

Commission d'éthique pour les télécommunications

Ellipse Building
Bâtiment C
Boulevard Roi Albert II 35
1030 BRUXELLES

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

La Commission d'éthique pour les télécommunications prononce ses premières sanctions

Bruxelles, le 6 janvier 2012 – La Commission d'éthique pour les télécommunications, chargée de vérifier l'utilisation correcte des numéros payants, a imposé une amende effective à deux entreprises en décembre dernier. La première entreprise, un établissement de crédit gantois, s'est vue imposer une amende de 2.000 euros pour avoir utilisé un numéro payant sans mention tarifaire appropriée. Quant à la deuxième entreprise, un concessionnaire automobile, une amende de 2.000 euros ainsi qu'une suspension de numéro pendant 14 jours lui ont été infligées pour avoir affiché un numéro payant de manière trompeuse comme un numéro de téléphone zonal. Il s'agit dans l'immédiat des premiers dossiers sanctionnés par la Commission d'éthique pour les télécommunications.

Le Président de la Commission d'éthique pour les télécommunications, Willem Debeuckelaere : *« La Commission d'éthique pour les télécommunications est opérationnelle depuis quelques mois. Nous avons désormais pris nos toutes premières décisions. En tant que Président, je veillerai à une application rigoureuse du Code d'éthique. Je tiens à d'ores et déjà remercier l'IBPT, le régulateur télécoms, pour le soutien qu'il nous a apporté. »*

Le Vice-Premier Ministre et Ministre de l'Economie et des Consommateurs, Johan Vande Lanotte se réjouit que les abus dans le cadre de la téléphonie payante soient désormais effectivement sanctionnés : *« C'en est fini des factures téléphoniques causées par des SMS coûteux dont le consommateur ne voulait pas ou par des numéros de téléphone dont il ne connaissait pas le prix. La commission veille non seulement au remboursement du consommateur en cas d'abus, mais également à l'arrêt de l'abus en question et au sanctionnement effectif de son auteur. »*

1. L'établissement de crédit

L'établissement de crédit gantois a, via différents canaux, fait de la publicité pendant les mois de juillet, août et septembre 2011, pour des prêts à tempérament. Cette publicité permettait entre autres aux personnes intéressées par les offres de l'établissement de crédit de téléphoner à cet effet "24h/24h" au numéro payant 070 222 300, sans mention du tarif utilisateurs majoré, d'application dans le secteur des télécoms.

La non-mention des tarifs pour les appels vers des numéros 070 (qui peuvent aller jusqu'à 30 cents par minute) nuit aux intérêts des utilisateurs, car lorsqu'ils appellent ces numéros, ils ne reçoivent pas de message tarifaire vocal et l'utilisateur moyen ne peut généralement pas déduire le tarif applicable du préfixe et de l'identité de service du numéro payant. L'absence d'une mention tarifaire a donc pour conséquence que l'utilisateur ne bénéficie pas de la transparence et de l'information qui lui est garantie par la loi, entraînant ainsi des factures inopinément élevées.

La Commission d'éthique a démarré une procédure de sa propre initiative. L'établissement de crédit en question a été entendu le 24 novembre 2011. La Commission d'éthique a décidé d'imposer une amende de 2.000 EUR dans la décision [publiée](#) aujourd'hui. L'établissement de crédit a ajouté les mentions tarifaires dans les nouvelles publicités et a déjà remplacé depuis le 1^{er} décembre 2011 le numéro 070 par un numéro 0800 gratuit.

2. Le concessionnaire automobile

La Commission d'éthique a également sanctionné un concessionnaire automobile d'une amende de 2.000 EUR et d'une suspension de numéro pendant 14 jours entre autres car celui-ci avait scindé à différents endroits son numéro de contact 0902 40 700 en 09 024 07 00. Les utilisateurs pensent qu'ils appellent un numéro géographique ordinaire de la zone de Gand (le préfixe de la zone de numérotation de Gand est le '09'), alors que sur leur facture, ces appels leur seront portés en compte au tarif d'un numéro 0902, soit 0,74 EUR par minute.

Les décisions complètes peuvent être consultées sur le site Internet www.telethicom.be, rubrique "Publications officielles" – "[Décisions](#)".

3. La Commission d'éthique pour les télécommunications

La [Commission d'éthique](#) pour la fourniture de services payants via des réseaux de communications électroniques est l'autorité de contrôle pour l'utilisation correcte des numéros 090x et 070 et des SMS et MMS payants. Il s'agit par exemple du vote par téléphone ou par SMS dans le cadre de toutes sortes de programmes TV, du téléchargement des logos et des sonneries téléphoniques pour le GSM, d'appels vers un numéro central payant afin de connaître les services de garde des médecins ou des pharmaciens dans une région donnée ou de consulter le dernier bulletin météo, de prendre rendez-vous via un service de rencontres, etc. La Commission d'éthique veille également à ce que les numéros payants ne deviennent pas une plateforme d'échange de contenu inapproprié, plus particulièrement aussi à l'égard des mineurs d'âge.

Les séries de numéros pour lesquelles il est autorisé de demander, en plus du prix de la communication, le paiement du contenu et les conditions de fourniture des services payants aux utilisateurs sont décrits dans le [Code d'éthique](#) instauré par l'arrêté royal du 9 février 2011.

Depuis le 1^{er} décembre 2011, quelques nouvelles dispositions du Code d'éthique sont entrées en vigueur, comme par exemple :

- Les services de messagerie payants, qui impliquent plus que l'échange d'un SMS sortant et entrant sont uniquement autorisés lorsque les utilisateurs y ont souscrit au préalable et il doit toujours être possible d'y mettre fin en envoyant le mot "STOP", éventuellement suivi d'un mot-clé, vers le numéro court de 4 chiffres utilisé par le service ;
- Il est interdit d'utiliser dans le cadre des services chat des SMS qui sont payants à la réception. Seuls les messages envoyés par l'utilisateur peuvent être facturés ;
- Lorsque l'utilisateur dépasse un plafond de 10 EUR par mois pour un certain nombre de types de services (ex. logos, sonneries, services de chat,...), il doit recevoir un message d'avertissement gratuit;
- Les fournisseurs de services de chat qui ne sont pas spécifiquement destinés aux majeurs doivent dans leurs règles d'utilisation acceptable, interdire les conversations et les messages de nature érotique ou sexuelle visant à entamer une relation sexuelle ou amoureuse.

Pour de plus amples renseignements:

Willem Debeuckelaere – Président de la Commission d'éthique
Tél.: 0479 624 766

Commission d'éthique pour les télécommunications
Ellipse Building - Bâtiment C - Boulevard du Roi Albert II 35
1030 Bruxelles
www.telethicom.be

Els Bruggeman – porte-parole du ministre Vande Lanotte
Tél. 0479/81.34.56