

The Consumer Voice in Europe

BEUC-L-2026-048

Bruxelles, 21 mai 2026

De Nederlandse versie is hieronder beschikbaar.

Objet : Plaintes contre Meta, TikTok et Google pour non-respect du règlement européen sur les services numériques (DSA) et incapacité à lutter efficacement contre les escroqueries en ligne

Madame, Monsieur,

Par la présente, le Bureau Européen des Unions de Consommateurs (BEUC) souhaite déposer plaintes contre Meta, TikTok et Google auprès de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT/BIPT), conformément à l'article 53 du règlement (UE) 2022/2065 sur les services numériques (*Digital Services Act – DSA*). La plainte ainsi que ses annexes sont attachées à la présente lettre. Nous nous joignons ainsi à d'autres organisations de consommateurs membres du BEUC et actives à travers l'Europe qui ont également déposé plaintes contre ces mêmes plateformes auprès de leurs autorités nationales compétentes. La Commission européenne a également été informée de cette initiative.

À mesure que la présence numérique des consommateurs s'intensifie, les pratiques frauduleuses se multiplient également. La publicité en ligne s'est imposée comme un vecteur majeur d'escroqueries, occasionnant des préjudices financiers considérables — estimés à 4,2 milliards d'euros en 2024¹ — et portant gravement atteinte à la confiance des consommateurs dans les marchés numériques et financiers.

En vertu du règlement européen sur les services numériques, les plateformes en ligne sont tenues d'identifier, d'évaluer et, le cas échéant, de remédier de manière effective aux risques découlant de contenus frauduleux et d'escroqueries en ligne. Ces obligations incluent notamment la transparence des publicités et des annonceurs, la mise à disposition de mécanismes de signalement aisément accessibles aux utilisateurs, ainsi que la prise de mesures rapides et appropriées pour prévenir ou limiter les dommages pouvant être causés.

Afin d'évaluer l'efficacité concrète des mesures mises en œuvre par ces plateformes, les organisations de consommateurs ont mené une vaste enquête dans 13 pays européens entre décembre 2025 et mars 2026, au cours de laquelle près de 900 contenus ont été signalés comme relevant de pratiques frauduleuses. Les résultats obtenus montrent que les

¹ European Banking Authority, 2025 report on payment fraud' (December 2025),

escroqueries financières demeurent largement répandues sur ces plateformes. Ils mettent en évidence, par ailleurs, d'importantes divergences entre les engagements affichés publiquement par les entreprises concernées et l'expérience réelle des utilisateurs.

Au regard de ces éléments, qui corroborent et s'ajoutent à d'autres preuves mises à jour récemment², nous appelons la Commission européenne et l'IBPT à examiner de manière approfondie les mesures adoptées par Meta, TikTok et Google afin de limiter les risques systémiques liés aux escroqueries financières sur leurs plateformes et à exiger, dans les meilleurs délais, leur mise en conformité avec le DSA. En cas de non-respect persistant, des sanctions appropriées, y compris sous la forme d'amendes, devraient être envisagées. Enfin, dans l'hypothèse où ces plateformes proposeraient des engagements visant à modifier leurs pratiques, les organisations de consommateurs souhaitent pouvoir être associées de manière effective à l'évaluation de ces engagements.

Nous restons à votre entière disposition pour toute information complémentaire et pour répondre à toute question que vous jugeriez utile de nous adresser.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées,

Alexandre Biard
Manager - Enforcement, Competition and Consumer rights

Annexes:

[Rapport](#): Sponsored by scammers (Mai 2026)

[Annexe](#): Sponsored by scammers (Mai 2026)

Onderwerp: Consumentenorganisaties dienen klachten in tegen Meta, TikTok en Google wegens het niet-naleven van de Digital Services Act (DSA) en het onvoldoende bestrijden van online oplichting

Geachte mevrouw, geachte heer,

Hierbij wenst het Bureau Européen des Unions de Consommateurs (BEUC) klachten in te dienen tegen Meta, TikTok en Google bij het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie (BIPT/IBPT), overeenkomstig artikel 53 van Verordening (EU) 2022/2065 betreffende digitale diensten (Digital Services Act – DSA). De klacht en de bijlage ervan zijn bij deze brief gevoegd. Hiermee sluiten wij ons aan bij andere consumentenorganisaties die lid zijn van het BEUC en actief zijn in heel Europa, en die eveneens klachten hebben ingediend tegen dezelfde platformen bij hun bevoegde nationale autoriteiten. De Europese Commissie werd eveneens op de hoogte gebracht van dit initiatief.

Naarmate de tijd die consumenten besteden online toeneemt, nemen ook frauduleuze praktijken toe. Online advertenties zijn uitgegroeid tot een belangrijk hulpmiddel voor oplichtingspraktijken, die aanzienlijke financiële schade veroorzaken — geraamd op ongeveer

² cf. p.5 et Seq du rapport en annexe.

4,2 miljard euro in 2024 — en het vertrouwen van consumenten in digitale en financiële markten ernstig ondermijnen.

Volgens de Digital Services Act zijn online platforms verplicht om risico's die voortvloeien uit frauduleuze inhoud en online oplichting te identificeren, te beoordelen en, waar nodig, doeltreffend aan te pakken. Deze verplichtingen omvatten onder meer transparantie met betrekking tot advertenties en adverteerders, het aanbieden van eenvoudig toegankelijke mechanisme voor gebruikers om illegale inhoud te markeren en rapporteren, en het nemen van snelle en passende maatregelen om mogelijke schade te voorkomen of te beperken.

Om de concrete doeltreffendheid van de door deze platforms getroffen maatregelen te beoordelen, hebben consumentenorganisaties tussen december 2025 en maart 2026 een grootschalig onderzoek uitgevoerd in 13 Europese landen. In dat kader werden bijna 900 gevallen van vermoedelijk frauduleuze inhoud gemeld. De resultaten tonen aan dat financiële oplichting op deze platforms nog steeds wijdverspreid is. Zij wijzen bovendien op aanzienlijke verschillen tussen de openbaar gecommuniceerde engagementen van de betrokken ondernemingen en de daadwerkelijke gebruikerservaring.

In het licht van deze bevindingen roepen wij de Europese Commissie en het BIPT op om de door Meta, TikTok en Google genomen maatregelen ter beperking van wijdverspreide risico's in verband met financiële oplichting grondig te onderzoeken en om de naleving van de Digital Services Act onverwijld af te dwingen. In het geval van aanhoudende niet-naleving van de online platforms dienen passende sancties, met inbegrip van boetes, te worden overwogen. Indien de betrokken platforms toezeggingen zouden doen om hun praktijken aan te passen, wensen consumentenorganisaties op een zinvolle en effectieve wijze te worden betrokken bij de beoordeling van deze toezeggingen.

Wij blijven uiteraard volledig tot uw beschikking voor eventuele bijkomende informatie en om eventuele vragen die u heeft voor ons te beantwoorden.

Hoogachtend,

Alexandre Biard
Manager - Enforcement, Competition and Consumer rights

Annexes:

[Rapport](#): Sponsored by scammers (Mei 2026)

[Annexe](#): Sponsored by scammers (Mei 2026)