service de Médiation pour le Secteur Postal car il reçoit pour seule (courte) réponse de l'opérateur : 'Veuillez-vous adresser à votre expéditeur pour le règlement de votre problème'.

Résultat de la médiation: Le Service de Médiation pour le Secteur Postal informe le destinataire que le colis est perdu et transmet à ce dernier les informations relatives aux obligations contractuelles de son expéditeur. En effet, le vendeur professionnel français peut obtenir une compensation en fonction du produit d'envoi qu'il a choisi auprès de son opérateur postal (souvent d'une valeur nettement inférieure à la valeur du contenu du colis). L'opérateur postal français peut, à son tour, obtenir une compensation de l'opérateur postal belge par le biais d'une procédure internationale. Le consommateur belge est lui-même client du vendeur professionnel français et peut, dès lors, prétendre à un produit de remplacement ou un remboursement intégral de la valeur de sa commande conformément aux règles du droit à la consommation. Le consommateur peut, de cette manière, en dépit d'une procédure un peu laborieuse, intégralement récupérer la valeur du préjudice encouru. Celui-ci nous a confirmé avoir reçu un produit de remplacement.

LORSQU'UN RÈGLEMENT À L'AMIABLE N'EST PAS ATTEINT

Lorsqu'un règlement à l'amiable ne semble pas être possible, le Service de Médiation pour le Secteur Postal prend position en se basant sur les éléments pertinents rassemblés dans le cadre du dossier. Cette position aboutit soit à une recommandation adressée à l'opérateur postal ou à un avis adressé à l'utilisateur postal.

Tout comme les années précédentes, le Service de Médiation pour le Secteur Postal n'a formulé qu'un nombre très limité de recommandations en 2021. En effet, notre service s'investit fortement dans une relation de collaboration qualitative avec les opérateurs postaux afin d'augmenter ses chances d'obtenir un accord à l'amiable dans les dossiers qui lui sont soumis. C'est dans cette optique que le Service de Médiation pour le Secteur Postal organise avec bpost, toutes les 6 semaines, une réunion de concertation relative aux dossiers individuels afin de voir si l'atteinte d'un règlement à l'amiable, non obtenu dans le cadre du traitement des dossiers concernés, est encore possible.

En 2021, une structure de concertation similaire a été engagée avec quelques autres opérateurs postaux parmi lesquels : UPS, DPD et PostNL. Des réunions « ad hoc » relatives aux dossiers individuels sont également organisées avec les autres opérateurs postaux afin de maximiser les chances d'atteinte d'un accord à l'amiable.

LE SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL A ADRESSÉ 10 RECOMMANDATIONS EN 2021.

Notre service a adressé une recommandation à UPS relative à un dossier de contestation de frais de douane suivi d'une perte du colis litigieux par l'opérateur postal. UPS a donné une suite positive à la recommandation en effectuant un geste commercial à la hauteur du préjudice encouru par l'utilisateur postal.

9 recommandations ont été adressées à bpost. 8 d'entre elles étaient relatives à la disparition d'importantes sommes en espèces transmises sous le couvert d'envois recommandés à la Banque Nationale de Belgique par 8 expéditeurs différents. En se basant sur les éléments récoltés dans le cadre des dossiers individuels, le Service de Médiation pour le Secteur Postal a sollicité le remboursement intégral du préjudice des expéditeurs par bpost. bpost n'a pas suivi la recommandation et a maintenu sa décision initiale, à savoir le versement de la compensation prévue lors de la perte d'un envoi recommandé : 39€. Les expéditeurs ont, à présent, le choix de démarrer une procédure judiciaire, s'ils le souhaitent, et peuvent utiliser à cette fin la recommandation adressée par notre service à bpost. Faisant suite à ce dossier, les informations relatives à l'envoi de contenu de valeur ont été actualisées sur le site internet de la Banque Nationale de Belgique. bpost a, de son côté, renforcé les contrôles internes relatifs au traitement des envois recommandés.

La neuvième recommandation adressée à bpost concernait le remboursement de la valeur du contenu d'un colis (une peinture) à son expéditeur. Le colis avait été déposé sans surveillance dans le hall d'entrée de l'immeuble de son destinataire et y a disparu. bpost a suivi la recommandation et a versé une compensation financière, à titre de geste commercial, égale à la valeur du contenu du colis.

LE SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL S'INVESTIT GRANDEMENT DANS LA COLLABORATION AVEC LES ENTREPRISES POSTALES AFIN DE MAXIMISER LES CHANCES D'ATTEINTE D'UN ACCORD À L'AMIABLE.

NOTRE SERVICE SOUHAITE REMERCIER LES OPÉRATEURS POSTAUX POUR LEUR COLLABORATION CONSTRUCTIVE EN 2021 !



345 DEMANDES DE MÉDIATION ONT ABOUTI À UN AVIS ADRESSÉ À L'USAGER POSTAL

Dans ces dossiers, l'entreprise n'a pas commis d'erreur et a agi conformément à la législation postale ou aux conditions générales.

SITUATION CONCRÈTE

Une collection de cartes Pokémon est vendue par un collectionneur belge à un fan italien. Le colis parvient à la ville de destination mais est renvoyé à son expéditeur quelques jours plus tard. L'expéditeur reçoit, en première ligne, l'information selon laquelle la poste italienne n'a pas donné la raison pour laquelle le colis avait fait retour. L'utilisateur postal s'adresse au Service de Médiation pour le Secteur Postal afin de connaître les raisons pour lesquelles le colis lui avait été renvoyé et de se faire rembourser les frais de port de 15,90€.

Résultat de la médiation: L'enquête internationale a pu démontrer que l'expéditeur avait transmis une adresse incorrecte pour l'envoi du colis. L'opérateur postal n'est pas disposé à effectuer un remboursement. En effet, c'est bien l'utilisateur postal qui est responsable du libellé correct de l'adresse. Le Service de Médiation pour le Secteur Postal suit la position de l'opérateur postal et en informe l'expéditeur.





En 2021, **12 dossiers ont fait l'objet d'une clôture neutre**. Aucun accord à l'amiable n'a été atteint dans ces dossiers. Dans ce cas de figure, sur base des éléments rassemblés et de l'enquête menée, notre service n'a pas pu se prononcer en faveur de l'une ou l'autre partie prenante au litige. Ces dossiers sont caractérisés par des éléments contradictoires, par l'absence d'éléments de preuve formels ou par le manque d'informations vérifiables.

L'USAGER POSTAL ANNONCE SON INTENTION D'INTERROMPRE SA PLAINTE

46 usagers postaux ont demandé à interrompre l'examen de leur plainte en 2021, ce qui représente 1,39% des dossiers recevables clôturés. Ceci généralement parce que la plainte était infondée ou le problème était résolu avant le démarrage de l'enquête menée par le Service de Médiation pour le Secteur Postal : un envoi recommandé perdu a été retrouvé, un colis retardé est finalement parvenu à son destinataire, une compensation a été obtenue par le biais d'un tiers, ...

DURÉE DE TRAITEMENT DES DOSSIERS

86% des dossiers étaient clôturés au 31 décembre 2021. En 2021, la durée moyenne de traitement d'un dossier était de 33 jours ouvrables (34 jours ouvrables en 2020).



EN 2021, LA DURÉE DE TRAITEMENT MOYENNE D'UN DOSSIER EST DE 33 JOURS OUVRABLES



LES USAGERS POSTAUX QUI S'ADRESSENT À NOTRE SERVICE

LA MÉDIATION DANS LE SECTEUR POSTAL

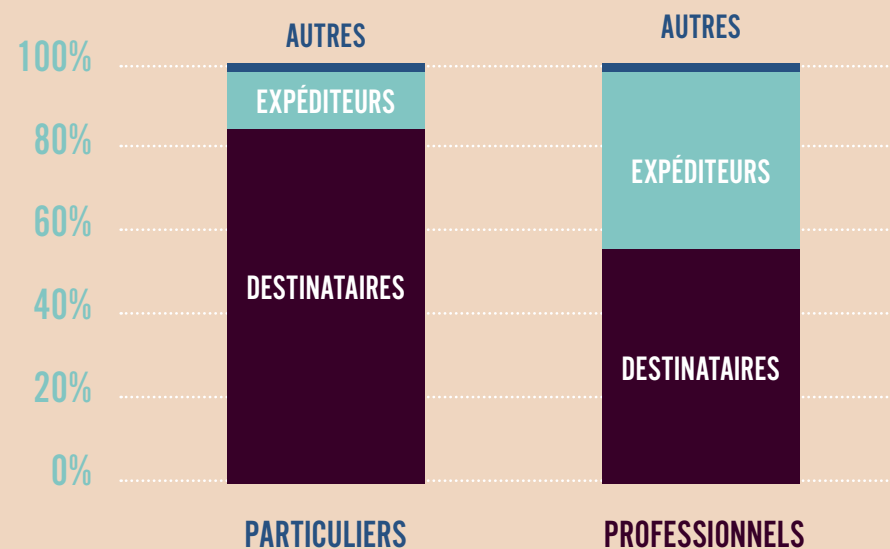
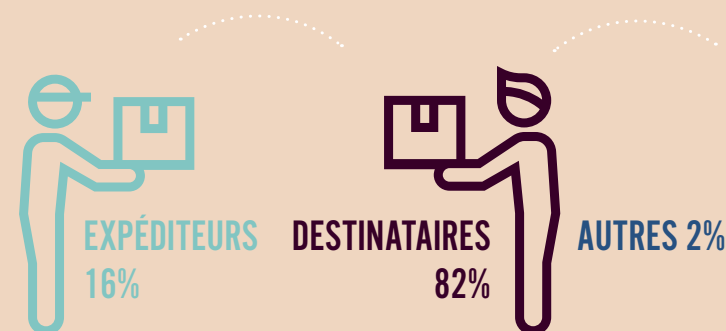
Institué par la loi belge le 21 mars 1991 et encouragé par les Directives européennes dans l'optique d'une résolution extrajudiciaire des litiges, le Service de Médiation pour le Secteur Postal, dont le champ d'action était initialement limité aux activités de La Poste, a vu sa sphère d'intervention élargie le 2 février 2007 à l'ensemble des prestataires de services postaux actifs sur le marché postal belge.

A la demande de l'utilisateur postal, le Service de Médiation pour le Secteur Postal prendra contact avec l'entreprise postale concernée par le litige, rapprochera le point de vue des deux parties et s'efforcera d'aboutir à un accord à l'amiable, en considérant la législation pertinente mais également en faisant valoir l'équité.

LE PROFIL DE L'INTERVENANT AUPRÈS DE NOTRE SERVICE

Les plaintes enregistrées auprès du Service de Médiation pour le Secteur Postal sont principalement introduites par les destinataires : 82% des plaintes recevables en 2021. C'est, en effet, le destinataire qui, le premier, constate ne pas avoir reçu son colis, son courrier postal, un envoi recommandé, ... 16% des plaintes sont introduites par des expéditeurs. Enfin, les 2% restants concernent les clients qui font appel à bpost pour les autres services offerts par l'opérateur postal : la poste financière, le service philatélie, ...

91% des plaignants sont des particuliers. Les personnes morales constituent les 9% restants. Dans cette dernière catégorie, le Service de Médiation pour le Secteur Postal vient principalement en aide aux indépendants, aux professions libérales et aux PME (aussi bien aux expéditeurs qu'aux destinataires). Les grandes entreprises disposent, quant à elles, généralement d'un contrat sur mesure et d'une personne de contact auprès de l'opérateur postal qui prend soin de la relation contractuelle qui lie les deux parties. Les particuliers s'adressent davantage à notre service en tant que destinataires, tandis que chez les personnes morales, nous retrouverons plus souvent des expéditeurs.



LES MODES D'INTRODUCTION DES PLAINTES

Ce sont les usagers postaux eux-mêmes qui, dans 98% des dossiers soumis, contactent le Service de Médiation pour le Secteur Postal. 23 dossiers nous sont parvenus par le biais du Service de Médiation pour le Consommateur, 22 nous ont été transmis par un autre service de médiation et enfin 6 dossiers via Belmed.

Les demandes de médiation ont été transmises par du formulaire de plainte sur notre site www.ombudspost.be (51%) ou par courriel (46%). 40 plaintes nous ont été transmises par courrier postal.

Une demande de médiation doit nous parvenir par voie écrite. Mais afin de garantir un seuil d'accessibilité suffisant, les usagers postaux peuvent nous joindre par téléphone pour des demandes d'information. En 2021, le Service de Médiation pour le Secteur Postal a reçu **5.926 demandes d'information par téléphone** ne concernant pas des dossiers en cours de traitement. L'augmentation du nombre de demandes d'information par téléphone au cours des dernières années est frappante, passant de 2.575 en 2017 à 5.926 en 2021. Lors de l'entretien téléphonique, l'usager postal peut exposer son problème à son interlocuteur qui lui donnera des renseignements utiles relatifs au mode de fonctionnement du secteur postal, à ses droits et à la procédure à suivre pour introduire sa plainte en première instance (auprès de l'entreprise postale) ou en deuxième instance (en recours auprès du service de médiation).

Le Service de Médiation pour le Secteur Postal traite les dossiers dans la langue de l'usager postal.

73% NÉERLANDOPHONES
23% FRANCOPHONES
3% ANGLOPHONES
<1% GERMANOPHONES

BONJOUR

HALLO

51%

FORMULAIRE DE PLAINTE
VIA NOTRE SITE INTERNET

46%

PAR COURRIEL

<3%

PAR COURRIER
POSTAL

MODES D'INTRODUCTION DES DEMANDES DE MÉDIATION



2021 EN UN COUP D'OEIL

8.321 DEMANDES DE MÉDIATION

4.810 DEMANDES DE MÉDIATION IRRECEVABLES

3.511 DEMANDES DE MÉDIATION RECEVABLES

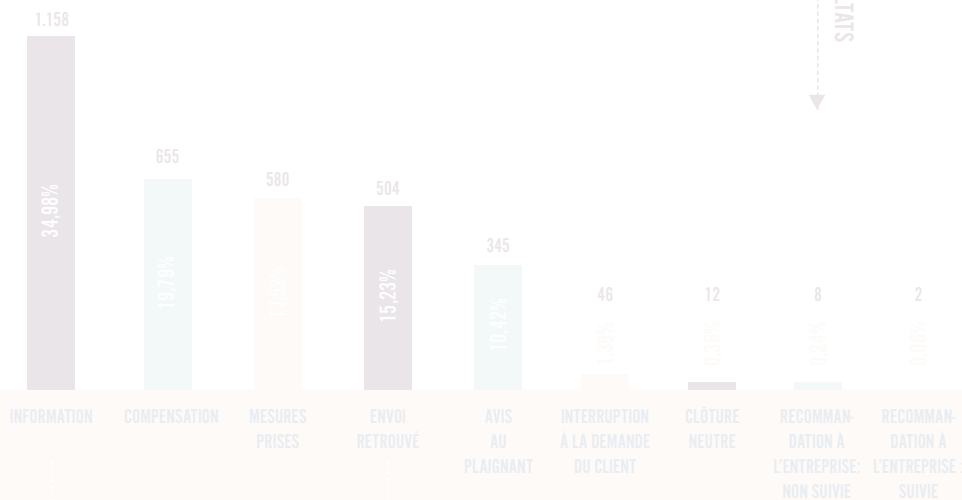
+322 DOSSIERS REPORTÉS DE 2020 À 2021

3.833 DOSSIERS DE MÉDIATION

3.310 DOSSIERS CLÔTURÉS

523 DOSSIERS REPORTÉS À 2022

RÉSULTATS



2.897 RÉGLEMENTS À L'AMIABLE

DEMANDES DE MÉDIATION : CHIFFRES-CLÉS

UNE IMAGE PLUS AFFINÉE DU SECTEUR POSTAL : CHAQUE DOSSIER DE MÉDIATION EST SUSCEPTIBLE DE COMPORTER PLUSIEURS PLAINTES DÈS LORS QUE LES PLAIGNANTS MENTIONNENT DES PROBLÈMES DE DIFFÉRENTES NATURES DANS LEUR DEMANDE. EN 2021, IL Y AVAIT, EN MOYENNE, 2,3 PLAINTES PAR DOSSIER.

8.235 PLAINTES RECEVABLES

1.639 COURRIER POSTAL

4.559 COLIS

1.913 RELATION ENTRE L'USAGER POSTAL ET L'ENTREPRISE

124 AUTRES

TOP 3

503 ENVOI DISPARU
443 ERREUR DANS LA DISTRIBUTION
160 DEMANDE D'INDEMNISATION

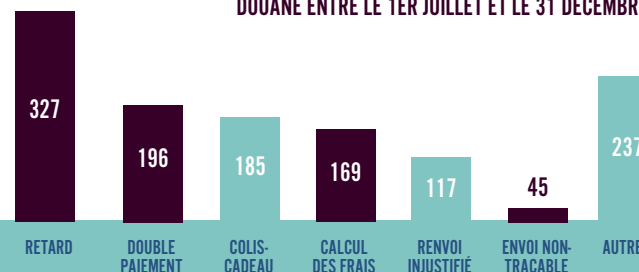
TOP 3

650 LE SERVICE À LA CLIENTÈLE N'APPORTE AUCUNE SOLUTION
307 PAS DE RÉACTION DU SERVICE À LA CLIENTÈLE
280 LE DESTINATAIRE NE PEUT PAS INTRODUIRE DE PLAINTÉ

TOP 3

1.075 COLIS DISPARU
823 DEMANDE D'INDEMNISATION
794 COÛTS/FACTURATION

GROS PLAN SUR LES 1.276 PLAINTES RELATIVES AUX FRAIS DE DOUANE ENTRE LE 1ER JUILLET ET LE 31 DÉCEMBRE 2021

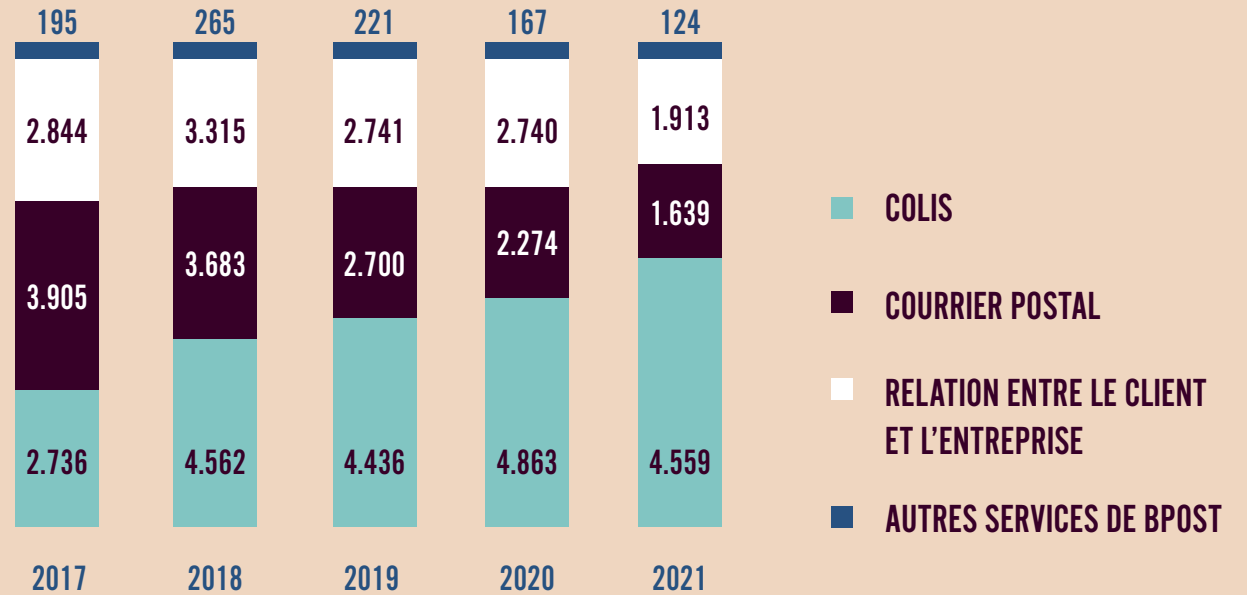


2021 EN DÉTAIL : LES PLAINTES RECEVABLES

2021 EN DÉTAIL : LES PLAINTES RECEVABLES

Chaque demande de médiation est codifiée sur la base de la norme européenne CEN 14012². Ce qui signifie que chaque dossier est susceptible de comporter plusieurs plaintes dès lors que les plaignants mentionnent des problèmes de différentes natures dans leur demande. Cette méthode de travail permet au Service de Médiation pour le Secteur Postal d'avoir une vue globale des problèmes rencontrés par les usagers dans le contexte d'un service effectué par une entreprise du secteur postal. L'information ainsi obtenue peut également s'avérer intéressante pour le secteur postal à des fins d'amélioration des services postaux offerts. En 2021, 3.511 demandes de médiation distinguant 8.732 plaintes recevables ont fait l'objet d'une enquête, soit un ratio de 2,3 motifs de plainte par demande.

ÉVOLUTION : LES PLAINTES RECEVABLES SUIVENT LA TENDANCE À LA HAUSSE DU VOLUME TOTAL DE COLIS TRAITÉS DANS LE SECTEUR POSTAL





LES PLAINTES RECEVABLES PAR ENTREPRISE

ENTREPRISES	COLIS	COURRIER POSTAL	RELATION ENTRE LE CLIENT ET L'ENTREPRISE	AUTRES SERVICES	TOTAL
BPOST	4.015	1.639	1.725	124	7.503
UPS	164		52		216
DPD	137		61		198
POSTNL	85		31		116
GLS	59		18		77
MONDIAL RELAY	44		10		54
FEDEX	37		11		48
DHL EXPRESS	8		2		10
DHL PARCEL	7		3		10
TNT	1				1
EASYPOST	1				1
TOP-SPEED	1				1
TOTAL	4.559	1.639	1.913	124	8.235

Nous constatons, chez bpost, une baisse notable du nombre de plaintes par rapport à 2020. Néanmoins, la part de bpost dans les demandes de médiation adressées au Service de Médiation pour le Secteur Postal demeure élevée. A cet égard, bpost était, en 2021, la seule entreprise postale qui offrait un service couvrant l'intégralité du processus du courrier postal et, par conséquent, toutes les plaintes relatives à cette thématique sont attribuables à cet opérateur postal. 88% des plaintes relatives à l'envoi de colis sont attribuables à bpost (91% en 2020 et 92% en 2019). Les autres opérateurs postaux représentent 12% des plaintes liées aux colis et parvenues à notre service. Par rapport à 2020, nous constatons une augmentation du nombre de plaintes attribuables à UPS, Fedex/TNT et GLS et une baisse de celui-ci pour PostNL et Mondial Relay.

Étant donné que les plaintes relatives à la relation entre le client et l'entreprise accompagnent, de manière générale, les plaintes relatives au courrier postal et aux colis, nous voyons le même type d'évolution auprès des autres entreprises postales.

Le Service de Médiation pour le Secteur Postal ne peut pas apporter d'éclairage concluant **sur la proportion toujours importante de plaintes relatives à l'envoi de colis chez bpost**. Néanmoins, certains facteurs pourraient expliquer ce résultat :

- le statut d'opérateur postal historique et de prestataire universel bénéficiant d'un réseau

étendu confère à bpost une présence et une notoriété considérables ;

- bpost demeure un acteur important en Belgique en matière du traitement de colis commerciaux dans un contexte « B2C » et « C2C » (relation entre l'expéditeur et le destinataire) et de colis dénués de tout attribut commercial. La plupart des plaintes (9 plaintes sur 10) sont introduites par des consommateurs ;
- en 2021, le Service de Médiation pour le Secteur Postal a pu constater une augmentation exponentielle du nombre de plaintes faisant suite à l'entrée en vigueur des nouvelles règles TVA européennes relatives au commerce en ligne. C'est principalement chez bpost que les conséquences de cette modification législative se sont le plus fait ressentir (voir infra) ;
- consécutivement au Brexit et aux nouvelles règles relatives au transport de marchandises entre le Royaume-Uni et les pays de l'Union Européenne, l'échange de colis a été privilégié entre les opérateurs postaux historiques ;
- le nombre élevé de plaintes attribuables à bpost met en lumière des problèmes structurels qui seront abordés plus loin dans ce rapport.



LES COLIS : ANALYSE ET RECOMMANDATIONS

Le Service de Médiation pour le Secteur Postal a enregistré, en 2021, 4.559 plaintes relatives à l'envoi de colis³, ce qui représente une baisse de 6% par rapport à l'année précédente. Le nombre de plaintes relatives aux colis a, en effet, après une forte hausse en 2020 directement liée à la croissance explosive du commerce électronique dans le contexte de la crise sanitaire, quelque peu baissé. Tout comme les années précédentes, la disparition de colis et les demandes de dédommagement (plus élevé que celui obtenu) occupent les plus hautes marches du podium des plaintes en recours auprès de notre service. Mais en 2021, c'est avant tout la proportion considérable de plaintes inhérentes aux frais de douane qui interpelle⁴.

	TOTAL	PLAINTES RELATIVES AU DÉDOUANEMENT	AUTRES PLAINTES
PERTE	1.075	50	1.025
DEMANDE DE DÉDOMMAGEMENT	823	195	628
TARIF, COÛT, FACTURATION	794	718	76
RETARD	628	390	238
ERREUR LORS DE LA DISTRIBUTION	459		459
RENOI DU COLIS INJUSTIFIÉ	337	154	183
SUIVI NUMÉRIQUE	224		224
AVARIE	146		146
AUTRES	73	51	22
TOTAL	4.559	1.558	3.001

PLAINTES RELATIVES AUX COLIS :
BAISSE DE 6% ENTRE 2020 ET 2021

GROS PLAN SUR LES LITIGES RELATIFS À LA PROCÉDURE DE DÉDOUANEMENT ET AUX FRAIS DE DOUANE

L'année 2021 a été particulièrement marquée par une augmentation impressionnante du nombre de plaintes relatives aux colis émanant d'un pays non-membre de l'UE. Concrètement, 1.558 plaintes ont été introduites et concernaient, pour la plupart, la procédure de dédouanement, de même que le calcul de la TVA et d'éventuels droits à l'importation par les agences en douane des opérateurs postaux pour le compte de l'Administration des Douanes et Accises.

Deux événements successifs apportent un éclairage sur cette évolution. En premier lieu et dès le 1er janvier 2021 consécutivement au Brexit, le dédouanement de toutes les marchandises en provenance du Royaume-Uni. **Ensuite, et c'est d'ailleurs ce qui a été à l'origine de la grande majorité de ce type de litiges, l'entrée en vigueur des nouvelles règles européennes de TVA relatives au commerce en ligne à partir du 1er juillet 2021.**



385 PLAINTES
RELATIVES AUX FRAIS
DE DOUANE EN 2020



282 PLAINTES
RELATIVES AUX FRAIS DE DOUANE
ENTRE LE 1ER JANVIER ET LE 30 JUIN 2021



1.276 PLAINTES
RELATIVES AUX FRAIS DE DOUANE ENTRE LE
1ER JUILLET 2021 ET LE 31 DÉCEMBRE 2021

En effet, c'est dans le cadre de la procédure d'optimisation du marché unique numérique européen que toutes les marchandises entrantes sur le territoire de l'Union Européenne à partir du 1er juillet 2021 sont soumises à la TVA, mettant ainsi un terme à la franchise fiscale accordée jusque-là aux marchandises d'une valeur égale ou inférieure à 22€.

Ces nouvelles règles ont un triple objectif⁵:

- « *veiller à régler la taxe sur la valeur ajoutée d'un produit à l'endroit où la consommation des biens et services concernés est effective ;*
- *rétablir une concurrence loyale entre les vendeurs professionnels européens et non-européens actifs dans le commerce en ligne, ainsi qu'entre le commerce en ligne et les commerces traditionnels, un élément particulièrement significatif à la lumière de la crise sanitaire ;*
- *fournir aux entreprises un système simple et uniforme pour déclarer et payer la TVA dans le cadre de transactions transfrontalières avec des acheteurs de l'UE, grâce à deux nouveaux systèmes en ligne : le système de guichet unique pour la TVA (OSS) et le système de guichet unique pour les importations (IOSS). »*

Tous les colis à destination de l'Union Européenne doivent, dès lors, faire l'objet d'une procédure de dédouanement effectuée par un déclarant en douane (les opérateurs postaux disposent de déclarants parmi leurs collaborateurs) et **le destinataire doit ensuite régler les frais de**

douane à l'opérateur postal qui agit ici comme intermédiaire. Le paiement de la TVA et des droits à l'importation effectué par l'utilisateur postal revient ensuite au SPF Finances. Les entreprises postales agissent ici sur instruction et sous la supervision de l'Administration Générale des Douanes et Accises.

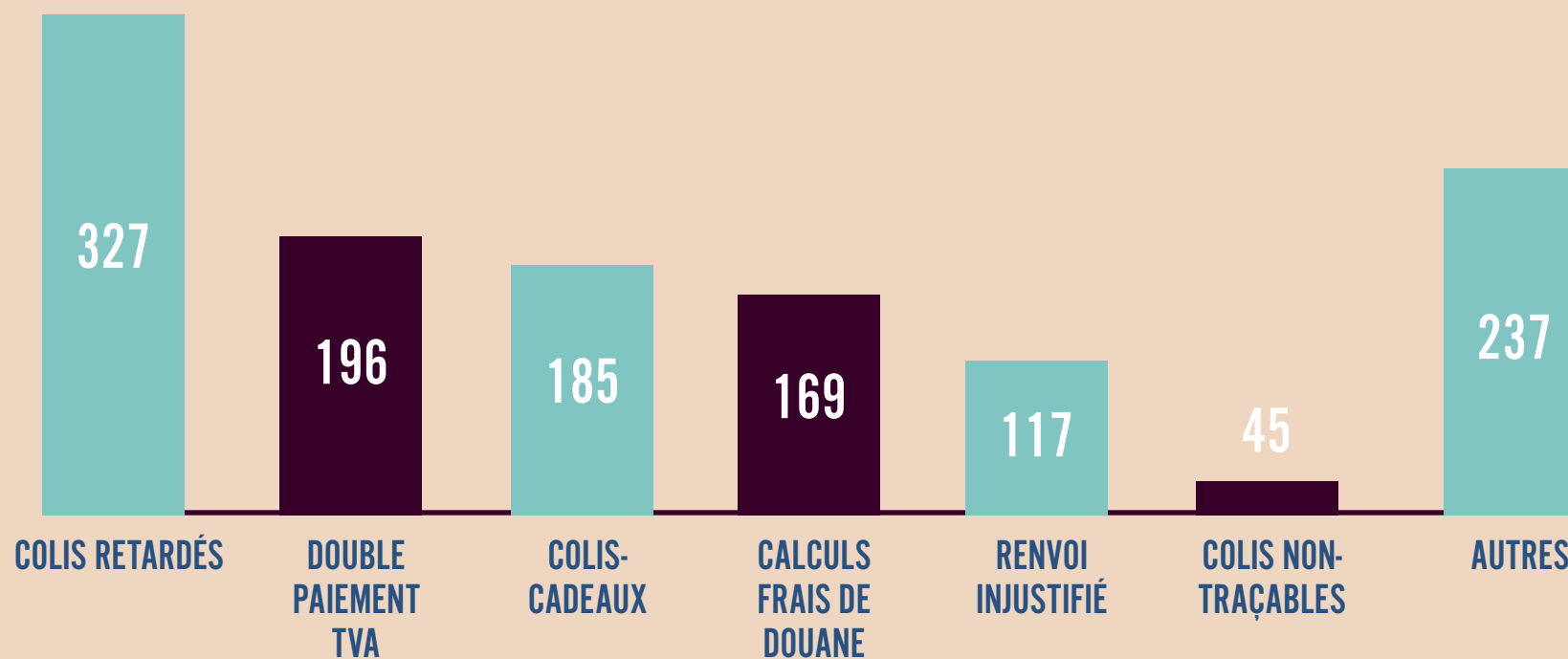
Sur les 1.558 plaintes relatives à la procédure de dédouanement, 1.267 sont attribuables à bpost. En effet, en sa qualité d'opérateur postal universel, bpost est chargée du dédouanement de tous les colis internationaux en provenance des opérateurs postaux nationaux dans des pays tiers. bpost est ainsi fortement tributaire du niveau de qualité des données fournies par l'opérateur postal expéditeur par le biais des données numériques.

Les autres opérateurs postaux offrent des services d'expédition intégrés de bout en bout à leurs clients en ligne. Par conséquent, toutes les informations pertinentes sont disponibles et contrôlables par l'entreprise tout au long du processus de traitement du colis dans le circuit postal, en ce compris les données relatives au dédouanement et au calcul des frais de douane.





1.276 **PLAINTES** RELATIVES AUX FRAIS DE DOUANE ENTRE
LE 1^{ER} JUILLET 2021 ET LE 31 DÉCEMBRE 2021.



LES LITIGES RELATIFS À LA PROCÉDURE DE DÉDOUANEMENT ET AUX FRAIS DE DOUANE À L'ENCONTRE DE BPOST

bpost a mis en œuvre d'importants changements de procédure faisant suite à l'entrée en vigueur de la nouvelle réglementation européenne en matière de TVA au 1er juillet 2021. **Le Service de Médiation pour le Secteur Postal a pu constater que les procédures mises en place ont suscité beaucoup d'incertitudes et de litiges chez les destinataires en Belgique.** En outre, les entreprises de commerce en ligne ne sont pas toujours correctement informées des étapes à respecter lors de l'envoi de leurs produits en Europe/Belgique dans le cadre de la nouvelle réglementation. On peut comprendre qu'une réforme de cette ampleur soit caractérisée par des soucis transitoires. Néanmoins, nous avons constaté que les procédures adoptées par bpost relatives au respect de la nouvelle réglementation engendrent **4 cas de figure récurrents donnant encore lieu, des mois après l'introduction de la nouvelle réglementation TVA, à de nombreux litiges.**

LES COLIS-CADEAUX

Le Service de Médiation pour le Secteur Postal a réceptionné 185 plaintes relatives à des cadeaux qui ont erronément été dédouanés comme des envois commerciaux. Les destinataires concernés par ce type de litiges ont réglé les frais de douane parce qu'il n'était pas clair pour eux qu'il s'agissait d'un cadeau, ou parce qu'ils craignaient que le cadeau soit renvoyé à l'expéditeur, ou simplement parce qu'ils n'étaient pas au courant de l'exemption prévue pour un envoi qui remplit les conditions d'un cadeau. **Dans ce type de dossiers, il s'agit souvent de membres de la famille ou d'amis qui envoient un cadeau à partir d'un pays situé hors du territoire de l'Union Européenne à une connaissance en Belgique.**

SITUATION CONCRÈTE

"Une amie m'a envoyé un colis contenant un cadeau pour les fêtes de fin d'année. bpost m'a alors envoyé une invitation au paiement des frais de douane d'une valeur approximative de 31€. Je paie en toute bonne foi ce montant et je réceptionne mon colis. Il se trouve que mon amie avait indiqué sur les documents douaniers que le colis avait une valeur de 10\$. J'ai donc payé des frais qui étaient trois fois supérieurs à la valeur du colis ! Ce matin, j'ai pris contact avec le service à la clientèle de bpost. La dame que j'ai eue au téléphone m'a dit qu'elle ne pouvait rien faire étant donné que j'avais déjà payé. Elle a également ajouté que j'avais la possibilité de vérifier, au moyen de la photo accompagnant la demande de paiement, la valeur du colis et ainsi de contester les frais de douane car il s'agissait ici d'un cadeau. Je devrais donc, en tant que destinataire d'un colis, endosser la responsabilité de l'aspect correct du calcul des frais de douane par bpost. Cela me semble tout de même très déroutant pour l'utilisateur postal : on doit donc régler des frais afin de réceptionner le colis et ensuite (s'il y a une erreur), on ne peut plus rien faire ! "

Résultat de la médiation : une compensation financière unique versée par l'opérateur postal au destinataire du colis à hauteur des frais de douane de 31,34€. bpost conseille à l'utilisateur postal de scrupuleusement suivre la procédure prévue pour les futurs colis-cadeaux.



bpost part du principe que chaque colis en provenance d'un pays situé hors de l'Union Européenne entrant sur le territoire belge doit être considéré comme un colis à caractère commercial lors de son arrivée à l'agence en douane. Et comme la procédure est entièrement automatisée, tous les colis entrants font, dès lors, l'objet d'une procédure de dédouanement, en ce compris les colis qui sont renseignés comme étant des cadeaux. Il revient donc au destinataire, lors de la réception d'un colis-cadeau, de suivre la procédure de contestation prévue à cet effet. bpost sollicitera alors les informations nécessaires et vérifiera s'il s'agit réellement d'un cadeau. Si l'enquête menée à ce sujet aboutit à un résultat favorable à l'utilisateur postal, l'envoi est distribué sans frais supplémentaires. Néanmoins, si un paiement est erronément effectué pour un colis-cadeau, aucun remboursement n'est prévu. bpost défend cette position et la procédure adoptée à cet effet en partant du constat que de nombreux colis à caractère commercial sont renseignés à tort comme cadeau par l'expéditeur extra-européen afin de contourner l'obligation de TVA imposée par l'administration fiscale européenne. bpost est soutenue dans cette position par l'Administration Générale des Douanes et Accises. L'administration fiscale a réagi à nos interrogations en précisant qu'il subsiste effectivement une franchise fiscale pour les colis dénués de tout caractère commercial et répondant aux exigences légales⁴, mais que "la décision a été prise pour bpost d'également effectuer un contrôle douanier à l'égard des envois C2C entre particuliers qui sont munis d'un formulaire

CN22/CN23 afin de pouvoir effectuer une analyse de risque uniforme²".

Le Service de Médiation pour le Secteur Postal constate que la procédure adoptée par bpost se base sur les consignes de l'Administration Générale des Douanes et Accises et que celle-ci donne lieu à de nombreux litiges relatifs à des colis-cadeaux. La procédure de bpost a, en effet, pour conséquence que la TVA et les frais de douane sont également perçus pour des envois bénéficiant précisément d'une franchise fiscale auprès des destinataires qui ne maîtrisent pas la procédure, qui ne la comprennent pas ou qui craignent de voir leur colis renvoyé à son expéditeur ou livré avec un retard considérable. **En outre, le Service de Médiation pour le Secteur Postal en conclut que l'application de la nouvelle réglementation européenne, ne visant au départ que les envois issus du commerce en ligne, produit un effet indésirable à l'égard d'envois dénués de tout caractère commercial.**

Le Service de Médiation pour le Secteur Postal suit de près cette problématique de manière structurelle et poursuit ses discussions avec bpost ainsi qu'avec l'Administration Générale des Douanes et des Accises.

Les demandes de médiation relatives aux colis-cadeaux sont, à l'instar de toutes les demandes, traitées de manière individuelle. En 2021, un règlement à l'amiable a pu être atteint dans tous les cas où l'envoi remplissait les conditions

d'exonération en tant que cadeau en obtenant un remboursement des frais de douane par bpost au destinataire du colis litigieux. Le Service de Médiation pour le Secteur Postal maintient sa vigilance afin de veiller à ce que tous les destinataires qui reçoivent des cadeaux de la part d'amis ou de membres de leur famille puissent bénéficier de la franchise fiscale à laquelle ils ont droit. Et sans négliger les usagers postaux qui ne trouveraient pas le chemin de notre service.

APPEL AUX AUTORITÉS

LE SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL RECOMMANDE AUX AUTORITÉS COMPÉTENTES D'ANALYSER LES CONSÉQUENCES INVOLONTAIRES DE L'APPLICATION DE LA NOUVELLE RÉGLEMENTATION EUROPÉENNE EN MATIÈRE DE TVA POUR LE COMMERCE EN LIGNE SUR LES ENVOIS-CADEAUX BÉNÉFICIAIRES D'UNE FRANCHISE FISCALE ET, LE CAS ÉCHÉANT, D'EFFECTUER LES AJUSTEMENTS APPROPRIÉS.



LE DOUBLE PAIEMENT DE LA TVA PAR LE CONSOMMATEUR EN LIGNE

Le guichet unique à l'importation, plus connu sous le nom de « IOSS » (Import One Stop Shop), a été conçu pour faciliter la collecte, la déclaration et le paiement de la TVA due sur les marchandises importées dans l'Union Européenne. Les vendeurs professionnels en ligne peuvent, s'ils le souhaitent, souscrire à ce système. Dans ce cas, les consommateurs paient immédiatement, lors de la commande, la TVA due sur leurs achats au vendeur, qui la reverse ensuite à l'administration fiscale européenne. De nombreux commerçants étrangers, dont la plupart des géants du commerce en ligne, sont enregistrés dans le système IOSS. Les marchandises (jusqu'à une valeur maximale de 150€) achetées par les consommateurs auprès de ces entreprises enregistrées auprès de l'IOSS ne sont, dès lors, plus dédouanées en Europe. Elles entreront ainsi directement dans le circuit de distribution en Belgique après vérification du numéro d'enregistrement IOSS. Les envois non accompagnés d'une référence IOSS font, par contre, l'objet d'une procédure de dédouanement en bonne et due forme en Belgique. Dès que les frais de douane liés au colis concerné sont réglés par le destinataire et son contenu vérifié par l'Administration Générale des Douanes et Accises, celui-ci parvient dans le circuit de distribution.

Le Service de Médiation pour le Secteur Postal a réceptionné 196 plaintes de destinataires se plaignant d'avoir payé deux fois la TVA liée à leurs achats. Ceux-ci peuvent apporter la preuve de paiement de la TVA au moment de l'achat de la marchandise par le biais d'une facture fournie par leur expéditeur. Malgré cela, l'envoi fait l'objet d'une procédure de dédouanement dès son arrivée en Belgique et le destinataire est invité à payer les frais de douane s'il souhaite réceptionner son colis.

La procédure de dédouanement chez bpost se base sur les données numériques échangées préalablement entre les opérateurs postaux désignés et les administrations douanières selon des normes spécifiques et détaillées de l'UPU. Ces données numériques doivent comporter, entre autres, le numéro d'identification IOSS sous lequel le commerçant concerné est enregistré dans la banque de données internationale commune aux opérateurs postaux nationaux. Dans les cas de figure rencontrés, la référence IOSS n'a pas fait l'objet d'un tel enregistrement ou n'a pas été communiquée de manière adéquate. **Le colis a, en conséquence, fait l'objet d'une procédure de dédouanement et le destinataire doit donc régler la TVA et les frais de douane administratifs afin de réceptionner son colis. Et ceci, même si le destinataire peut prouver qu'il a déjà payé le montant de la TVA.**

Le Service de Médiation pour le Secteur Postal constate que, 6 mois après l'introduction de la nouvelle législation douanière, certains commerçants en ligne ne transmettent pas

encore leurs références IOSS de manière conforme. En outre, certains opérateurs postaux à l'étranger ne semblent pas non plus maîtriser les procédures voire ne les appliquent tout simplement pas. Ainsi, les instructions qui doivent être respectées par toute une série d'acteurs intermédiaires (le commerçant étranger, le consommateur en Belgique, l'opérateur postal d'expédition et bpost) entraînent une grande marge d'erreur augmentant sensiblement le risque que court le destinataire d'avoir à payer le montant de la TVA une seconde fois s'il souhaite recevoir son colis.

L'Administration Générale des Douanes et Accises a confirmé au Service de Médiation pour le Secteur Postal que l'envoi doit être dédouané en Belgique si la référence IOSS n'est pas fournie ou, le cas échéant, si elle n'est pas renseignée valablement dans les données numériques accompagnant le colis. Elle nous a également déclaré étudier les moyens de régulariser cette double imposition au niveau de l'UE⁸. Le Service de Médiation pour le Secteur Postal maintiendra également sa vigilance sur cette problématique. **Après une enquête du Service de Médiation pour le Secteur Postal, les 196 litiges relatifs à cette thématique ont été clôturés en fournissant au destinataire les informations pertinentes** quant aux raisons pour lesquelles la TVA doit être payée une seconde fois en Belgique. Le destinataire peut ensuite utiliser les informations ainsi obtenues et contacter la société de commerce en ligne.

SITUATION CONCRÈTE

Un consommateur a placé une commande auprès d'un commerçant norvégien. Le vendeur professionnel était enregistré auprès d'IOSS. L'utilisateur postal a payé, lors de sa commande 25,81€ et reçoit de la part de bpost une invitation à payer des frais de douane à hauteur de 39,65€ (TVA + frais administratifs). Le commerçant en ligne procure à son client une nouvelle fois la facture munie de la référence IOSS et de la preuve de paiement des frais de douane. L'utilisateur postal conteste ensuite le paiement.

bpost maintient sa position : le destinataire doit payer les frais de douane s'il souhaite recevoir son colis. Celui-ci s'exécute, paie les frais de douane et reçoit son colis. Il sollicite par le biais de notre service le remboursement de son double paiement : à savoir 39,65€.

Résultat de la médiation : Le Service de Médiation pour le Secteur Postal apporte la preuve au destinataire que la référence IOSS n'a pas été communiquée de manière électronique, ce qui a engendré la procédure de dédouanement en Belgique. Le consommateur peut, avec cette information, prendre contact avec son expéditeur pour faire valoir ses droits au remboursement de la TVA.

LES ENVOIS NON-TRAÇABLES⁹ ET LES FRAIS DE DOUANE

Les dispositions légales de l'UPU imposent aux opérateurs postaux nationaux d'endosser la responsabilité en cas de perte, vol, endommagement et renvoi à l'expéditeur pour les envois recommandés, les envois à valeur déclarée et les colis traçables. Pour tous les autres colis, l'UPU exclut toute responsabilité.¹⁰

Une part importante des plaintes traitées par le Service de Médiation pour le Secteur Postal concerne des envois issus du commerce en ligne qui sont dépourvus de toute traçabilité¹¹.

Outre le fait que les opérateurs postaux sont dégagés de toute responsabilité pour ce type de colis (cf. infra), la nouvelle procédure de perception des frais de douane engendre un souci supplémentaire. En effet, depuis le 1er juillet 2021, les frais de douane d'un colis doivent être réglés par son destinataire avant que celui-ci ne puisse être dirigé dans le circuit postal. Un colis non-traçable dispose bel et bien d'un enregistrement de sa traçabilité chez bpost lors de sa procédure de dédouanement. Une fois que le paiement est effectué par le destinataire et que le colis est libéré par l'agence en douane, toute traçabilité de celui-ci est désactivée dans le circuit de distribution.

Le Service de Médiation pour le Secteur Postal a réceptionné 45 plaintes d'usagers postaux déplorant la non-réception d'un colis dédouané non-traçable. L'efficacité d'une enquête dans ce type de dossier est fortement limitée par l'absence de toute traçabilité car bpost ne peut pas prouver avoir distribué le colis concerné et son destinataire ne peut pas apporter la preuve qu'il ne l'a pas réceptionné.

Et étant donné l'absence de toute responsabilité de bpost à l'égard de ces produits d'envoi peu coûteux, aucune compensation postale n'est prévue pour le destinataire et pour l'expéditeur. En outre, les possibilités de recours aux dispositions prévues par le droit à la consommation pour le consommateur/destinataire à l'égard de son expéditeur afin de solliciter un produit de remplacement ou, le cas échéant, un remboursement sont fortement compromises. En effet, on ne peut pas apporter la preuve de réception ou de non-réception du colis litigieux. Un autre problème qui se présente dans ce cas de figure : le destinataire a déjà réglé les frais de douane (en ce compris les frais administratifs facturés par bpost). L'absence de preuve de la non-réception du colis a pour conséquence que bpost refuse tout remboursement des frais de douane en cas de litige.

Outre les risques liés aux envois démunis de toute traçabilité, qui touchent en premier lieu le destinataire/consommateur, les frais de douane constituent une perte supplémentaire dans ce type de dossiers.

SITUATION CONCRÈTE

"En septembre 2021, bpost m'a envoyé une invitation à payer les frais de douane pour un colis "U" ... Le colis en provenance des États-Unis contenait un livre rare. J'ai immédiatement réglé ce montant et ai reçu une confirmation du paiement par bpost. Entre-temps, je n'ai toujours pas reçu mon livre malgré de nombreux appels téléphoniques ... Le 2 décembre, j'ai envoyé un courriel dans lequel je demandais où était passé l'envoi et, s'ils ne pouvaient pas me le livrer, de me rembourser la TVA et les frais de douane administratifs facturés par bpost, ... L'expéditeur m'a remboursé le livre mais je n'ai toujours pas reçu le remboursement de frais de douane par bpost. "

Résultat de la médiation : règlement à l'amiable. L'usager postal reçoit le remboursement de la TVA (21,03€) par bpost à titre de geste commercial étant donné que bpost ne peut pas apporter la preuve que la procédure de dédouanement a été finalisée.

RECOMMANDATION

LE SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL RECOMMANDE À BPOST D'ACTIVER LA TRAÇABILITÉ DE CHAQUE ENVOI FAISANT L'OBJET D'UNE PROCÉDURE DE DÉDOUANEMENT JUSQU'À SA DISTRIBUTION À SON DESTINATAIRE.

LES FRAIS DE DOUANE EXCLUSIVEMENT PAYABLES EN LIGNE

Enfin, le Service de Médiation pour le Secteur Postal a réceptionné plusieurs plaintes relatives au mode de paiement des frais de douane. La seule option prévue par bpost à l'heure actuelle à cet égard est le paiement en ligne. Il serait, en effet, logique de partir du principe que les utilisateurs de l'e-commerce sont familiers des procédures en ligne.

Néanmoins, les frais de douane peuvent également concerner des envois dénués de tout caractère commercial, tel un cadeau d'une valeur supérieure à 45€, des effets personnels, du matériel de promotion, ... Tous les usagers postaux ne disposent pas des compétences leur permettant de payer leurs frais en ligne à l'aide d'une application spécifique. Notre service a réceptionné un nombre de plaintes limité relatif aux colis renvoyés à leurs expéditeurs parce que leurs destinataires étaient dans l'impossibilité d'effectuer le paiement en ligne. **En dépit du nombre limité des plaintes réceptionnées, le Service de Médiation pour le Secteur Postal insiste sur le fait que chaque citoyen est en droit, quel que soit son niveau de compétence numérique, de pouvoir réceptionner un colis en provenance d'un pays situé hors de l'Union Européenne.**

bpost a confirmé au Service de Médiation pour le Secteur Postal la mise en place d'une possibilité de paiement des frais de douane dans les bureaux de poste au cours du troisième trimestre de 2022.

RECOMMANDATION

LE SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL RECOMMANDE À BPOST DE PRÉVOIR DES SOLUTIONS ALTERNATIVES AU MODE DE PAIEMENT EN LIGNE POUR LE PAIEMENT DES FRAIS DE DOUANE.

LES LITIGES RELATIFS AUX CALCULS DES FRAIS DE DOUANE À L'ENCONTRE DE TOUS LES OPÉRATEURS POSTAUX

Le Service de Médiation pour le Secteur Postal a réceptionné 169 plaintes relatives à la facturation, aux coûts administratifs et aux tarifs concernant les marchandises importées.

Ce que nous constatons avant tout à ce propos, c'est l'absence de transparence relative au mode de calcul des frais de douane. Les plaintes les plus fréquentes en 2021 chez UPS et FedEx concernaient ce cas de figure. Les enquêtes menées à ce propos ont pu démontrer que les montants réclamés étaient certes corrects mais que les invitations à payer étaient souvent peu transparentes et ce en dépit des demandes répétées d'informations de la part des destinataires.

La demande de paiement doit être transparente et reprendre tous les éléments qui constituent les frais de douane et être claire pour le destinataire du colis concerné.

RECOMMANDATION

LE SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL RECOMMANDE AU SECTEUR DE SOUMETTRE LE CALCUL DES FRAIS DE DOUANE DE MANIÈRE CLAIRE POUR L'USAGER POSTAL BELGE.

SITUATION CONCRÈTE

"Je commande en tant qu'indépendant depuis plusieurs années de manière régulière auprès d'une firme américaine. Je dois payer à peu près 25% de frais de douane lors de la distribution de la marchandise. Ce serait donc logique de pouvoir payer ces frais au préalable à l'opérateur postal mais comme je n'ai pas envie de laisser traîner mon colis dans le couloir, je préfère payer en espèces au coursier. J'ai donc payé de cette façon pour trois envois mais l'entreprise postale m'a tout de même facturé des frais pour les mêmes montants. L'entreprise postale cherche depuis deux mois maintenant l'origine de l'erreur et m'envoie constamment des factures de rappel et me comptabilise des intérêts de retard. Ils me disent qu'ils sont en train de régler le problème."

Résultat de la médiation : l'utilisateur postal reçoit par le biais de notre service une facture détaillée des frais de douane. Les montants facturés sont justifiés car outre la TVA et les frais administratifs, il convenait également de régler les droits à l'importation pour les colis concernés. Le destinataire a ensuite réglé les frais dus et l'opérateur postal a annulé les intérêts de retard facturés.



LES COLIS PERDUS

La disparition des colis fait l'objet, depuis plusieurs années déjà, d'une attention soutenue dans le cadre du rapport annuel du Service de Médiation pour le Secteur Postal.

1.075 colis ont fait l'objet de l'ouverture d'une enquête dans le cadre d'une disparition en 2021, et malgré une forte baisse de 30% dans cette catégorie par rapport à 2020, **plus d'un quart de l'ensemble de nos dossiers concerne cette problématique**. 932 de ces dossiers sont à mettre au compte de bpost. La disparition de colis constitue également le type de plaintes le plus courant à l'encontre des autres opérateurs postaux.

Néanmoins, une enquête menée par notre service à cet égard aboutit, dans de nombreux cas, à une issue heureuse : le colis est retrouvé chez un voisin, dans un centre de tri, au point d'enlèvement, aux services d'Épaves et Rebuts, ... ou a été victime d'un suivi déficient, ce qui a eu pour conséquence sa disparition momentanée de l'outil de suivi numérique. Il arrive également que le colis ne soit pas retrouvé et soit considéré comme définitivement perdu sans que l'opérateur postal soit en mesure de déterminer la cause de sa disparition.

Un colis qui disparaît lors de son traitement dans le circuit postal procure de manière générale un droit à une compensation financière à son expéditeur. Toutefois, les droits et obligations relatifs à certains produits d'envoi peuvent s'avérer bien limités en raison des spécificités de la réglementation postale (cf. infra – clauses abusives).

Dans un contexte où les technologies sont de plus en plus performantes, la disparition d'un colis de toute forme de traçabilité devient de plus en plus anecdotique. La disparition d'un colis est dès lors difficilement compréhensible et acceptable pour l'utilisateur postal dont le point de vue est partagé par le Service de Médiation pour le Secteur Postal. La procédure prévue chez l'opérateur postal doit permettre d'aboutir à un résultat concluant et notamment localiser un colis ayant dévié de sa trajectoire prévue. Et malgré l'existence d'une série de dispositifs chez bpost, ceux-ci ne procurent pas toujours une réponse qualitative aux enquêtes menées par le Service de Médiation pour le Secteur Postal.

L'analyse des plaintes traitées nous indique que tout colis peut, à tout moment, disparaître du circuit postal, qu'il soit traçable ou non. Certains types de colis se volatiliseront plus couramment : parmi ceux-ci, les envois non-traçables, les envois retournés et les colis endommagés.

RECOMMANDATION

LE SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL RECOMMANDE À BPOST D'APPORTER DES AMÉLIORATIONS OPÉRATIONNELLES INTERNES AFIN DE POUVOIR LOCALISER LES COLIS ÉGARÉS DANS LE CIRCUIT POSTAL.

Notre service avait déjà formulé cette recommandation dans son rapport annuel de 2020 et bpost nous a confirmé, dans le cadre d'une réunion à caractère structurel, prendre ce problème très au sérieux. Plusieurs groupes de travail relatifs aux colis dont la traçabilité a été interrompue ou dont la trajectoire ne peut plus être corrigée ont été créés à cet égard. Notre service a, par ailleurs, constaté une nette baisse de ce type de plaintes en 2021.

DISPARITION DES COLIS NON-TRAÇABLES

Dans la thématique des colis perdus, **notre service a pu constater que les colis dénués de toute traçabilité courent un plus grand risque de disparition**. Dans le jargon postal, nous parlons ici de courrier postal ordinaire qui ne bénéficie d'aucune traçabilité dans le circuit postal (du moins partiellement) et au sujet duquel aucun devoir d'enquête n'est possible. Ce type d'envois à bas coût est échangé à l'échelle mondiale entre les opérateurs postaux nationaux désignés et expédié par un vendeur professionnel en ligne. Il s'agit ici d'envois internationaux qui suivent la trajectoire d'un courrier postal qui peut être distribué directement dans la boîte aux lettres du destinataire final.

Le dispositif législatif de l'UPU ne prévoit pour de tels produits ni le démarrage d'une enquête, ni une quelconque indemnisation en cas de problèmes. bpost, l'opérateur postal national, décline ainsi toute responsabilité en cas de

problèmes avec des colis non traçables.

Mais c'est bien le destinataire en Belgique de ce type d'envoi qui se retrouve les mains vides dans ce cas de figure. Il n'a pas reçu son colis, ne dispose d'aucun instrument de recours à l'égard de bpost et ne peut pas non plus prouver à son expéditeur qu'il n'a pas reçu sa marchandise.

Le Service de Médiation pour le Secteur Postal regrette, à cet égard, une incompatibilité du droit à la consommation et de la législation postale.

La déclinaison belge de ce type d'envoi n'est pas traçable et son expéditeur n'est pas indemnisé en cas de perte. Il ressort par ailleurs clairement des plaintes que nous traitons qu'un expéditeur particulier, qui envoie des colis de manière peu fréquente, n'est souvent pas informé que son colis n'est plus traçable une fois qu'il a été déposé auprès de l'opérateur postal et qu'il n'est pas assuré contre sa perte.

Le Service de Médiation pour le Secteur Postal conseille aux expéditeurs de bien s'informer sur les produits d'envois et leurs caractéristiques disponibles sur le marché postal. Nous conseillons également aux consommateurs qui souhaitent effectuer un achat international d'opter, si possible, pour une formule offrant la traçabilité de l'envoi.

Le Service de Médiation pour le Secteur Postal constate, enfin, avec satisfaction que la gamme des produits d'envoi nationaux proposés par bpost en sa qualité de prestataire universel est exclusivement composée de produits d'envoi traçables.



SITUATION CONCRÈTE

"Mon colis n'est jamais parvenu à son destinataire. Il était en route vers son destinataire et une heure après "sa livraison était devenue impossible due à des circonstances imprévues". L'opérateur postal considère ce colis comme étant définitivement perdu et je n'arrive pas à me faire rembourser la valeur du contenu."

Résultat de la médiation : Après enquête, la plaignante a été informée qu'elle avait opté pour un produit d'envoi qui, conformément à la législation postale et aux conditions générales de l'opérateur postal, ne donne droit qu'à un remboursement se limitant aux frais de port engagés pour son envoi en cas de perte.

ERREURS DANS LA DISTRIBUTION DES COLIS

Les facteurs et les coursiers s'investissent sans relâche pour veiller à distribuer les dizaines de milliers de colis quotidiens. La grande majorité des colis est ainsi distribuée sans accrocs. Dans un marché en pleine évolution, le secteur investit considérablement dans des méthodes alternatives de distribution de colis à leurs destinataires en diversifiant autant que possible la dernière étape de la trajectoire du colis dans le circuit postal. Nous songeons ici à : la livraison dans les points de retraits, la possibilité offerte au destinataire de choisir un lieu sûr lors de la distribution d'un colis, les armoires sécurisées à colis, ...

Les 459 plaintes réceptionnées par notre service à cet égard en 2021 concernaient principalement des soucis relatifs à la distribution des colis au domicile du destinataire : le colis a été livré à une adresse incorrecte, un avis de passage a été déposé dans la boîte aux lettres sans que le facteur ait sonné au préalable ou des soucis plus généraux liés aux avis de passage.

La plainte la plus courante concernait le non-respect des procédures relatives à la distribution des colis recommandés. Les mesures de distanciation sociale mises en place au cours de l'année dernière et relatives au mode de distribution des envois postaux dans le contexte de la crise sanitaire ont été prolongées en 2021 par le biais d'un arrêté royal¹² autorisant le facteur

à signer, en lieu et place du destinataire d'un envoi recommandé en sa présence. Un litige portant sur la non-réception d'un envoi recommandé était rendu plus compliqué par l'absence de preuves objectives pouvant déterminer la présence du destinataire lors de la signature.

La plupart des entreprises postales ont procédé de la sorte en autorisant également la signature par le coursier, en présence du destinataire, lors de la distribution d'un colis. Certains opérateurs ont choisi de noter les derniers chiffres du Registre National ou du numéro de la carte d'identité ou de prendre une photo de la porte d'entrée du destinataire. Notre service confirme qu'une telle procédure fournit des éléments factuels supplémentaires appréciables dans le cadre d'une enquête de médiation permettant d'aboutir à une solution à l'amiable ou tout simplement lorsqu'il convient d'adopter une position dans les plaintes relatives à la distribution litigieuse d'un colis.

Enfin, le Service de Médiation pour le Secteur Postal note une tendance à la baisse ces dernières années en ce qui concerne les erreurs commises lors de la distribution d'un colis : 459 plaintes en 2021, 688 plaintes en 2020 et 848 plaintes en 2019.



DEMANDE D'UNE COMPENSATION PLUS ÉLEVÉE QUE CELLE ACCORDÉE

Le Service de Médiation pour le Secteur Postal a réceptionné 823 plaintes relatives à des demandes de compensation ou à un montant d'indemnisation plus élevé que celui qui a été accordé faisant suite à un retard, à une perte ou à un endommagement d'un colis. Dans de nombreux cas, les parties concernées ont déjà reçu une indemnisation dans le cadre de leur plainte auprès de l'opérateur postal concerné mais s'adressent toute de même à notre service car l'indemnisation proposée ne couvre pas la totalité du préjudice subi. Cette limitation de la responsabilité des opérateurs postaux est expliquée plus en détail à la page 50.

LES FACTEURS ET LES COURSIERS S'INVESTISSENT SANS RELÂCHE POUR VEILLER À DISTRIBUER QUOTIDIENNEMENT LES DIZAINES DE MILLIERS DE COLIS À LEURS DESTINATAIRES.

LE COURRIER POSTAL : ANALYSE ET RECOMMANDATIONS

A l'inverse du marché des colis, le marché du courrier postal est caractérisé par une baisse des volumes depuis bien des années déjà. Les courriers entre particuliers et les courriers professionnels ont progressivement été remplacés par des alternatives numériques. À titre d'exemple¹³ : en 2010, chaque Belge a reçu en moyenne 199 éléments de correspondance, en 2020 ce nombre est ramené à 107 éléments par habitant. bpost a un monopole de fait sur le processus intégré de bout en bout de la distribution du courrier postal, il n'est dès lors pas surprenant que toutes les plaintes dans ce chapitre portent sur cet opérateur postal.

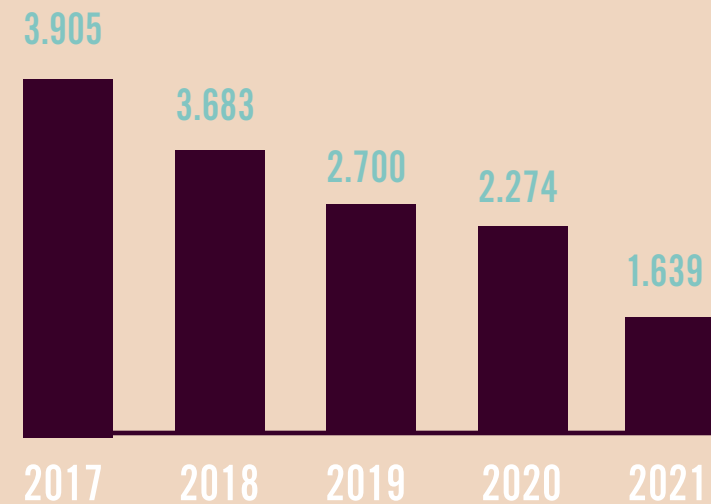
Le nombre de plaintes relatives au courrier postal a beau diminuer, la distribution du courrier postal à l'ensemble des citoyens sur le territoire ne relève pas moins du service postal universel et demeure, de facto, au centre de notre attention. En effet, chaque expéditeur s'attend à ce que sa correspondance parvienne en temps et heure à son adresse de destination ; et pour les destinataires, la réception rapide et correcte de leur courrier est essentielle, même dans un marché de volume de courrier en net recul.

APPEL AUX AUTORITÉS

LE SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL RECOMMANDE À BPOST ET AUX AUTORITÉS COMPÉTENTES D'ÉTUDIER LA PERTINENCE DU SUIVI ÉLECTRONIQUE DU COURRIER PRIOR DANS UN MARCHÉ DU COURRIER POSTAL CARACTÉRISÉ PAR UN VOLUME EN CONSTANTE BAISSÉ ET DES COÛTS SANS CESSÉ PLUS ÉLEVÉS.

Le volume de courrier a, en effet, tendance à diminuer, mais si l'utilisateur postal choisit d'affranchir son courrier avec un timbre Prior, c'est que celui-ci revêt une importance non négligeable pour son expéditeur et/ou son destinataire. L'opportunité offerte d'un traçage du courrier Prior ne permettrait-elle pas à cet égard d'enrayer la baisse constante du volume de distribution du courrier postal ? Cette option semble, par ailleurs, avoir été adoptée ou être en cours d'étude dans plusieurs autres pays européens.

BAISSE DU NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AU COURRIER POSTAL TRAITÉES PAR LE SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL :





1.639 PLAINTES RELATIVES AU COURRIER POSTAL

	LETTRES	ENVOIS RECOMMANDÉS	PÉRIODIQUES	PRESSE QUOTIDIENNE	AUTRES	TOTAL
DISPARITION	218	225	41	19		503
ERREUR DANS LA DISTRIBUTION	287	131	15	9	1	443
DEMANDE DE DÉDOMMAGEMENT	47	68	5	1	39	160
RETARD	86	35	15	5	4	145
DÉVIATION DE COURRIER/ CHANGEMENT D'ADRESSE	92	8	1			101
DISTRIBUTION INTERROMPUE		1	16	17	60	94
RENOI À L'EXPÉDITEUR	35	22	2			59
AVARIE	21	1		2	10	34
AUTRES	11	52	4	1	32	100
TOTAL	797	543	99	54	146	1.639

LES ENVOIS RECOMMANDÉS

Nous n'insisterons jamais assez sur l'importance que peut revêtir l'envoi recommandé : il s'agit d'un produit bien spécifique qui est utilisé pour l'envoi de documents revêtant une grande importance. L'expéditeur a une preuve de l'envoi de sa correspondance et de la distribution à son destinataire approprié (ou son représentant autorisé) par le biais d'un contrôle d'identité ainsi que de la signature de l'ayant-droit. Dans certaines situations, il s'agit même d'une obligation juridique ou administrative qui impose d'envoyer un document par voie recommandée. Un traitement correct est ainsi primordial car les dommages en cas de non-réception d'un document peuvent être très sérieux.

La responsabilité de bpost en cas d'erreur dans le traitement des envois recommandés nationaux ou en régime national est limitée aux frais de port réglés par l'expéditeur (taxe de recommandation non comprise) en cas de retard ou à une indemnité forfaitaire de 39 € en cas de perte, de vol ou de détérioration. La limitation de la responsabilité repose sur une base légale¹⁴ ; le montant de l'indemnisation est déterminé par bpost. **Cette limitation de la responsabilité en cas de retard, de perte, de vol ou d'endommagement d'un envoi enregistré constitue souvent une source de frustration dans les dossiers de médiation.**

En cas de perte, le destinataire peut invoquer la responsabilité extracontractuelle, correspondant

à une indemnisation maximale à hauteur de 50 fois les frais d'expédition et d'enregistrement payés¹⁵. Cette compensation est toutefois peu connue, même au sein du service à la clientèle de bpost.

La crise sanitaire a eu un impact sur le traitement des envois recommandés. L'arrêté royal¹⁶ qui stipule que le facteur signe lui-même les envois recommandés (à la place du destinataire) après vérification de l'identité du destinataire était toujours d'application en 2021.

Cependant, le Service de Médiation pour le Secteur Postal a réceptionné des plaintes dans lesquelles le facteur a considéré que cette règle lui permettait de signer lui-même et de déposer ensuite l'envoi concerné dans la boîte aux lettres. Les destinataires, pour la plupart, ne contestent pas la réception de l'envoi mais déplorent le non-respect des règles. D'autres contestent la réception de l'envoi et le litige aboutit alors à une situation dans laquelle le service doit faire face à des déclarations contradictoires des parties en présence, une situation pour autant très fâcheuse pour un envoi recommandé qui est précisément choisi pour éviter ce cas de figure.

Dans son rapport annuel de 2020, le Service de Médiation pour le Secteur Postal a formulé la recommandation suivante à l'intention de bpost : *"respecter avec rigueur la procédure prévue lors de la remise d'un envoi recommandé tout en s'assurant de pouvoir apporter la preuve de la vérification de l'identité du destinataire."*

bpost nous a informés que les règles relatives à la distribution du courrier ont été rappelées à tous les facteurs : sonner à la porte du destinataire lors de la distribution d'un envoi recommandé, vérifier l'identité du destinataire ou de son mandataire et signer (tout en respectant les règles adoptées dans le contexte de la crise sanitaire). bpost a également mis l'accent sur la distribution du courrier recommandé à valeur déclarée.

UN TIERS DES PLAINTES RELATIVES AU COURRIER POSTAL CONCERNENT DES ENVOIS RECOMMANDÉS.

SITUATION CONCRÈTE

Un usager postal a démarré une enquête auprès de bpost car il n'avait pas reçu les envois recommandés que les services administratifs de sa commune lui avaient envoyés. Résultat : des intérêts de retard et des frais d'huissier se sont ajoutés au montant de la facture initiale due.

Résultat de la médiation : compte tenu de l'absence de preuve formelle de livraison correcte de l'envoi, bpost a remboursé le montant des intérêts de retards et des frais d'huissier au destinataire (35,96€).



LE COURRIER POSTAL PERDU ET RETARDÉ

En 2021, 503 plaintes concernaient la perte de courrier postal.

Il n'est pas facile d'enquêter sur l'envoi d'un courrier ordinaire, car celui-ci n'est pourvu d'aucune traçabilité. Le Service de Médiation pour le Secteur Postal sollicite, dans le cadre de tels dossiers, le plus de détails possibles relatifs au litige : la date d'envoi d'un courrier, la date à laquelle aucun courrier n'a été reçu, les détails relatifs à l'adresse d'expédition et de destination, ... De cette manière, il nous arrive de cerner l'origine du problème : un expéditeur qui utilise une adresse incorrecte, un facteur (remplaçant) qui se trompe de numéro de maison, une boîte aux lettres dans un immeuble à appartements dont le contenu s'avère être accessible à des tiers, etc.

Le secteur a également ressenti les conséquences des différentes vagues de pandémie dans le contexte de la crise sanitaire en 2021. Les usagers postaux, ainsi que notre service, comprennent l'impact considérable que ce contexte peut avoir sur le personnel de l'opérateur postal. Une absence d'une partie du personnel pour cause de maladie ou de placement en quarantaine peut avoir pour conséquence que tout le courrier n'est pas trié et distribué à temps. Le Service de Médiation pour le Secteur Postal a, par ailleurs, également réceptionné des plaintes relatives aux retards enregistrés dans le traitement du courrier pendant la période de fin d'année fort chargée. Les cartes de vœux de Noël et de Nouvel An qui

ont mis du temps à parvenir à destination ou les courriers qui ont mis des semaines, voire des mois, à être renvoyés à l'expéditeur (parfois à tort). Le Service de Médiation pour le Secteur Postal estime que, même en période de forte affluence, les délais de distribution fixés dans le contrat de gestion doivent être respectés.

LA DISTRIBUTION DU COURRIER

638 plaintes concernaient la distribution du courrier. Il s'agit d'erreurs de distribution, d'interruption de la distribution ou de problèmes de transfert du courrier postal faisant suite à un déménagement.

Peu de gens se plaignent lorsqu'il s'agit de cas isolés : une lettre, un journal ou un magazine est mal distribué. Les plaintes que nous recevons concernent davantage des soucis de distribution récurrents. En d'autres mots, il s'agit d'usagers postaux victimes des semaines voire des mois durant de soucis de distribution du courrier qui, malgré des demandes répétées au service à la clientèle de bpost de bien vouloir régler les problèmes, ne constatent aucune amélioration à leur situation.

Dans son précédent rapport annuel, le Service de Médiation pour le Secteur Postal a conseillé à bpost de « procéder à une enquête approfondie lorsque des soucis de distribution du courrier récurrents et structurels surviennent, suivie de mesures appropriées durant une période jugée nécessaire afin de rétablir la qualité du service

offert. » bpost nous a informés de la mise en place d'un groupe de travail chargé d'apporter une solution durable d'une part, et d'autre part (surtout) de comprendre pourquoi les mesures prises en amont n'ont pas abouti à une solution durable. Ce groupe de travail devrait, dès lors, aider à l'optimisation des processus internes visant à éradiquer les erreurs de distribution.

Le Service de Médiation pour le Secteur Postal assurera le suivi de l'action susmentionnée et annoncée par bpost et évaluera, à cet égard, les futures plaintes relatives aux problèmes de distribution récurrents.

Le Service de Médiation pour le Secteur Postal appelle les citoyens à s'assurer que leur boîte aux lettres soit facilement visible et accessible, pourvue de numéros de maison et de boîte réglementaires, et veiller à ce que les expéditeurs utilisent une adresse complète et correcte. Dans les centres de tri de bpost, le courrier est trié automatiquement en fonction de l'adresse. Le facteur distribue également une lettre en fonction de la rue, de la maison et du numéro de boîte. Un libellé d'adressage correct est donc une condition préalable à une distribution correcte. Un facteur expérimenté, qui connaît bien sa tournée et les habitants qui la composent, peut corriger les (légères) erreurs de libellé. C'est nettement plus compliqué lorsqu'il s'agit d'un remplaçant, d'un facteur en formation ou d'un étudiant.

RECOMMANDATION

LE SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL RECOMMANDE À BPOST DE PROCÉDER À UNE ENQUÊTE APPROFONDIE LORSQUE DES SOUCIS DE DISTRIBUTION DU COURRIER RÉCURRENTS SURVIENNENT, SUIVIE DE MESURES APPROPRIÉES.





SITUATION CONCRÈTE

Monsieur V. s'adresse au Service de Médiation pour le Secteur Postal car depuis quelques mois, il ne reçoit plus tous ses périodiques et quotidiens et, en outre, reçoit le courrier de ses voisins dans sa boîte aux lettres. Il précise qu'il n'a rien à reprocher à son facteur habituel mais ajoute que chaque fois que celui-ci est absent, la distribution du courrier laisse à désirer. Il a déjà introduit 3 fois une plainte auprès du service à la clientèle mais il ne constate guère d'amélioration.

Résultat de la médiation : bpost nous répond que, dans le village concerné, il y a deux rues dont les noms sont très similaires et qui sont situées, par ailleurs, sur la même tournée. Une erreur est vite commise surtout lorsque ce sont les remplaçants qui sont en charge de la tournée. Des mesures ont été prises afin de veiller à une distribution correcte du courrier aux deux adresses en question : les facteurs concernés ont été rappelés à l'ordre et un pense-bête a été accroché en regard des deux adresses litigieuses dans l'espace de travail du facteur.

LA RELATION ENTRE L'USAGER POSTAL ET L'ENTREPRISE : ANALYSE ET RECOMMANDATIONS

Une demande de médiation soumise au Service de Médiation pour le Secteur Postal comporte souvent deux volets : d'une part une plainte relative à l'envoi lui-même, et d'autre part une plainte relative au **mécontentement vis-à-vis des contacts avec l'opérateur postal concerné par le litige**. En 2021, ce sont **1.913 plaintes de cette nature qui ont été traitées par notre service**.

Il n'est, à priori, pas surprenant de voir un nombre aussi élevé de plaintes à ce sujet étant donné qu'un dossier est introduit auprès du Service de Médiation pour le Secteur Postal lorsque le plaignant n'a pas reçu de réponse de l'opérateur postal ou n'est pas satisfait de la solution proposée par l'entreprise. Il convient de préciser à cet égard que notre service n'enregistre de plainte à ce sujet que si l'utilisateur postal le mentionne explicitement lors de l'introduction de son dossier. Ceci signifie également **que l'investissement dans un service à la clientèle performant entraînera nécessairement une baisse du nombre de plaintes en seconde ligne**. En outre, ce faisant, l'entreprise investira tout naturellement dans

le maintien et/ou le rétablissement de la confiance du client.

Une bonne nouvelle néanmoins pour bpost réside dans le fait que le nombre de plaintes relatives au manque d'accessibilité du service à la clientèle a diminué de moitié. L'opérateur avait annoncé au début de 2021 qu'il avait apporté des améliorations à la procédure de dépôt d'une plainte en ligne par le biais de son site internet. Ces actions semblent avoir porté leurs fruits.



LE TOP 3 DES FRUSTRATIONS DE L'USAGER POSTAL SE DÉCLINE DE LA MANIÈRE SUIVANTE

1

650 PLAINTES

LE SERVICE À LA CLIENTÈLE N'APPORTE AUCUNE SOLUTION

2

LES PLAINTES ADRESSÉES AU SERVICE À LA CLIENTÈLE

194 PLAINTES

OU À L'AGENCE EN DOUANE

113 PLAINTES

RESENT SANS RÉPONSE ET CE, MALGRÉ UNE PROMESSE DE RAPPEL

3

280 PLAINTES

LE DESTINATAIRE EST SYSTÉMATIQUEMENT RENVOYÉ VERS L'EXPÉDITEUR DE SON ENVOI POUR LE RÉGLEMENT DE SON PROBLÈME SANS POSSIBILITÉ D'OUVERTURE D'UNE ENQUÊTE AUPRÈS DE L'OPÉRATEUR POSTAL



LES DROITS DU DESTINATAIRE

Le Service de Médiation pour le Secteur Postal souligne que, conformément au droit postal international et national¹⁷, tout utilisateur (expéditeur et destinataire) de services postaux a le droit d'ouvrir une enquête auprès de l'opérateur postal concerné par son litige. Une compensation réglementaire de l'opérateur postal devrait pallier les dispositifs de responsabilité contractuelle lorsque ceux-ci ne peuvent s'appliquer.¹⁸

Le Service de Médiation pour le Secteur Postal a réceptionné 280 plaintes recevables relatives au renvoi du destinataire vers son expéditeur sans enquête préalable, ce qui représente 15% de toutes les plaintes relatives à la relation entre l'utilisateur postal et l'entreprise.

Le destinataire qui introduit une plainte relative à la disparition ou la détérioration d'un colis recevra une réponse automatisée l'enjoignant à s'adresser à l'expéditeur afin de régler sa plainte. Aucune recherche du colis n'est dès lors prévue dans le réseau de l'opérateur postal en première instance.

Ce qui peut mener à des situations absurdes dans le cadre d'achats en ligne. Un destinataire doit donc prendre contact avec son expéditeur à l'étranger alors que l'outil de suivi numérique indique que le colis est coincé dans un centre de tri en Belgique ou qu'il est parvenu endommagé chez le destinataire.

Il est vrai que c'est à l'entreprise de commerce en ligne qu'il revient de dédommager son client en vertu des dispositions légales relevant du droit de la consommation si un problème devait survenir lors de l'envoi du colis. Par ailleurs, le dédommagement offert par le vendeur (expéditeur) sera souvent plus avantageux qu'un éventuel dédommagement postal mais cela ne veut pas pour autant dire qu'une enquête ne peut pas avoir lieu à la demande du destinataire. Néanmoins, les enquêtes du Service de Médiation pour le Secteur Postal ont démontré qu'il y a une série de **situations dans lesquelles la décision du renvoi à l'expéditeur afin de régler le problème ne convient pas et pour lesquelles l'entreprise postale doit endosser une responsabilité** :

- Une erreur a été commise par l'entreprise postale lors de la distribution de l'envoi : le colis a, par exemple, été distribué à une adresse erronée ;
- Un colis se retrouve "coincé" dans le réseau postal et doit être remis en circulation ;
- Le facteur n'a pas sonné lors de la livraison d'un colis ;
- L'outil de suivi numérique indique que le colis a été distribué mais le destinataire affirme n'avoir rien reçu. Dans ce type de situation, le renvoi vers l'expéditeur n'a pas de sens puisque ce dernier se basera sur l'information contenue dans l'outil de suivi numérique afin de déterminer s'il indemnise ou non le client.

L'envoi de colis ne se fait, par ailleurs, pas uniquement dans le cadre d'une transaction de commerce électronique. Il peut tout aussi bien s'agir d'un autre type d'envoi, pour lequel le droit de la consommation ne s'applique pas, par exemple B2B (entre entreprises) ou C2C (entre particuliers).

Le Service de Médiation pour le Secteur Postal insiste depuis plusieurs années sur les droits du destinataire à l'ouverture d'une enquête auprès des entreprises postales, comme le stipulent à cet égard les législations belge et européenne¹⁹. Nous maintenons notre position à ce sujet et répétons cette recommandation en 2021.

RECOMMANDATION

LE SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL RECOMMANDE AU SECTEUR POSTAL DE GARANTIR LES DROITS DU DESTINATAIRE EN OUVRANT UNE ENQUÊTE À SA DEMANDE, EN L'INFORMANT CORRECTEMENT ET, DANS CERTAINS CAS QUI LE JUSTIFIENT, EN LUI VERSANT UN DÉDOMMAGEMENT FINANCIER POUR LE PRÉJUDICE SUBI.



SITUATION CONCRÈTE

"Cela fait depuis plus d'une semaine que j'attends mon colis. Sa livraison n'arrête pas d'être retardée par l'opérateur postal en charge de sa distribution et en fin de compte, le colis est à présent introuvable ! Le service à la clientèle me donne très peu d'informations et ne veut pas ouvrir d'enquête (il me renvoie vers le vendeur de mon colis). Je suis le client et j'ai payé très cher pour la livraison de ma marchandise. Et étant donné que je reçois très peu d'aide de la part de l'opérateur, je demande au Médiateur d'intervenir."

Résultat de la médiation : L'opérateur postal démarre une enquête à la demande de notre service. La perte du colis concerné est confirmée et l'opérateur postal (d'expédition) prend alors contact avec l'expéditeur du colis pour indemniser ce dernier conformément aux clauses contractuelles. Notre service conseille au destinataire de contacter l'expéditeur avec cette information. Le plaignant nous a ensuite confirmé avoir été remboursé par son expéditeur de la valeur du contenu du colis litigieux.





LA COMMUNICATION RELATIVE AUX FRAIS DE DOUANE

L'année 2021 a été marquée par un grand nombre de demandes de médiation relatives aux frais de douane liés aux envois importés dans l'Union Européenne. Nous avons déjà abordé de manière détaillée les plaintes les plus courantes dans notre chapitre consacré aux colis. La communication des opérateurs postaux relative aux frais de douane a également été une source d'irritation, dans 169 litiges. La plainte la plus fréquente concerne **l'absence de réaction de l'agence en douane de l'opérateur postal concerné aux questions répétées du destinataire (113 plaintes).**



RECOMMANDATIONS AU SECTEUR POSTAL ET AUX AUTORITÉS COMPÉTENTES : LES FRUSTRATIONS RÉCURRENTES DES EXPÉDITEURS D'ENVOIS POSTAUX

Le Service de Médiation pour le Secteur Postal ne se contente pas d'agir comme médiateur dans des cas individuels. En tant qu'instance de recours, nous sommes idéalement placés pour identifier les problèmes structurels que rencontrent les usagers postaux. Les litiges sont souvent le résultat d'informations inadéquates ou incomplètes fournies à l'utilisateur postal ou de lacunes dans la réglementation.

Faisant suite à un certain nombre de remarques récurrentes dans les plaintes que nous ont adressées les expéditeurs au fil des années, le Service de Médiation pour le Secteur Postal a adressé une série d'interrogations à la Commission des clauses abusives. Il s'agit d'un organe consultatif indépendant qui est composé d'experts en droit de la consommation et qui formule des recommandations non contraignantes sur la base de ses propres

recherches et expériences. En 2021, la Commission a transmis au Service de Médiation pour le Secteur Postal une réponse détaillée à ses questions²⁰. Sur cette base, nous avons consulté le secteur, notamment bpost, afin de répondre de manière plus efficace aux plaintes des clients.

Le Service de Médiation pour le Secteur Postal vise ici à fournir un meilleur service à l'expéditeur particulier non professionnel, qui n'est pas toujours correctement informé des règlements et des conditions générales qui lui sont applicables. En 2020 et 2021, cette recommandation s'applique aussi explicitement aux indépendants et aux petites entreprises qui ont dû recourir à la vente en ligne à très court terme et ont, pour ce faire, fait appel au secteur postal afin de livrer leurs produits à leurs clients. Les plaintes nous ont montré que l'enchevêtrement des conditions générales et des limitations des responsabilités alimente la méconnaissance, voire l'ignorance, de ces règles.

L'INFORMATION PRÉCONTRACTUELLE

18% des demandes de médiation traitées par le Service de Médiation pour le Secteur Postal nous parviennent par le biais des expéditeurs. Nombre de ces personnes sont, en tant que particuliers, petites entreprises ou indépendants, des usagers postaux occasionnels qui ne sont pas toujours bien informés des différentes options d'envoi proposées par un opérateur postal. D'une part, il

incombe en partie au client d'être bien informé sur les différents produits, mais d'autre part, de nombreux expéditeurs signalent qu'on ne leur a pas proposé au guichet l'option d'expédition la mieux adaptée à leur produit d'envoi. **En particulier, l'information selon laquelle les produits d'expédition de base ne sont pas assurés de la valeur (totale) du contenu en cas de perte ou de dommage, est généralement passée sous silence.** De nombreux expéditeurs sont donc surpris d'apprendre qu'ils ne sont indemnisés que de manière limitée lorsque l'envoi est perdu ou endommagé dans le circuit postal. **La Commission des clauses abusives a indiqué ici que les conditions générales ne peuvent s'appliquer que s'il est clairement établi que le client a eu l'occasion de prendre connaissance de ces conditions et les a acceptées.** Ce dernier point n'est pas toujours facile à établir. Le client n'est pas obligé de lire l'intégralité des conditions générales, cependant il doit avoir eu clairement l'occasion de le faire. D'une manière ou d'une autre, le client doit également indiquer son consentement à ces conditions. La Commission des clauses abusives précise que la simple mise à disposition des conditions générales sur le site internet et dans les points de vente ne suffit pas en soi à répondre à l'obligation légale d'information précontractuelle. **Les clients doivent, dès lors, être informés de manière plus proactive.**

bpost a déjà confirmé qu'elle affichera beaucoup plus clairement la différence entre tous les produits bénéficiant d'une assurance sur le contenu et ceux qui ne le sont pas dans ses

bureaux de poste. Nous demandons à bpost de faire de même dans ses points de retrait franchisés. Entretemps, l'option d'assurance d'un produit spécifique a également été adaptée distinctement sur le site de bpost.



SITUATION CONCRÈTE

"J'ai renvoyé un colis en date du 11 janvier ... L'opérateur postal a perdu mon colis. Ils ne me remboursent que 6,9€ pour ma perte. J'ai appelé le service à la clientèle qui m'a confirmé que j'aurais dû souscrire à une assurance pour mon envoi. Je n'envoie que très rarement des colis et je l'ai donc fait en confiance auprès du point-poste en me disant que tout était en ordre. C'est quand même l'employé du point de dépôt qui doit s'assurer d'informer les clients correctement, non ? Je suis aussi franchement déçu par l'opérateur postal en qui j'avais placé ma confiance. "

Résultat de la médiation : L'enquête n'a pas permis de déterminer s'il y avait eu un manquement relatif au devoir d'information précontractuelle. L'utilisateur postal a été informé qu'il avait obtenu l'indemnisation postale réglementaire pour le produit d'envoi qu'il avait choisi. Le Service de Médiation pour le Secteur Postal a, par ailleurs, précisé au consommateur qu'il avait le droit de demander un produit de remplacement ou, le cas échéant, un remboursement du commerçant en ligne, conformément au droit à la consommation, étant donné que l'utilisateur postal avait scrupuleusement suivi les procédures que son expéditeur lui avait transmises et qu'en outre il pouvait prouver qu'il avait effectué l'envoi de son colis à l'aide du ticket de caisse.



LIMITATION DE LA RESPONSABILITÉ CONTRACTUELLE

Une deuxième surprise pour de nombreux utilisateurs est le mode de calcul du dédommagement prévu. Le montant du dédommagement prévu sera calculé différemment selon que l'envoi est considéré comme un envoi commercial ou un envoi relevant du service universel postal. Celui-ci dépendra soit de réglementations nationales ou internationales. Les colis internationaux de base en sont un parfait exemple : l'indemnisation est calculée sur la base d'une monnaie de virement qui est en partie fixée sur une somme forfaitaire et en partie basée sur le poids de l'envoi et le montant des frais d'expédition. Ces calculs sont souvent techniques et compliqués. Pour les envois ordinaires internationaux perdus, le règlement de l'UPU ne prévoit même pas d'enquête ou d'indemnisation, excluant la responsabilité de l'opérateur postal national désigné.

Certaines compensations nationales n'ont pas de base légale, comme les envois recommandés et les colis qui relèvent du service universel postal. bpost peut, effet, déterminer elle-même le montant d'indemnisation en cas de perte, d'endommagement, de retard ou de vol de ces envois. Pour les colis de base, l'indemnisation correspondra, en règle générale, aux frais d'expédition. Pour les envois recommandés, bpost a fixé l'indemnité à un montant forfaitaire de 39€.

La Commission des clauses abusives a signalé que cette pratique pourrait poser problème, car elle pourrait violer la liste des clauses abusives du livre VI du Code économique, notamment la disposition selon laquelle une entreprise ne peut se décharger de sa responsabilité en cas de négligence grave ou de faute intentionnelle. La Commission des clauses abusives, d'une part, a souligné que l'intention du législateur était de limiter dans une certaine mesure la responsabilité du prestataire du service universel, mais, d'autre part, a écrit ce qui suit à ce sujet : *"Etant donné que les conditions générales ne prévoient également qu'une indemnisation avec un maximum correspondant au montant de l'affranchissement acquitté pour le(s) Envoi(s), et ce en cas de retard, de perte, de vol ou de détérioration de l'Envoi, il ne peut être ignoré que cela constitue à peine une indemnité pour l'obligation de résultat de livrer l'Envoi à sa destination dans le délai indiqué."*

APPEL AUX AUTORITÉS

LE SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL RECOMMANDE AUX AUTORITÉS COMPÉTENTES D'ÉTABLIR UNE BASE LÉGALE PERMETTANT DE DÉTERMINER LE MONTANT DE LA COMPENSATION EN CAS DE RETARD, DE PERTE, DE VOL ET DE DÉTÉRIORATION D'UN ENVOI

RECOMMANDÉ NATIONAL ET/OU D'UN COLIS NATIONAL RELEVANT DU SERVICE UNIVERSEL POSTAL.

DÉNOMINATIONS TROMPEUSES DES PRODUITS D'ENVOI DE COLIS

En dépit des attentes qu'elles suscitent, certaines dénominations commerciales s'avèrent souvent trompeuses. Avec l'option de livraison "bpack 24h", les expéditeurs s'attendent à ce que l'envoi soit effectivement livré dans les 24 heures. Ce délai d'envoi n'est toutefois pas garanti et entraîne souvent un manque de compréhension de la part des clients qui se demandent pourquoi bpost a opté pour cette dénomination. En outre, si un envoi de ce type est retardé, l'expéditeur n'aura droit à aucune compensation. Une frustration similaire est causée par le nom "bpack Express", qui est censé offrir un mode d'expédition plus rapide que les autres options d'envoi disponibles. Ici aussi, la Commission des clauses abusives a adopté une position critique. bpost a informé le Service de Médiation pour le Secteur Postal qu'elle allait réexaminer l'appellation des produits d'expédition et communiquer plus clairement les attentes. Nous demandons à bpost que les désignations de ses modes d'expédition soient sans ambiguïté et que les retards de ces envois soient compensés en tout ou en partie.

Entre-temps, bpost a renoncé à la dénomination "bpack 24h". La dénomination "bpack Express" est, quant à elle, en cours de révision.





SITUATION CONCRÈTE

“ Le 9 décembre, je me suis rendu à mon bureau de poste et ai envoyé deux colis. Mais, le 29 décembre, je me suis rendu compte que le premier colis n’était toujours pas parvenu à destination. J’appelle le service à la clientèle et reçoit le numéro de dossier 1-xxxxxxxxxx. Le 18 janvier, comme je n’avais pas de nouvelles de mon dossier, je rappelle l’opérateur postal et demande une indemnisation pour mon colis perdu. Mon numéro de dossier est le 1-xxxxxxxxxx. J’ai transmis toutes les pièces nécessaires et là, on me signale que je n’ai droit qu’à une indemnisation de 92€ alors que ma perte (frais de port + valeur du contenu de mon colis) s’élevait à 247€. J’ai rappelé l’opérateur postal et on m’a confirmé que l’indemnisation était règlementaire et que seuls les frais d’envoi étaient remboursés. Je me disais que ce n’était pas normal et ai alors attendu pour voir le montant qui allait être versé sur mon compte bancaire. J’ai effectivement reçu 92€ sur mon compte en banque début février. J’aimerais tout de même savoir sur quelle base ce montant d’indemnisation a été calculé. Donc, si je comprends bien, quand on envoie un colis, seul une partie de la valeur du contenu est assurée ? Et en fin de compte, je ne sais pas ce qui s’est passé. A-t-il été volé ? A-t-il été perdu ? Vous retrouverez tous les documents pertinents en pièce jointe”

Résultat de la médiation : L’enquête n’a pas permis de retrouver le colis et sa perte a été confirmée par l’opérateur postal. Le remboursement à hauteur de 92€ correspond effectivement à l’indemnisation prévue par l’UPU lors de la perte d’un colis international. L’expéditeur en a été informé et nous a confirmé avoir accepté l’indemnisation.



LE SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL

Le Service de Médiation pour le Secteur Postal est un organe fédéral et indépendant, créé par la loi du 21 mars 1991²¹, et compétent, depuis février 2007²², pour toutes les entreprises du secteur postal actives sur le territoire belge.

En sa qualité d'instance de recours, le Service de Médiation pour le Secteur Postal doit examiner toutes les plaintes des utilisateurs ayant trait²³:

- Aux activités de bpost, à l'exception de :
 1. Plaintes qui relèvent de la compétence d'une autre commission sectorielle indépendante des litiges ou d'un autre médiateur indépendant ;
 2. Plaintes concernant des produits et services offerts par bpost en sous-traitance de tiers.
- Aux activités postales des entreprises visées au §1er, 2° et 3°, du présent article.

Chacun peut adresser une demande de médiation auprès de notre service : un particulier, une entreprise, une association, une organisation, ... qu'il soit expéditeur ou destinataire et pour autant que le litige concerne une entreprise qui est active dans le secteur postal en Belgique et qu'une plainte ait été introduite, au préalable, auprès de l'entreprise concernée selon la procédure interne de cette dernière.

Le Service de Médiation pour le Secteur Postal ne possède pas de personnalité juridique mais est rattaché administrativement à l'Institut belge des services postaux et des télécommunications avec lequel une convention a été conclue qui garantit non seulement le bon fonctionnement mais aussi l'indépendance du service. **Le Service de Médiation pour le Secteur Postal dispose d'un cadre de personnel de 14 gestionnaires de dossiers et de 2 Médiateurs.**

Le Service de Médiation pour le Secteur Postal est financé par le secteur postal. Ce financement s'opère selon une formule fixée par la loi, où l'on tient compte du nombre de plaintes à l'égard d'une entreprise pour définir sa redevance. Seules sont concernées les entreprises qui ont fait l'objet de plus de 12 plaintes annuelles recevables auprès de notre service et réalisant un chiffre d'affaires de plus de 500.000€.

En ce qui concerne le budget du Service de Médiation, la loi du 21 mars 1991 prévoit en son article 45ter, §8 que :

"Les Médiateurs soumettent, chaque année, le projet de budget du service de médiation pour le secteur postal à l'avis du comité consultatif pour les services postaux. Le budget du Service de Médiation pour le secteur postal figure distinctement au budget de l'IBPT."

Les procédures, les obligations et les contrôles qui valent pour les administrations publiques sont intégralement d'application pour le Service de Médiation pour le Secteur Postal.





ÉVOLUTION DU BUDGET

	2021	2020	2019
BUDGET TOTAL	€2.599.490	€2.331.900	€2.258.876
PERSONNEL	€2.063.690	€1.796.100	€1.729.476
FRAIS DE FONCTIONNEMENT	€445.800	€402.800	€394.400
INVESTISSEMENTS	€90.000	€115.000	€135.000

ÉVOLUTION DES DÉPENSES

	2021	2020	2019
BUDGET TOTAL	€2.065.656	€1.967.438	€1.867.988
PERSONNEL	€1.879.832	€1.776.960	€1.700.879
FRAIS DE FONCTIONNEMENT	€169.169	€150.074	€158.865
INVESTISSEMENTS	€16.655	€40.404	€8.244



LEXIQUE

B2B : « business to business ». Décrit les activités d'échanges commerciaux entre les entreprises.

C2C : « consumer to consumer ». Désigne l'ensemble des échanges de biens et services entre plusieurs consommateurs sans passer par un intermédiaire.

Colis : paquet répondant aux caractéristiques d'un envoi postal tel que défini par l'article 2, 7° de la loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux.

Contrat de Gestion / Accord de Gestion : convention conclue entre l'État Belge et bpost et relative aux critères de qualité du service postal universel et des services d'intérêt économique général et publié dans un arrêté royal.

Envoi postal : « un envoi portant une adresse sous la forme définitive dans laquelle il doit être acheminé par le prestataire de services postaux et dont le poids n'excède pas 31,5 kg » (article 2, 7° de la loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux).

Envoi recommandé : « un service garantissant forfaitairement contre les risques de perte, vol ou détérioration et fournissant à l'expéditeur, le cas échéant à sa demande, une preuve de la date du dépôt de l'envoi postal ou de sa remise au destinataire » (article 2, 9° de la loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux).

Formalités douanières : l'activité des services de douane ou de l'agence en douane de l'entreprise postale qui consiste à identifier l'origine et la valeur du contenu du colis afin de déterminer la valeur de l'impôt douanier et les éventuels coûts additionnels.

Frais de douane : l'impôt douanier calculé majoré des frais administratifs et de la TVA.

Opérateur postal : « toute entreprise qui fournit un ou plusieurs services postaux » (article 2, 2° de la loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux).

Outil de suivi numérique du colis (Track & Trace) : outil en ligne permettant au prestataire de services postaux d'autoriser ses clients à suivre l'acheminement de ses envois à l'aide d'un code-barres.

Services postaux : « services qui consistent en la levée, le tri, l'acheminement et la distribution des envois postaux, exceptée la prestation de services postaux par la personne physique ou morale qui est à l'origine de l'envoi du courrier » (article 2, 1° de la Loi du 26 janvier 2018).

Service Postal Universel : l'ensemble des services postaux tel que défini dans la Loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux :

« Art. 15. § 1er. Le service postal universel comprend les prestations suivantes :

1° la levée, le tri, le transport et la distribution des envois postaux jusqu'à 2 kg ;

2° la levée, le tri, le transport et la distribution des colis postaux prestés au tarif unitaire jusqu'à 10 kg ;

3° la distribution des colis postaux prestée au tarif unitaire reçus d'autres Etats membres et pesant jusqu'à 20 kg ;

4° les services relatifs aux envois recommandés et aux envois à valeur déclarée.

Le service postal universel comprend aussi bien les services nationaux que les services transfrontières. »

UPU : Universal Postal Union (Union Postale Universelle) : est une institution spécialisée de l'ONU qui établit des normes devant servir de réglementation internationale relative, notamment, aux responsabilités qui incombent aux opérateurs postaux.



NOTES

- 1** Article 43ter, §3, 7°, a) de la Loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques
- 2** Article 43ter §4 de la Loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, en référence à la norme CEN 14012
- 3** Les colis du secteur postal, d'un poids maximal de 31,5 kg, et les réglementations y afférentes sont définis dans la loi du 26 janvier 2018, article 2, 2°. Ces colis ont un poids maximal de 31,5kg
- 4** Article 4.9 du Règlement N° 2312/92 du Conseil modifié à plusieurs reprises depuis son entrée en vigueur «dette douanière : l'obligation pour une personne de payer les droits à l'importation (dette douanière à l'importation) ou les droits à l'exportation (dette douanière à l'exportation) qui s'appliquent à des marchandises déterminées selon les dispositions communautaires en vigueur »
- 5** <https://op.europa.eu/fr/publication-detail/-/publication/a129b205-6b4d-11eb-aeb5-01aa75ed71a1>
- 6** Règlement (CE) n° 1186/2009 du Conseil du 16 novembre 2009 relatif à l'établissement du régime communautaire des franchises douanières, articles 25 à 27
- 7** Réponse du 9 février 2022 de l'Administration Générale des Douanes et Accises à une question posée par le Service de Médiation pour le Secteur Postal
- 8** Réponse du 9 février 2022 de l'Administration Générale des Douanes et Accises au Service de Médiation pour le Secteur Postal
- 9** Les envois non-traçables : ce terme est utilisé par le Service de Médiation pour le Secteur Postal pour identifier les envois dénués de suivi numérique partiellement ou intégralement lors de leur trajectoire dans le circuit postal
- 10** UPU : Articles 22 et 23 du Manuel de la Convention de l'UPU tel qu'amendé en juin 2019
- 11** Dans le jargon postal, il ne s'agit pas ici de colis mais de produits d'envoi non-traçables
- 12** Arrêté royal du 26 mars 2021 modifiant l'arrêté royal du 24 avril 2014 portant réglementation du service postal <http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/arrete/2021/03/26/2021041192/justel>
Cet arrêté royal qui permet un assouplissement des règles en vigueur dans le contexte du respect de la distanciation sociale dans le cadre de la crise sanitaire a fait l'objet d'une prolongation jusqu'au 30 juin 2021
- 13** L'observatoire postal de l'Institut Belge des Postes et des Télécommunications (IBPT) : <https://www.ibpt.be/operateurs/volume-de-courrier-par-habitant>
- 14** Article 2, 9° de la Loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux

- 15** Articles 5 et 6 de l'arrêté royal du 19 avril 2014 portant modification de l'arrêté royal du 11 janvier 2006 mettant en application le Titre IV (Réforme de la Régie des Postes) de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques
- 16** Arrêté royal du 26 mars 2021 modifiant l'arrêté royal du 24 avril 2014 portant réglementation du service postal
- 17** Article 19 de la Directive 93/67/CEE modifiée par la Directive 2008/6/CE transposée dans l'article 3, 2° de la Loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux: "Les États membres veillent à ce que des procédures transparentes, simples et peu coûteuses soient mises en place par tous les prestataires de services postaux pour le traitement des réclamations des utilisateurs de services postaux, notamment en cas de perte, de vol, de détérioration ou de non-respect des normes de qualité du service (y compris des procédures d'établissement des responsabilités dans les cas où plusieurs opérateurs sont impliqués), sans préjudice des dispositions internationales et nationales pertinentes relatives aux systèmes de dédommagement."
Article 2 de la Loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux:
"Pour l'application de la présente loi, l'on entend par :
15° "utilisateur" : toute personne physique ou morale bénéficiaire d'une prestation de service postal en tant qu'expéditeur ou destinataire"
- 18** Article 3, 2° de la Loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux
- 19** Articles 5 et 6 de l'arrêté royal du 19 avril 2014 portant modification de l'arrêté royal du 11 janvier 2006 mettant en application le Titre IV (Réforme de la Régie des Postes) de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques
- 20** <https://www.ccecrb.fgov.be/p/fr/887/conditions-generales-dans-le-secteur-postal>
- 21** Article 43ter, §1 de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques
- 22** Loi du 21 décembre 2006 portant des dispositions diverses en vue de la création du service de médiation pour le secteur postal et modifiant la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques
- 23** Article 43ter, §3 de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques

Chaque année, le Service de Médiation publie un rapport d'activités établi en application de l'article 46 de la Loi du 21 mars 1991.

Il est transmis au Ministre compétent pour le secteur postal, au Ministre qui a la protection des consommateurs dans ses attributions et aux Chambres législatives. Il est également envoyé à l'Institut belge des services postaux et des télécommunications et aux fournisseurs de services postaux actifs sur le marché belge.

Ce rapport est à la disposition du public via notre site internet www.smspo.be ou via les bibliothèques (notamment sous format électronique). Un exemplaire imprimé peut être envoyé gratuitement sur simple demande.

Éditeurs responsables :

Katelijne Exelmans, Ombudsvrouw/Médiatrice
Paul De Maeyer, Médiateur/Ombudsman

Layout:

Graphic Design Slangen
www.graphicdesignslangen.com