

Commission d'éthique pour les télécommunications

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

Décision n°D-2014-12

concernant

**Studio 100 NV
(Numéro d'entreprise 0457.622.640)**

1. Objet

La présente décision concerne le dossier n° 2014-12

2. Faits et antécédents de procédure

2.1. La constatation

Sur son site Internet, Studio 100 NV (ci-après, « Studio 100 ») se décrit comme une « entreprise de divertissement familial ». En 2014, Studio 100 a organisé, entre autres, la comédie musicale « 14-18 », dont plusieurs représentations ont eu lieu dans le Nekkerhal à Mechelen et ce, selon la publicité faite par Studio 100 à partir du 20 avril 2014.

Les tickets pour les représentations pouvaient entre autres être commandés via le numéro payant « 070 344 555 », qui est attribué à Studio 100 et est d'ailleurs souvent utilisé par ce dernier pour la vente de tickets pour des représentations ou des spectacles.

Les spots publicitaires, qui ont été diffusés tant à la télévision que sur plusieurs sites Internet et mentionnaient le numéro 070 344 555, ne contiennent pas de mention tarifaire. Le tarif utilisateur final le plus élevé n'est pas non plus mentionné à proximité du numéro payant sur l'affiche publicitaire disponible sur la page Internet <http://tickets.studio100.be/show/studio-100-spektakel-musical-14-18-vlaanderen>, utilisée pour la vente des tickets de « 14-18 ».

2.2. La communication des infractions prima facie

Par la lettre du 25 juin 2014 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 l'article 20, alinéa 1er, du Code d'éthique.

En l'espèce, il a été fait mention d'un numéro 070 dans les spots publicitaires pour le spectacle-comédie musicale « 14-18 » 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.

Ces spots publicitaires ont en tout cas été diffusés sur la chaîne de télévision VTM, ainsi que sur les sites suivants :

www.1418.nu

http://www.youtube.com/watch?v=p9Y-LYy_fu8

<http://www.youtube.com/watch?v=tDzu2mZx3ZY>

Le tarif utilisateur final le plus élevé n'est pas non plus mentionné à proximité du numéro 070 sur l'affiche publicitaire disponible sur la page Internet <http://tickets.studio100.be/show/studio-100-spektakel-musical-14-18-vlaanderen>, utilisée pour la vente de tickets pour la comédie musicale « 14-18 ».

En omettant d'indiquer le tarif utilisateur final (le plus élevé) applicable tant dans les spots publicitaires télévisés ou diffusés sur Internet que sur les affiches publicitaires publiées sur Internet, renseignant le numéro 070 344 555 comme numéro de contact pour ses représentations « 14-18 », Studio 100 a également enfreint l'article 20, alinéa premier de l'arrêté royal du 9 février 2011 établissant le Code d'éthique pour les télécommunications.

3. Infraction(s) à charge

Il est reproché à Studio 100 NV d'avoir enfreint l'article suivant du Code d'éthique :

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. »

4. Point de vue du secrétariat

4.1. Avis du secrétariat sur les faits et infractions reprochés dans la constatation

Studio 100 reconnaît avoir commis l'infraction.

Le fait que les infractions aient ou non été commises par inadvertance n'est pas pertinent. Une obligation (de rigueur) de respecter la réglementation d'application à l'utilisation de numéros payants, comme les numéros 070, repose sur l'utilisateur d'un numéro payant.

Le fait qu'il ait pu, par la suite, être remédié à l'infraction comme le maintient Studio 100, ne change rien à l'existence de l'infraction par le passé – ni à la possibilité de sanctionner une telle infraction. Le but d'une sanction appropriée n'est pas seulement de punir l'infraction et d'inciter le contrevenant à y mettre fin, mais également d'encourager ce dernier (et les autres contrevenants potentiels) à respecter, à l'avenir, les dispositions du Code d'éthique.

À défaut d'éléments de défense qui infirmeraient la constatation, et vu la jurisprudence antérieure de la Commission d'éthique, le secrétariat conseille de retenir les infractions reprochées dans la constatation.

En omettant d'indiquer le tarif utilisateur final (le plus élevé) applicable à proximité du numéro payant 070 344 555, tant dans les spots publicitaires diffusés à la télévision et sur Internet que sur les affiches publicitaires publiées sur Internet, Studio 100 a enfreint l'article 20, alinéa premier, du Code d'éthique.

4.2. Avis du secrétariat concernant la sanction

Le secrétariat conseille à la Commission d'éthique de qualifier l'infraction d'infraction grave à caractère répété et non délibéré.

En ce qui concerne la gravité de l'infraction, le secrétariat déclare, conformément aux décisions antérieures de la Commission d'éthique, que la gravité d'une infraction peut généralement être évaluée compte tenu de la nature de l'infraction et de la manière dont elle influence les intérêts des utilisateurs finals.

La non-mention des tarifs pour les appels vers des numéros 070 porte préjudice, selon la jurisprudence antérieure de la Commission d'éthique, aux intérêts des utilisateurs finals car jusqu'à présent, 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.

Sur la base des données chiffrées communiquées par Studio 100 après le rapport du secrétariat, il semble qu'un nombre potentiellement élevé d'utilisateurs finals aient été touchés par l'infraction.

En ce qui concerne le caractère délibéré de l'infraction, le secrétariat conseille de conclure qu'il ne s'agit pas d'une infraction délibérée.

En ce qui concerne le caractère répété de l'infraction, le secrétariat conseille de conclure qu'il s'agit d'une infraction répétée étant donné que Studio 100 avait déjà été condamné par la Commission d'éthique auparavant.

4.3. Avis du secrétariat concernant les modalités d'exécution

Pour promouvoir le rétablissement du droit qui, conformément à l'article 134, § 3, alinéa 3, de la loi du 13 juin 2005, doit faire suite à la décision de sanction de la Commission d'éthique, le secrétariat souhaite que la Commission d'éthique, dans sa décision qui doit intervenir :

1.) désigne et/ou définit les montants indûment perçus suite aux infractions constatées et enjoigne ensuite Studio 100 de rembourser tous les plaignants qui se sont adressés à lui, directement ou indirectement, par ex. via leur opérateur de réseau, suite à la facturation inattendue du prix pour le numéro 070 ;

2.) enjoigne le secrétariat d'adresser une copie de la décision qui doit intervenir aux parties intervenues dans le trafic vers le numéro 070 344 555, à savoir :

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 NV

5.1. Point de vue écrit de Studio 100 NV

a) Studio 100 reconnaît avoir commis l'infraction. Concernant l'appréciation de la gravité de l'infraction, Studio 100 déclare, dans son courrier recommandé du 14 juillet 2014, douter que l'utilisateur final (moyen) ne connaisse effectivement pas le tarif utilisateur final maximal, ou qu'il ignore que des coûts majorés sont liés aux numéros 070. Du moins, selon Studio 100, cela ne s'applique pas à tous les utilisateurs finals étant donné que l'utilisation de numéros payants 070 constituerait une pratique très courante, pas seulement dans le cadre de la vente de tickets pour des événements, mais également pour tout un éventail d'autres activités (commerciales ou non).

Selon Studio 100, le fait que le tarif utilisateur final maximal ne soit pas (correctement) indiqué dans certaines publicités ne porte donc pas automatiquement préjudice aux intérêts de tous utilisateurs finals.

En outre, les spots et affiches publicitaires en question ne représenteraient qu'une partie de la campagne promotionnelle autour de « 14-18 » et il existe des doutes quant à la question de savoir si un utilisateur final qui regarde le spot publicitaire en ligne achèterait des tickets ou demanderait un complément d'informations via le numéro payant. 81% des tickets pour « 14-18 » auraient été achetés en ligne.

Studio 100 demande dès lors à la Commission d'éthique de considérer l'infraction comme non grave.

b) Dans son courrier du 14 juillet 2014, Studio 100 affirme qu'il n'a encore jamais été condamné pour une infraction à l'art. 20, alinéa 1er, du Code d'éthique et demande à la Commission d'éthique de considérer l'infraction comme non répétée.

c) Studio 100 note également qu'il n'est pas question d'une infraction à caractère délibéré et que la non-mention du tarif utilisateur final maximal est due à une inattention en interne.

Selon Studio 100, le spot et l'affiche publicitaires concernés auraient glissé entre les mailles du filet lors du « rush » autour du lancement de « 14-18 » et de la promotion de ce spectacle via tous les canaux possibles.

Studio 100 poursuit et déclare que les étapes suivantes auraient été entreprises entre-temps :

- dans le cadre de la reprise de la comédie musicale après les vacances parlementaires, un nouveau spot télévisé ne mentionnant plus le numéro payant aurait été lancé ; en cas d'utilisation de ce spot existant pour faire du « remplissage », VTM aurait été prié de le retirer de l'antenne ;
- les spots concernés auraient été retirés de YouTube et remplacés par les nouveaux spot ;
- l'affiche publicitaire sur tickets.studio100.be aurait été remplacée par une affiche ne mentionnant pas le tarif utilisateur final [note du secrétariat : il faut probablement lire : « mentionnant le tarif utilisateur final »]

- un mailing aurait à nouveau été envoyé en interne pour attirer l'attention sur l'importance de toujours mentionner correctement le tarif utilisateur maximal final.

À la lumière de ce qui précède, Studio 100 demande à la Commission d'éthique de considérer l'infraction comme non délibérée.

d) Enfin, s'il est décidé d'imposer une sanction effective, Studio 100 prie la Commission d'éthique de ne sanctionner les infractions que par une amende administrative et non par l'une des autres sanctions prévues à l'art. 134, § 3, du Code d'éthique.

5.2. Défense complémentaire de Studio 100 NV lors de l'audition

Studio 100 NV demande de tenir compte, lors de la détermination de la sanction, de sa bonne collaboration à la procédure et du fait que l'infraction n'a pas été commise délibérément.

6. Appréciation de 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 fusion du dossier 2014-12 et du dossier 2013-14bis, dans lequel la Commission d'éthique avait déjà pris une décision définitive

La Commission d'éthique est d'avis que le dossier actuel 2014-12 ne peut pas être ajouté à la décision déjà définitive intervenue dans le dossier 2013-14bis. La loi n'autorise pas la Commission d'éthique à prononcer un nouveau jugement sur une décision prise par le passé. En outre, il peut également être souligné que l'objet des deux dossiers n'est pas le même (à savoir : le dossier actuel traite de la non-mention du tarif sur les supports publicitaires pour le spectacle « 14-18 », tandis que le dossier 2013-14bis traitait de la non-mention du tarif sur les supports publicitaires pour le « grote Sinterklaas Show », le « Plop Show in de speelgoedwinkel », le « Samson & Gert Kerstshow » et le « Bumba Show ») et que les infractions reprochées ne sont pas suffisamment rapprochées dans le temps et dans l'espace.

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 NV 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 NV 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. Vu les constatations sur lesquelles était basée la décision intervenue dans le dossier 2013-14bis, dans le cadre duquel des infractions similaires avaient déjà été constatées, la Commission d'éthique estime que la présente infraction ne peut pas être qualifiée de cas isolé.

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 pas (plus) être un phénomène inconnu, comme présumé par Studio 100, n'implique pas, selon la Commission d'éthique, 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 ces coûts précisément.

L'absence d'une indication de prix 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 ■■■ minutes et que le coût moyen par communication s'élève à maximum ■■■ 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 vu les données chiffrées fournies par Studio 100 NV, même si de nombreux autres supports publicitaires pour le même spectacle mentionnaient bel et bien le tarif correct.

b) caractère répété

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 (les infractions actuellement reprochées datent d'avant la décision finale du 5 septembre 2014 dans le dossier 2013/14bis), 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.

Conclusion

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

L'article 134, alinéa 2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques stipule que :

« Art. 134. § 3. Les infractions au Code d'éthique pour les télécommunications peuvent être sanctionnées par la Commission d'éthique pour les télécommunications ou l'une de ses chambres par une ou plusieurs des mesures suivantes :

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

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

- a. de 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. de la constatation que d'autres supports publicitaires respectaient bel et bien les dispositions du Code d'éthique.
- c. la décision déjà intervenue dans le dossier 2013/14bis.

7. Autres clauses de la décision

7.1. Coûts de traitement du dossier

Sur la base de l'article 1er, § 1er, juncto article 4, §§ 1er et 2, de l'arrêté ministériel du 9 janvier 2014 déterminant les coûts de traitement d'un dossier par la Commission d'éthique pour les télécommunications, les coûts pour le traitement de ce dossier s'élèvent à 816 euros.

7.2. Obligation en matière de remboursement

L'article 134, § 3, dernier alinéa, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques stipule que :

« Lorsque la Commission d'éthique pour les télécommunications ou une de ses chambres prononce une sanction effective, le contrevenant paie à la ou

aux personnes lésées, par l'intermédiaire des opérateurs concernés et dans les trente jours qui suivent la notification du verdict, le montant obtenu de la ou des personnes lésées suite à l'infraction constatée. »

La Commission d'éthique 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 ;

7.3. Notification à d'autres parties concernées

L'article 134, alinéa 2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques stipule que :

« Le Code d'éthique pour les télécommunications fixe également les modalités selon lesquelles les opérateurs collaborent à [...] l'exécution des décisions de la Commission d'éthique pour les télécommunications. »

Le titulaire du numéro 070 344 555, selon des recherches effectuées sur le site Internet www.1299.be, Telenet NV, numéro d'entreprise 0473.416.418, Liersesteenweg 4, 2800 Mechelen, et les opérateurs de la part desquels Telenet NV a reçu des appels au numéro 070 344 555 peuvent être qualifiés de « parties concernées » étant donné qu'ils sont intervenus dans le trafic vers le numéro 070 344 555.

La décision de la Commission d'éthique doit donc leur être envoyée par envoi recommandé conformément à l'article 32, § 2, alinéa premier, 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.

8. Décision

La Commission d'éthique pour les télécommunications,

- après avoir entendu Studio 100 NV le 20 mars 2015,
- après avoir pris connaissance du dossier,
- après délibération et appréciation de l'affaire le 20 mars 2015,

1. constate que Studio 100 NV a enfreint l'article 20, alinéa 1er, 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 **4 000 euros** à Studio 100 NV ;

3. fixe les coûts de traitement de ce dossier à 816 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 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 coûts de traitement de ce dossier 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 Roi Albert II 35, B – 1030 BRUXELLES, avec en communication « Frais de dossier à l'IBPT », suivi du numéro de la décision mentionné sur la page de titre de la présente décision ;
6. qualifie tous les montants obtenus, suite aux infractions constatées, de la part des utilisateurs finals ayant introduit une plainte concernant ces infractions auprès de leur opérateur, de montants qui doivent, suite aux infractions constatées et conformément à l'article 134, §3, dernier alinéa, de la loi du 13 juin 2005, être remboursés à ces utilisateurs finals par Studio 100 NV via l'opérateur concerné et ce, dans les trente jours qui suivent la notification de la décision ;
7. charge le secrétariat d'adresser une copie de la décision définitive, dans laquelle toutes les informations confidentielles ont été supprimées, aux parties concernées suivantes :

Telenet NV, numéro d'entreprise 0473.416.418, Liersesteenweg 4, 2800 Mechelen et les opérateurs de la part desquels Telenet NV a reçu des appels au numéro 070 344 555.

9. 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'interjeter appel contre la présente décision devant la Cour d'appel de Bruxelles, Place Poelaert 1, B-1000 Bruxelles. L'appel est formé, 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 compter 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 doit être adressé contre l'État belge, représenté par le Ministre qui a les Télécommunications dans ses attributions, et le cas échéant, contre les autres parties dans cette procédure contre lesquelles un jugement sur le fond a été prononcé.

Conformément à l'article 1056 du Code judiciaire, un appel est 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.

10. 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, dans laquelle toutes les informations confidentielles ont été supprimées, sera publiée par l'entremise du secrétariat sur le site Internet de la Commission d'éthique: www.telethicom.be. Le secrétariat publie également sur ce site Internet une traduction en français de la décision.

Fait à Bruxelles, le 5 juin 2015,

Pour la Commission d'éthique pour les télécommunications

Emmanuel Pieters
Président