

## GROS PLAN SUR LES LITIGES RELATIFS À LA PROCÉDURE DE DÉDOUANEMENT

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, l'entrée en vigueur de la procédure de dédouanement pour 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 applicables au commerce en ligne à partir du 1er juillet 2021.**

## 1.276 PLAINTES

RELATIVES AUX FRAIS DE DOUANE ENTRE LE 1<sup>ER</sup> JUILLET 2021 ET LE 31 DÉCEMBRE 2021



## 282 PLAINTES

RELATIVES AUX FRAIS DE DOUANE ENTRE LE 1<sup>ER</sup> JANVIER 2021 ET LE 30 JUIN 2021



## 385 PLAINTES

RELATIVES AUX FRAIS DE DOUANE EN 2020

## SITUATION CONCRÈTE

### DÉCLARATION D'UN DESTINATAIRE EN BELGIQUE QUI DÉPLORE LA PROCÉDURE SUIVIE LORS DE LA RÉCEPTION DE COLIS EN PROVENANCE DE SA FILLE (QUI RÉSIDE AU JAPON) :

*“ Ma fille m'a encore envoyé un colis pour la Noël avec la mention de « cadeau » explicitement référencée sur le colis (voir photo en pièce jointe). Et même sur la photo (disponible sur le Track & Trace), on peut clairement distinguer cette mention. Mais à nouveau, on me demande de payer des frais de douane d'un montant de 33,12€ pour un colis d'une valeur de 38,61€. Et cette fois, nous avons demandé une révision des frais de douane. Je ne peux pas vous donner un chiffre précis du nombre de belges résidents d'un pays situé hors de l'Union Européenne mais je pense que cela doit tourner autour*

*de 80.000 familles. Je pense, dès lors, que ce n'est pas trop demander à l'opérateur postal de veiller à trouver une solution satisfaisante pour tous ces citoyens vivant hors de l'Union Européenne.”*

### 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 ET, LE CAS ÉCHÉANT, D'EFFECTUER LES AJUSTEMENTS APPROPRIÉS.

# 2021 EN UN COUP D'OEIL

**8.321** DEMANDES DE MÉDIATION

**4.810** DEMANDES DE MÉDIATION IRRECEVABLES

**3.511** DEMANDES DE MÉDIATION RECEVABLES

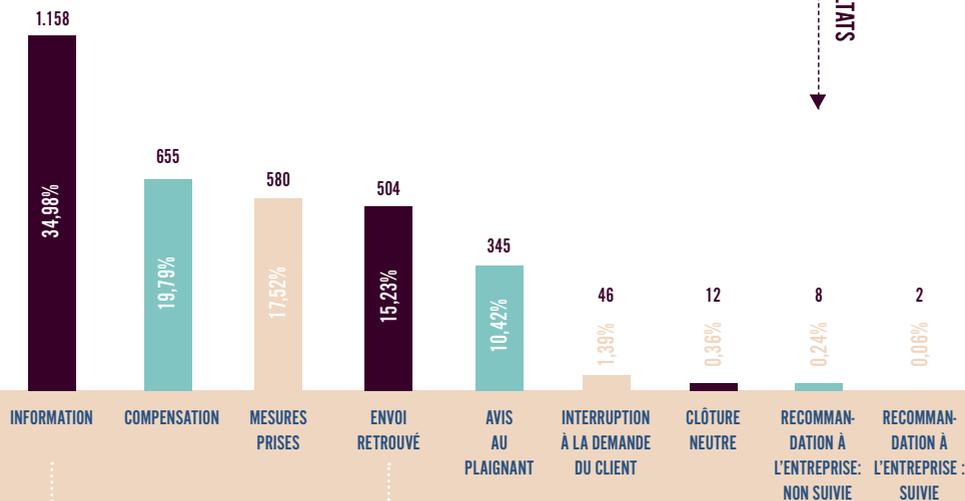
**+322** DOSSIERS REPORTÉS DE 2020 À 2021

**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

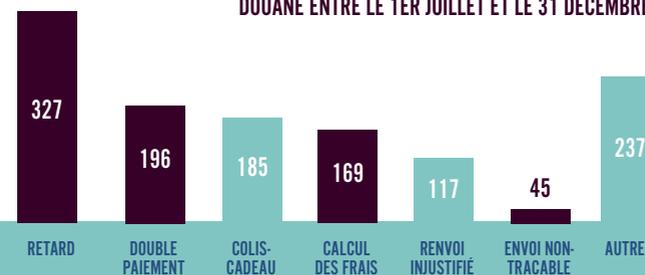
TOP 3

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

### LE SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL RECOMMANDE AU SECTEUR POSTAL :

- de soumettre le calcul des frais de douane d'un colis international de manière transparente pour l'utilisateur postal belge.
- 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.

### 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.
- de prévoir des solutions alternatives au mode de paiement en ligne pour le paiement des frais de douane.
- d'apporter des améliorations opérationnelles internes afin de pouvoir localiser les colis égarés dans le circuit postal et d'ainsi réduire le nombre de colis disparus.

### 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 bénéficiant d'une franchise fiscale et, le cas échéant, d'effectuer les ajustements appropriés.
- d'étudier la pertinence du suivi électronique du courrier Prior dans le marché du courrier postal actuel caractérisé par un volume en constante baisse et des coûts sans cesse plus élevés.
- d'établir une base légale permettant de déterminer le montant de la compensation en cas de retard, de perte, de vol ou de détérioration d'un envoi recommandé national et d'un colis national relevant du service universel postal.



L'INTÉGRALITÉ DU RAPPORT ANNUEL EST DISPONIBLE  
SUR NOTRE SITE INTERNET [WWW.SMSP.O.BE](http://WWW.SMSP.O.BE)

Éditeurs responsables :  
Kathelijne Exelmans, Ombudsvrouw/Médiatrice  
Paul De Maeyer, Médiateur/Ombudsman

Layout:  
Graphic Design Slangen  
[www.graphicdesignslangen.com](http://www.graphicdesignslangen.com)