

Commission d'éthique pour les télécommunications

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

Décision n° D-2011-03

concernant

Europabank NV

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 Europabank NV, dont le siège social est établi à 9000 Gand, Burgstraat 170, numéro d'entreprise 0400.028.394 dans le cadre d'une procédure démarrée de la propre initiative de la Commission d'éthique.

2. Contexte, faits et procédure

2.1. La NV Europabank (également appelée ci-après: "Europabank") a, par le biais de différents canaux, fait de la publicité pour des prêts à tempérament "*pour tous motifs*" qu'elle propose.

Sur cette publicité, les personnes intéressées avaient entre autres la possibilité dans les annonces de Europabank de téléphoner à ce sujet "*24h/24h*" au numéro payant 070 222 300.

2.2. Le journal De Zondag du 24 juillet 2011 publie cette publicité comme suit :

U LEENT op 48 MAANDEN	MAANDSOM	TOTAAL TE BETALEN
25.000,00	590,39	28.338,72
20.000,00	472,31	22.670,88
19.000,00	448,69	21.537,12
18.000,00	425,08	20.403,84
17.000,00	401,46	19.270,08
16.000,00	377,84	18.136,32
15.000,00	354,23	17.003,04

6,47% JKP*

Lening op afbetaling - alle doeleinden

Steeds een kantoor in uw buurt!

www.europabank.be

24u/24u **070 222 300**

Geen huisbezoek - Alles kan via de post of internet
Wij sturen u GRATIS en vrijblijvend alle informatie en de nodige formulieren op

*Het JKP = jaarlijkse kostenpercentage = de vaste jaarlijkse debetrentevoet, bedraagt 6,47 % voor elke lening op afbetaling van minstens 10.000,00 euro, met een maximale looptijd van 24 maanden en een maximale leeftijd van 48 maanden. Dit tarief geldt met voorbehoud van de maximale terugbetaling van leningen bij Europabank en is niet samenleesbaar met andere aanbiedingen van de bank. Lening op afbetaling onder voorbehoud van goedkeuring door Europabank en op onderbeding van het contract. Levensduur van het krediet: "Europabank staat u altijd klaar voor uw persoonlijke situatie". Europabank NV - Leendepunt - 9000 Gent - BTW BE 0400 028 394 - 1971 Gent

europabank

(extrait de la **pièce 1 jointe à la constatation du 19.09.2011**).

2.3. Des publicités similaires ont également été affichées sur des lieux publics, à la Gare du Nord à l'adresse "Rue du Progrès à Bruxelles" (**pièce 2 jointe à la constatation du 19.09.2011**)

2.4. Par courrier recommandé du 19 septembre 2011, Europabank a été avertie de la constatation prima facie de l'infraction et une demande d'information lui a été adressée.

2.5. Par courrier (non daté) cependant reçu par le secrétariat de la Commission d'éthique le 5 octobre 2011, Europabank a fourni l'information demandée et des moyens de défense ont été formulés.

2.6. Par courrier recommandé du 26 octobre 2011, Europabank a été invitée à comparaître à la séance de la Commission d'éthique du 24 novembre 2011.

2.7. A la séance du 24 novembre 2011, les représentants légaux Europabank, à savoir Thierry De Smet, secrétaire général, et Rudy Van Hecke, président du Comité de direction, ont été entendus dans leurs moyens de défense et ce après le rapport sur le dossier. La langue néerlandaise a été utilisée.

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 le service payant concerné. »

En l'espèce, il a été fait mention d'un numéro 070 sur différents supports publicitaires pour les services d'Europabank (exemples; voir pièces 1 et 2), sans pour autant y indiquer à proximité du numéro 070 en question le tarif utilisateur final le plus élevé qui est en vigueur dans le secteur des communications électroniques.

En omettant d'indiquer le tarif utilisateur final (le plus élevé) applicable sur les supports publicitaires, mettant en avant le numéro 070 222 300 comme numéro de contact pour les services d'Europabank, Europabank a enfreint l'article 20, alinéa premier de l'arrêté royal du 9 février 2011 établissant le Code d'éthique pour les télécommunications.

4. Point de vue d'Europabank

Le contrevenant présumé Europabank a introduit une défense écrite par courrier du 5 octobre 2011.

Europabank s'est dite surprise par la constatation d'une infraction et a affirmé ne pas avoir eu l'intention de commettre d'infraction. Plus précisément, Europabank déclare que malgré la vérification quotidienne du moniteur belge par le service juridique, la portée de l'arrêté royal du 9 février 2011 pour l'utilisation du numéro 070 d'Europabank a échappé à l'attention d'Europabank.

Europabank allègue ensuite avoir immédiatement entrepris les étapes suivantes pour satisfaire aux dispositions de l'AR Code d'éthique:

Premièrement, Europabank déclare avoir adapté les affiches accrochées à l'"étalage" de ses agences. Europabank joint deux photos d'affiches de 80x60 cm (selon une mention écrite à la main auprès d'une de ces photos, prises à "Gand Groentenmarkt"), sur lesquelles – comparé aux photos jointes en pièce 2 de la

constatation du 19 septembre 2011 – la mention « *maximum € 0,30/min* » est en effet ajoutée¹.

Deuxièmement, Europabank déclare avoir chargé l'imprimeur à la date du 26 et 27 septembre 2011 de placer la même mention tarifaire sur les affiches de 20m² et sur les annonces dans les journaux, les quotidiens et les revues hebdomadaires.

Europabank ajoute que le but de sa publicité était de vendre des produits bancaires et non de gagner de l'argent. Europabank soulève avoir utilisé un numéro 070 dans le but de contrer tout abus par des mineurs et ajoute, en se référant à un certain nombre de pièces qu'elle a produites, qu'elle ne tire aucun profit de l'utilisation d'un numéro payant.

Enfin, Europabank annonce qu'elle remplacera pour le 1^{er} décembre 2011 le numéro de contact 070 en question par un numéro 0800 gratuit.

Les réponses d'Europabank à la demande d'information du secrétariat du 19 octobre 2011 peuvent être résumées comme suit (détails voir annexe 1 au courrier d'Europabank du 5 octobre 2011):

- durant la période 01/07/2011 – 30/09/2011, 70 commandes ont été passées pour placer une annonce dans un journal, un quotidien ou une revue hebdomadaire dans au total 12 journaux, quotidiens ou revues hebdomadaires;
- Europabank prétend avoir passé 249 commandes de placement d'une affiche 20m²;
- 2.245 affiches 80x60 cm ont été commandées (dont 245 affiches pour un placement dans 41 agences d'Europabank);
- Europabank donne un relevé du nombre mensuel d'appels et du nombre mensuel de minutes de trafic au cours de la période du 01/07/2011 et (pour des raisons pratiques) du 23/09/2011;
- Europabank déclare sur la base de l'utilisation du numéro en question ne pas percevoir de revenus et joint des factures et des relevés pour étayer ses dires.

5. Appréciation par la Commission d'éthique

5.1. Concernant la preuve des faits

La Commission d'éthique déclare que les faits énoncés dans la constatation et que l'infraction au Code d'éthique reprochée sont établis.

Dans sa défense écrite, Europabank reconnaît l'infraction par essence.

¹ Sur la première des photos transmises à côté de la mention "*www.europabank.be*", qui figure sous l'annonce (de la même taille) où le numéro "*070 222 300*" est indiqué. La mention tarifaire en question figure sur la deuxième des photos transmises à côté de l'annonce indiquant le numéro "*070 222 300*".

L'absence de l'intention d'enfreindre l'article 20, alinéa premier, du Code d'éthique, n'est pas pertinente. L'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.

L'intention annoncée par Europabank de passer pour le 1^{er} décembre 2011 à un numéro 0800 n'a pas d'impact sur l'existence de l'infraction, qui pour la période débutant à partir de l'entrée en vigueur du Code d'éthique (le 1^{er} juillet 2011), peut être sanctionnée par la Commission d'éthique.

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

L'article 134, §3, alinéa trois, 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 ou non de celle-ci.

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

5.2.1. Caractère délibéré

La Commission d'éthique ne trouve dans le dossier actuel aucun élément indiquant une intention délibérée dans le chef d'Europabank.

5.2.2. Gravité de l'infraction

La gravité d'une infraction peut être estimée compte tenu de la nature de celle-ci et de la manière dont elle a un impact sur les intérêts des utilisateurs finals.

a. L'article 20, alinéa premier, du Code d'éthique est clair et ne permet aucune autre interprétation.

Europabank n'a manifestement pas tenu compte du prescrit légal.

b. La non-mention de tarifs pour les appels vers des numéros 070 porte préjudice aux intérêts des utilisateurs finals, car en appelant ces numéros, les utilisateurs finals ne reçoivent pas de message d'avertissement tarifaire vocal et l'utilisateur moyen ne peut généralement pas déduire le tarif applicable du préfixe et de l'identité de service. 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 est garantie par la loi, entraînant ainsi des factures inopinément élevées.

En l'espèce, le risque de recevoir des factures inopinément élevées est grand, vu que conformément à l'article 50, §6, de l'arrêté royal du 27 avril 2007 relatif à la gestion de l'espace de numérotation national et à l'attribution et au retrait des droits d'utilisation de numéros (tel que modifié)², les appels vers des numéros 070 ne doivent pas être automatiquement interrompus après 10 minutes.

² “§ 6. Les appels vers les numéros des séries de numéros dont la tarification est limitée dans le temps sont interrompus automatiquement après 10 minutes.

Ce paragraphe n'est pas d'application à l'identité de service 70.”

5.2.3. Conclusion

Vu ce qui précède, la Commission d'éthique considère l'infraction comme une **infraction non-intentionnelle mais sérieuse**.

5.3. Concernant la sanction

5.3.1. Généralités

Conformément à l'article 134, §3, alinéa premier, de la loi du 13 juin 2005, la Commission d'éthique peut sanctionner les infractions au Code d'éthique d'une amende administrative d'un montant de 125 à 125.000 EUR et/ou d'une suspension des activités de 1 à 90 jours.

En cas d'infraction grave ou répétée, la Commission d'éthique pour les télécommunications (ou l'une de ses chambres) peut imposer une ou plusieurs des mesures suivantes:

- 1° une amende administrative à hauteur de 250 à 250.000 EUR;
- 2° une suspension des activités jusqu'à un an;
- 3° la suppression du service concerné;
- 4° l'interdiction de démarrer de nouveaux services.

(article 134, §3, alinéa deux, loi du 13 juin 2005, comme modifié)

5.3.2. Qualification de l'infraction comme grave ou répétée

a. Selon la Commission, l'infraction ne doit pas être considérée comme répétée, vu que l'infraction n'avait pas encore été constatée précédemment.

b. Il ressort de la réponse d'Europabank aux questions 1 et 2 de la demande d'information du secrétariat du 19 septembre 2011 que durant la période débutant à partir du 1^{er} juillet 2011, un grand nombre de ces publicités ont été montrées via des annonces et des affiches écrites.

L'échelle à laquelle l'infraction a été commise est donc grande.

Le "préjudice" résultant de l'infraction est cependant bien moins important. La multiplication du nombre total de trafic de minutes rapportées par le prix utilisateur final (maximum) de 30 eurocent à la minute n'occasionne en effet pas de "préjudice global subi par le consommateur" que l'on pourrait qualifier d'énorme:

	Nombre de minutes de trafic	Tarif utilisateur final	Total
Juillet 2011	377,5	0,30 €	113,25 €
Août 2011	1280,7	0,30 €	348,21 €
Du 1 ^{er} au 23 septembre 2011	706	0,30 €	211,80 €

L'examen des détails des relevés de Belgacom du 6 août 2011 et du 12 septembre 2011 adressés à Europabank n'a pas non plus permis d'identifier des communications qui auraient duré plus de 20 minutes³. Dans ces circonstances, les relevés des communications individuelles facturés aux utilisateurs finals dépassant les (20 minutes x 0,30 € =) 6 € seront relativement exceptionnels.

Les données relatives au nombre d'appels et au nombre de minutes de trafic (réponse de Europabank aux questions 3 et 4 de la demande d'information du 19 septembre 2011) permettent également de déduire que les communications individuelles vers le numéro 070 en question au cours de la période 01/07/2011 – 23/09/2011 ont duré en moyenne 3 à 4 minutes⁴.

L'on peut donc en conclure qu'en général, Europabank n'a pas non plus tenté d'allonger le plus possible la durée de la communication.

Dans ces circonstances, la Commission d'éthique considère cette infraction comme **non grave**.

c. Les sanctions possibles dans ces circonstances sont donc l'imposition de:

- une amende administrative à hauteur de 125 à 125.000 EUR
et/ou
- une suspension des activités de 1 à 90 jours.

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

a. la bonne collaboration d'Europabank à l'enquête: une lettre solidement étayée et contenant des informations vérifiables a été envoyée en réponse à la demande d'information du secrétariat.

b. pendant l'examen du dossier, Europabank a pris des mesures de rectification en reprenant la mention tarifaire dans ses nouvelles publicités (voir en particulier les photos dans le dossier). Concernant la transmission d'un "ordre d'adaptation" à l'imprimeur les 26 et 27 septembre", le secrétariat a joint deux pièces au dossier, qui prouvent que le 'Weekkrant' du 5 octobre 2011 (pièce 3 jointe au rapport du secrétariat du 26.10.2011) ne contenait pas encore la publication d'une annonce modifiée mais qu'à la date du 22 octobre 2011, tel était bien été le cas dans le Laatste Nieuws (pièce 4 jointe au rapport du secrétariat du 26.10.2011).

c. Le risque de "récidive" dans le chef d'Europabank est faible, vu qu'Europabank a annoncé qu'elle allait remplacer le numéro de contact 070 par un numéro 0800 pour le 1^{er} décembre 2011.

³ Bien que ce type de communications puissent évidemment être dissimulées derrière les sous-totaux indiqués sur le détail du relevé de Belgacom.

⁴ Ex. juillet 2011: 377,5 minutes de trafic divisées par 103 appels = 3,66. Août 2011: 1280,7 minutes divisées par 354 appels = 3,61.

6. Décision

La Commission d'éthique pour les télécommunications,

- après avoir entendu le 24 novembre 2011 les représentants d'Europabank NV à l'audition,

- après avoir pris connaissance du dossier,

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

1. constate qu'Europabank a enfreint l'article 20 alinéa premier 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 Europabank d'un montant de deux mille euros

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 », suivi du numéro de décision figurant à la page de titre de la présente décision.

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