

Commission d'éthique pour les télécommunications

**Ellipse Building – Bâtiment C
Boulevard du Roi Albert II, 35
1030 BRUXELLES**

Décision n° D-2013/14bis

du

5 septembre 2014

Concernant

Studio 100

1. Objet

Dans la présente décision, la Commission d'éthique pour les télécommunications (ci-après: « la Commission d'éthique ») se prononce sur un dossier ouvert à charge du contrevenant présumé Studio 100 NV (ci-après: « Studio 100 »), ayant pour numéro d'entreprise 0457.622.640, dont le siège social est sis Halfstraat 80, 2627 Schelle, suite à des infractions présumées à l'article 20, alinéas 1er et 3 de l'arrêté royal du 9 février 2011 établissant le Code d'éthique pour les télécommunications (ci-après: « Code d'éthique »), dont les faits sous-jacents ont été repris dans la constatation du 25 novembre 2013 de la Commission d'éthique pour les télécommunications (ci-après: « Commission d'éthique »), transmise au contrevenant présumé par courrier recommandé avec accusé de réception en date du 20 décembre 2013.

2. Contexte, faits et procédure

II.1. La constatation du 25 novembre 2013

Studio 100 organise différents spectacles pour les (familles avec de) jeunes enfants. Au moment de l'adoption de la constatation du 25 novembre 2013, 4 spectacles sont organisés en Belgique par Studio 100: le « grote Sinterklaas Show », le « Plop Show in de speelgoedwinkel », le « Samson & Gert Kerstshow » et le « Bumba Show ».

Les tickets peuvent être commandés via des numéros payants belges de la série de numéros 070. L'un de ces numéros est le 070 344 555, celui de Studio 100.

Certaines publicités dans lesquelles apparaît le numéro 070 344 555 ne renseignent aucun tarif; d'autres contiennent la mention « (max. 0,30 EUR/m) ».

II.2. La communication des infractions prima facie

Par la lettre du 20 décembre 2013 du secrétariat de la Commission d'éthique, Studio 100 a été informé du fait qu'à première vue, la Commission d'éthique estime que Studio 100 a enfreint tant l'article 20, alinéa 1er, du Code d'éthique que l'article 20, alinéa 3, du Code d'éthique.

a) En l'espèce, il a été fait mention d'un numéro 070 sur divers supports publicitaires pour les spectacles de Studio 100, sans pour autant qu'il y soit indiqué, à proximité du numéro 070 en question, le tarif utilisateur final le plus élevé qui est appliqué dans le secteur des communications électroniques.

En omettant d'indiquer le tarif utilisateur final applicable (le plus élevé) sur les supports publicitaires renseignant le numéro 070 344 555 comme numéro de contact pour ses spectacles, Studio 100 a enfreint l'article 20, alinéa premier du Code d'éthique.

b) Le tarif utilisateur final maximal pour un appel belge vers un numéro 070 s'élève à « 0,30 euro par minute » et peut, par exemple, être abrégé comme suit: « 0,30 EUR/min ».

Toutefois, en utilisant invariablement l'abréviation « 0,30 EUR/m » dans ses publicités sur <http://tickets.studio100.be/shows/vlaanderen>, Studio 100 a enfreint l'article 20, alinéa 3, du Code d'éthique.

Studio 100 a fait part de sa défense écrite à la constatation et a répondu aux questions posées par courrier du 8 janvier 2014.

Le rapport du secrétariat a été transmis à Studio 100 en date du 25.06.2014.

Studio 100 a transmis sa réponse écrite au rapport du secrétariat en date du 9 juillet 2014.

Lors de la séance du 29 juillet 2014, a comparu pour Studio 100, son mandataire Monsieur David Lloyd.

3. Infraction(s) à charge

L'article 20, alinéa premier, du Code d'éthique stipule:

« Toute publicité relative à un service payant mentionne le tarif utilisateur final le plus élevé qui est appliqué dans le secteur des communications électroniques pour un appel national vers ou une communication avec le service payant concerné. »

L'article 20, alinéa 3, du Code d'éthique stipule:

« Si le tarif utilisateur final est facturé à la minute ou par appel, la mention n'utilise pas d'autre abréviation que "min" pour indiquer l'unité de temps "minute". »

4. Point de vue/avis du secrétariat

Le secrétariat constate que Studio 100 reconnaît avoir commis les infractions. La défense de Studio 100 selon laquelle il a par la suite été remédié à l'infraction ne change rien au fait que l'infraction a été commise.

En ce qui concerne la gravité, le caractère répété et délibéré de l'infraction, le secrétariat recommande, dans son rapport motivé de façon circonstanciée, de considérer l'infraction comme grave mais non répétée et non délibérée.

En ce qui concerne les modalités d'exécution, le secrétariat recommande, conformément à l'article 134, § 3, alinéa 3, de la loi du 13.06.2005 relative aux communications électroniques:

1. de désigner les montants obtenus suite à l'infraction constatée et d'ordonner leur remboursement aux plaignants dans les trente jours qui suivent la notification de la décision.
2. d'enjoindre le secrétariat d'adresser une copie de la décision qui doit intervenir:
 - au titulaire du numéro 070 344 555, à savoir, selon des recherches effectuées sur le site Internet www.1299.be, Telenet NV, numéro d'entreprise 0473.416.418, Liersesteenweg 4, 2800 Mechelen;

- aux opérateurs de la part desquels Telenet NV a reçu des appels au numéro 070 344 555.

5. Point de vue de Studio 100

a) Dans son courrier recommandé du 8 janvier 2014, Studio 100 déclare attacher beaucoup d'importance à une communication correcte vis-à-vis des personnes qui assistent à ses spectacles et n'avoir jamais eu l'intention d'induire en erreur les utilisateurs finals.

Studio 100 déclare que les deux infractions (c.-à-d. les infractions à l'article 20, alinéa 1er et à l'article 20, alinéa 3, du Code d'éthique) résultent d'une inattention en interne et n'ont certainement pas été commises intentionnellement; qu'il est au courant de l'obligation de mentionner le tarif utilisateur final maximal pour les numéros payants et qu'il la respecte généralement de manière cohérente.

Pour étayer cela, Studio 100 ajoute à son courrier recommandé les pièces suivantes:

- l'e-mail interne du 23 mai 2013, dans lequel il est demandé de toujours mentionner les bons tarifs utilisateurs finals sur les publicités pour les tickets de spectacles;
- le matériel publicitaire pour le « Samson & Gert Kerstshow 2013 » (Studio 100 souligne qu'il s'agit du spectacle dans le cadre duquel les infractions invoquées ont été constatées), où le tarif utilisateur final est bel et bien mentionné correctement;
- le matériel publicitaire pour le Kabouter Plop show « Plop in de Speelgoedwinkel » (dont certaines représentations ont eu lieu avant la date à laquelle les infractions invoquées ont été constatées et dont les publicités datent donc aussi d'avant la constatation), où le tarif utilisateur final est bel et bien mentionné correctement;
- le matériel publicitaire pour le « Grote Sinterklaasshow », également organisé par Studio 100, où le tarif utilisateur final est bel et bien mentionné correctement;
- des impressions de pages du site Internet www.tickets.studio100.be datant du 8 janvier 2014, sur lesquelles le tarif utilisateur final est bel et bien mentionné correctement dans toutes les publicités.

Studio 100 déclare qu'il sera à l'avenir encore plus attentif à ce que les tarifs utilisateurs finals soient mentionnés correctement dans les publicités pour ses spectacles.

b) En ce qui concerne l'appréciation de la gravité de l'infraction à l'article 20, alinéa 1er, du Code d'éthique, Studio 100 souligne que l'utilisation de numéros payants 070 pour commander des places de spectacles (ou pièces de théâtre) est établie depuis plusieurs années déjà. Le caractère payant de tels numéros 070 et le tarif maximal de 0,30 EUR/minute qui y est associé ne sont, selon Studio 100, pas (plus) un phénomène inconnu de l'utilisateur final moyen.

Il poursuit que, bien que le tarif utilisateur final ne soit effectivement pas mentionné sur le support publicitaire concerné, l'utilisation fréquente et intensive de numéros 070 pour commander des places de spectacles (ou pièces de théâtre) permet de facto de parler de transparence vis-à-vis de l'utilisateur final quant au caractère payant des numéros 070 et le tarif maximum qui y est associé. Selon Studio 100, il

ne sera pas non plus souvent question de « factures imprévues » suite à des communications de ce type.

De plus, si l'utilisateur final devait, malgré tout, ne pas être au courant du caractère payant de son appel, Studio 100 argumente que les conséquences financières restent limitées. Studio 100 renvoie à la pièce n°6, à savoir le message e-mail de Sherpa datant du 8 janvier 2014, d'où il ressort que la durée moyenne d'appel est de 3 minutes 28 secondes, soit un coût moyen de maximum 1,20 euros pour l'utilisateur final. Pour la suite de la procédure, Studio 100 indiquera d'ailleurs clairement s'il souhaite voir ces informations traitées de manière confidentielle ou non.

L'impact sur les intérêts des utilisateurs finals et les dommages éventuellement subis sont dès lors considérés comme minimes par Studio 100. L'attention est attirée sur le fait que l'échelle de l'infraction est relativement limitée, puisqu'elle n'est constatée que dans la publicité présente dans « Mijn Voordeel », un magazine exclusivement destiné aux titulaires d'une carte Visa ou d'une Mastercard. Selon Studio 100, il convient d'inférer de la pièce n°2 que, sur les autres supports publicitaires, le tarif utilisateur final applicable a été communiqué correctement de sorte que la grande majorité des utilisateurs finals aurait été bien informée.

c) Concernant l'appréciation de la gravité de l'infraction à l'article 20, alinéa 3, du Code d'éthique, Studio 100 fait remarquer, se référant au site Internet Wikipédia, que « m » est une abréviation très courante de « minute » et qu'il est donc, selon lui, invraisemblable que la mention « 0,30 EUR/m » sème chez l'utilisateur final la confusion quant au tarif utilisateur final appliqué.

Ici aussi, il estime que l'impact sur les intérêts des utilisateurs finals et les éventuels dommages causés sont minimes, l'échelle de l'infraction est à nouveau considérée comme limitée étant donné que l'infraction n'est constatée que sur le site Internet www.tickets.studio100.be et que la communication concernant le tarif utilisateur final maximal est, selon lui, correcte sur les autres supports publicitaires pour le même spectacle.

d) Studio 100 signale enfin que les infractions n'avaient jamais été constatées auparavant et qu'il ne peut donc pas être question d'un caractère répétitif.

6. Appréciation par la Commission d'éthique

La Commission d'éthique prend acte que Studio 100 reconnaît avoir commis les infractions qui lui sont reprochées et déclare que les faits énoncés dans la constatation et les infractions reprochées au Code d'éthique sont avérés.

Concernant la gravité de l'infraction et le caractère délibéré/répété ou non de celle-ci

L'article 134, §3, alinéa 3, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques stipule que, pour prononcer les sanctions, la Commission d'éthique tient compte de la gravité de l'infraction ainsi que du caractère délibéré/répété ou non de celle-ci.

Concernant ces critères, la Commission d'éthique examine les éléments suivants:

a) D'une manière générale, la gravité d'une infraction peut être évaluée en tenant compte de sa nature et de la manière dont elle a un impact sur les intérêts des utilisateurs finals.

Studio 100 n'a clairement pas tenu compte des prescriptions légales de l'article 20, alinéas 1er et 3, du Code d'éthique. Le fait que Studio 100 impute ces infractions à une inattention en interne et qu'il maintienne que l'obligation de mentionner le tarif utilisateur final maximal est généralement respectée de manière cohérente semble être en contradiction avec les constatations du secrétariat et de la Commission d'éthique.

Il a récemment fallu constater que les règles du Code d'éthique avaient peut-être également été enfreintes dans les publicités pour la comédie musicale 14-18 de Studio 100. Bien que, dans la pièce n°5 de son dossier, Studio 100 avance une fois encore des publicités pour la même comédie musicale comme exemple de mention tarifaire correcte sur son site Internet www.tickets.studio100.be, l'intransigeance quant au respect des prescriptions légales concernant la publicité faite à la télévision semble moindre. La Commission d'éthique estime par conséquent que la présente infraction ne peut pas être qualifiée de cas isolé.

Comme le montre le procès-verbal de la séance du 29 juillet 2014, les publicités pour les différents spectacles organisés par Studio 100 ne semblent toujours pas satisfaire entièrement aux dispositions du Code d'éthique.

En outre, et plus spécifiquement, en ce qui concerne la gravité de l'infraction à l'article 20, alinéa 1er du Code d'éthique, la non-mention de tarifs pour les appels vers des numéros 070 porte un grave préjudice, selon la jurisprudence de la Commission d'éthique, aux intérêts des utilisateurs finals, car en appelant ces numéros, les utilisateurs finals ne reçoivent pas de message vocal d'avertissement tarifaire et l'utilisateur moyen ne peut généralement pas inférer le tarif applicable du préfixe et de l'identité de service.

Le fait que le caractère payant d'un numéro 070 puisse ne soit pas (plus) être un phénomène inconnu, comme présumé par Studio 100, n'implique, selon la Commission d'éthique, pas que l'on puisse de nos jours attendre de l'utilisateur final que pour toute publicité comportant un numéro 070, il sache directement que des coûts majorés sont liés à ce type de numéros, ni à combien s'élèvent précisément ces coûts précisément.

L'absence d'une mention tarifaire a donc pour conséquence que l'utilisateur final ne bénéficie pas de la transparence et de l'information qui lui sont garanties par la loi, entraînant ainsi un risque de factures inopinément élevées.

Il ressort des données communiquées par Studio 100 que la durée moyenne d'appel est de 3 minutes et 54 secondes et que le coût moyen par communication s'élève à maximum 1,17 euros pour l'utilisateur final. Bien que l'impact concret soit limité pour la plupart des utilisateurs finals, l'infraction touche un nombre potentiellement élevé d'utilisateurs finals.

En ce qui concerne la gravité de l'infraction à l'article 20, alinéa 3, du Code d'éthique, il convient aussi de remarquer, en réponse à l'argumentation de Studio 100, que l'abréviation « m » n'a pas été retenue dans le Code d'éthique comme abréviation autorisée pour les indications de prix afin de réduire au maximum le risque de confusion pour l'utilisateur final.

Le rapport au Roi de l'arrêté royal du 9 février 2011 établissant le Code d'éthique pour les télécommunications stipule expressément: « L'abréviation des indications de prix est, pour des raisons de transparence, également limitée à un certain nombre de cas définis explicitement. »

La Commission d'éthique ne partage pas l'avis de Studio 100 selon lequel l'abréviation « m » est très courante pour le mot « minute ». La nature de cette infraction est cependant moins sévère que celle de l'infraction à l'article 20, alinéa 1er, du Code d'éthique. Si l'on prend en considération les deux infractions, leur impact financier et le nombre d'utilisateurs finals concernés, les infractions doivent tout de même être considérées comme graves.

b) Étant donné que les infractions énoncées dans la constatation n'ont auparavant encore jamais été constatées à charge de Studio 100 dans une décision finale de la Commission d'éthique, il n'y a pas lieu de retenir le caractère répété de l'infraction.

c) Tous les éléments du dossier pris en compte, la Commission d'éthique est d'avis que, dans le cas présent, on ne peut estimer que Studio 100 a délibérément enfreint l'article 20, alinéas 1er et 3, du Code d'éthique et que le caractère délibéré de l'infraction ne peut être retenu.

Toutefois, les infractions commises témoignent effectivement d'une négligence particulière dans le chef de Studio 100. Celle-ci a été confirmée lors de l'audience du 29 juillet 2014.

Conclusion

Vu ce qui précède, la Commission d'éthique considère l'infraction comme étant **non-intentionnelle, non répétée, mais toutefois grave.**

Concernant la sanction

Conformément à l'article 134, § 3, alinéa 1er, de la loi du 13 juin 2005, la Commission d'éthique peut sanctionner les infractions au Code d'éthique par les mesures suivantes:

- 1° une amende administrative à hauteur de 125 à 250 000 euros;
- 2° une suspension des services concernés jusqu'à un an;
- 3° la suppression du service concerné;
- 4° l'interdiction de proposer de nouveaux services.

(article 134, §3, alinéa 2, loi du 13 juin 2005)

Pour déterminer la sanction concrète telle que fixée ci-dessous, la Commission d'éthique tient également compte de:

- a. la bonne collaboration de Studio 100 à l'enquête: un courrier solidement étayé et contenant des informations vérifiables a été envoyé en réponse à la demande d'information du secrétariat.
- b. la constatation que d'autres supports publicitaires respectaient bel et bien les dispositions du Code d'éthique.

7. Décision

La Commission d'éthique pour les télécommunications,

1. constate que Studio 100 a enfreint l'article 20, alinéas 1er et 3, de l'arrêté royal du 9 février 2011 établissant le Code d'éthique pour les télécommunications;

2. impose, pour cette raison et conformément à l'article 134, §3, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, une amende d'un montant de deux mille euros à Studio 100;

3. fixe les coûts de traitement de ce dossier à 810 euros, conformément à l'arrêté ministériel du 9 janvier 2014 déterminant les coûts de traitement d'un dossier par la Commission d'éthique pour les télécommunications;

4. ordonne le paiement du montant de l'amende dans les 30 jours de la réception de la présente décision par virement sur le numéro de compte ayant le code IBAN suivant: BE63 6792 0058 7108 - BIC: PCHQBEBB au nom du SPF Économie - Compte des recettes générales, avec en communication « Amende due à la Commission d'éthique », suivi du numéro de la décision mentionné sur la page de titre de la présente décision;

5. ordonne le paiement du montant des frais de traitement dans les 30 jours de la réception de la présente décision par virement sur le numéro de compte ayant le **code IBAN suivant: BE05 6791 6701 2475 - BIC: PCHQBEBB** au nom de l'IBPT, Boulevard du Roi Albert II 35, B – 1030 BRUXELLES, avec en communication « Amende due à la Commission d'éthique », suivi du numéro de la décision mentionné sur la page de titre de la présente décision;

6. souligne que, suite aux infractions constatées et conformément à l'article 134, §3, dernier alinéa, de la loi du 13 juin 2005, tous les montants obtenus de la part des utilisateurs finals qui ont déposé plainte auprès de leur opérateur concernant ces infractions, doivent être remboursés, par Studio 100, aux différentes personnes lésées via les opérateurs concernés et ce, dans les trente jours qui suivent la notification du verdict;

7. enjoint le secrétariat d'adresser une copie de la décision définitive:

- au titulaire du numéro 070 344 555, à savoir, selon des recherches effectuées sur le site Internet www.1299.be, Telenet NV, numéro d'entreprise 0473.416.418, Liersesteenweg 4, 2800 Mechelen;

- aux opérateurs de la part desquels Telenet NV a reçu des appel au numéro 070 344 555.

8 Voies de recours

Conformément à la loi du 6 juillet 2005 relative à certaines dispositions judiciaires en matière de communications électroniques, vous avez la possibilité d'introduire un recours contre cette décision devant la Cour d'appel de Bruxelles, Place Poelaert 1, B-1000 Bruxelles. Les recours sont formés, à peine de nullité prononcée d'office, par

requête signée et déposée au greffe de la Cour d'appel de Bruxelles dans un délai de soixante jours à partir de la notification de la décision ou à défaut de notification, après la publication de la décision ou à défaut de publication, après la prise de connaissance de la décision.

L'appel peut être formé: 1° par acte d'huissier de justice signifié à partie; 2° par requête déposée au greffe de la juridiction d'appel en autant d'exemplaires qu'il y a de parties en cause; 3° par lettre recommandée à la poste envoyée au greffe; 4° par conclusions à l'égard de toute partie présente ou représentée à la cause. Hormis les cas où il est formé par conclusions, l'acte d'appel contient, à peine de nullité, les mentions visées à l'article 1057 du code judiciaire. L'appel doit être adressé contre le demandeur et contre l'État belge, représenté par le ministre qui a les télécommunications dans ses attributions.

9. Publication

Conformément à l'article 32, § 3, de l'arrêté royal du 1er avril 2007 relatif à la procédure et aux règles pratiques relatives au fonctionnement de la Commission d'éthique pour la fourniture de services payants via des réseaux de communications électroniques, la présente décision sera publiée par l'entremise du secrétariat sur le site Internet de la Commission d'éthique: www.telethicom.be. La publication aura lieu après traduction de la décision en français.

Pour la Commission d'éthique pour les télécommunications

Willem Debeuckelaere
Président