

RAPPORT ANNUEL

2013

*Commission d'éthique pour
les télécommunications*

TABLE DES MATIÈRES

1. Qu'est-ce que la Commission d'éthique et que fait-elle?	3
2. Décisions de la Commission d'éthique	4
2.1. Décision M.E.C.E. (SMS Tarot)	4
2.2. Décision VRT Eurosong	4
2.3. Décision M.E.C.E. (service de chat pour adultes)	5
2.4. Décision Translease International	5
2.5. Décision Lunatic Asylum	5
2.6. Décision Card Stop	6
2.7. Décision Telebureau - IPM Group	6
2.8. Décision Belgacom/Telenegoc	7
2.9. Décision Spil Games	7
2.10. Décision KPN Group Belgium/EA Inc., BOKU Inc. et dtms GmbH	8
2.11. Décision Mega International	8
2.12. Décision Rendez-Vous Group/Nice People	8
2.13. Décision Rendez-Vous Group/Tek Distribution (YouforMe)	9
2.14. Décision Tele Ticket Service	10
2.15. Décision KPN Group Belgium/IMVU	10
3. Arrêts de la Cour d'appel de Bruxelles	10
3.1. Arrêt Paratel/Telefuture	11
4. Autres activités et statistiques	12
4.1. Fonctionnement quotidien du secrétariat	12
4.2. Réception et recouvrement d'amendes	12
4.3. Appels	13
4.3.1. Dossier Belgacom/Telenegoc	13
4.3.2. Dossier Spil Games	13
4.4. Procédures basées sur l'article 134/1	13
4.5. Avis	13
4.6. Annexe: aperçu schématique des décisions prises	14
COORDONNÉES	19

1. Qu'est-ce que la Commission d'éthique et que fait-elle?

La Commission d'éthique pour les télécommunications est l'autorité de contrôle qui veille spécifiquement à l'utilisation correcte des numéros 0900-, 0901-, 0902-, 0903-, 0904-, 0905-, 0906-, 0907-, 0909- et 070, ainsi que des SMS et MMS payants.

Conformément à l'article 134 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, la Commission d'éthique est compétente pour se prononcer sur les infractions au Code d'éthique, institué par l'arrêté royal du 9 février 2011 établissant le Code d'éthique pour les télécommunications¹.

La Commission d'éthique se compose d'un Président, de six membres effectifs et de six membres suppléants, nommés² pour une période renouvelable de cinq ans. Ces membres sont soumis au secret professionnel, y compris lorsqu'ils ont cessé d'être membres de la Commission. La Commission d'éthique compte, hormis le Président, autant de membres d'expression française que de membres d'expression néerlandaise.

La composition de la Commission d'éthique en 2013 était la suivante:

- Monsieur Willem Debeuckelaere, Président,

- Madame Ann De Roeck-Isebaert et Monsieur Pieter-Jan De Koning, membres effectifs,
- Madame Anaïs Deville, remplacée à partir du 23/10/2013 par Monsieur Thomas Moureau, et Monsieur Eric De Wasch, membres suppléants,
représentation des intérêts familiaux

- Madame Anne-Christine Lacoste, remplacée dès le 23/10/2013 par Madame Sophie Habay, membre effectif,
Madame Marie Delvoye, membre suppléant,
représentation du Ministre qui a l'Économie dans ses attributions

- Monsieur Daniel Fesler, membre effectif,
Monsieur Frédéric Vroman, membre suppléant,
représentation du Ministre qui a la Justice dans ses attributions

- Monsieur Francis Deryckere, membre effectif,
Monsieur Laurent Van Hoyweghen, membre suppléant,
représentation du Ministre qui a la Protection de la Consommation dans ses attributions

- Madame Karen Rosier, membre effectif,
Monsieur Jimmy Smedts, membre suppléant,
représentation du Ministre compétent pour les matières relatives aux communications électroniques

¹ M.B. 21.06.2011, 36508

² Voir www.telethicom.be - « Publications officielles » - « Nominations » - « Arrêté ministériel du 06 juillet 2012 portant nomination du président et des membres de la Commission d'éthique pour la fourniture de services payants via des réseaux de communications électroniques ».

Pour une analyse détaillée de la composition de la Commission d'éthique et de ses compétences, nous vous renvoyons au précédent rapport annuel. Le cadre réglementaire en vigueur et bien d'autres informations se trouvent sur le site www.telethicom.be.

2. Décisions de la Commission d'éthique

Ce chapitre présente les décisions prises après celles qui figurent dans le rapport annuel 2012, jusque fin 2013.

Il explique brièvement de quoi il s'agissait et pour quelles raisons la décision était importante.

2.1. Décision M.E.C.E. (SMS Tarot)

Une (première) procédure a été lancée par la Commission d'éthique à charge de M.E.C.E. SA concernant le service payant de prévision de l'avenir offert par M.E.C.E. via le numéro court SMS 3308.

La Commission d'éthique a établi dans ce dossier que les services de prévision de l'avenir fournis via des SMS payants doivent être considérés comme des services payants permettant de payer pour d'autres services de détente visés au point 2.a de l'annexe au Code d'éthique. Ils doivent en d'autres termes être offerts via les séries de numéros courts SMS 5XXX et 6XXX. M.E.C.E a commis une infraction à l'article 19 du Code d'éthique et au point 2.a de son annexe.

Il a fallu également constater que, dans le cadre du service de chat proposé, (I) il n'a pas été envoyé de « message de bienvenue » après l'enregistrement et avant le début du service de chat proprement dit, (II) les messages envoyés par le service (et reçus par l'agent de contrôle de l'IBPT) ont été facturés et (III) les mesures nécessaires n'ont pas été prises pour veiller à ce que le tarif utilisateur final d'application au message de désinscription n'était pas supérieur au tarif utilisateur final normal pour un message vers un numéro mobile standard, de sorte qu'il a été conclu à l'infraction aux articles 90, 91 et 97, § 1er, du Code d'éthique.

La Commission d'éthique a imposé une amende d'un montant de 2 000 euros, ainsi qu'une obligation de remboursement des personnes lésées dans sa décision du 14 décembre 2012.

2.2. Décision VRT Eurosong

La Commission d'éthique s'est penchée dans ce dossier à charge de VRT NV de droit public sur le mode d'indication sur l'écran de télévision du tarif utilisateur final pour les appels ou messages vers des numéros payants durant la diffusion de la demi-finale et de la finale de l'Eurovision Song Contest 2012. Il était possible de voter via le numéro court SMS payant 6000 ou le numéro payant 0905 654, suivi de 2 chiffres (correspondant à l'ordre de passage d'un pays pendant respectivement la demi-finale et la finale concernées). Les numéros payants étaient portés à l'écran par la VRT avec le message: « € 0,50 par SMS & € 0,50 par appel + frais d'interconnexion éventuel ».

En ne mentionnant pas le tarif utilisateur final le plus élevé appliqué dans le secteur des communications électroniques, mais bien les tarifs auxquels la personne envoyant le SMS ou effectuant l'appel devait « éventuellement » ajouter un coût d'interconnexion, la VRT a commis selon la Commission d'éthique une infraction à l'article 20, alinéa 1er, du Code d'éthique.

Une amende d'un montant de 1 000 euros a été imposée, prenant également en compte la négligence particulière de la VRT de ne pas avoir agi conformément, au moment de la diffusion de la finale, à l'avis écrit des services de la Commission d'éthique faisant suite aux infractions constatées durant la demi-finale (décision du 15 janvier 2013).

2.3. Décision M.E.C.E. (service de chat pour adultes)

M.E.C.E. SA a dû s'expliquer une deuxième fois devant la Commission d'éthique dans le cadre du service de chat modéré destiné aux personnes majeures, exploité via « SMS KATIA au 7707 ».

Dans ce dossier, des infractions ont également été retenues concernant l'absence de « message de bienvenue », la facturation des SMS envoyés et reçus et le tarif utilisateur final du message de désinscription (infractions aux articles 90, 91, 92, 3° et 97, §1er du Code d'éthique); de plus, il s'est avéré que les règles en matière d'opposabilité et de possibilité de consultation des conditions générales n'étaient pas respectées et que celles-ci ne renvoyaient pas à la possibilité requise d'introduire une plainte auprès de la Commission d'éthique (infractions aux articles 14 et 17 du Code d'éthique).

La publicité concernant « Katia » s'est avérée à nouveau problématique par rapport à la mention (I) de l'adresse géographique de M.E.C.E., (II) de la possibilité de consulter les conditions générales, (III) des règles essentielles d'utilisation acceptable, leur mise à disposition, ainsi que les modalités de modération du chat et (IV) du fait de savoir si la facturation se faisait par SMS envoyé ou reçu, ou les deux (infractions à l'article 27, §1er, 2° et 4°, 88 et 20, alinéa 4 du Code d'éthique).

La Commission d'éthique a décidé d'imposer dans ce dossier une amende de 2 000 euros, ainsi que l'obligation de remboursement des personnes lésées (décision du 18 février 2013).

2.4. Décision Translease International

Par sa décision du 18 mars 2013, la Commission d'éthique s'est prononcée au fond sur l'affaire contre Translease International Limited, prestataire de services de « chat adulte », situé en Irlande. La publicité (imprimée et annonces TV) propose ces services de chat sous plusieurs numéros GSM (0906 64144, 0907 43833 et 0907 43834) et un numéro court SMS 7071.

Le message de début de la conversation chat n'était pas le message d'information gratuit prescrit contenant le tarif applicable, les modalités de désinscription et l'indication que le chat est modéré (articles 90 et 92 du Code d'éthique); de plus, il n'était pas envoyé de message indiquant clairement la consommation de 10€ et par 10€ ou le multiple atteint par cette somme (article 94 du Code d'éthique).

Vu ces infractions et compte tenu de la réaction de Translease à la mise en demeure de la Commission d'éthique, seule une amende administrative de 10 000 euros a été imposée, outre la mesure de réparation d'obligation de remboursement des utilisateurs finals dupés.

2.5. Décision Lunatic Asylum

La Commission d'éthique a ouvert un dossier à charge de Madame Myriam Serbis (Lunatic Asylum), qui offrait des services de voyance sur le site Internet *www.les-etoiles-du-destin.be* accessibles via différents numéros de la série 0903. Il a été question de déterminer si ce service était fourni ou non sous la bonne série de numéros payants.

La Commission d'éthique a estimé que, faute de dispositions explicites en l'espèce dans l'annexe au Code d'éthique, il convient d'opter pour une protection maximale du consommateur, entre autres via l'application des principes tarifaires. L'utilisation d'un numéro 0905 qui peut être facturée au maximum à 2 euros par appel fournirait concrètement une protection plus élevée du consommateur que le numéro 0903 utilisé, qui peut être facturé au maximum à 1,5 euro par minute.

Les services de voyance fournis devaient dès lors tomber sous la catégorie des services visés au point 2 de l'annexe au Code d'éthique et ne pouvaient dès lors être rendus accessibles que par l'utilisation d'un numéro 0905.

Une infraction à l'article 19 du Code d'éthique a été retenue et une amende de 500 euros a été imposée (décision du 18 mars 2013).

2.6. Décision Card Stop

Ce dossier a été ouvert suite à une plainte déposée auprès de la Commission d'éthique à la date du 17 septembre 2012 par Monsieur D.S.. L'intéressé qui, suite à la perte de sa carte de crédit, l'avait fait bloquer, avait lu sur le site Internet de Card Stop, un service offert par Atos Worldline SA, dans les *Frequently Asked Questions*, que l'usage de Card Stop était gratuit, alors que la communication lui a été facturée à 0,30 euro/minute.

L'article 13 du Code d'éthique interdit de présenter un service payant via un réseau de communications électroniques comme étant « gratuit » ou des produits ou services fournis pendant un appel ou en conséquence directe de celui-ci s'ils ne peuvent être obtenus que via un numéro payant. Le service Card Stop est proposé via un numéro de la série 070 et est donc un numéro payant.

La Commission d'éthique a retenu l'infraction à l'article 13 du Code d'éthique, malgré l'adaptation du texte des FAQ, au sens où, outre la mention de la gratuité du traitement d'un dossier Card Stop, il a été indiqué que l'appel est payant et que son tarif est mentionné.

La Commission d'éthique a également examiné si une infraction à l'article 20, qui oblige la mention du tarif utilisateur final le plus élevé dans toute publicité relative à un service payant, pouvait être établie. Elle a également estimé que, dans ce contexte spécifique, les mentions du numéro d'appel Card Stop, même si elles devaient s'accompagner de mentions publicitaires ou non sur les cartes de paiement, ne pouvaient pas être considérées comme de la publicité pour les services de Card Stop et qu'il n'y avait donc pas d'infraction.

En ce qui concerne l'infraction à l'article 13 du Code d'éthique, une amende a été imposée d'un montant de 1 000 euros, ainsi qu'un rétablissement du droit pour les personnes lésées (décision du 18 mars 2013).

2.7. Décision Telebureau - IPM Group

À la demande de la Commission d'éthique, la publication de différents numéros 0903 dans le journal *La Dernière Heure* à la rubrique « Télérécontres », une rubrique contenant des annonces de services à caractère érotique spécifiquement destinés aux majeurs, a été examinée.

En fournissant des services à caractère érotique destinés spécifiquement aux adultes via des numéros 0903 et en publiant des annonces pour ses services ne contenant pas les informations

exigées par la loi et dont les indications relatives au tarif utilisateur final étaient écrites en très petits caractères ce qui les rendait presque illisibles, Telebureau SA a enfreint les articles 77, 1° et 19, 22, alinéa 1er et 27, §1er du Code d'éthique ainsi que son annexe au point 1, b.

La Commission d'éthique a tenu compte dans sa décision du 3 juin 2013 du fait que IPM Group SA n'était pas l'auteur du texte des annonces, ignorait que leur contenu était illégal et a pris sans délai toutes les mesures pour qu'il soit mis fin aux infractions. IPM Group a été mise hors cause; une amende de 1 000 euros a été imposée à Telebureau.

2.8. Décision Belgacom/Telenegoc

Belgacom SA a introduit, le 11 septembre 2012, une plainte auprès de la Commission d'éthique dénonçant l'utilisation par Telenegoc SPRL du numéro 0904/56046 afin de fournir des services payants sans objet.

La Commission d'éthique a constaté que le service d'astrologie vanté par Telenegoc n'était pas fourni au moyen du numéro 0904/56046 mais via un service VoIP exploité par Telenegoc. La *simbox* générait des appels vers le numéro 0904 en question et permettait de débiter des cartes SIM Mobistar à un tarif de 1,10 € la minute en appelant le numéro 0904/56046 à un tarif utilisateur final de 2 €/min. Selon Belgacom, Telenegoc pouvait récupérer 1,40 € par minute, soit un gain de 30 cents par minute d'appel.

Telenegoc a, selon la Commission d'éthique, fait usage du numéro 0904/56046 sans que ce numéro ne serve à fournir un quelconque service ayant un objet, violant ce faisant l'article 45 du Code d'éthique. Étant donné le caractère délibéré et grave de l'infraction, la Commission d'éthique a imposé à Telenegoc une amende de 5 000 euros. Telenegoc a interjeté appel contre cette décision le 30 août 2013 (voir numéro en marge 4.3.1).

2.9. Décision Spil Games

L'origine de ce dossier a été la réception par le secrétariat de la Commission d'éthique d'un e-mail du Service de médiation pour les télécommunications du 16 octobre 2012 relatif à une plainte de Madame M.V. concernant la facturation sur sa facture télécom de SMS payants provenant des numéros 3355, 3111 et 3140.

Ces faits ont donné lieu au lancement d'une procédure de mesures urgentes et provisoires conformément à l'article 134/1 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques et de l'article (examinée dans le rapport annuel 2012).

Le prestataire de services responsable était Spil Games BV de droit néerlandais, qui offrait des jeux en ligne sur le site Internet *www.spil.nl*. Dans le cadre de certains jeux, des articles virtuels, comme des *credits*, pouvaient être achetés entre autres via le paiement par SMS. Un SMS avec le mot « PAY » suivi de 4 chiffres entraînait la réception de 4 *reversed charged SMS* (en l'espace d'environ 5 secondes) « afin d'arrondir le paiement de 10 euros ».

Selon la Commission d'éthique, le service payant proposé par Spil Games via les numéros courts 3140 et 3355 devait être qualifié de service payant, donnant accès à un jeu tel que visé au point 2 de l'annexe au Code d'éthique. Spil Games aurait par conséquent dû utiliser un numéro court SMS appartenant à la série de numéros 6000 à 6999, étant donné qu'ils reliaient à l'association d'un SMS envoyé et d'un SMS reçu un tarif utilisateur final de 2 euros.

De plus, rien n'empêchait les utilisateurs (mineurs d'âge) de réinitialiser à chaque fois des sessions payantes de 10 euros, de sorte que Spil Games enfreignait l'article 53, alinéa 3, du Code d'éthique, en liant le service payant à un site Internet accessible au public contenant des jeux particulièrement attrayants pour les mineurs d'âge. Aucun message d'avertissement clair n'était envoyé pour indiquer que la consommation avait atteint pendant le mois en cours le montant de 10 euros ou un multiple de cette somme (infraction à l'article 66 du Code d'éthique).

Dans sa décision du 12 juillet 2013, la Commission d'éthique a imposé une amende à Spil Games d'un montant de 2 500 euros ainsi qu'une obligation de remboursement au profit des personnes lésées. Spil Games a interjeté appel contre l'obligation de remboursement par acte datant du 24 octobre 2013; elle a toutefois décidé de ne pas poursuivre la procédure de recours (voir également numéro en marge 4.3.2).

2.10. Décision KPN Group Belgium/EA Inc., BOKU Inc. et dtms GmbH

Ce dossier a été ouvert suite à la réception de la plainte de KPN Group Belgium SA du 10 juillet 2012. Il était ici aussi question d'un jeu en ligne, nommé *Battlefield Heroes Game* (www.battlefieldheroes.com), où des numéros courts SMS 3331 et 3490 permettaient l'achat de crédit virtuel visant à « personnaliser le personnage du jeu ».

La Commission d'éthique a (à nouveau) constaté que le service offert devait effectivement être considéré comme un service payant donnant accès à un jeu et pour lequel un numéro appartenant à la série de numéros 5000 à 6999 devait donc être utilisé (infraction à l'article 19 du Code d'éthique).

À défaut d'une quelconque trace d'une « notification de 10 euros » dans les logfiles, la Commission d'éthique a également estimé que l'infraction à l'article 66, premier et deuxième alinéa, du Code d'éthique était prouvée.

La Commission d'éthique a désigné Electronic Arts Inc., société de droit américain, comme le prestataire de services (BOKU Inc., société de droit américain et dtms GmbH, société de droit allemand, ont été mises hors cause) – E.A. Inc. a été condamnée au paiement d'une amende d'un montant de 2 500 euros et au remboursement des personnes lésées (décision du 20 septembre 2013).

2.11. Décision Mega International

Le 22 octobre 2013, une décision de la Commission d'éthique est intervenue dans le dossier contre Mega International SPRL, lancé à sa propre initiative suite à une annonce publicitaire pour des services offerts via le numéro 0906 66 6666 dans le journal *La Dernière Heure*.

La Commission d'éthique a retenu deux infractions: d'une part le numéro 0906 figurait de manière erronée dans la publicité, soit « 090-666.666 » (infraction à l'art. 26, alinéas 2 et 3 du Code d'éthique) et d'autre part la publicité ne reprenait pas toutes les mentions visées à l'article 27, § 1er du Code d'éthique.

Une amende d'un montant de 2 000 euros a été imposée.

2.12. Décision Rendez-Vous Group/Nice People

Ce dossier a été ouvert suite à la réception par le secrétariat de la Commission d'éthique d'une plainte de Rendez-Vous Group SA du 19 décembre 2012 concernant l'utilisation incorrecte par Nice

People SPRL de numéros courts SMS dans le cadre d'un site de rencontres qui, par définition, était destiné aux adultes.

Nice People organisait des rencontres (amour, amitié) entre ses clients via une inscription sur son site *www.nice-people.be*. Selon les conditions générales d'utilisation reprises sur le site, l'inscription et certains services étaient gratuits, mais d'autres services, accessibles uniquement aux membres disposant d'un abonnement valide, étaient payants. Ces abonnements étaient payés via l'envoi d'un SMS au numéro court 3070. Un code était alors envoyé à l'abonné via SMS afin de lui permettre d'accéder aux services payants.

La Commission d'éthique a, conformément à sa décision du 25 juin 2012 concernant Rendez-Vous Group SA (D-2012-5), à nouveau constaté qu'un numéro court SMS de la série 3000 à 3999 ne pouvait pas être utilisé dans le cadre de services de rencontres, qui sont explicitement considérés comme des services spécifiquement destinés aux majeurs. Selon l'annexe au Code d'éthique, point 1, a., tout service payant destiné spécifiquement aux majeurs, qui est offert par SMS ou MMS, doit être offert en utilisant un numéro court SMS appartenant à la série de numéros 7000-7999.

En utilisant un numéro court SMS 3070 afin de recevoir des paiements par SMS dans le cadre de son service de rencontres, Nice People SPRL a enfreint l'article 19 du Code d'éthique.

Prenant en considération que Nice People a, dès réception de la copie de la plainte de Rendez-Vous Group, fait le nécessaire pour changer le numéro utilisé et opter pour l'utilisation du numéro court 7919, la Commission d'éthique a imposé une amende de 500 euros, ainsi qu'une obligation de remboursement des personnes dupées (décision du 25 novembre 2013).

2.13. Décision Rendez-Vous Group/Tek Distribution (YouforMe)

Ce dossier a été ouvert suite à la réception par le secrétariat de la Commission d'éthique d'une plainte de Rendez-Vous Group SA du 19 décembre 2012 concernant l'utilisation incorrecte par Tek Distribution SA de droit luxembourgeois de numéros courts SMS dans le cadre d'un site de rencontres qui, par définition, était destiné aux adultes.

Tek Distribution organisait des rencontres (amour, amitié) entre ses clients via une inscription sur son site Internet *www.youforme.be*. Selon les conditions générales d'utilisation reprises sur le site, l'inscription et l'accès au site étaient gratuits, mais l'interaction avec d'autres membres (messages, chat...) et l'utilisation de tous les services sur le site étaient payantes. Au moment de la plainte, Tek Distribution utilisait le numéro court SMS 3070. Par la suite, Tek Distribution est passé au numéro 9779.

La Commission d'éthique a, conformément à sa décision du 25 juin 2012 concernant Rendez-Vous Group SA (D-2012-05), à nouveau constaté qu'un numéro court SMS de la série 3000 à 3999 ne pouvait pas être utilisé dans le cadre de services de rencontres, qui sont explicitement considérés comme des services spécifiquement destinés aux majeurs. Le passage par Tek Distribution à un numéro SMS de la série 9XXX n'était toujours pas conforme à l'annexe du Code d'éthique, où il est stipulé que cette série doit certes être utilisée pour les services d'abonnement, mais pas pour les services destinés spécifiquement aux personnes majeures. Tek Distribution aurait dû utiliser un numéro de la série 7000-7999 (infraction à l'article 19 du Code d'éthique).

La disposition de Tek Distribution à se conformer aux règles du Code d'éthique a contribué à la fixation d'une amende de 750 euros, outre l'obligation de remboursement des personnes dupées (décision du 26 novembre 2013).

2.14. Décision Tele Ticket Service

La Commission d'éthique a ouvert un dossier à charge de Tele Ticket Service SA pour ne pas avoir mentionné le tarif utilisateur final le plus élevé à proximité du numéro de commande de tickets 070 345 345 dans les annonces publicitaires pour le concert de Leonard Cohen au Sportpaleis d'Anvers (infraction à l'article 19 du Code d'éthique).

La Commission d'éthique a pris en compte dans son appréciation qu'elle avait déjà, préalablement à l'infraction poursuivie, attiré expressément l'attention de Tele Ticket Service sur la réglementation en vigueur en la matière suite à l'absence de mention du tarif utilisateur final le plus élevé à proximité immédiate du numéro payant 070 345 345 sur les dépliants publicitaires pour Night of the Proms.

La Commission d'éthique a, dans sa décision du 25 novembre 2013, qualifié l'infraction concernant la publicité pour le concert de Leonard Cohen de violation grave et intentionnelle du Code d'éthique et a imposé une amende à Tele Ticket Service d'un montant de 10 000 euros, avec l'obligation de rembourser les personnes lésées.³

2.15. Décision KPN Group Belgium/IMVU

Dans cette décision du 19 décembre 2013, la Commission d'éthique a déclaré fondée une plainte de KPN Group Belgium SA (désormais: Base Company SA) à l'encontre de IMVU, société de droit américain, pour cause de mauvaise utilisation de numéro.

BASE se plaignait du fait que la firme IMVU utilisait un numéro 0909- pour faire acheter aux clients des articles virtuels à utiliser dans des jeux en ligne à 21 euros par transaction

Se référant à sa jurisprudence précédente concernant Rendez-Vous Group SA (D-2012-5) et KPN Group Belgium SA c. E.A. Inc. (D-2012-17), la Commission d'éthique a considéré que IMVU aurait dû en l'espèce utiliser un numéro 0905 (avec un tarif maximal de 2 euros par appel) et l'infraction à l'article 19 du Code d'éthique et à son annexe a été constatée.

La Commission d'éthique a imposé une amende de 2 500 euros et a confirmé l'obligation de rembourser les utilisateurs finals ayant formulé une plainte.

3. Arrêts de la Cour d'appel de Bruxelles

Durant l'année 2013, un arrêt de la Cour d'appel de Bruxelles est intervenu suite à une procédure d'appel contre une décision de la Commission d'éthique.

³ Tele Ticket Service a interjeté appel contre cette décision le 20 février 2014.

3.1. Arrêt Paratel/Telefuture

Dans sa décision du 25 juin 2012 (voir rapport annuel 2012), la Commission d'éthique s'est prononcée sur un différend commercial entre deux sociétés, Paratel SA et Telefuture Belgium SA, qui exploitaient en commun des services de chat via des SMS payants.

Sans entrer dans les détails, Paratel avait adressé une plainte à la Commission d'éthique, reprochant à Telefuture d'avoir envoyé gratuitement via un nouveau short code des messages non sollicités (spam) aux utilisateurs finals qui utilisaient autrefois les short codes fournis par Paratel et d'avoir utilisé à tort les données à caractère personnel des utilisateurs obtenues via les anciens short codes.

La Commission d'éthique a rejeté la plainte de Paratel, après quoi Paratel a introduit un recours auprès de la Cour d'appel de Bruxelles.

Le 16 octobre 2013, la Cour s'est prononcée et a déclaré le recours en annulation de Paratel contre la décision de la Commission d'éthique recevable mais non fondé (A. R. n° 2012/AR/2301).

La Cour a également saisi l'occasion pour préciser dans son arrêt que (I) la Commission d'éthique ne forme pas une juridiction administrative mais une commission administrative, chargée de la résolution de litiges, (II) les sanctions que peut imposer la Commission d'éthique ont un caractère pénal, (III) la partie adverse qui doit être convoquée devant la Cour doit également toujours être l'autorité administrative qui a pris une décision contestée et qui est appelée à défendre sa décision, et (IV) le recours formé devant la Cour est un recours en pleine juridiction et qu'il n'existe pas d'objection à ce que la Cour envisage le comportement reproché comme une infraction à d'autres dispositions que celles prises en considération par la Commission d'éthique.

4. Autres activités et statistiques

4.1. Fonctionnement quotidien du secrétariat

Le secrétariat de la Commission d'éthique, assuré par l'IBPT, reçoit les plaintes entrantes (par lettre, e-mail ou fax) des utilisateurs finals, opérateurs ou autres parties prenantes et instruit les dossiers. Il répertorie les plaintes reçues et analyse leur fréquence ainsi que les numéros courts SMS ou les numéros payants qui mènent systématiquement à des plaintes. En 2013, le secrétariat a reçu 147 plaintes, dont 5 ont été envoyées par la Direction générale Contrôle et Médiation⁴ du SPF Economie et 77 par le Service de médiation pour les télécommunications, conformément aux protocoles de collaboration respectifs⁵.

Afin de compléter les dossiers, le secrétariat peut adresser des demandes d'enquête à l'IBPT, aux services publics fédéraux en charge de la protection du consommateur, aux régulateurs des services payants via les réseaux de communications électroniques dans d'autres États membres européens et à la Commission des jeux de hasard.

Les plaintes peuvent également être transmises par le secrétariat à la Direction générale Contrôle et Médiation du SPF Economie ou au Service de médiation pour les télécommunications, conformément aux protocoles de collaboration mentionnés ci-dessus. En 2013, trois plaintes ont été ainsi transmises à la Direction générale Contrôle et Médiation et une plainte au Service de médiation.

Les plaintes qui relèvent de la compétence de la Commission d'éthique peuvent mener à un dossier formel, mis à l'ordre du jour de la Commission d'éthique dès qu'il est complet. Lorsqu'une décision de la Commission d'éthique intervient, celle-ci est communiquée par le secrétariat aux parties prenantes. Le secrétariat veille également à l'exécution correcte des décisions.

De même, le secrétariat assure la gestion du site Internet de la Commission d'éthique, qui est actualisé régulièrement en fonction des décisions intervenues, des modifications de loi ou de nouvelles questions fréquentes.

4.2. Réception et recouvrement d'amendes

Comme il ressort du chapitre précédent, la Commission d'éthique a adopté 15 décisions au cours de la période allant du 14 décembre 2012 au 31 décembre 2013.

Des amendes administratives ont été imposées pour un montant total de 43 250 euros.

Onze amendes imposées ont été payées volontairement sur le compte en faveur de la Commission d'éthique auprès de l'IBPT pour un total de 25 750 euros.

⁴ Au moment de la rédaction du présent rapport annuel, connue sous le nom de la Direction générale de l'Inspection économique du SPF Economie suite à l'entrée en vigueur de l'arrêté royal du 29 janvier 2014 modifiant l'arrêté royal du 20 novembre 2003 fixant la dénomination et les compétences des Directions générales du Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie (M.B. 07.02.2014, 10943)

⁵ Le 13 février 2012, la Commission d'éthique a conclu avec la Direction générale Contrôle et Médiation du SPF Economie un accord de collaboration tel que stipulé à l'article 134, §2, de la loi du 13 juin 2005; le 30 mai 2012, la Commission d'éthique a conclu le protocole de collaboration avec le Service de médiation pour les télécommunications.

4.3. Appels

En 2013, deux des quinze décisions prises par la Commission d'éthique ont été contestées devant la Cour d'appel de Bruxelles⁶, soit:

4.3.1. Dossier Belgacom/Telenegoc

Dans ce dossier, la décision de la Commission d'éthique date du 1er juillet 2013 (voir aussi numéro en marge 3.8).

Telenegoc a interjeté appel le 30 août 2013.

En 2013, aucun arrêt de la Cour d'appel n'est encore intervenu dans ce dossier⁷.

4.3.2. Dossier Spil Games

Dans ce dossier, la décision de la Commission d'éthique date du 12 juillet 2013 (voir aussi numéro en marge 3.9).

Spil Games a interjeté appel le 24 octobre 2013, mais n'a pas poursuivi la procédure d'appel.

Le dossier a été rayé lors de l'audience du 26 mars 2014.

4.4. Procédures basées sur l'article 134/1

Le Président de la Commission d'éthique a imposé dans un cas des mesures urgentes et provisoires à des prestataires de services (dossier D-2013-28) et ce, suite à la réception d'une plainte concernant deux services en ligne qui créaient un monde virtuel permettant de créer des personnages (« avatars »), de jouer à des jeux, de chatter, etc. Afin d'accéder à certaines activités ou de jouer à certains jeux dans ce monde virtuel, des paiements devaient être effectués. Le paiement par SMS était l'un des moyens de paiement. Le Président a qualifié *prima facie* les services payants en question de services payants qui étaient particulièrement attrayants pour les mineurs et a demandé aux exploitants de suspendre volontairement ces services. La raison principale était que les paiements par SMS et via les numéros payants 090x pouvaient être effectués de manière illimitée, ce qui ne correspondait pas *prima facie* aux règles du Code d'éthique concernant les services payants destinés aux mineurs.

L'un des deux exploitants a donné suite à l'invitation du Président.

Comme le prestataire de services responsable de l'autre site n'a pas suffisamment réagi à l'invitation du Président, le Président de la Commission d'éthique a ordonné aux opérateurs qui avaient mis les numéros à disposition de cette personne de suspendre ceux-ci.

4.5. Avis

En 2013, la Commission d'éthique a pris un seul avis destiné au public, qui vise à analyser le document de consultation du 20 août 2013 contenant des propositions de modification 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 (ci-après également: « AR Numérotation »), publié sur le site Internet de l'IBPT.

⁶ Le 20 février 2014, Tele Ticket Service a interjeté appel contre la décision du 25 novembre 2013 (voir numéro en marge 2.14).

⁷ Au moment de la rédaction du présent rapport annuel, la procédure d'appel n'était pas encore clôturée.

Dans son avis du 29 août 2013, la Commission d'éthique a émis une recommandation favorable sur la modification proposée de l'AR Numérotation portant sur les services payants via des réseaux de communications électroniques.

La Commission d'éthique a proposé en outre de modifier l'article 48 de l'AR Numérotation (et l'annexe au Code d'éthique), pour que les numéros 070 ne soient plus des numéros payants et afin de codifier sa jurisprudence, selon laquelle les services payants d'astrologie et autres services de prévision de l'avenir doivent être proposés au moyen d'un numéro de la série divertissement.

4.6. Annexe: aperçu schématique des décisions prises

Numéro de dossier	Date de la décision	Partie(s)	Type de procédure	Infraction(s) à [l'art. du Code d'éthique]	Décision ...	Gravité de l'infraction?	Caractère délibéré?	Punition	Appel?
D-2012-08	14/12/2012	M.E.C.E. (SMS Tarot) - 3308	Initiative de la Commission d'éthique	19	Mauvaise utilisation de numéros (service de voyance)	Grave	NON	€ 2 000	NON
				90	Absence de message d'information lors du chat SMS	Grave	NON		
				91	Facturation SMS-MT	Grave	NON		
				97, §1er	Message STOP au tarif premium	Grave	NON		
D-2012-16	15/01/2013	VRT Eurosong	Initiative de la Commission d'éthique	20, alinéas 1 et 4	Mention erronée du tarif utilisateur final	Moyenne	NON	€ 1 000	NON
D-2012-09	18/02/2013	M.E.C.E. (service de chat pour adultes) - 7707	Initiative de la Commission d'éthique	14	Absence des mentions légales obligatoires	Pas grave	NON	€ 2 000	NON
				17	Absence des mentions légales obligatoires	Gravité moyenne	NON		
				27, §1er, 2° et 4°	Absence des mentions légales obligatoires	Gravité moyenne	NON		
				20, alinéa 4	Absence de mention tarifaire claire	Grave	NON		
				88	Absence des mentions légales obligatoires	Gravité moyenne	NON		
				90	Absence de message d'information lors du	Grave	NON		

					chat SMS				
				91	Facturation SMS-MT	Grave	NON		
				92, 3°	Absence de message d'avertissement lors du chat SMS	Grave	NON		
				97, §1er	Message STOP au tarif premium	Grave	NON		
D-2012-01	18/03/2013	Translease International	Initiative de la Commission d'éthique	90	Absence de message d'information lors du chat SMS	Grave	OUI	€ 10 000	NON
				92, 3°	Absence de message d'avertissement lors du chat SMS	Grave	OUI		
				94	Notification 10 euros confuse	Grave	OUI		
D-2012-18	18/03/2013	Lunatic Asylum	Initiative de la Commission d'éthique	19	Mauvaise utilisation de numéros (service de voyance)	Grave	NON	€ 500	NON
D-2012-22	18/03/2013	Card Stop	Plainte D.S.	13	Numéro payant indiqué comme gratuit	Pas grave	NON	€ 1 000	NON
				20, alinéa 1er	PAS RETENUE	/	/		
D-2012-14 Bis	3/06/2013	Telebureau – IPM Group	Initiative de la Commission d'éthique	19	Mauvaise utilisation de numéros (service érotique)	Pas grave	OUI	€ 1 000	NON
				22, alinéa 1er	Mention tarifaire illisible	Pas grave	OUI		

				27, §1er	Absence des mentions légales obligatoires	Pas grave	OUI		
				77	Service destiné spécifiquement aux mineurs d'âge	Pas grave	OUI		
D-2012-21	1/07/2013	Belgacom c. Telenegoc	Plainte Belgacom	45	Service payant sans objet	Grave	OUI	€ 5 000	OUI
D-2012-24	12/07/2013	Spil Games	Initiative de la Commission d'éthique	19	Mauvaise utilisation de numéros (Paiement via SMS dans un jeu Internet)	Grave	NON	€ 2 500	OUI, mais pas poursuivi
				53	Protection des mineurs d'âge	Grave	NON		
				66	Absence de notification 10 euros	Grave	NON		
D-2012-17	20/09/2013	KPN Group Belgium c. E.A.Inc. e.a.	Plainte KPN Group Belgium	19	Mauvaise utilisation de numéros (Paiement via SMS dans un jeu Internet)	Grave	NON	€ 2 500	NON
				66	Absence de notification 10 euros	Grave	NON		
D-2012-14	22/10/2013	Mega International	Initiative de la Commission d'éthique	26, alinéas 2 et 3	Interdiction de diviser les numéros avec des préfixes	Grave	NON	€ 2 000	NON
				27 § 1er	Absence des mentions légales obligatoires	Pas grave	OUI		
D-2013-10	25/11/2013	Rendez-Vous Group c. Nice People	Plainte Rendez-Vous Group	19	Mauvaise utilisation de numéros (service de rencontres)	Grave	OUI	€ 500	NON

				77,2°	Service destiné spécifiquement aux mineurs d'âge	Grave	OUI		
D-2013-12	25/11/2013	Rendez-Vous Group c. Tek Distribution (YouforMe)	Plainte Rendez-Vous Group	19	Mauvaise utilisation de numéros (service de rencontres)	Grave	NON	€ 750	NON
				77,2°	Service destiné spécifiquement aux mineurs d'âge	Grave	NON		
D-2013-13	25/11/2013	Tele Ticket Service	Initiative de la Commission d'éthique	20	Absence de mention du tarif utilisateur final	Grave	OUI	€ 10 000	OUI
D-2013-20	19/12/2013	KPN Group Belgium c. IMVU	Plainte KPN Group Belgium	19	Mauvaise utilisation de numéros (Paiement via téléphone dans un jeu Internet)	Grave	OUI	€ 2 500	NON

En ce qui concerne les 15 décisions prises, 6 dossiers ont été constitués suite à une plainte et 9 dossiers ont été ouverts sur initiative propre.

COORDONNÉES

Commission d'éthique pour les télécommunications

Ellipse Building - Bâtiment C

Boulevard du Roi Albert II, 35

1030 Bruxelles

Fax 02 226 88 88

www.telethicom.be

secretariat@telethicom.be