

Commission d'éthique pour les télécommunications

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

Décision n° D-2011-02

concernant

Carmax.be bvba

1. Objet

Dans la présente décision, la Commission d'éthique pour les télécommunications (également appelée ci-après: "la Commission d'éthique") se prononce sur un dossier ouvert à charge du prestataire de services Carmax.be bvba, Grenadierslaan 2C à 9810 Nazareth (numéro d'entreprise 0866.273.742) dans le cadre d'une procédure démarrée de la propre initiative de la Commission d'éthique.

2. Contexte, faits et procédure

Le 31 août 2011, le service Contrôle de l'IBPT a constaté qu'à l'adresse "Grenadierslaan 2c à Nazareth", il était fait de la publicité sur laquelle le numéro au préfixe et à l'identité de service 0902 était présenté comme un numéro '09 024.00.70', tant sur les affiches fixes placées sur la clôture de l'entreprise en question, que sur les véhicules portant la plaque d'immatriculation 1-AKJ-834, qui étaient garés devant l'entrée de l'entreprise. Il n'était pas davantage fait mention (de manière claire et bien lisible) d'un coût quelconque pour l'utilisation de ce numéro.

Le site Internet www.090240070.be a également fait l'objet d'un contrôle le 26 août 2011. A la rubrique 'X 03. BEL Snel' de ce site Internet, le visiteur est prié d'appeler le numéro "09 024 00 70", immédiatement suivi de la mention "(€0,74/minute)", pour recevoir une détermination de la valeur ou une offre pour un véhicule qu'une personne souhaite vendre. A la rubrique 'X 04. Contact' du site Internet, le numéro de contact de CARMAX.be bvba, le numéro "09 024 00 70", est indiqué aussi sous forme scindée, toutefois sans aucune mention du prix.

Les constatations précitées ont été étayées par des photos et des captures d'écran jointes au dossier transmis le 2 septembre 2011 à la Commission d'éthique.

Par un courrier recommandé envoyé le 20 septembre 2011, la Commission d'éthique a porté ces faits à la connaissance de Carmax.be bvba en même temps que les infractions à charge (voir point 3).

Par un courrier du 10 octobre 2011, cette entreprise a, par l'entremise de son conseil, transmis sa défense. Les photos ne pouvant pas être envoyées par mail ont été transmises par le courrier du 23 novembre 2011.

Carmax.be bvba n'est pas comparue à l'audition du 24 novembre 2011, à laquelle elle avait été invitée par l'envoi recommandé du 19 octobre 2011 qui comportait le rapport du secrétariat de la Commission d'éthique.

3. Infraction(s) à charge

Il a été retenu à charge de Carmax.be bvba que les articles 20, alinéa premier, 22, et 26, 2^e alinéa, de l'arrêté royal du 9 février 2011 établissant le Code d'éthique pour les télécommunications avaient été enfreints.

4. Point de vue de Carmax.be bvba

Carmax.be bvba allègue avoir introduit un numéro payant visant à avoir en ligne uniquement les personnes intéressées par la vente de leur voiture. Auparavant, l'entreprise ne cessait, selon ses dires, de recevoir des appels de personnes qui voulaient savoir combien vaudrait leur voiture, sans que ces dernières ne veulent pour autant vendre leur véhicule ; l'entreprise voulait éviter d'être confrontée à cette situation en mettant un numéro payant en service.

Carmax.be conteste l'infraction de la mention non lisible et visible des tarifs applicables. Elle invoque que le constatateur a pris les photos de très loin et que par conséquent, la mention tarifaire était bien visible mais était (devenue) illisible.

Les photos (récentes) que Carmax.be déclare introduire montrent que le plan tarifaire aurait été apposé sur la "publicité en question".

Concernant la scission des chiffres caractéristiques du numéro 0902 40 700, un espace a été laissé dans le nombre '0902' à des fins de visibilité à l'égard du marché gantois ; le but n'était aucunement de tromper les clients.

Enfin, il est allégué que seuls des revenus très limités sont issus de l'utilisation du numéro ; la publicité faite autour de ce numéro n'étant pas considérée comme une source de revenus.

5. Appréciation par la Commission d'éthique

Il est établi que le tarif maximum des appels vers le numéro payant indiqué ne figure pas sur les affiches. L'accusé n'apporte pas la preuve que tel serait bien le cas et ne réfute du reste pas cette infraction. Tel est également le cas pour ce qui concerne l'absence de mention tarifaire sur le site Internet, en particulier à la rubrique 'X 04. Contact'. Les infractions à l'article 20, alinéa 1er, sont donc établies.

Evidemment, il ne peut pas être davantage satisfait aux exigences de l'article 22, alinéa premier, qui exige que pour les formes de publicité écrites, ce qui est bien le cas ici, la mention tarifaire soit lisible et suffisamment visible. Concernant la mention tarifaire sur la voiture de livraison, il s'avère, après examen plus détaillé des photos suite à la défense de l'intéressé, qu'en cas de fort agrandissement des photos, une mention du tarif est apposée. Le mode de mention tarifaire n'est cependant pas suffisant, car il ne satisfait pas à l'exigence de lisibilité, qui doit être évaluée en fonction entre autres de la place et du support utilisé compte tenu de la perception par le consommateur. Ainsi, pour satisfaire aux exigences de l'article 22, alinéa 1^{er}, du Code d'éthique, la mention tarifaire doit être suffisamment grande et être apposée de manière suffisamment contrastante de sorte que le consommateur puisse, lorsqu'il dépasse simplement le véhicule de livraison en question, immédiatement voir qu'il s'agit du tarif maximum depuis une distance normale.

L'infraction à l'article 26, alinéa 2, qui exige que l'identité de service ne soit pas scindée, n'est pas contestée par Carmax.be et est prouvée à l'aide des constatations faites.

Des circonstances atténuantes ne peuvent pas non plus être retenues concernant cette dernière infraction: l'argumentation de Carmax.be bvba est invraisemblable et contradictoire. Au contraire, elle confirme la circonstance aggravante et le caractère

délibéré de l'infraction, car l'intéressé a dû introduire une demande spécifique pour mettre un numéro payant en service au lieu d'un numéro zonal ordinaire de la zone de Gand et visait donc plus particulièrement à avoir un effet délibéré en scindant l'identité de service dans le but d'être visible pour le marché gantois.

Concernant le caractère intentionnel et délibéré des infractions à l'article 20, alinéa 1^{er}, et à l'article 22, alinéa 1^{er}, du Code d'éthique, Carmax.be bvba reconnaît que par le simple fait d'apposer une mention à certains endroits du site Internet et (soit de manière tout à fait insuffisante) sur le véhicule de livraison qu'une obligation générale de mention tarifaire est d'application et qu'il y a lieu de le faire de manière lisible.

Suite à la non-mention ou à la mention imparfaite du tarif pour l'utilisation du numéro payant en question, l'utilisateur est privé d'une information essentielle. Toute information sur les coûts susceptibles d'être imputés à l'utilisateur est d'une importance primordiale.

Les arguments invoqués par Carmax.be bvba ne sont pas de nature à apprécier autrement la qualification des faits. La Commission d'éthique conclut donc que les infractions à charge sont prouvées.

6. Décision

La Commission d'éthique pour les télécommunications,

- après avoir constaté le 24 novembre 2011 que Carmax.be n'était pas comparue à l'audition,

- après avoir pris connaissance du dossier,

- après délibération et appréciation de l'affaire le 24 novembre 2011,

1. constate que Carmax.be bvba a enfreint les articles 20, alinéa premier, 22, et 26, 2^e alinéa, 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 à l'entreprise visée d'un montant de 2.000 euros et une suspension du numéro payant 0902-40 700 pendant 14 jours calendrier à compter du jour suivant la notification de la présente décision,

3. ordonne que le montant de l'amende soit payé dans les 30 jours suivant la réception de la présente décision sur le numéro de compte IBAN: BE12 6790 0007 7192 - BIC: PCHQBEBB au nom de l'IBPT, Boulevard Roi Albert II 35, B – 1030 BRUXELLES, avec en communication "Amende à la Commission d'éthique – dossier 2011-02".

7. 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.

Un appel est, conformément à l'article 1056 du Code judiciaire, 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 de l'article 1057 du Code judiciaire.

8. Publication

La présente décision sera, conformément à l'article 32, §3, de l'arrêté royal du 1^{er} 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, publiée par l'entremise du secrétariat sur le site Internet de la Commission d'éthique www.telethicom.be. La publication aura lieu après la traduction en français de la décision.

En l'espèce, il sera également fait référence à cette décision dans un communiqué de presse, qui sera envoyé dès la publication de la version francophone et néerlandophone de la présente décision.

Fait à Bruxelles, le 21 décembre 2011,

Pour la Commission d'éthique pour les télécommunications

Willem Debeuckelaere
Président