



INSTITUT LUXEMBOURGEOIS
DE RÉGULATION

RAPPORT D'ACTIVITÉ ANNUEL DU SERVICE DE MÉDIATION 2022

Publication mai 2023



17, rue du Fossé
Adresse postale
L-2922 Luxembourg

T +352 28 228 228
F +352 28 228 229
info@ilr.lu

www.ilr.lu

Sommaire

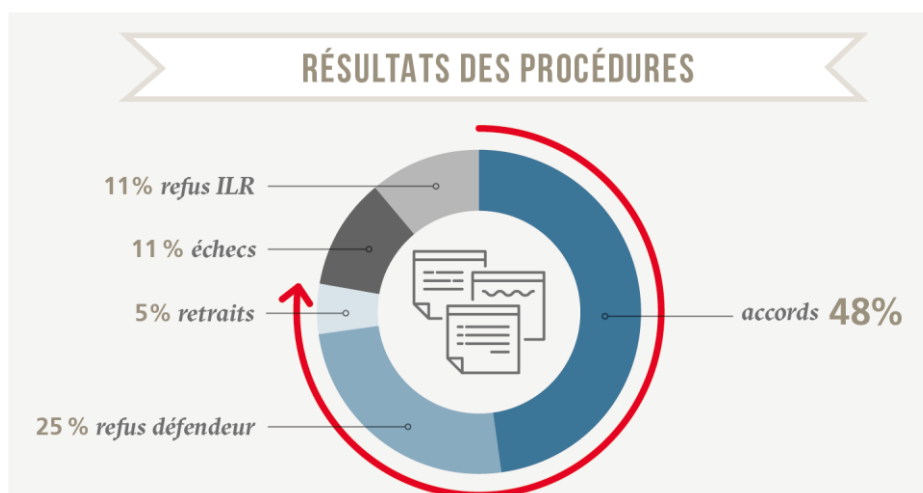
1. Litiges traités.....	3
1.1. Communications électroniques	4
1.2. Énergie.....	5
1.3. Services postaux.....	5
2. Procédure et durée	6
3. Propositions de solution.....	8
4. Cas fréquents.....	8
5. Recommandations	9
6. Services premium.....	13
6.1. Moyens en matière de protection des consommateurs	14

La médiation proposée par l'Institut Luxembourgeois de Régulation (ci-après « l'Institut » ou « l'ILR ») est un mode de résolution extrajudiciaire des litiges par lequel un tiers indépendant, appelé le *Médiateur*, a pour mission d'aider les parties (*demandeur et défendeur de la médiation*) à trouver une solution à l'amiable à leur litige. La procédure de médiation est volontaire, gratuite et rapide.

1. Litiges traités

En 2022, l'Institut a reçu un total de **148** demandes de médiation (2021 : 131), dont :

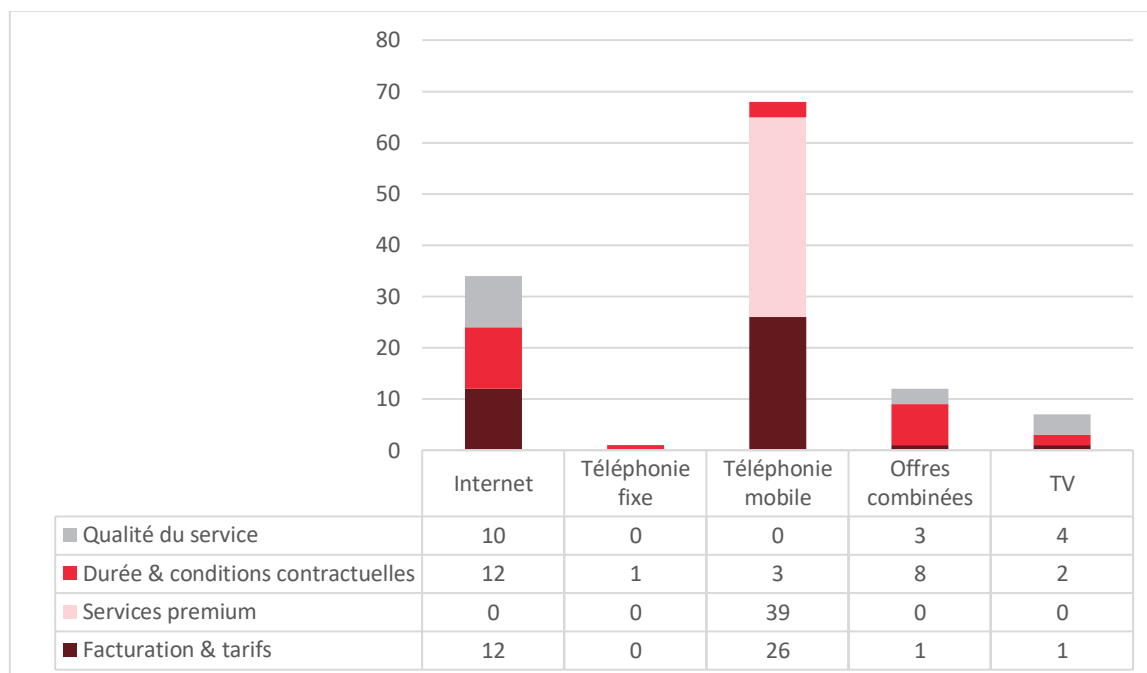
- **122** en matière de **services de communications électroniques** (2021 : 107) ;
- **21** dans le secteur de **l'énergie** (électricité et gaz naturel) (2021 : 12) ;
- **5** en matière de **services postaux** (2021 : 12).



- **Accords** : les parties ont trouvé une solution à l'amiable à leur litige, soit entre elles-mêmes, soit avec l'aide du Médiateur.
- **Échecs** : les parties n'ont pas trouvé de solution à l'amiable. Cependant, dans plusieurs cas, une des parties ne répond plus au Médiateur malgré le fait que les parties semblent avoir trouvé un accord.
- **Retraits** : chaque partie a le droit à tout moment de se retirer de la procédure de médiation. Dans la majorité des cas, c'est le demandeur qui se retire de la procédure, souvent en raison d'un arrangement trouvé sans que le demandeur ne juge utile d'en informer le Médiateur.
- **Refus défendeur** : il s'agit des cas où le défendeur de la médiation refuse de participer à la procédure de médiation. Il importe toutefois de noter que les refus sont toujours motivés et que dans la plupart des cas une solution entre les parties a déjà été trouvée au préalable ou est en cours.
- **Refus ILR** : le Médiateur refuse uniquement les demandes de médiation qui ne remplissent pas les conditions préalables indispensables (p.ex. réclamation écrite qui fait défaut, une procédure judiciaire est en cours, il ne s'agit pas d'un litige de consommation...).

1.1. Communications électroniques

Les 122 demandes en matière de services de communications électroniques concernaient les services suivants :



En ce qui concerne les services de téléphonie fixe, internet fixe et télévision, l'ILR ne constate pas de changements importants par rapport aux années précédentes. Ces litiges traitent majoritairement des problèmes liés à l'installation, ainsi qu'au fonctionnement des services, ou encore aux termes de résiliation (p.ex. frais de résiliation anticipée pour cause de déménagement).

Plus de la moitié des litiges en matière de services de communications électroniques portent uniquement sur la téléphonie mobile. Ici, l'ILR doit noter une forte augmentation des litiges liés à la facturation de services premium. Pour cette raison, le service de médiation de l'ILR a voulu consacrer la dernière partie de son rapport annuel à cette thématique. Les restant des litiges concerne un autre type de facturation : celle des consommations hors forfait, surtout l'utilisation des données mobiles à l'étranger ou en zones roaming hors UE.

Dans la majorité des cas (56%), un accord a été trouvé pendant la procédure de médiation. Il ne faut toutefois pas oublier tous les accords qui ont été conclus entre parties en-dehors de la procédure de médiation suite à des refus émanant du défendeur ou des retraits d'une des parties. Dans beaucoup de cas, les parties n'avaient plus besoin de l'aide du Médiateur pour trouver un arrangement, la procédure de médiation ayant servi à les rapprocher afin qu'elles trouvent une solution à leur litige. 20% des demandes de médiation ont été rejetées par le défendeur, pour différentes raisons justifiées.

Les procédures de médiation en matière de services de communications électroniques comptaient uniquement 9% d'échecs et 4% de retraits.

11% des médiations ont été refusées par le Médiateur pour les raisons d'irrecevabilité suivantes :

- la demande de médiation avait été introduite par une société ;
- le demandeur de la médiation n'avait pas introduit de réclamation écrite concernant le litige auprès de son opérateur de services de communications électroniques ;
- une procédure de médiation entre les mêmes parties et portant sur le même litige avait déjà été traitée par l'ILR ;
- la demande ne concernait pas un litige contractuel en matière de services de communications électroniques ;

1.2. Énergie

En matière d'énergie, 13 demandes de médiation concernaient l'électricité, 7 demandes le gaz naturel et 1 demande concernait tant l'électricité que le gaz naturel.

La plupart des litiges concernaient des redressements de décomptes annuels. En effet, plusieurs consommateurs contestaient les factures de redressement de leurs décomptes annuels portant sur les années précédentes, pendant lesquelles aucune lecture du compteur n'avait été effectuée. Les décomptes de ces années se basaient donc sur des estimations faites par le fournisseur d'énergie. Dès que la lecture du compteur a été possible, le consommateur s'est vu facturer d'un coup sa consommation réelle cumulée sur plusieurs années d'affilée. Dans la plupart de ces cas, la consommation en tant que telle a fait l'objet de contestations.

Des 21 procédures de médiation, 15% se sont soldées par un accord, 45% ont été refusées par le défendeur, 25% médiations ont échoué car le défendeur n'a pas répondu au Médiateur. 15% des demandes de médiation ont dû être refusées par le Médiateur, au motif qu'elles n'étaient pas recevables.

1.3. Services postaux

Les 5 demandes en matière de services postaux concernaient la perte de colis et la contestation des frais de dédouanement. Dans deux cas, le demandeur s'est retiré de la procédure de médiation et dans deux autres cas, le défendeur a refusé de participer à la médiation.

Une procédure de médiation traitant la perte d'un colis d'une valeur importante s'est soldée par un échec, car le demandeur n'était pas d'accord avec la proposition de solution émise par le Médiateur.

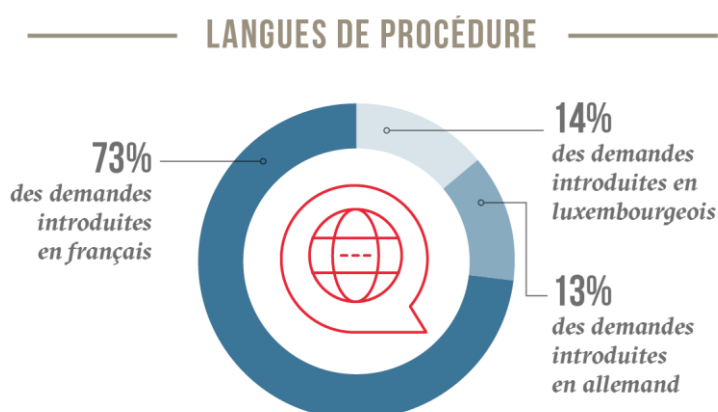
2. Procédure et durée

Le service de médiation de l'ILR peut être saisi sur initiative d'un consommateur contre un professionnel d'un des secteurs énoncés sous le point 1. ci-dessus (*communications électroniques, énergie ou services postaux*) ou sur initiative des professionnels visés à l'encontre d'un de ses clients. En 2022, **aucun professionnel** n'a recouru à la procédure de médiation pour régler un litige avec un client.

L'Institut offre la possibilité d'introduire une demande de médiation soit en ligne sur son site internet soit par la voie postale au moyen d'un formulaire à renvoyer rempli et signé. En 2022, **87%** des demandes de médiation ont été **introduites en ligne**. (2021 : 86%).

En outre, **6%** des demandes reçues en 2022 ont été transmises à l'ILR par le **Service national du Médiateur de la consommation**, qui a entre autres pour mission de transmettre aux entités qualifiées en matière de règlement extrajudiciaire des litiges, les demandes de médiation relevant de leur champ de compétence, sinon de traiter lui-même les litiges de consommation pour lesquels aucune autre entité qualifiée n'est compétente. Le statut d'entité qualifiée a été attribué à l'ILR par le ministère de l'Économie en 2016.

La procédure de médiation auprès de l'ILR se déroule, au choix du demandeur, dans une des trois langues administratives du pays, c'est-à-dire en français, en allemand ou en luxembourgeois.



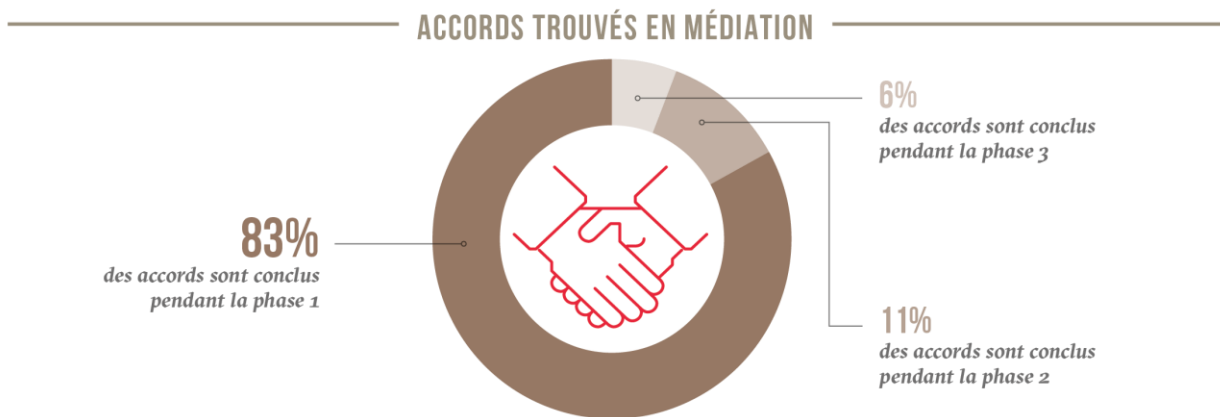
Des consommateurs résidant à l'étranger peuvent également recourir à une médiation à l'encontre d'un professionnel d'un des secteurs (*communications électroniques, énergie ou services postaux*) si ce dernier est établi au Luxembourg. **3%** des litiges reçus en 2022 étaient des **litiges transfrontaliers**, qui ont été introduits par des consommateurs résidant en Allemagne, Belgique et France.

La procédure de médiation proposée par l'ILR est subdivisée en trois phases :

1. la **phase écrite**, pendant laquelle l'intervention du Médiateur se limite à la transmission des prises de position écrites entre parties et à la vérification de la régularité de la procédure. Les parties tentent de trouver elles-mêmes une solution à leur litige sur base de leurs prises de position respectives ;
2. la **phase de l'audition**, au cours de laquelle les parties tentent de trouver un arrangement entre elles en présence du Médiateur, lorsqu'elles n'y sont pas parvenues lors de la phase écrite;

3. la phase de rédaction par le Médiateur d'une **proposition de solution du litige**, qui intervient à défaut d'accord trouvé entre parties pendant les deux premières phases.

Les parties ont le droit de se retirer à tout moment de la procédure de médiation, donc au cours de chacune des trois phases précitées. Pendant chacune des phases, les parties peuvent également déjà parvenir à un accord à l'amiable, sans devoir attendre la fin de la procédure. En effet, la plupart des litiges sont réglés au début de la procédure de médiation, lors de la phase écrite. Ces accords résultent essentiellement du fait que les professionnels apportent des explications supplémentaires aux questions des consommateurs.



L'Institut a instauré la possibilité de tenir les auditions entre les parties moyennant des visioconférences depuis le début de la pandémie COVID19 en 2020.

Informations utiles :

Les règlements qui régissent la procédure de médiation sont aussi disponibles sur le site Internet de l'ILR :

- [Règlement 205/16/ILR du 25 avril 2016 fixant la procédure de médiation en matière de services de communications électroniques](#)
- [Règlement E16/16/ILR du 25 avril 2016 fixant la procédure de médiation en matière d'électricité](#)
- [Règlement E16/17/ILR du 25 avril 2016 fixant la procédure de médiation en matière de gaz naturel](#)
- [Règlement P16/16/ILR du 25 avril 2016 fixant la procédure de médiation en matière de services postaux](#)

3. Propositions de solution

Lorsque les parties à la médiation ne parviennent pas à trouver un accord lors des deux premières phases de la procédure, le Médiateur rédige une proposition de solution du litige non contraignante qu'il transmet aux parties. Le Médiateur accorde un délai aux parties, afin qu'elles l'informent par écrit de leur décision d'accepter ou de refuser la proposition émise.

En 2022, le Médiateur a rédigé **9 propositions de solution** dans les domaines suivants :

- **6** propositions de solution en matière de **services de communications électroniques** ; 3 de ces propositions ont été acceptées par les deux parties à la médiation et l'autre moitié des propositions a été refusée à chaque fois par le demandeur de la médiation ;
- **2** dans le secteur de **l'énergie** ; dont l'une a entraîné un accord et l'autre proposition a été refusée par le demandeur ;
- **1** en matière de **services postaux** également refusée par le demandeur de la médiation.

4. Cas fréquents

Les demandes de médiation reçues par l'ILR en 2022 ont principalement eu trait aux sujets suivants :

Communications électroniques

- **Services « premium »** : contestation de la facturation de SMS surtaxés dénommés « *premium* » reçus suite à une inscription par le consommateur à des services auprès d'un prestataire de services tiers : mais aussi contestation de la facturation d'appels surfacturés à des numéros considérés par les opérateurs luxembourgeois comme des « *numéros premium* ». Ce point sera approfondi dans la dernière partie de ce rapport.
- **Facturation** : contestations de consommations data mobile facturées hors forfait, p. ex. lors de voyages à l'étranger, généralement en dehors de la zone roaming Europe. Mais également des réclamations suite à des augmentations tarifaires avec lesquelles le consommateur n'est pas d'accord.
- **Résiliation** : souvent les consommateurs estiment être en droit de résilier leur contrat sans frais en raison d'erreurs commises par le professionnel. La facturation consécutive de frais pour une résiliation anticipée d'un contrat par leur opérateur les incite dès lors à introduire une demande de médiation.

Énergie

- **Facturation et comptage** : contestations relatives à la consommation d'énergie facturée sur base de décomptes annuels estimés, redressés par la suite et regroupant ainsi l'énergie facturée sur plusieurs années d'affilée, pendant lesquelles aucune lecture correcte des compteurs n'a pu être effectuée.

Services postaux

- **Colis** : les consommateurs se plaignaient de la perte de leurs colis et des frais de dédouanement pour certains envois.

5. Recommandations

L'Institut met à disposition des consommateurs ses deux outils « **Checkmynet** » et « **Calculix** ». En utilisant l'application gratuite « **Checkmynet** », le consommateur peut vérifier si le débit et la qualité du service internet correspond au contrat d'abonnement qu'il a souscrit. L'ILR conseille d'effectuer plusieurs mesures afin d'obtenir des résultats plus pertinents. Si les débits mesurés s'écartent largement et durablement des débits définis dans l'abonnement, le consommateur peut adresser une réclamation écrite à son opérateur.

Avec l'outil « **Calculix** » le consommateur peut comparer les différentes offres du marché de l'énergie et choisir le fournisseur et l'offre qui lui conviennent le mieux. Les consommateurs qui ont déjà un contrat de fourniture peuvent aussi utiliser le comparateur pour trouver une meilleure offre et changer vers un autre fournisseur.

L'Institut a également récemment mis en place une nouvelle plateforme, appelée myILR (<https://myilr.lu/>). Ce site permet de trouver des informations utiles relatives aux secteurs des communications électroniques et de l'énergie (électricité et gaz naturel), le tout en trois langues différentes (LU, FR, DE).

Le Médiateur donne les explications et recommandations suivantes pour certains cas spécifiques :

<p>Communications électroniques : Facturations hors forfait</p>	<p>Les facturations hors forfait concernent essentiellement l'utilisation des données mobiles dans des zones non-roaming.</p> <p>Le Médiateur conseille aux consommateurs de se renseigner auprès de leur opérateur sur les tarifs et les options disponibles avant de partir en voyage à l'étranger. En cas de doute et afin d'éviter de mauvaises surprises à son retour, le consommateur peut limiter l'utilisation ou même éteindre complètement les données mobiles sur son téléphone.</p>
<p>Communications électroniques : Résiliation d'un abonnement</p>	<p>La forme, le délai et les frais de résiliation sont prévus au contrat. Avant de résilier, il est très important de vérifier sous quelle forme et à quel moment vous pouvez résilier votre contrat. Lorsque vous résiliez avant la période minimale d'engagement (1 ou 2 ans), en dehors des cas visés par la loi qui vous autorisent à résilier sans frais (en cas de modification des conditions contractuelles par votre opérateur ou en cas d'écart significatif permanent ou fréquent entre les performances réelles d'un service et celles indiquées au contrat ; article 120 de la loi du 17 décembre 2021 sur les réseaux et les services de communications électroniques), vous devez payer des frais de résiliation anticipée, qui peuvent être très élevés si vous résiliez en début de contrat.</p> <p>Les conditions de résiliation doivent également figurer dans le récapitulatif contractuel.</p>

<p>Communications électroniques : le récapitulatif contractuel</p>	<p>Votre opérateur doit vous fournir gratuitement et sous une forme concise et facilement lisible un récapitulatif contractuel dans lequel doivent figurer les principaux éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le nom, l'adresse et les coordonnées de l'opérateur ainsi que, si elles sont différentes, les coordonnées à utiliser pour les réclamations éventuelles ; • les principales caractéristiques de chaque service fourni ; • les montants dus respectivement pour l'activation du service de communications électroniques et au titre de tous frais récurrents ou liés à la consommation, lorsque le service est fourni contre paiement direct d'une somme d'argent ; • la durée du contrat et les conditions de son renouvellement et de sa résiliation ; • la mesure dans laquelle les produits et services sont conçus pour les utilisateurs finaux handicapés ; <p>en ce qui concerne les services d'accès à l'internet, un résumé des informations exigées en vertu de l'article 4, paragraphe 1^{er}, lettres d) et e), du règlement (UE) 2015/2120. Il s'agit des exigences en matière de débit maximal estimé et annoncé pour les réseaux mobiles, ainsi que des voies de recours ouvertes aux consommateurs en cas d'écart permanent ou récurrent entre les performances réelles des services d'accès à l'internet en matière de débit ou d'autres paramètres de qualité de service et les performances indiquées.</p> <p>Ce récapitulatif contractuel doit vous être fourni gratuitement avant la conclusion du contrat. Cela vaut également pour les contrats conclus à distance.</p> <p>Le contrat ne prend effet qu'au moment où vous avez confirmé par écrit votre accord après la réception du récapitulatif contractuel.</p> <p>Le récapitulatif contractuel devient partie intégrante du contrat conclu entre parties et ne peut pas être modifié, sauf si les parties au contrat en décident autrement de manière expresse.</p>
<p>Énergie : Rôles et responsabilités du fournisseur et du gestionnaire de réseau</p>	<p>Le comptage de l'électricité et du gaz naturel est de la responsabilité des gestionnaires de réseau. Ils collectent les données, soit automatiquement à partir des compteurs intelligents, soit par une lecture « manuelle ».</p> <p>Votre gestionnaire de réseau transmet ensuite ces données à votre fournisseur qui va établir votre facture sur cette base. Ainsi, vous pouvez obtenir vos données de consommation auprès de votre fournisseur et auprès de votre gestionnaire de réseau.</p>

	<p>Certains fournisseurs et gestionnaires de réseau ont mis en place un portail Internet par lequel leurs clients peuvent accéder à leurs données de consommation. Si le consommateur a un compteur intelligent communiquant, les fournisseurs peuvent désormais offrir la possibilité d'une facturation mensuelle sur base de la consommation réelle.</p>
<p>Énergie : Redressement de décomptes</p>	<p>En cas de doute sur l'exactitude de votre facture de redressement, vous avez toujours la possibilité de demander au gestionnaire de réseau, par le biais de votre fournisseur d'énergie, de vérifier le bon fonctionnement de votre compteur. Si les consommations facturées préalablement se basaient uniquement sur des estimations et qu'aucune lecture de compteur n'a pu être effectuée pendant plusieurs années, un redressement reflète la consommation effective du ménage, sauf dysfonctionnement du compteur. L'énergie consommée ne pouvant pas être restituée et devant être payée, le consommateur peut demander un échelonnement de paiement auprès de son fournisseur.</p>
<p>Services postaux : Perte colis</p>	<p>En cas de perte d'un colis, la réglementation internationale prévoit d'adresser une réclamation écrite au prestataire postal d'origine (c'est-à-dire au bureau de poste d'envoi), même si le colis a été perdu à destination. En effet, pour pouvoir obtenir une indemnisation - <i>dans les cas où une indemnisation est prévue</i> - l'expéditeur doit introduire une réclamation auprès du prestataire postal d'origine avec lequel il entretient une relation contractuelle, qui fait naître un droit à indemnisation au profit du destinataire. En tant que destinataire, vous pouvez contacter votre expéditeur qui devra alors se charger de déposer une réclamation écrite auprès du prestataire postal d'origine.</p> <p>L'ILR conseille en outre aux consommateurs de faire assurer leurs envois importants auprès de leur prestataire de services postaux avec la valeur déclarée du contenu, pour pouvoir être remboursé complètement en cas de perte du colis. Sans assurance, l'expéditeur n'a droit qu'au dédommagement standard.</p>

En général, le service de médiation recommande aux consommateurs de contacter par écrit la société (*opérateur de services de communications électroniques, gestionnaire de réseau ou fournisseur d'électricité/de gaz naturel, prestataire de services postaux*) dès constatation d'un problème issu de la relation contractuelle qui lie les deux parties.

En lui adressant une réclamation écrite le plus tôt possible, le consommateur informe la société et donne la possibilité à la contrepartie de fournir des explications et de résoudre le problème le plus vite possible ou, le cas échéant, de proposer une solution. La réclamation écrite peut se faire sous forme de lettre simple, de lettre recommandée ou de courrier électronique, la lettre recommandée assurant une preuve de l'envoi.

Le service de médiation conseille de laisser à la contrepartie un délai d'environ deux semaines pour répondre convenablement à la réclamation écrite lui adressée. Si la contrepartie ne répond pas du tout ou de façon jugée insatisfaisante, le consommateur peut alors saisir le service de médiation. **Rappel** : la réclamation écrite est une condition préalable à toute médiation.

Les consommateurs ont également la possibilité de s'adresser à l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs (*ULC*) ou au Centre Européen des Consommateurs Luxembourg (*CEC*) qui peuvent leur apporter des conseils juridiques ou encore de contacter un avocat (à leurs frais), notamment lorsque la médiation n'a pas donné le résultat souhaité.

Il importe de préciser que le Médiateur de l'Institut met à disposition des parties une procédure leur permettant de trouver elles-mêmes une solution à l'amiable à leur litige. Le Médiateur est soumis à une obligation de neutralité et d'impartialité par rapport aux parties, ce qui signifie qu'il n'est pas en mesure de prendre position par rapport au litige dont il est saisi, ni de fournir un avis ou conseil juridique à l'une des parties. Par exception à ce principe, le Médiateur est en droit de proposer une solution par écrit lorsqu'à la fin de la procédure de médiation, les parties n'ont pas réussi à trouver un arrangement à l'amiable entre elles.

Ainsi, si les consommateurs souhaitent uniquement obtenir des avis juridiques concernant les difficultés qu'ils rencontrent avec un professionnel, il est conseillé de s'adresser soit à l'ULC (s'ils en sont membres), soit à un avocat (à leurs frais).

6. Services premium

Les litiges concernant la facturation de services premium a augmenté de 22 cas en 2021 à 39 cas en 2022. Les services premium reprennent deux types de services fournis par le biais des opérateurs de communications électroniques :

- **Appels vers des numéros surtaxés commençant par 900, 901 et 905 (au Luxembourg)** : En appelant un de ces numéros, vous devez être averti gratuitement du tarif total par minute ou par appel dans les 30 premières secondes de l'appel. Vous avez, après cette annonce, la possibilité de raccrocher si vous ne souhaitez pas être facturé. Vous avez également la possibilité de faire bloquer les appels sortants vers ces numéros auprès de votre opérateur de services de communications électroniques.
- **Réception de SMS premium** : Lorsque vous achetez un service auprès d'un prestataire de services tiers (*p.ex. sonneries, météo, horoscope, jeux, logos, presse, musique, pour n'en citer que les plus fréquents, car il existe une grande panoplie de services proposés*), vous recevrez le service sollicité au moyen d'un SMS premium payant. Le prix d'un tel SMS peut s'élever jusqu'à un maximum de 5 EUR. Il se peut même que vous ayez conclu un abonnement pour un service concerné. Dans ce cas, vous recevrez régulièrement un SMS payant avec le service souhaité.

Toute souscription à un service premium est soumise **au respect d'une procédure de double accord**, telle que décrite ci-après, en distinguant entre une souscription unique (i) et un abonnement (ii):

i) services à revenu partagé par SMS et/ou MMS hors abonnements : suite à une souscription, un envoi unique par SMS/MMS demande confirmation de la souscription en langue française, allemande et anglaise et informe sur le coût du SMS/MMS et un mot de passe. L'utilisateur du service devra renvoyer un SMS au même numéro indiquant le mot de passe pour pouvoir bénéficier du service ;

ii) abonnements de services à revenu partagé par SMS et/ou MMS : suite à une souscription, un envoi unique par SMS/MMS demande confirmation de la souscription en langue française, allemande et anglaise et informe sur le coût mensuel du SMS/MMS et un mot de passe pour pouvoir bénéficier du service. De plus l'utilisateur d'un abonnement de services à revenu partagé par SMS et/ou MMS sera informé avant toute confirmation d'abonnement et suite à toute facturation, des modalités de résiliation.

Si vous ne souhaitez plus obtenir les services en question, envoyez immédiatement **STOP** par SMS. Le blocage ne vaut toutefois que pour le numéro auquel le STOP a été envoyé. Si vous souhaitez bloquer d'autres numéros à revenus partagés, contactez votre opérateur, lequel peut mettre en place un blocage de tous les services premium.

Votre opérateur met gratuitement à votre disposition :

- une interdiction sélective des appels sortants ou des SMS ou MMS à taux majoré ou, lorsque cela est techniquement possible, d'autres applications de nature similaire ;
- un mécanisme vous permettant de désactiver la possibilité, pour des prestataires de services tiers, d'utiliser la facture de votre opérateur, pour facturer leurs produits ou services.

Il est très important de réagir aux SMS premium que vous recevez et de ne surtout pas les ignorer ou de les mettre dans vos contacts indésirables, car vous continuez à être facturé par la réception du SMS, même si vous le bloquez. Le service en question vous est délivré et devient de ce fait payant.

Il est également important de savoir que la **facturation des SMS payants se fait par le biais de votre opérateur** qui assure le transport des SMS premium à destination d'un numéro mobile à travers son réseau. L'opérateur assume dès lors deux fonctions distinctes, celle de transporteur et celle d'agent payeur.

Veillez à ne pas indiquer votre numéro de téléphone sur des sites internet publicitaires, lors de la participation à des jeux, concours ou en commandant des services divers sur internet avec votre téléphone, pour éviter une souscription involontaire à des services payants.

6.1. Moyens en matière de protection des consommateurs

En raison de l'augmentation des litiges concernant les SMS premium et les mesures mises en place afin de protéger les consommateurs, l'ILR avait publié un communiqué de presse fin 2022 en collaboration avec le Ministère de la Protection des consommateurs ([Communiqué de presse du 15 décembre 2022](#)).

Les principaux opérateurs de services de communications électroniques luxembourgeois ont développé avec la société Mpulse les deux sites internet suivants:

- [Paymobile.lu](#) : ce site fournit des explications sur le fonctionnement et la facturation des services premium ;
- [Stopsms.lu](#) : ce site permet de vérifier à quels services payants un numéro est abonné et de contacter directement les prestataires de services concernés pour obtenir plus d'informations relatives à la souscription et demander le cas échéant un remboursement. Le consommateur n'a qu'à renseigner son numéro sur ce site et il recevra par la suite un SMS avec un lien portant vers la liste des services premium dont l'abonnement est actif ou arrêté. Dans cette liste, le consommateur peut choisir les services qu'il souhaite résilier.

Pour obtenir des informations supplémentaires concernant les services abonnés, le consommateur doit encore indiquer son adresse e-mail et il recevra toutes les données par le fournisseur de contenu. Afin d'effectuer une demande de remboursement, le consommateur doit également renseigner son adresse e-mail, ainsi qu'indiquer une justification du remboursement. Il recevra alors un premier courriel de confirmation de la réception de sa demande et un second courriel après la validation de sa demande de remboursement par le fournisseur de contenu.

Informations utiles :

Les formulaires nécessaires à l'introduction d'une demande de médiation relevant d'un des secteurs de compétence de l'ILR sont disponibles sur le site Internet de l'ILR en trois langues différentes au choix (français, allemand et luxembourgeois) [en version imprimable au format PDF](#).

L'ILR offre également la possibilité d'introduire une [demande de médiation en ligne](#).



www.ilr.lu



mediation@ilr.lu



[\(+352\) 28 228 444](tel:+35228228444)