

# **Commission d'éthique pour les télécommunications**

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

**Avis n° 2012/001**

**du**

**14 décembre 2012**

**concernant**

**l'applicabilité des obligations spécifiques du Code d'éthique  
en matière de jeux, concours et quiz  
et en particulier de la notification des € 10 visée à l'article 66  
du Code d'éthique en cas de vote via un numéro payant**

## 1. Contexte

1.1. Dans un courrier du 9 août 2012, KPN Group Belgium a adressé à la Commission d'éthique pour les télécommunications une demande de clarification des 'notifications' relatives aux jeux, concours et quiz.

La correspondance entre un abonné, KPN Group Belgium et le Service de médiation pour les télécommunications concernant la participation d'un spectateur à un « télévoting » fin novembre 2011 avait été jointe à ce courrier à titre d' « exemple ».

D'après ces documents, un montant de € 867 avait été réclamé sur la facture pour 1156 SMS qui auraient été envoyés entre 20h46 le soir de l'émission en question sur une chaîne télévisée flamande et 03h20 le lendemain vers un numéro SMS court de la série 6XXX qui était utilisé pour recevoir les votes des téléspectateurs pour l'un des participants à l'émission télévisée en question.

Dans le cadre de cette émission, des candidats s'affrontent chaque semaine et les spectateurs peuvent voter (en direct) pour les candidats qu'ils souhaitent voir rester en lice pour la prochaine partie de l'émission (qui est transmise la semaine suivante).

Au cours de la soirée pendant laquelle les SMS en question ont été envoyés (qui constituait la finale de l'émission télévisée), des SMS ont été envoyés au numéro SMS court en question, à un tarif de € 0,75 par SMS (envoyé).

Après réception de la facture, le client a contesté celle-ci. Il déclara n'avoir envoyé qu'un seul SMS au numéro concerné et contesta l'envoi des autres SMS.

Après examen des logfiles fournis par le prestataire de services (ou connectivity provider), KPN Group Belgium n'a pas constaté d'irrégularités et a déclaré que le client devait payer cette facture.

Le client s'est alors adressé au Service de médiation pour les télécommunications afin de contester une nouvelle fois cette facture.

Le Service de médiation est arrivé à la conclusion que le service n'était pas conforme puisqu'aucune notification de € 25, prévue dans les GOF Guidelines, n'avait été envoyée par le prestataire de services. Selon le Service de médiation, il n'est indiqué nulle part que la notification ne doit être envoyée que pour les jeux via lesquels le client peut gagner quelque chose.

Le prestataire de services conteste le fait qu'une notification doit être envoyée pour les jeux et concours dans le cadre desquels aucun prix ne peut être gagné (par exemple en cas de vote pour un participant à une émission de jeux à la TV).

La demande de clarification adressée par KPN Group Belgium dans son courrier du 9 août 2012 concerne le fait de savoir si le vote pour un participant à un concours, par le biais d'un numéro court payant, doit être considéré comme une participation au jeu ou non et si la notification de € 10 est requise.

1.2. Il semble en outre exister un manque de clarté concernant la question de savoir quand le Code d'éthique est d'application et quand ce sont les dispositions

spécifiques aux jeux de hasard de la loi du 7 mai 1999 sur les jeux de hasard, les établissements de jeux de hasard et la protection des joueurs qui sont d'application.

## **2. Fondement juridique et but du présent avis**

### **2.1. Fondement juridique du présent avis**

L'article 37, alinéa 1er, 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 prévoit que:

*« La Commission d'éthique pour les télécommunications peut également émettre de son propre chef des avis dans lesquels elle se prononce de manière générale sur l'application du Code d'éthique pour les télécommunications. »*

### **2.2. But du présent avis**

Le but du présent avis n'est pas de se prononcer spécifiquement sur l' 'exemple' annexé par KPN Group Belgium à son courrier du 9 août 2012<sup>1</sup>.

Le présent avis vise toutefois à clarifier l'applicabilité de la section 4 du Chapitre 10 de l'arrêté royal du 9 février 2011 établissant le Code d'éthique pour les télécommunications (ci-après, le « Code d'éthique ») en général et de l'article 66 en cas de vote plus particulièrement.

### **2.3. Consultation de la Commission des Jeux de Hasard**

La Commission d'éthique a envoyé une version de travail du présent avis à la Commission des Jeux de Hasard et a tenu compte des commentaires qu'elle avait formulé dans son courrier du 12 décembre 2012.

---

<sup>1</sup> Non seulement parce qu'il n'existe pas de fondement juridique à cet effet mais aussi parce que les faits, qui ont donné lieu à la demande de clarification de KPN Group Belgium, se sont produits avant l'entrée en vigueur de l'article 66 du Code d'éthique, le 1<sup>er</sup> décembre 2011.

### 3. Analyse

#### 3.1. L'applicabilité des obligations spécifiques du Code d'éthique en matière de jeux, concours et quiz

3.1.1. Le Code d'éthique contient un certain nombre d'obligations qui s'appliquent généralement à tous les services payants via des réseaux de communications électroniques (ex. obligations en matière de mention tarifaire, d'honnêteté, d'éthique, etc.) et un certain nombre d'obligations qui sont spécifiques à certaines catégories de services payants via des réseaux de communications électroniques.

Ces dernières obligations sont contenues dans les Sections 2 à 10 du Chapitre 10 du Code d'éthique.

La Section 4 du Chapitre 10 fixe les obligations spécifiques applicables aux services payants consistant en l'organisation de jeux, de concours et de quiz.

3.1.2. Les principales obligations spécifiques sont – en résumé – les suivantes:

- Le prestataire de services doit veiller à ce que le règlement du jeu, du concours ou du quiz puisse en permanence être consulté gratuitement et met ce règlement gratuitement à la disposition de l'utilisateur final par écrit ou sur un autre support durable (art. 58 du Code d'éthique).
- Les jeux, les concours et les quiz organisés à l'aide de numéros payants ont un moment de clôture fixe, sauf lorsque des prix sont immédiatement attribués (art. 59 du Code d'éthique).
- Toute publicité pour des jeux, concours et quiz doit mentionner ce qui suit:
  - 1° toutes les conditions et règles essentielles de participation;
  - 2° le cas échéant, la date et/ou l'heure à laquelle le jeu, le concours ou le quiz s'achève;
  - 3° la possibilité de recevoir, à la demande, le règlement complet du jeu, du concours ou du quiz et la manière dont la mise à disposition peut être demandée ou a lieu;
  - 4° si d'application, une description claire et univoque des prix attribués ainsi que leur nombre.

(Art. 60 Code d'éthique)

- S'il faut envoyer plus d'un message pour participer à un jeu, concours ou quiz, l'accès ne peut être fourni qu'en envoyant un mot-clé expliqué dans la publicité relative à ce jeu, concours ou quiz vers le numéro payant (art. 61 du Code d'éthique).
- Immédiatement après l'envoi du mot-clé et avant le début du jeu, concours ou quiz proprement dit, proposé via un numéro court SMS ou MMS payant, il convient d'envoyer à l'utilisateur final un ou plusieurs messages gratuits mentionnant:

1° la confirmation de l'accès au jeu, concours ou quiz concerné;

2° le tarif utilisateur final le plus élevé qui est appliqué dans le secteur des communications électroniques pour chaque message devant être envoyé ou reçu par l'utilisateur final pour pouvoir participer au jeu, concours ou quiz;

3° le coût total le plus élevé appliqué dans le secteur des communications électroniques pour participer à une séance de jeu.

4° le numéro de téléphone du service clientèle de la personne qui propose le jeu, concours ou quiz.

(Article 62 Code d'éthique)

- Si un jeu, concours ou quiz est organisé via un numéro court SMS ou MMS payant dans le cadre duquel l'utilisateur final doit envoyer plus d'un message pour une participation complète, une nouvelle question ne peut être posée que lorsqu'il a été répondu à la question précédente. En d'autres termes, un schéma stricte doit être suivi '1 SMS-MO = 1 SMS-MT'<sup>2</sup> (art. 63 Code d'éthique).
- Le prix total de participation à une séance de jeu ne peut jamais dépasser 5 euros (art.65 Code d'éthique).
- Lorsqu'au cours d'un même mois, un montant de plus de 10 euros ou un multiple de cette somme est dépensé via le numéro court SMS ou MMS, l'utilisateur final en est informé à l'aide d'un message SMS ou MMS, qui est gratuit pour l'abonné (art. 66 Code d'éthique – cette règle est appelée ci-après « la notification des € 10)
- La fin de chaque séance de jeu est expressément indiquée. (Si c'est indiqué à l'aide d'un message SMS ou MMS, celui-ci est gratuit pour l'abonné). Après la date et/ou l'heure à laquelle le jeu, le concours ou le quiz prend fin, la personne qui propose le jeu, le concours ou le quiz doit également clôturer le service payant concerné (art. 67 Code d'éthique).
- Les prix remportés dans le cadre d'un jeu, concours ou quiz sont livrés ou payés dans les 30 jours qui suivent la clôture (art. 70 Code d'éthique).

3.1.3. Afin d'éviter tout chevauchement avec la réglementation sur les jeux de hasard, l'article 57 du Code d'éthique prévoit ce qui suit en ce qui concerne ces obligations spécifiques:

*« Art. 57. Les obligations de cette section, à l'exception de l'obligation de l'article 71, ne sont pas d'application aux jeux médias visés au Chapitre IV/2 de la loi du 7 mai 1999 sur les jeux de hasard, les paris, les établissements de jeux de hasard et la protection des joueurs. »*

---

<sup>2</sup> « MO » pour « Mobile Originated », c.-à-d. émanant du téléphone mobile de l'utilisateur final et « MT » pour « Mobile Terminated », c.-à-d. reçu par un téléphone mobile.

3.1.4. Le Chapitre IV/2 de la loi du 7 mai 1999 sur les jeux de hasard, les paris, les établissements de jeux de hasard et la protection des joueurs (ci-après également appelée « Loi sur les jeux de hasard ») instaure une obligation de licence pour:

- D'une part, « *exploiter des programmes télévisés au moyen de séries de numéros du plan belge de numérotation, pour lesquels il est autorisé à réclamer à l'appelant non seulement le prix de la communication, mais également le prix du contenu, et ce, seulement pour les séries pour lesquelles le tarif demandé à l'utilisateur final ne dépend pas de la durée de l'appel et qui forment un programme complet de jeu.* »
  - o Pour pouvoir exploiter un tel « jeu d'appels TV », le fournisseur de jeu doit disposer d'une licence de classe G1 (art. 43/12 Loi sur les jeux de hasard).
  - o Deux arrêtés royaux du 21 juin 2011<sup>3</sup> fixent respectivement les conditions et la forme de cette licence de classe G 1.
- D'autre part, pouvoir exploiter via un média autre que ceux présentés dans des programmes télévisés au moyen de séries de numéros du plan belge de numérotation et qui forment un programme complet de jeu.
  - o Pour pouvoir exploiter un tel « autre jeu média », le fournisseur de jeu doit disposer d'une licence de classe G2 (art. 43/14 Loi sur les jeux de hasard). Selon l'exposé des motifs de la Loi sur les jeux de hasard, cela concerne très concrètement « *les jeux de hasard organisés par la radio, des journaux, des magazines, etc.* »<sup>4</sup>.
  - o Aucun arrêté royal n'a encore été adopté en vertu de l'article 43/15 de la Loi sur les jeux de hasard pour déterminer les conditions et la forme de la licence de classe G2.

3.1.5. La Loi sur les jeux de hasard entend par média « toute station de radio ou de télévision et tout quotidien ou périodique dont le siège social de l'exploitant ou de l'éditeur est établi dans l'Union européenne » (art. 2, 8°, Loi sur les jeux de hasard).

Un jeu média est quant à lui un jeu de hasard exploité via un média (Art. 2, 9°, Loi sur les jeux de hasard).

Un jeu de hasard est « *tout jeu pour lequel un enjeu de nature quelconque est engagé, ayant pour conséquence soit la perte de l'enjeu par au moins un des joueurs, soit le gain de quelque nature qu'il soit, au profit d'au moins un des joueurs, ou organisateurs du jeu et pour lequel le hasard est un élément, même accessoire, pour le déroulement du jeu, la détermination du vainqueur ou la fixation du gain;* » (art. 2, 1°, Loi sur les jeux de hasard).

3.1.6. Pour être qualifié de jeu de hasard, les éléments suivants sont par conséquent déterminants:

---

<sup>3</sup> L'arrêté royal du 21 juin 2011 portant les conditions auxquelles doivent satisfaire les jeux proposés dans le cadre de programmes télévisés au moyen de séries de numéros du plan belge de numérotation et qui forment un programme complet et l'arrêté royal du 21 juin 2011 concernant la forme de la licence de classe G1, les modalités d'introduction et d'examen des demandes de licence de classe G1, ainsi que les obligations auxquelles doivent satisfaire les titulaires de cette licence (*Moniteur belge*, 8 juillet 2011).

<sup>4</sup> Doc. Parl., Chambre, 52<sup>e</sup> législature, 2008-2009, N° 1992/001, p. 29.

1° il doit s'agir d'un jeu (ou d'un pari)

2° il doit être question d'un **enjeu**.

3° il doit y avoir un **risque de perte de l'enjeu ou de gain pour les joueurs ou les organisateurs**.

4° le **hasard** doit jouer un rôle dans le déroulement du jeu, la détermination du vainqueur ou du gain.

3.1.7. Pour revenir à la question de savoir quand les obligations spécifiques de la section 4 du Chapitre 10 du Code d'éthique sont d'application, la Commission d'éthique est d'avis que les articles 58 à 70 du Code d'éthique sont d'application et doivent être respectés lorsque:

- un service payant constitue une loterie autorisée, étant donné que la définition de jeux médias ne vise pas une loterie;
- la participation<sup>5</sup> au jeu, concours ou quiz qui ne constitue pas une loterie autorisée, n'offre aucune chance de gagner un prix ou lorsque le hasard n'intervient pas dans le déroulement du jeu, la désignation du gagnant ou du gain, même si le jeu, le concours ou le quiz est exploité via la télévision, la radio, un quotidien ou périodique par un exploitant ou un éditeur dont le siège social est établi dans l'Union européenne.

3.1.8. Les principes précités peuvent être représentés schématiquement, cf. annexe au présent avis.

---

<sup>5</sup> La participation peut se faire soit via un appel téléphonique ou l'envoi d'un SMS payant, soit via l'accès à une séance de jeu. Une séance de jeu est définie à l'article 1<sup>er</sup>, 10°, du Code d'éthique: « l'ensemble des opérations à effectuer pour avoir des chances de gagner un prix lié à un jeu, un concours ou un quiz ou pour connaître les réponses à un énoncé de jeu, de concours ou de quiz; »

## **3.2. L'applicabilité de la 'notification de € 10 » prévue à l'article 66 du Code d'éthique en cas de votes**

### 3.2.1. L'article 66 du Code d'éthique stipule:

*« Lorsqu'une communication est établie entre le numéro utilisé par un utilisateur final et le numéro court SMS ou MMS par lequel le jeu, le concours ou le quiz est offert et que de ce fait, un montant de plus de 10 euros par mois est ou sera dû pour ce numéro payant, l'utilisateur final en est informé à l'aide d'un message SMS ou MMS, qui est gratuit pour l'abonné.*

*Lorsqu'un multiple de 10 euros est atteint au cours de la période indiquée dans l'alinéa 1er, le même message est envoyé à l'aide de la mention du multiple atteint de 10 euros.*

*Si le jeu, le concours ou le quiz est offert sous la forme d'un service d'abonnement ou d'alerte, le message SMS ou MMS visé à l'alinéa 1er rappelle la procédure à suivre pour se désinscrire du service. »*

3.2.2. En cas de vote, les téléspectateurs d'une émission TV ou les auditeurs d'une émission de radio (ou surfeurs sur un site Internet), dans le cadre de laquelle des candidats s'affrontent pour remporter un titre ou une attribution de prix, ont la possibilité de participer via un numéro payant à la désignation du ou des candidats au(x)quel(s) le titre ou le prix sera attribué ou à la désignation des candidats qui participeront à la prochaine étape du concours.

3.2.3. En envoyant un SMS ou en effectuant un appel vers un numéro payant, les (télé)voteurs engagent un enjeu au sens de l'article 2, 1°, de la Loi sur les jeux de hasard.

Cet enjeu ne résulte généralement<sup>6</sup> pas en un gain pour eux-mêmes.

3.2.3. Dans ces circonstances, un vote n'est pas un jeu média au sens de la Loi sur les jeux de hasard.

3.2.4. L'article 66 du Code d'éthique est par conséquent applicable et doit être respecté par la personne qui propose le service payant dans le cadre d'un vote, au même titre que les autres obligations prévues aux articles 58 à 71 du Code d'éthique.

3.2.5. Si le vote constitue également une loterie autorisée au sens de la loi du 31 décembre 1851 sur les loteries, l'article 66 du Code d'éthique est de toute manière d'application étant donné que l'article 57 du Code d'éthique ne prévoit pas

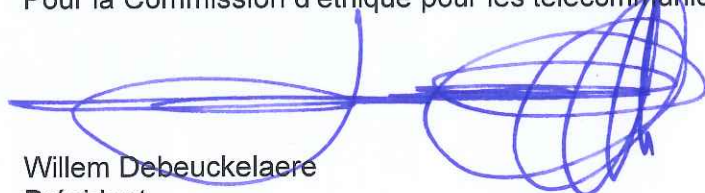
<sup>6</sup> Si en plus de contribuer à la désignation de qui peut remporter un titre ou un prix ou de qui passera à l'étape suivante du concours, il y a possibilité de remporter un prix, le fournisseur du jeu doit avoir obtenu une licence (si nécessaire, une licence pour une loterie; voir article 72, alinéa 2, Code d'éthique), dans le cas contraire, le service qu'il propose est illégal (article 4, § 1<sup>er</sup>, Loi sur les jeux de hasard). Voir également l'annexe au présent avis.



d'exception à l'application de la section 4 du Chapitre 10 du Code d'éthique lorsqu'un « jeu » relève de la loi du 31 décembre 1851 sur les loteries<sup>7</sup>.

Fait à Bruxelles, le 14 décembre 2012

Pour la Commission d'éthique pour les télécommunications



Willem Debeuckelaere  
Président

Annexe: 1

---

<sup>7</sup> Pour plus de précision: plusieurs sections du Chapitre 10 du Code d'éthique peuvent être d'application à un service ou une application ayant recours à un numéro payant (voir article 50 du Code d'éthique: « Art. 50. Les services appartenant à plusieurs des catégories décrites dans les sections suivantes doivent répondre cumulativement aux exigences définies pour chacune de ces catégories de services. ») Les obligations spécifiques tant de la section 4 que de la section 5 (parmi lesquelles l'article 72, alinéa 2) du Chapitre 10 du Code d'éthique, sont par conséquent d'application aux votes qui constituent une loterie soumise à licence.

**APPLICATION DE LA SECTION 4 DU CHAPITRE 10 DU CODE D'ETHIQUE CONCERNANT UN JEU , UN CONCOURS OU UN QUIZZ (ART. 57 CODE D'ETHIQUE)**

