

Commission d'éthique pour les télécommunications

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

La Commission d'éthique pour les télécommunications sanctionne le prestataire de services de chat SMS Translease d'une amende de 10.000 EUR

Bruxelles, 6 mai 2013 – Dans une décision du 18 mars 2013 qui vient d'être publiée, la Commission d'éthique pour les télécommunications a imposé une amende de 10.000 EUR à Translease International. Le prestataire de services de chat SMS n'a pas respecté les règles de base 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*").

Translease est un prestataire de services via des réseaux de communications électroniques qui, contre paiement, propose des services de chat à connotation sexuelle à partir de plusieurs numéros payants (0906 64144, 0907 43833 en 0907 43834) et du numéro SMS court 7071.

La Commission d'éthique pour les télécommunications a lancé en 2012 une enquête sur les infractions commises par Translease au Code d'éthique. Il semblerait plus précisément que Translease n'a pas, dans le cadre de l'offre de service de chat SMS via le numéro SMS court 7071, respecté deux 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*").

Premièrement, un message de début ou un message de bienvenue gratuit, indiquant clairement le tarif applicable, les modalités de désinscription et spécifiant que le chat est modéré, doit être envoyé entre l'enregistrement pour le service de chat SMS et le début de la conversation chat proprement dite.

Deuxièmement, l'utilisateur doit, à l'aide d'un message SMS ou MMS gratuit, être informé lorsque pour le numéro payant SMS ou MMS, un montant supérieur à 10 euros par mois est ou sera dû. Le même message doit être envoyé lorsque pendant ce même mois, un multiple de 10 EUR est atteint, avec mention du multiple atteint.

Translease reconnaît l'infraction à la première disposition. Concernant la deuxième obligation, Translease a réagi en disant que le message: "*SMS Gratuit TL: 10.00 €/7071*" avait été envoyé.

La Commission d'éthique estime que l'objectif principal (prévenir les utilisateurs finals en cas de factures inopinément élevées et éviter des dettes élevées) d'un message d'avertissement n'est pas atteint lorsque seul un message avec une telle mention est envoyé. Ce message n'est pas clair, de sorte que l'utilisateur final n'est pas informé de manière explicite du 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 SMS. De plus, il n'est pas satisfait à l'exigence d'indiquer la somme totale à facturer.

La Commission d'éthique constate une infraction aux deux dispositions et impose à Translease une amende de 10.000 EUR.

Translease doit également rembourser aux clients dupés, dans les trente jours à compter de la notification de la décision, les montants qu'elle a reçus de leur part suite à l'infraction.

Entre-temps, Translease a déjà appliqué le message d'avertissement et envoie également des messages de bienvenue.

Pour de plus amples renseignements:

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

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