

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

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

**Décision**

**Dossier n° D-2012-14**

**concernant**

**Mega International SPRL**

1. Objet et historique.....	3
2. Résumé des faits .....	3
3. Point de vue de Mega-International .....	4
4. Avis du secrétariat.....	4
4.1. Quant aux infractions .....	4
4.1.1. Articles du Code d'éthique applicables .....	4
4.1.2. Analyse du cas d'espèce .....	5
4.1.3. Conclusion .....	5
4.2. Concernant la gravité des infractions et le caractère délibéré ou non de celles-ci .....	6
4.2.1. Caractère délibéré .....	6
4.2.2. Gravité des infractions .....	6
5. Décision de la Commission .....	7
6. Voies de recours.....	8
7. Publication .....	8

## 1. Objet et historique

La présente décision concerne le dossier n° D-2012-14, ouvert d'initiative par la Commission d'éthique, suite à l'insertion d'une publicité pour les services offerts via le numéro 0906 66 666 dans le journal La Dernière Heure (DH) du 28 mars 2012 et au rapport du Service Contrôle de l'IBPT du 15 juin 2012 sur l'enquête (réalisé le 14 juin 2012) portant sur le numéro précité.

En date du 26 mars 2013, le Secrétariat de la Commission d'éthique a adressé par lettre recommandée avec accusé de réception la « constatation d'une infraction potentielle » aux articles 22, alinéa 1, 26, alinéas 2 et 3 et 27, §1<sup>er</sup> du Code d'éthique à Mega International sprl (ci-après : « Mega International ») ainsi qu'une copie de la publicité du 28 mars 2012 et du rapport établi par le Service de Contrôle de l'IBPT (pièce de procédure n° 1).

La lettre recommandée du secrétariat de la Commission d'éthique du 26 mars 2013 n'a pas été réclamé et est revenue au secrétariat le 17 avril 2013 (pièce de procédure n° 2).

Le 14 mai 2013, le secrétariat de la Commission d'éthique a adressé une demande d'information à Verizon Belgium Luxembourg SA (ci-joint aussi « Verizon »), afin de connaître les minutes de trafic et le chiffre d'affaires enregistrés sur le numéro 0906 66 666 pendant les périodes détaillées dans la lettre du 14 mai (pièce de procédure n° 3).

Verizon a répondu par une lettre du 31 mai 2013 (pièce de procédure n° 4, traduite en français par le Service de traduction de l'IBPT).

Le dossier contient donc les pièces de procédure suivantes:

1. Lettre du secrétariat de la Commission d'éthique à Mega International dd. 26 mars 2013;
2. Eléments Bpost attestant que la lettre dd. 26 mars 2013 n' a pas été réclamée;
3. Demande d'information du secrétariat dd. 14 mai 2013 ;
4. Réponse de Verizon dd. 31 mai 2013 à la demande d'information.

## 2. Résumé des faits

Les faits suivants ont été constatés

2.1. Après avoir formé le numéro 0906 66 666, l'appelant a entendu une séquence musicale de 5 secondes suivie du message suivant :

*“Bonjour chéri, ici tu vas pouvoir faire la connaissance des liégeoises les plus sexy. Il y a en permanence plus de 20 femmes libérées toutes à vous qui ne recherchent qu'à éprouver du plaisir sur cette ligne. Si tu veux continuer, caresse la touche \*(.....). Ce service est destiné seulement à des adultes. Si tu as moins de 18 ans, coupe immédiatement la connexion“. Pour participer à la dating line, il est préférable que tu installes ton téléphone sur le choix du son. Cela veut dire qu'il doit y avoir un bruit quand tu enfonces une touche. Soit tu as un bouton à ton téléphone ou alors essaie avec la combinaison des touches suivantes : touche de sauvegarde, \* (étoile), touche de sauvegarde et puis le 0. La touche de sauvegarde est la touche avec une flèche à droite. On récapitule touche de sauvegarde, \*(étoile), touche de sauvegarde et puis le 0 (zéro). On commence.».* (Pièce 1)

A aucun moment, le tarif utilisateur final n'a été mentionné<sup>1</sup>.

2.2. Dans la publicité au DH du 28 mars 2012 (pièce 2), le numéro 0906 66 666 a été présenté comme un numéro 090 666.666 :



2.3. En outre, le secrétariat de la Commission a constaté le 7 février 2013 d'une part que l'annonce publiée dans la DH du 28 mars 2012 ne contenait pas toutes les indications visées à l'article 27§1er du Code d'éthique (v. infra) et d'autre part que le tarif utilisateur final communiqué par écrit n'était pas très lisible, ce qui est contraire à l'article 22, alinéa 1 du Code d'éthique.

### 3. Point de vue de Mega-International

Mega-International a présente une défense écrite et orale aux termes de laquelle, en substance, elle impute la mention irrégulière du numéro d'appel à une erreur de son graphiste, défend le caractère lisible des indications tarifaires et justifie la non-mention de ses coordonnées géographiques par le souci de protéger physiquement ses collaborateurs compte tenu de la nature particulière de son activité commerciale.

Mega-International soutient encore que son opérateur, Verizon, aurait dû indiquer à la fois le caractère payant et le tarif du numéro concerné.

Elle soutient enfin que le numéro incriminé, dont elle assure également la promotion en télévision, génère une majeure partie de son chiffre d'affaires aux heures de diffusion des publicités télévisées.

### 4. Avis du secrétariat

#### 4.1. Quant aux infractions

##### 4.1.1. Articles du Code d'éthique applicables

a. L'article 26, alinéas 2 et 3 du Code d'éthique dispose ce qui suit :

*« Il est interdit de séparer de quelque manière que ce soit l'ensemble formé par l'identité de service 70 ou 9, suivie par les deux chiffres comme stipulé à l'article 50 de l'AR Numérotation, précédé par un préfixe éventuel, lorsqu'il est indiqué oralement ou par écrit.*

*Dans toute publicité qui n'est pas uniquement effectuée oralement, il est obligatoire de séparer l'ensemble visé à l'alinéa 2 du reste du numéro par un espace, un tiret ou un quelconque autre signe de ponctuation.»*

---

<sup>1</sup> Contrairement à ce qui était mentionné à tort dans le rapport de contrôle et la constatation, le message vocal ne comporte pas d'annonce du tarif après le « bip » sonore.

b. L'article 22, alinéa 1 du Code d'éthique dispose ce qui suit : « Si le tarif utilisateur final est communiqué par écrit, les caractères utilisés sont lisibles et bien visibles. ».

c. L'article 27§1<sup>er</sup> du Code d'éthique dispose ce qui suit :

« Toute publicité pour un service payant indique, outre le numéro payant et le ou les tarifs utilisateur final au moins :

1° l'identité complète de la personne qui offre le service payant;

2° son adresse géographique;

3° le numéro de téléphone de son service clientèle indiqué à l'article 15;

4° si d'application, le mode de consultation ou d'obtention des conditions générales complètes applicables au service concerné.

Les caractères servant à indiquer les informations visées à l'alinéa 1er dans la publicité sont lisibles, bien visibles et suffisamment grands. »

#### 4.1.2. Analyse du cas d'espèce

a. La violation de l'article 26, alinéa 2 et 3 du Code d'éthique est incontestable.

L'ensemble formé par l'identité de service '9'<sup>2</sup> suivi des deux chiffres '06' et précédé du préfixe national '0', (donc le « numéro 0906 ») a été scindé, comme le démontre la pièce 2, et présenté à tort comme un numéro 090 suivi de 6 fois le chiffre 6.

b. Le secrétariat est d'avis que les caractères utilisés pour exprimer le tarif utilisateur final ne sont pas lisibles et bien visibles et donc pas conformes à l'article 22, alinéa 1 du Code d'éthique.

Les caractères utilisés pour indiquer le tarif utilisateur final sont en effet très minces et disparaissent totalement au niveau de l'indication frappante (suite à l'utilisation de caractères plus grands et vivement accentués) du numéro payant même et du slogan accompagnant "1 minute et c'est fait". La combinaison de fins caractères sur le fond noir restant contribue également à la mauvaise lisibilité et visibilité du tarif utilisateur final.

c. La violation de l'article 27, §1er est incontestable.

Ni l'identité (complète) de Mega International, ni son adresse géographique, ni le numéro de téléphone non payant de son service clientèle sont indiqués dans la publicité, contenue dans la pièce 2<sup>3</sup>.

#### 4.1.3. Conclusion

Le secrétariat conseille donc de retenir à l'égard du fournisseur des services, Mega International, des infractions aux articles 22 alinéa 1<sup>er</sup>, 26, alinéas 2 et 3 et 27§1<sup>er</sup> du Code d'éthique.

---

<sup>2</sup> Indiquant en principe la série de numéros payants supportant la voix.

<sup>3</sup> Le service offert via le numéro 0906 66 666 n'est pas soumis à des conditions générales, selon la réponse de madame Joseline Maffo du 8 mai 2012 à la demande d'information du secrétariat du 27 avril 2012 (pièce 3).

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

L'article 134, §3, alinéa trois, 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(s) l'infraction(s) ainsi que du caractère délibéré ou non de celle(s)-ci.

Concernant ces deux critères, le secrétariat examine les éléments suivants :

### 4.2.1. Caractère délibéré

#### a. En ce qui concerne l'infraction à l'article 26, alinéas 2 et 3 du Code d'éthique

Un « numéro 090 » n'existe pas dans le plan de numérotation belge.

La seule possibilité réelle qui s'offrait à Mega International, lorsqu'elle a voulu mettre sur le marché un service « adulte » rémunéré via un numéro de téléphone, était de demander un numéro 0906 (ou 0907), et pas un numéro 090, à un opérateur de télécommunications<sup>4</sup>.

L'utilisateur moyen, lui, ne connaît pas tous les numéros de zone du pays.

En plus, Mega International n'a pas informé l'utilisateur du tarif applicable via le message vocal (voir pièce 1 et ci-dessus).

Il est dès lors incontestable qu'en scindant le numéro 0906 66666 en un numéro 090 666666 (dans un contexte où le tarif utilisateur final sur la publicité a été présenté de manière peu visible et lisible), Mega International a délibérément voulu induire l'utilisateur en erreur sur le caractère payant de l'appel à son service.

Le caractère intentionnel de l'infraction à l'article 26, alinéas 2 et 3, du Code d'éthique est prouvé.

#### b. En ce qui concerne les autres infractions

En l'absence de preuve convaincante d'une intention d'enfreindre le Code d'éthique, le secrétariat propose de considérer les autres infractions commises comme non délibérées.

### 4.2.2. Gravité des infractions

La Commission d'éthique considère<sup>5</sup> que la gravité d'une infraction peut être jugée compte tenu de sa nature et de son impact sur les intérêts des utilisateurs finals.

---

<sup>4</sup> Voir à cet égard également la décision D-2011-02 du 21 décembre 2011 concernant Carmax ([www.telethicom.be](http://www.telethicom.be) – rubrique « publications officielles » - « décisions »), p. 3-4 : « *Des circonstances atténuantes ne peuvent pas non plus être retenues concernant cette dernière infraction: l'argumentation de Carmax.be bvba est invraisemblable et contradictoire. Au contraire, elle confirme la circonstance aggravante et le caractère délibéré de l'infraction, car l'intéressé a dû introduire une demande spécifique pour mettre un numéro payant en service au lieu d'un numéro zonal ordinaire de la zone de Gand et visait donc plus particulièrement à avoir un effet délibéré en scindant l'identité de service dans le but d'être visible pour le marché gantois.* »

<sup>5</sup> Voir notamment : D-2011-03- décision du 21 décembre 2011 concernant EUROPABANK/ D-2011-05- décision du 27 février 2012 concernant Media-Technologies/ D-2011-09 - décision du 28 mars 2012 concernant Music Hall Group SA

Le secrétariat considère la scission du numéro d'appel comme une infraction grave, vu que cette infraction induit l'utilisateur en erreur sur le caractère payant de l'appel (voir également ci-dessus).

A cela s'ajoute qu'un trafic relativement important vers le numéro en question a été enregistré (voir la réponse de Verizon à la demande d'information du secrétariat ; pièce de procédure n° 4).

Les autres infractions doivent également être qualifiées de graves.

La mention imparfaite du tarif pour l'utilisation d'un numéro prive l'utilisateur d'une information essentielle. Or, toute information sur les coûts susceptibles d'être imputés à l'utilisateur est d'une importance primordiale<sup>6</sup>.

Dans le cas d'espèce, l'absence de mention des éléments qui doivent figurer dans la publicité, selon l'article 27, §1, a également un impact grave sur les utilisateurs.

En effet, selon la réponse de madame J.M. du 8 mai 2012 à la demande d'information du secrétariat du 27 avril 2012, aucun site web ou autre source d'information n'est associé au service presté. L'utilisateur final du service est donc privé de toute information sur l'identité de la personne qui preste le service et de toute possibilité de joindre la personne en question par d'autres moyens que le numéro 0906, notamment pour porter plainte.

## **5. Décision de la Commission**

La commission constate que la violation de l'article 26, alinéas 2 et 3, du Code d'éthique n'est pas contestée et que l'imputation de celle-ci à la faute d'un graphiste n'exonère pas en droit Mega-International de sa responsabilité.

Le fait que le numéro dont question soit correctement affiché dans des publicités télévisées rend toutefois vraisemblable l'explication donnée par Mega-International en sorte que l'infraction doit être considérée comme non délibérée.

Toutefois, l'infraction doit être considéré comme grave pour les motifs énoncés par le secrétariat et que la commission fait siens.

La commission constate que les caractères utilisés pour exprimer le tarif utilisateur final sont suffisamment lisibles et visibles et qu'il n'y a pas violation de l'article 22, alinéa 1, du Code d'éthique.

La commission relève que la violation de l'article 27, § 1er, n'est pas contestée.

Il ressort néanmoins des explications données par Mega-International que cette infraction était délibérée. Le motif avancé par Méga-International conduit cependant à la considérer comme non grave.

Vu ce qui précède, la commission :

- déclare non établie une violation de l'article 22, alinéa 1er, du Code d'éthique;

---

<sup>6</sup> Voir également la décision D-2011-02 concernant Carmax, p. 4.

- déclare établie l'infraction à articles de l'article 26, alinéas 2 et 3, du Code d'éthique et la qualifie de grave mais non délibérée;
- déclare établie l'infraction à l'article 27, § 1<sup>er</sup>, du Code d'éthique et la qualifie de non grave et délibérée;
- décide, pour les deux infractions établies, d'infliger à Mega-International une amende administrative de 2000 euros;
- 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

## **6. 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.

## **7. 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 publiée sur le site Internet de la Commission d'éthique [www.telethicom.be](http://www.telethicom.be). La publication aura lieu après la traduction en néerlandais de la décision.

Fait à Bruxelles, le 22 octobre 2013,

Pour la Commission d'éthique pour les télécommunications

Willem Debeuckelaere  
Président