

**Commission d'éthique
pour les télécommunications**

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

Décision n° D-2013-13

concernant

Tele Ticket Service SA

1. Objet et procédure préalable

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 de Tele Ticket Service SA (ci-après: « Tele Ticket Service ») dans le cadre d'une procédure lancée de sa propre initiative par la Commission d'éthique.

2. Contexte, faits et procédure

Le dossier D-2013-13 a été lancé à l'aide d'une constatation d'infractions potentielles à l'arrêté royal du 9 février 2011 établissant le Code d'éthique pour les télécommunications du 9 mai 2012 (ci-après aussi: « la constatation ») envoyée au contrevenant présumé Tele Ticket Service, par envoi recommandé avec accusé de réception à la date du 13 mai 2013.

Tele Ticket Service utilise le numéro 070 345 345 pour vendre des tickets de concert par téléphone. Un numéro 070 est un numéro payant dont l'utilisation est soumise aux règles du Code d'éthique.

Dans le cas présent, Tele Ticket Service a fait de la publicité, dans l'édition du journal Metro du 27 mars 2013, pour le concert du chanteur Leonard Cohen au Sportpaleis d'Anvers sans indiquer près du numéro payant le tarif utilisateur final le plus élevé pour le numéro 070 345 345.



Tele Ticket Service n'a pas introduit de défense écrite vis-à-vis de la constatation.

Le secrétariat de la Commission d'éthique a alors envoyé à Tele Ticket Service le rapport du secrétariat (ci-après: le rapport) ainsi qu'une invitation à l'audition, par envoi recommandé avec accusé de réception en la date du 30 septembre 2013. Cet envoi recommandé contenait également une demande d'informations devant permettre de prouver que le préjudice causé aux utilisateurs finals était plutôt limité.

La veille de la séance prévue, le 21 octobre 2013, Tele Ticket a envoyé un e-mail au secrétariat de la Commission d'éthique contenant, en annexe, les informations demandées.

Lors de la séance du 22 octobre 2013, après la relation des faits, le représentant légal de Tele Ticket Service, Monsieur Vereecke, managing partner, a été entendu en ses moyens de défense. La langue néerlandaise a été utilisée.

3. Infractions à charge

Il est reproché à Tele Ticket Service d'avoir enfreint l'article 20, alinéa 1er du Code d'éthique. Cet article 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. Antécédents

Préalablement à la constatation susmentionnée, la Commission d'éthique a envoyé un courrier le 7 décembre 2012 à Tele Ticket Service demandant d'expliquer pourquoi un dépliant publicitaire pour la « Night of the Proms » mentionnait plusieurs fois le numéro 070 345 345 via lequel les tickets pouvaient être commandés par téléphone, sans que le tarif utilisateur final le plus élevé applicable ne soit mentionné.

Au cours de la réunion suivante du 18 février 2013, Tele Ticket Service, par le biais de Monsieur Vereecke, a déclaré que cela s'était produit par ignorance. En résumé, Monsieur Vereecke a expliqué que le numéro 070 a en fait repris le rôle du guichet physique¹ (et du magasin de disques avant lui). Durant son exposé, Monsieur Vereecke a également admis que les revenus générés par les numéros payants diminuaient de plus en plus et que la baisse des revenus concernait surtout les revenus générés par les appels au numéro 070 au départ de certains réseaux (mobiles). La Commission d'éthique a demandé à Monsieur Vereecke de fournir au secrétariat une documentation et des explications plus détaillées à ce sujet.

¹ Tele Ticket Service dispose encore d'un guichet physique à son siège. Lors de la commande de tickets via ce guichet, des frais de réservation et d'administration forfaitaires sont facturés.

Suite à la réunion, le secrétariat a rappelé à Tele Ticket Service par un e-mail en date du 9 février 2013 de transmettre les informations suivantes:

- la durée moyenne d'appel;
- les informations relatives à la baisse des revenus pour le numéro concerné, et particulièrement à la différence entre les appels fixes et mobiles.

Le 26 mars 2013, le secrétariat a envoyé un rappel. Tele Ticket Service a promis le 27 mars 2013 de s'en occuper rapidement. Ce n'est que le 21 octobre 2013, soit la veille de l'audition, que Tele Ticket Service a transmis les informations demandées.

Enfin, il convient de remarquer que même bien après l'envoi de la constatation susmentionnée, des publicités pour des événements continuent à paraître avec indication du numéro de Tele Ticket Service sans mentionner à proximité de celui-ci le tarif final le plus élevé lié à ce numéro payant, comme en témoigne la publicité dans le Metro du 05/09/2013 pour le show « Nitro Circus Live » au Sportpaleis (pièce 5 du dossier du secrétariat).

5. Point de vue de Tele Ticket Service

Tele Ticket Service se défend en expliquant comment les événements et leurs publicités sont mis sur pied et admet parfois oublier, durant le processus, de mentionner le tarif. Aucune autre excuse n'est donnée.

Tele Ticket Service utilise le numéro 070 principalement parce que ce n'est pas un numéro lié à une zone et naturellement aussi parce que ce numéro génère des revenus.

Tele Ticket Service s'excuse enfin d'avoir répondu tardivement aux demandes d'informations de la Commission d'éthique et déclare ne pas avoir d'excuse valable à ce sujet.

6. Appréciation par la Commission d'éthique

6.1 En ce qui concerne les infractions

6.1.1 Cadre juridique

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.* »

6.1.2 Jurisprudence de la Commission d'éthique

a. Décision n° D-2011-03 concernant Europabank SA

Europabank SA a été interpellée en 2011 par la Commission d'éthique au sujet de sa publicité pour des prêts à tempérament. Sur cette publicité, les personnes intéressées avaient entre autres la possibilité de téléphoner « 24h/24h » au numéro payant 070 222 300. En omettant d'indiquer le tarif utilisateur final (le plus élevé) applicable sur les supports publicitaires renseignant le numéro 070 222 300 comme numéro de contact pour les services d'Europabank, cette dernière a enfreint l'article 20, alinéa premier du Code d'éthique.

La Commission d'éthique a estimé que l'absence de l'intention d'enfreindre l'article 20, alinéa premier, du Code d'éthique, n'était pas pertinente. 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. La non-mention de tarifs pour les appels vers des numéros 070 porte préjudice, selon la Commission d'éthique, aux intérêts des utilisateurs finals, parce qu'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.

L'infraction a été cataloguée comme « non-intentionnelle mais grave ». Il a été également estimé que l'infraction n'était pas répétée et ne devait pas être considérée comme grave, étant donné le « préjudice » légal plutôt limité qu'elle a causé.

En fixant le montant de la sanction, la Commission d'éthique a tenu compte de la bonne collaboration à l'enquête d'Europabank et des mesures de réparation adoptées par l'entreprise (la mention du tarif a été reprise dans les nouvelles publicités). Une amende de 2 000 euros a été imposée.

b. Décision n° D-2011-09 concernant Music Hall Group SA

La Commission d'éthique a estimé dans sa décision du 28 mars 2012 qu'en ce qui concerne l'infraction de l'article 20, alinéa 1er, du Code d'éthique, il pouvait être reproché à Music Hall Group d'avoir agi de manière négligente. Suite à la décision du 21 décembre 2011 concernant Europabank SA, l'infraction a été considérée comme grave.

Il est ressorti des informations présentées par Music Hall que les conversations étaient relativement brèves, l'infraction a été considérée comme non grave. Il n'est pas non plus question de répétition. La bonne collaboration de Music Hall Group a également été soulignée par la Commission d'éthique. Une amende de 1 000 euros a été imposée pour l'ensemble des 3 infractions.

6.1.3 Conclusion

Au vu de la défense de Tele Ticket Service, qui ne nie pas avoir enfreint le Code d'éthique et ne présente pas d'excuse valable pour cette infraction, et au vu de la jurisprudence de la Commission d'éthique, la Commission d'éthique retient définitivement l'infraction reprochée dans la constatation.

6.2 Concernant la gravité des infractions et le caractère délibéré ou non de celles-ci

6.2.1 Généralités

L'article 134, §3, alinéa trois, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci-après aussi: « la loi du 13 juin 2005 ») 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.

6.2.2 Appréciation par la Commission d'éthique

a. Gravité de l'infraction

En général, la gravité d'une infraction peut être évaluée compte tenu de sa nature et de la manière dont elle a un impact sur les intérêts des utilisateurs finals.

Par analogie avec les décisions des affaires Europabank SA et Music Hall Group, la Commission d'éthique souligne que:

- l'article 20, alinéa 1er, du Code d'éthique est clair et ne permet aucune autre interprétation;
- il a bien été porté préjudice aux intérêts des utilisateurs finals. Les utilisateurs finals n'ont pas reçu lors de l'appel du numéro 070 concerné de message d'avertissement tarifaire vocal. De plus, il convient de signaler que le consommateur moyen ne peut généralement pas déduire le tarif applicable du préfixe et de l'identité du 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), les appels vers des numéros 070 ne doivent pas être automatiquement interrompus après 10 minutes.

b. Caractère délibéré

La Commission d'éthique attire l'attention sur son courrier du 7 décembre 2012 à Tele Ticket Service concernant le dépliant publicitaire relatif à « Night of the Proms » (pièce 1 du dossier du secrétariat) et sur la réunion qui a suivi pour conclure que Tele Ticket Service était bel et bien au courant de l'obligation de mentionner à proximité immédiate du numéro payant concerné le tarif utilisateur final le plus élevé lié à ce numéro.

c. Conclusion

Vu ce qui précède, la Commission d'éthique qualifie l'infraction de violation grave et intentionnelle du Code d'éthique.

6.3 Concernant la sanction

6.3.1 Généralités

Conformément à l'article 134, §3, alinéa 1er, 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 euros 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 euros;
 - 2° une suspension des services concernés jusqu'à un an;
 - 3° la suppression du service concerné;
 - 4° l'interdiction d'offrir de nouveaux services.
- (article 134, §3, alinéa 2, loi du 13 juin 2005)

6.3.2 Concernant la qualification de l'infraction comme répétée

L'infraction à l'article 20 du Code d'éthique énoncée dans la constatation ne doit pas être considérée comme une infraction répétée, vu qu'aucune décision de la Commission d'éthique n'avait déjà condamné Tele Ticket Service.

6.3.3 Concernant la qualification de l'infraction comme grave

Il n'a pas été possible d'inférer des informations fournies par Tele Ticket Service à la Commission d'éthique la veille de l'audition le nombre d'appels passés au numéro 070 par des consommateurs pour commander des tickets pour le concert de Leonard Cohen (voir illustration ci-dessus). Les chiffres donnent un aperçu général de l'utilisation du numéro 070 pour une période donnée et ne sont pas répartis par concert. L'on peut supposer que le numéro est aussi utilisé pour proposer des tickets de concerts autres que celui de Leonard Cohen.

Quoi qu'il en soit, la Commission d'éthique estime que le numéro 070 de Tele Ticket Service a été contacté à de multiples reprises par le consommateur. [REDACTED]

[REDACTED] Ce point est étayé par le fait que le tirage du journal gratuit dans lequel la publicité a été publiée, Metro, est très important² et que le concert en question a très rapidement été sold-out (voir par ex. <http://www.hln.be/hln/nl/9093/Festivals-en-concerten/article/detail/1603350/2013/03/26/Leonard-Cohen-deze-zomer-in-Sportpaleis-en-Vorst-Nationaal.dhtml>).

La Commission d'éthique qualifie dès lors cette infraction de grave.

6.3.4 Autres modalités de la décision définitive de la Commission d'éthique

L'article 134, §2, alinéa deux, de la loi du 13 juin 2005 stipule: « *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.* »

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 stipule à nouveau que les décisions de la Commission d'éthique pour les télécommunications sont envoyées par envoi recommandé « aux parties concernées ».

Afin d'améliorer le rétablissement du droit, qui doit, conformément à l'article 134, §3, dernier alinéa de la loi du 13 juin 2005, suivre la décision de sanction de la Commission d'éthique³, cette dernière confie au secrétariat la tâche d'adresser aux parties intervenues dans le trafic vers le numéro 070 345 345 une copie d'une version non-confidentielle de la décision définitive. Il s'agirait des opérateurs desquels Verizon, le titulaire du numéro 070 345 345 selon www.1299.be, a reçu les appels.

Le rétablissement du droit même doit consister en la compensation obligatoire de tous les plaignants ayant introduit une/des plainte/s pour cause de facturation inattendue du prix pour le numéro 070 par Tele Ticket Service via les opérateurs concernés.

² Metro est le deuxième plus grand journal en Belgique avec un tirage de 280 000 exemplaires et 813 800 lecteurs. Source: <http://www.ban.be/metro/21806/banvlaanderen>

³ Ce rétablissement du droit consiste en le remboursement « *par l'intermédiaire des opérateurs concernés et dans les trente jours qui suivent la notification du verdict* » des montants obtenus de la ou des personne(s) lésée(s) suite à l'infraction constatée.

7. Décision

La Commission d'éthique pour les télécommunications,

- après avoir entendu le représentant de Tele Ticket Service le 22 octobre 2013,
- après avoir pris connaissance du dossier,
- après délibération et appréciation de l'affaire le 22 octobre 2013,

1. constate que Tele Ticket Service 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 Tele Ticket Service d'un montant de dix 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 sur la page de titre de la présente décision;
4. stipule que les montants obtenus suite aux infractions constatées doivent être remboursés par les opérateurs concernés aux différentes personnes lésées en ayant fait la demande, conformément à l'article 134, §3, dernier alinéa de la loi du 13 juin 2005;
5. charge le secrétariat d'adresser une copie de la version non-confidentielle de la décision définitive aux parties intervenues dans le trafic vers le numéro 070 345 345.

8. 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.

L'appel peut être 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 indications de l'article 1057 du code judiciaire.

9. Publication

La présente décision sera, 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, sous réserve de la confidentialité et par l'intermédiaire du secrétariat publiée sur le site Internet de la Commission d'éthique www.telethicom.be. La publication aura lieu après la traduction en français de la décision.

Fait à Bruxelles, le 25/11/2013,

Pour la Commission d'éthique pour les télécommunications

Willem Debeuckelaere
Président