

**Commission d'éthique
pour les télécommunications**

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

**Décision n°D-2012-01
concernant
Translease International**

1. Objet

Par la présente décision, la Commission d'éthique pour les télécommunications (ci-après la "Commission d'éthique") se prononce au fond sur l'affaire contre le prestataire de services Translease International Limited, 71 Amiens Street, Dublin 1, Irlande (également appelée ci-après: "Translease International" ou en abrégé "Translease"), dans le cadre de la procédure lancée de sa propre initiative par la Commission d'éthique.

La question qui se pose est de savoir dans quelle mesure Translease a enfreint les dispositions du Code d'éthique pour les télécommunications du 9 février 2011. Si tel est le cas, il convient de déterminer dans quelle mesure cette infraction doit être sanctionnée conformément à l'article 134 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

2. Contexte et faits

Le secrétariat de la Commission d'éthique a entamé une investigation préliminaire sur la base de communiqués de presse. Les logs de communication des 28 et 29 décembre 2011 entre le numéro court SMS 7071 et le numéro GSM belge xxxx xxxxx¹ ont été fournis par Mobistar. Leur analyse et l'examen du service proposé ont révélé des infractions *prima facie* aux articles 90, 92 et 94 du Code d'éthique.

Translease est prestataire de services via des réseaux de communications électroniques. Elle propose, contre paiement, des services de chat (chat adulte) à connotation érotique. La publicité (imprimée et annonces TV) propose ces services de chat (pièce à conviction 5 secrétariat), sous plusieurs numéros GSM (0906 64 144, 0907 43833 et 0907 43833) et un numéro SMS court 7071.

Le message de début de la conversation chat ne serait pas le message d'information gratuit prescrit contenant le tarif applicable, les modalités de désinscription et l'indication que le chat est modéré.

Il ne serait pas envoyé de message indiquant clairement la consommation de 10 € et par 10€ ou le multiple atteint par cette somme.

3. Déroulement de la procédure

3.1. Mesures provisoires

Le 16 janvier 2012, le Président de la Commission d'éthique a déclenché par fax et par envoi recommandé la procédure "mesures urgentes et provisoires". Conformément à l'article 134/1 de la loi communications électroniques du 13 juin 2005, il a été imposé d'immédiatement suspendre le service de chat et de se conformer aux dispositions du Code d'éthique, en particulier les articles 90, 92 et 94.

Translease a communiqué par messages mail et fax des 16 et 19 janvier que "*les modifications demandées avaient été effectuées*". En commençant une nouvelle session de chat, l'utilisateur reçoit le message suivant: "*SMS Gratuit TL: Bienvenue au chat modéré dus 7071. Coûts: 2EUR/sms env. Service Clients: 02/4030439. Arrêter ? Envoie STOP ou ne réponds plus*". Le message indiquant les coûts est maintenant le suivant: "*Message GRATUIT TL: dépenses ce mois=Exx,xx sur 7071.*". Il a également été communiqué que le service avait été rouvert.

3.2. Procédure au fond

La constatation d'infractions éventuelles au Code d'éthique du 24 janvier 2012 a été envoyée au contrevenant présumé Translease International Limited par envoi recommandé avec accusé de réception du 26 janvier 2012.

Translease a introduit une défense le 13 février 2012.

¹ Rendu anonyme, en vue de protéger la vie privée, est connu et se trouve dans les pièces.

Après un complément d'enquête par l'IBPT et après avoir recueilli des renseignements sur le chiffre d'affaires, le rapport du secrétariat du 2 mars 2012 a été transmis à Translease encore le même jour. De plus, Translease a été invitée à l'audience de la Commission le 28 mars 2012.

Translease a réagi par mail le 9 mars et par réponse écrite le 12 mars. A l'audience du 28 mars, une note de plaidoirie reprenant son point de vue a encore été produite.

3.3. Pièces de procédure et pièces à conviction

Les pièces de la procédure sont:

1. Constatation du secrétariat du 26 janvier 2012 (avec l'inventaire des pièces à conviction et la procédure mesures provisoires).
2. Demande du secrétariat de la Commission d'éthique d'information aux opérateurs Belgacom, KPN Group Belgium, Mobistar et Telenet.
3. Défense de Translease du 13 février 2012 avec l'inventaire des pièces à conviction 1 à 10.
4. Réponses des opérateurs aux questions du secrétariat.
5. Rapport du secrétariat du 2 mars 2012 avec l'inventaire des pièces à conviction et la procédure mesures provisoires du 1 au 12.
6. Réponse de Translease au rapport du 9 et 12 mars 2012 avec l'inventaire des pièces supplémentaires 11 à 13.
7. Procès-verbal de l'audition de la Commission d'éthique du 28 mars 2012 avec des notes de plaidoirie et des pièces concernant l'enregistrement et la représentation de Translease en annexe.

Les pièces à conviction sont celles jointes et inventoriées dans la pièce de procédure 3 (1 -10) et 6 (11-13) de Translease et dans les pièces de procédure 1 et 5 (1-12) du secrétariat de la Commission d'éthique.

Il s'agit des pièces à conviction et des pièces de procédure, contradictoirement connues, et sur lesquelles se base la Commission d'éthique pour formuler son appréciation.

4. Infractions retenues et réglementation applicable

Le message de début de la conversation chat doit être conforme aux exigences de l'article 90 du Code d'éthique en vertu desquelles le message d'information gratuit doit mentionner le tarif applicable ainsi que les modalités de désinscription.

L'article 92 du Code d'éthique stipule d'indiquer que le chat est modéré.

L'article 94 exige l'envoi d'un message indiquant la consommation de 10€ et par 10€ ou le multiple de cette somme atteint.

Conformément à l'art. 134, §2, troisième alinéa de la loi communications électroniques du 13 juin 2005, les personnes qui offrent des services payants via des réseaux de communications électroniques sont tenues de respecter les dispositions du Code d'éthique pour les télécommunications.

Les infractions au Code d'éthique sont punissables par l'article 134, §3 de la loi communications électroniques.

5. Avis du Secrétariat de la Commission d'éthique.

Le rapport (pièce de procédure 5 du 2 mars 2012) mentionne littéralement ce qui suit:

5.1. En ce qui concerne les infractions

5.1.1 Infraction aux articles 90, 91 et 92, 3° du Code d'éthique

a. Translease admet en essence ne pas avoir envoyé de message d'information au sens des articles 90 et 92, 3°.

Le fait que Translease communique également les *informations requises* sur le prix dans les publicités qu'elle présente n'y change rien. Les obligations relatives aux éléments que doivent contenir les publicités conformément au Code d'éthique ne sont pas liées aux obligations du Code d'éthique concernant le message d'information.

De plus, les publicités auxquelles Translease renvoie ne contiennent pas d'informations sur la désinscription ou un numéro de service clientèle, comme exigé par l'article 90 du Code d'éthique.

b. A la fin de la section 4.1 de la constatation d'une éventuelle infraction au Code d'éthique du 24 janvier 2012, l'infraction retenue contre Translease aux articles 90 et 92, 3° du Code d'éthique a été formulée comme suit:

En n'envoyant pas jusqu'au 16 janvier 2012 inclus de message au contenu mentionné ci-dessus à tous les utilisateurs du service fourni par le numéro court SMS 7071, TLI a par conséquent enfreint les articles 90 et 92, 3° du Code d'éthique." (passage mis en évidence par le secrétariat).

Le renvoi à la date du 16 janvier 2012 tient compte des déclarations suivantes de Translease dans son mail du 19 janvier 2012²:

- 1) Volgende wijzigingen zijn doorgevoerd:
 - o Bij aanvang van een nieuwe chatsessie zal de gebruiker volgende boodschap krijgen alvorens verder te gaan:
« SMS Gratuit TL: Bienvenue au chat modéré du 7071. Coûts: 2EUR/sms env. Service Clients: 02/4030 439. Arrêter? Envoie STOP ou ne réponds plus. »

et³

- 2) De dienst is terug opengezet na het doorvoeren van bovenstaande wijzigingen per 17/01.

La note du Pool (ou Service) Contrôle de l'IBPT du 23 février 2012 (pièce supplémentaire 6 du dossier) établit cependant que le message de bienvenue initial, n'a, contrairement aux affirmations de Translease dans son e-mail du 19 janvier 2012 (pièce 4 du dossier) et dans sa défense écrite du 13 février 2012, pas été envoyé entre l'enregistrement pour le service de chat et son démarrage proprement dit.

Le secrétariat conseille dès lors à la Commission d'éthique de prolonger jusqu'à la date de la décision la période au cours de laquelle a été commise l'infraction aux articles 90 et 92, 3° du Code d'éthique (ci-après aussi la "période de l'infraction"), jusqu'à ce que la preuve du contraire soit apportée par Translease

5.1.2. Infraction à l'article 94 du Code d'éthique

L'article 94 du Code d'éthique stipule⁴:

Art. 94. Lorsqu'une communication est établie entre le numéro utilisé par un utilisateur final et le numéro court SMS ou MMS qui offre un service payant spécifiquement destiné aux majeurs et de ce fait, plus de 10 euros est ou sera dû par mois pour ce numéro payant, l'utilisateur final en

² Traduction : 1) Les modifications suivantes sont effectuées :

- Lorsqu'une nouvelle session de chat démarre, l'utilisateur recevra le message suivant avant de pouvoir continuer :...

³ Traduction : 2) Le service est rouvert après les modifications ci-dessus effectuées le 17/01.

⁴ L'article 83 comporte une disposition parallèle pour un service payant spécialement destiné aux majeurs.

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.

L'utilisateur final doit donc être informé à l'aide du message SMS ou MMS envoyé en application de l'article 94 du Code d'éthique du fait que plus de 10 euros par mois est ou sera dû pour sa consommation sur ce numéro payant.

La norme de l'article 94 du Code d'éthique stipule que l'utilisateur final doit comprendre qu'il a atteint sa consommation pour un numéro court SMS ou MMS donné de 10€ (ou un multiple de celui-ci) par mois. Sinon il n'est "*informé*" de manière efficace.

Un message indiquant "*SMS Gratuit TL: 10.00 €/7071*" n'y répond pas, car il est impossible pour un utilisateur final moyen de déduire d'un tel message que sa consommation pour le numéro 7071 a atteint 10 € (ou un multiple de celui-ci).

Le message en question ne contient par exemple aucun élément pouvant raisonnablement être lié aux éléments "*est ou sera dû*" (ou montant déjà dépensé) et "*par mois*" (ou consommé pendant le mois en cours) de l'article 94 du Code d'éthique.

Bien qu'il ne soit pas exactement spécifié à quoi doit ressembler le message⁵, le message donné ne peut pas non plus, selon le secrétariat, être considéré comme conforme à l'article 94 du Code d'éthique.

5.1.3. Conclusion

Sous réserve de la prolongation de la période de l'infraction aux articles 90 et 92, 3° du Code d'éthique (voir ci-dessus 3.1.1.b), le secrétariat de la Commission d'éthique conseille dès lors de considérer comme prouvés les faits cités dans la constatation ainsi que les infractions reprochées au Code d'éthique.

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

L'article 134, §3, alinéa 3, 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, le secrétariat examine les éléments suivants :

5.2.1. Caractère délibéré

a. Il est établi que Translease était consciente des obligations qui lui étaient imposées par le Code d'éthique à partir du 1er décembre 2011 en tant que prestataire de services: un message (gratuit) comme "*SMS Gratuit TL: 10.00 €/7071*" n'est en effet envoyé par aucun prestataire de services de sa propre initiative.

Dans ces circonstances "l'oubli" de la programmation d'un message d'information dans le flux des messages ne peut dès lors être expliqué que par l'objectif de ne pas respecter les articles 90 et 92, 3° du Code d'éthique.

L'intention délibérée est prouvée.

b. Selon le secrétariat, il peut être déduit de la manière dont Translease a formulé les messages d'avertissement après 10 € et ses multiples que Translease n'avait jamais eu l'intention d'informer ses clients que depuis le lancement du service ou depuis le message d'avertissement précédent au cours du même mois, un montant de 10 € avait été prélevé de la carte prépayée ou qu'un montant de plus de 10 € ou un multiple de celui-ci allait figurer sur la facture.

Selon le secrétariat, l'intention délibérée est également prouvée ici.

⁵ Selon ce qui peut être supposé, pour ne pas verser dans une régulation déraisonnable.

5.2.2. Gravité de l'infraction

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

a. Les articles 90 et 92, 3°, du Code d'éthique stipulent clairement quelle information il y a lieu de donner entre l'enregistrement du service de chat et le début du service de chat proprement dit et de quelle manière. Ne pas programmer ce message d'information dans le flux des messages est inexcusable et a pour conséquence que les utilisateurs finals n'ont eu pas la vision sur les caractéristiques et les modalités du service, auxquels ils ont droit.

b. L'objectif évident des messages d'avertissement de tarif au sens de l'article 94 du Code d'éthique est de prévenir les utilisateurs finals de factures inopinément élevées pour ainsi éviter d'avoir des dettes trop élevées.

En formulant les messages d'avertissement comme elle l'a fait, Translease a réduit (pratiquement) à néant le caractère d'avertissement des messages devant être envoyés par 10 € de consommation au cours du même mois et a rendu impossible la réalisation de l'objectif de l'article 94 du Code d'éthique.

Aussi le secrétariat estime-t-il que les intérêts des utilisateurs finals sont fortement lésés.

Translease tente à tort de réduire la discussion à un cas rapporté dans 2 journaux et à d'éventuels manquements dans le chef de l'utilisateur final (mineur) et de ses parents. Selon les chiffres donnés par Translease même dans son mail du 19 janvier 2012 (pièce 4), plus de X⁶ (autres) utilisateurs finals sont enregistrés pour les services proposés par Translease par le biais du numéro court SMS 7071.

Leurs intérêts doivent également être protégés.

Compte tenu du champ d'application donné au Code d'éthique par le législateur (voir article 134, §2, alinéa trois, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques), la (co-)responsabilité éventuelle de l'opérateur mobile dans ce dossier ne peut pas être examinée et appréciée par la Commission d'éthique.

5.2.3. Conclusion

Vu ce qui précède, le secrétariat propose que la Commission d'éthique qualifie l'infraction d'infraction grave, dont le caractère délibéré est prouvé.

5.3. Concernant la sanction

5.3.1 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 activités 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)

5.3.2. Qualification de l'infraction comme grave ou répétée

⁶ Enlevé du corps de cette décision, chiffres connus et pouvant être consultés dans les pièces.

a. Selon le secrétariat, les infractions ne doivent pas être considérées comme des infractions répétées, vu que celles-ci n'avaient pas encore été constatées auparavant dans une décision finale de la Commission d'éthique⁷.

b. Il a déjà été conseillé ci-dessus (point 3.2) de considérer les infractions comme grave étant donné que les intérêts des utilisateurs finals ont été fortement lésés.

Les articles du Code d'éthique qui introduisent les messages de bienvenue et d'avertissement sont des articles clés du Code d'éthique visant à augmenter la transparence dans les transactions de SMS payants et à avertir en cas de factures inopinément élevées ("*bill shock*").

Le secrétariat recommanderait dès lors, sur cette base, de qualifier les infractions de grave.

D'autre part, il peut être considéré qu'en définitive les infractions n'ont pas duré longtemps (concernant les messages d'avertissement après 10 € et ses multiples: environ un mois et demi - l'arrêt de l'infraction était certes une conséquence de l'intervention du Président de la Commission d'éthique) et que Translease a pris des mesures de réparation partielles.

Il ressort en effet de la note du Pool (ou Service) Contrôle de l'IBPT du 23 février 2012 (pièce 6 du dossier) que le message d'avertissement après 10 € de dépenses par mois pour le numéro 7071 a été adapté, comme expliqué par Translease dans sa défense écrite du 13 février 2012. Toutefois comme cité ci-dessus, le message de bienvenue initial n'est cependant toujours pas envoyé entre l'enregistrement pour le service de chat et son lancement proprement dit.

Le nombre d'utilisateurs finals qui était enregistré au cours de la période (déterminée comme initiale dans la constatation) des infractions pour le service proposé par Translease International ne semble pas particulièrement élevé au secrétariat. Voir pièce 4.⁸

3) Geregistreeerde gebruikers: Tussen 01/12/2011 en 15/01/2012 hebben zich X users geregistreerd. 9 6

Les revenus générés pendant un mois et demi par le service (et (au moins) les utilisateur finals¹⁰) peuvent cependant être considérés comme considérable.

En l'occurrence, il convient de souligner que les chiffres soumis au secrétariat par Translease dans son mail du 19 janvier 2012 par rapport au (i) nombre de messages SMS envoyés ("*SMS M.O.*") et (ii) au chiffre d'affaires de Translease sont environ quatre (4 !) fois inférieurs aux chiffres (additionnés) obtenus par le biais des quatre opérateurs de réseau mobiles belges en réponse au courrier du secrétariat du 27 janvier 2012 (pièce supplémentaire 7).

Translease a communiqué dans son mail du 19 janvier 2012 les chiffres suivants:

Les données considérées comme confidentielles vis-à-vis de tiers communiquées par les opérateurs de réseau mobiles (pièces supplémentaires 8 à 12) peuvent être résumées comme suit: X¹¹

⁷ Il est vrai que le dossier comporte deux pièces établissant le non-respect de l'article 90 et 92, 3° du Code d'éthique (à savoir la pièce 1 et la pièce supplémentaire 6), mais étant donné que la Commission d'éthique ne s'est pas encore prononcée sur l'infraction éventuelle établie par la pièce 1, il ne peut, selon le secrétariat, pas être déclaré que l'éventuelle infraction aux articles concernés constitue une "*infraction répétée*" conformément aux termes de l'article 134, §3°, alinéa deux, de la loi du 13 juin 2005.

⁸ Traduction 3) Utilisateurs enregistrés : Entre le 01/12/2011 et le 15/01/2012, X utilisateurs se sont enregistrés.

⁶ Il est plus que probable que Translease International considère ces informations comme **confidentielles**, de sorte que la prudence par rapport à l'inclusion de ce chiffre dans la version publique de la décision finale de la Commission d'éthique s'impose. (note Commission d'éthique: X = un chiffre, enlevé du corps de la présente décision, les chiffres sont néanmoins connus et peuvent être consultés dans les pièces).

⁷ Il n'est pas établi clairement si Translease a fait enregistrer le 1er décembre les utilisateurs finals ayant utilisé ses services avant le 1er décembre 2011. Si tel n'est pas le cas, le chiffre de X utilisateurs finals peut représenter une sous-estimation du nombre d'utilisateurs finals utilisant réellement les services de Translease. (note Commission d'éthique: X représente un chiffre, enlevé du corps de la présente décision, les chiffres sont néanmoins connus et peuvent être consultés dans les pièces).

¹¹ Enlevé du corps de la présente décision, chiffres connus et pouvant être consultés dans les pièces.

c. Les sanctions possibles dans ces circonstances sont donc l'imposition d'une ou plusieurs des mesures suivantes:

- 1° une amende administrative à hauteur de 250 à 250 000 euros;
- 2° une suspension des activités jusqu'à un an;
- 3° la suppression du service concerné;
- 4° l'interdiction d'offrir de nouveaux services.

5.3.3. Observation finale

Il a été souligné à un certain nombre d'endroits du présent rapport que les affirmations de Translease dans sa défense écrite ne semblaient, après vérification, pas concorder (à savoir les affirmations relatives à la rectification du message de bienvenue et relatives au nombre de SMS-M.O. et les revenus obtenus au cours de la période de l'infraction).

Pour l'infraction aux articles 90 et 92,3° du Code d'éthique, cela implique du reste que la période d'infraction décrite dans la constatation n'est pas actuelle suite à l'attitude de Translease et doit, selon le secrétariat, être prolongée.

Il ne peut dès lors pas être dit que Translease a correctement collaboré à l'examen du dossier.

Le secrétariat propose de considérer cette donnée comme une circonstance aggravante pour la détermination de la sanction.

6. Point de vue de Translease

Le point de vue et la défense de Translease peuvent être résumés comme suit:

6.1. Translease argumente que la véritable origine de ce dossier est 2 articles de journaux, qui sont parus dans respectivement L'Avenir (le 4 janvier 2012) et La Dernière Heure (le 6 janvier 2012).

Translease déclare que ces articles ne relatent pas les faits de manière exhaustive et contiennent des informations erronées et mensongères.

Lors de l'énumération des points non complets et erronés, Translease souligne entre autres que:

- le client dont parlait les articles de presse n'a utilisé "que" 452 € des services proposés par Translease International, alors que dans les articles de presse, il était question d'un montant total de 3.700 €.
- ce n'est que lorsque le montant de 2.500 € est atteint que Mobistar entreprend une action vis-à-vis du client et ensuite le client a encore eu la possibilité de continuer à laisser grimper le montant dû jusqu'à 3.700 €.

6.2. Concernant les infractions reprochées, Translease admet que le message (initial) qu'elle a utilisé n'est pas tout à fait conforme au message à communiquer après l'enregistrement du service de chat en vertu des articles 90 et 92, 3° du Code d'éthique.

Translease renvoie cependant à sa pièce 5 (qui contient des exemples de publicités pour les services fournis via le numéro court SMS 7071) et argumente que cette pièce démontre que toutes les informations de prix nécessaires concernant leurs services étaient clairement présentes dans les publicités.

Ensuite, Translease est d'avis que le message qu'elle a envoyé après la dépense d'un montant supérieur à 10 € (et ses multiples) au numéro court SMS 7071 n'enfreint pas l'article 94 du Code d'éthique.

Translease invoque en la matière que l'article 94 ne spécifie pas exactement comment doit se présenter ce message et que le message utilisé « *SMS Gratuit TL: 10,00€ / 7071* » est conforme à l'article 94 du Code d'éthique.

6.3. Suite aux éléments cités ci-dessus, Translease souhaite attirer l'attention de la Commission d'éthique sur (en essence) les circonstances suivantes, à prendre en considération selon elle:

- L'innocence de la "victime" à laquelle font référence les articles de presse, doit être remise en question sur la base des éléments suivants:
 - les logs (pièce 1 du dossier) démontrent que chaque session a clairement été initiée par la victime;
 - la nature et le contenu de ses messages;
 - la "victime" réagit à des publicités à la TV, qui sont diffusées pendant la plage horaire de nuit de la chaîne et qui sont constituées exclusivement de programmes à légère connotation érotique.
- Le manque d'une action restrictive de la part de l'opérateur mobile pèse, selon Translease, plus lourd que l'omission d'envoi des *messages de bienvenue* requis.
- Après avoir atteint le montant de 2500 €, la mère n'a entrepris aucune initiative pour limiter la poursuite de l'utilisation par son fils innocent.
- Il ressort également des logs que le service de chat n'a en outre pris aucune initiative dès que la minorité d'âge de la victime a été constatée.

6.4 Translease souligne qu'elle a immédiatement procédé aux adaptations en se basant sur les remarques formulées par (le Président de) la Commission d'éthique (dans le cadre de la procédure des mesures provisoires) et cite les textes des messages que l'utilisateur reçoit désormais après l'envoi d'un mot clé (pour s'enregistrer pour le service de chat) et après avoir dépensé plus de 10 € (ou un multiple).

6.5. Enfin, Translease International insiste sur le fait qu'elle (i) souhaite offrir ses services sur le marché belge conformément aux dispositions légales (elle se réfère à cet effet aux exemples des publicités dans la pièce 5) et (ii) qu'elle souhaite contribuer à un examen objectif et plus large de la qualité de l'application des dispositions de l'AR.

Translease International demande également une reconsidération/réouverture de l'audience prévue.

6.6. A l'audience et dans la note qui y est déposée, Translease se plaint directement d'avoir été présentée sous un angle "partial" et avance qu'elle a été immédiatement confrontée à des conclusions négatives de la part du secrétariat. De plus, Translease se plaint d'être la seule visée et poursuivie et que c'est discriminatoire. Translease déclare qu'une enquête du secteur démontrerait qu'actuellement, elle serait pratiquement la seule à fonctionner conformément au Code d'éthique.

Concernant les infractions possibles, Translease reconnaît que les exigences des articles 90 et 92 n'ont pas été observées mais l'attribue à la "polémique" et la confusion régnant auprès de tous les acteurs du marché, au fait qu'ils ont toujours suivi les directives GOF et à l'erreur concernant les services d'abonnement et de chat. Concernant l'article 94, Translease estime que le message initialement utilisé satisfaisait au moins aux directives GOF mais également à l'esprit du Code d'éthique.

En définitive, Translease déclare qu'ils se sont toujours montrés coopératifs et ont immédiatement procédé aux modifications prescrites. Elle demande donc une appréciation équitable et une sanction en conséquence.

6.7. A l'audition, Translease a donné des explications sur les chiffres et le chiffre d'affaires. Elle déclare également que les gains ne constituent qu'une petite partie du chiffre d'affaires compte tenu des nombreux frais supportés.

7. Appréciation de la Commission d'éthique

7.1. Les faits, infractions au Code d'éthique et la pénalisation

7.1.1. Les constatations de fait par le secrétariat de la Commission d'éthique (et le service de contrôle de l'IBPT) sont établies. Celles-ci ne sont pas contestées par Translease.

Il n'a pas été constaté si et dans quelle mesure, après le 16 janvier, le bon message d'information a également été communiqué aux utilisateurs. Selon les conclusions du service de contrôle de l'IBPT, tel n'était pas le cas le 23 janvier. Selon les explications données à ce sujet par Translease, le bon message a bien été envoyé aux nouveaux premiers correspondants mais, par erreur, pas aux numéros déjà connus. Il a été remédié à ce problème à partir du 8 mars 2012 et le message d'information est envoyé à chaque prise de contact, donc également aux numéros précédemment enregistrés (voir pièce de procédure 6).

7.1.2. Translease reconnaît que les faits constatés enfreignent les articles 90 et 92 du Code d'éthique.

Translease déclare que l'infraction à l'article 94 n'apparaît pas prouvée et que le message utilisé initialement (level message) était conforme. Certainement aux directives GOF. Translease maintient que la "*formulation précédemment utilisée (certes minime) satisfait aux obligations prévues à l'article 94*" (voir réplique, pièce 6, au bas de la page).

La Commission d'éthique estime que l'analyse et l'avis du secrétariat indiquent justement que l'objectif principal de ce type de message de "facture totale" n'est pas atteint lorsque seul un message avec la mention "SMS Gratuit TL: 10.00/7071" est envoyé. Ce message n'est pas clair, de sorte que l'utilisateur final n'est pas informé de manière explicite sur le fait qu'il/elle a déjà dépensé un montant total de 10 euros (ou un multiple) pendant le mois en cours pour le service de chat proposé via le numéro payant 7071. De plus, il n'est pas satisfait à l'exigence d'indiquer la somme totale à facturer. L'article 94, alinéa deux, est plus que clair en la matière puisqu'il prescrit que le message indique "*le multiple atteint de 10 euros*".

Ces constatations de fait sont dès lors prouvées. Il s'agit d'infractions au Code d'éthique qui sont punissables en tant que telles.

7.2. Sanction

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

La Commission d'éthique estime qu'il s'agit à chaque fois d'infractions graves. Les obligations du Code d'éthique visent à chaque fois à communiquer de manière transparente et claire des informations importantes pour l'utilisateur. De plus, la "facture totale" doit prémunir l'utilisateur contre des factures trop élevées à son insu.

Le caractère délibéré des infractions ressort du fait que Translease était consciente de l'existence des obligations du Code d'éthique et y a répondu de manière vague. Et de plus sans satisfaire à l'exigence de communiquer un message indiquant de quoi il s'agit en définitive: à combien s'élève la facture et combien le client devra-t-il payer à la fin du mois? C'est précisément cette confrontation avec l'augmentation de la facture qui doit avoir un effet modérateur. La Commission d'éthique constate que Translease a tenté de dissimuler ce message. Ces infractions sont par conséquent sérieuses et délibérées et doivent donc être sanctionnées en conséquence.

7.2.2. Les éléments invoqués par Translease concernant la sanction

Translease attire l'attention sur les manquements tant du client, de la mère du client que de l'opérateur mobile. Elle invoque que l'introduction du Code d'éthique a donné lieu à des imprécisions et des controverses, qu'elle s'est sentie visée et la victime d'une presse négligente, qu'elle risque d'être pénalisée alors que de nombreux autres prestataires de services sont laissés en paix, et, enfin, qu'elle a immédiatement donné suite à la mise en demeure et s'est conformée au Code d'éthique.

La Commission d'éthique constate que ces remarques ne peuvent exempter le prestataire de services Translease ni légalement, ni raisonnablement de respecter scrupuleusement les obligations imposées par le Code d'éthique. La logique de la loi communications électroniques est précisément orientée sur la désignation de la responsabilité claire de l'auteur du message, à savoir: le responsable du service fourni et de son contenu. C'est cet acteur (parmi les nombreux autres soi-disant 'prestataires') qui est considéré comme responsable du produit et de la manière dont il en est fait la publicité et fourni au client. Aussi la Commission d'éthique n'a-t-elle pas à se prononcer ou à tenir compte de la manière dont d'autres acteurs que les prestataires de services doivent se comporter. La Commission d'éthique ne doit pas davantage tenir compte du fait que Translease se considère comme bouc-émissaire ou que la presse aurait diffusé des informations incorrectes.

La Commission d'éthique peut cependant tenir compte de la réaction rapide à la mise en demeure. En effet, Translease a adapté rapidement et correctement le service en question.

Les considérations de Translease sur le coût élevé exigé par l'ensemble de la chaîne et son rendement net limité ne peuvent pas être prises en compte par la Commission d'éthique. Pour la Commission d'éthique c'est le montant total payé par le consommateur qui importe et non le rendement net qui reste au prestataire de services. En effet, la sanction légalement prévue ne vise pas en soi à priver des bénéfices. En outre, ce qui importe n'est pas la possibilité que le bénéfice final soit limité pour le prestataire de services mais bien le préjudice réellement subi par le consommateur, le client, qui, si le Code d'éthique avait été correctement appliqué, aurait été informé de manière plus claire et plus dissuasive. La transgression du Code d'éthique ne peut pas être évaluée en fonction des gains définitifs du prestataire de services mais bien en fonction de l'ensemble des préjudices causés au consommateur.

7.2.3. L'infraction doit-elle être considérée comme grave ou répétée; autres circonstances aggravantes ou atténuantes

Vu les considérations ci-dessus relatives à la gravité des infractions, il est clair que ces dernières doivent être considérés comme grave. La répétition n'est pas pertinente étant donné qu'elle n'a pas été constatée.

La Commission d'éthique ne peut pas souscrire à la remarque finale (voir ci-dessus au point 5.3.3.) formulée par le secrétariat comme circonstance aggravante. La période considérée précédemment ne doit pas davantage être prolongée. Il n'y a pas de fondement juridique à cet effet.

7.2.4. Sanction

En cas d'infraction grave, la Commission d'éthique peut imposer les mesures suivantes:

- 1° une amende administrative à hauteur de 250 à 250 000 euros;
- 2° une suspension des activités jusqu'à un an;
- 3° la suppression du service concerné;
- 4° l'interdiction de démarrer de nouveaux services.

Compte tenu de toutes les considérations et décisions adoptées ci-dessus, la Commission d'éthique décide que, vu la réaction correcte de Translease à la mise en demeure, seule une amende administrative est appropriée, outre la mesure de réparation, l'obligation de remboursement, comme indiqué ci-dessous au point 7.3. Cette amende est fixée à 10.000 €, compte tenu de la gravité des infractions, du caractère délibéré et de l'impact sur le consommateur.

7.3. Obligation de remboursement

En vertu de l'article 134 § 3, alinéa quatre, de la loi du 13 juin 2005, le contrevenant, Translease doit, suite à l'infraction constatée, rembourser aux victimes le montant qu'il a obtenu de la part de ces dernières.

Il s'agit de tous les montants facturés à l'utilisateur final via le numéro court SMS 7071 et ce jusqu'au 15 janvier 2012 compris, à compter de la mise en service de ce numéro abrégé, au moins à partir de l'entrée en vigueur des articles visés du Code d'éthique, le 1er décembre 2011.

Etant donné que la loi prévoit que ce remboursement doit être effectué par le biais des opérateurs concernés, la présente décision doit leur être communiquée.

8. Jugement

La Commission d'éthique pour les télécommunications,

8.1 constate que Translease a enfreint les articles 90, 92 et 94 de l'arrêté royal du 9 février 2011 établissant le Code d'éthique pour les télécommunications;

8.2. impose, en application de l'article 134, § 3, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, une amende à Translease International Limited d'un montant de 10.000 €.

8.3. 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 en banque IBAN: BE12 6790 0007 7192 - BIC: PCHQBEBB au nom de l'IBPT, Boulevard du Roi Albert II 35, B – 1030 BRUXELLES -, avec en communication "Amende à la Commission d'éthique", suivie du numéro indiqué sur la page de titre de la présente décision : D-2012-01.

8.4. stipule que Translease doit payer aux victimes, dans les trente jours à compter de la notification du jugement, les montants qu'elle a reçus de la part des victimes suite à l'infraction constatée.

8.5. charge le secrétariat d'adresser une copie de la décision définitive aux opérateurs de réseau mobiles Belgacom SA, Mobistar SA, KPN Group Belgium SA et Telenet SA.

9. Voies de recours

La loi du 6 juillet 2005 relative à certaines dispositions judiciaires en matière de communications électroniques prévoit la possibilité d'introduire un recours contre la présente 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 indications de l'article 1057 du code judiciaire.

10. Publication

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, la présente décision sera publiée par l'entremise du secrétariat sur le site Internet de la Commission d'éthique: www.telethicom.be. La publication aura lieu après traduction de la décision en français. Il sera également fait référence à la présente décision dans un communiqué de presse qui sera envoyé après la publication de la présente décision en français et en néerlandais.

Compte tenu de la publication, certaines données, qui sont établies par les pièces et sont connues des intéressés, ont été enlevées en vue de protéger la vie privée ou parce qu'il s'agit de données d'entreprise confidentielles à l'égard de tiers (notes de bas de page 1 et 7).

Fait à Bruxelles, le 18 mars 2013,

Pour la Commission d'éthique pour les télécommunications

Willem Debeuckelaere

Président