

Commission d'éthique pour les télécommunications

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

Décision n° D-2012-010

concernant

Carmax.be SPRL

1. Objet

Dans la présente décision, la Commission d'éthique pour les télécommunications (ci-après : « la Commission d'éthique ») se prononce sur un dossier ouvert à charge du prestataire de services Carmax.be SPRL, Grenadierslaan 2C à 9810 Nazareth (numéro d'entreprise 0866.273.742) dans le cadre d'une procédure démarrée de la propre initiative de la Commission d'éthique.

2. Contexte, faits et procédure

Par sa décision du 21 décembre 2011, la Commission d'éthique a sanctionné Carmax.be SPRL pour violation de l'arrêté royal du 9 février 2011 établissant le Code d'éthique pour les télécommunications (ci-après « le Code éthique »), et plus particulièrement des dispositions des articles 20, alinéa 1^{er}, 22, alinéa 1^{er}, et 26, alinéa 2.

Nous devons constater à ce jour que Carmax.be SPRL n'a pas procédé au paiement volontaire de l'amende de 2 000 euros qui lui a été imposée.

Dans le courant du mois de mars 2012, le secrétariat de la Commission d'éthique et le service Contrôle de l'IBPT ont respectivement effectué les constatations suivantes :

- 1) les captures d'écran du site web (www.carmax.be et www.090240070.be) de l'entreprise concernée qui ont été prises le 12 mars 2012 démontrent que
 - a) sous la rubrique « 04 Contact », le numéro de contact « 09 024 00 70 » est mentionné pour l'achat, sans la moindre mention du coût d'un appel vers ce numéro ;
 - b) sous la rubrique « 03 Bel snel », le même numéro est mentionné de la même manière (09 024 00 70), et immédiatement suivi de la mention « (€ 1,00/minute) » ;
- 2) il ressort d'une constatation effectuée le 13 mars 2012 au siège d'exploitation de l'entreprise que des affiches fixes et plusieurs véhicules mentionnent le même numéro d'appel exactement de la même manière ; il n'y est fait aucune mention du prix par minute des appels vers ce numéro.

Il s'agit d'un numéro avec identité de service 0902.

3. Infractions à charge

Il a été retenu à charge de Carmax.be SPRL que par les pratiques décrites ci-dessus au point 2, l'entreprise a enfreint l'article 20, alinéas 1 et 2, ainsi que l'article 26, alinéa 2, du Code éthique.

Carmax.be SPRL utilise le numéro payant 0902 40 700 et doit dès lors mentionner sur toute publicité le tarif (le plus élevé) applicable conformément aux dispositions de l'article 20, alinéa 1^{er}. Il ressort des constatations susmentionnées aux points 2. 1) a) et 2. 2) que cette mention obligatoire est absente.

L'article 22, alinéa 2, première phrase, du Code éthique n'a pas non plus été respecté, puisqu'il requiert que le tarif utilisateur final le plus élevé soit indiqué à proximité immédiate du numéro payant.

Une infraction à l'article 26, alinéa 2, du Code éthique est également imputée à charge de Carmax.be. En violation de cette disposition, le numéro, qui correspond à un « numéro payant 0902 », est scindé et présenté sous la forme « 09 024 00 70 », à savoir un numéro zonal de la zone téléphonique où l'entreprise est établie (voir les constatations effectuées aux points 2. 1) a) et b) et 2. 2)).

Le secrétariat de la Commission d'éthique a signifié les faits à charge de l'entreprise par courrier le 30 mars 2012.

L'auteur du rapport dans ce dossier, M. Francis Deryckere, a constaté, en préparant son rapport qu'il a remis lors de l'audition du 30 mai 2012, que sous les rubriques 3 et 4 du site web, la mention du numéro d'appel avait fait l'objet de modifications et se présentait désormais sous la forme « 090240070 », immédiatement suivie par la mention du tarif « (€ 1,00/minute) ».

Lors de l'audition, il a été ajouté / répété que la demande de l'adaptation du lettrage a été introduite immédiatement après la décision antérieure de la Commission d'éthique, mais que son exécution prend du temps, d'autant plus que 10 à 12 véhicules sont concernés. Selon le fournisseur, ces modifications seraient effectuées pour le début du mois de juillet.

4. Point de vue de Carmax.be SPRL

Carmax.be SPRL a formulé un certain nombre de remarques, que son conseil a transmises par fax le 2 mai 2012.

Il y est indiqué qu'il s'agit de poursuites de constatations pour lesquelles une condamnation a déjà été prononcée. Avant l'exécution des nouvelles constatations, l'entreprise n'a jamais été interrogée quant à l'avancement des modifications du lettrage.

Il est également fait mention qu'il n'incombe pas aux contrôleurs d'enquêter de leur propre initiative sur des infractions nouvelles ou persistantes et que la première condamnation du 21 décembre 2011 ne fixe aucun délai pour la réalisation des adaptations requises.

Carmax.be SPRL produit la copie d'une offre et d'une facture pour la modification de la publicité sur ses véhicules (documents émanant de la société de lettrage Wetint de Merelbeke), mais déclare dans le même temps que l'exécution de la commande ne peut pas se faire « d'un claquement de doigts ». L'offre ne mentionne aucune date, mais fait référence à un bon de commande datant du 26 décembre 2011 ; la facture porte la date du 20 février 2012.

Les autres véhicules ainsi que la banderole mentionnaient déjà le tarif dans la mesure du possible. À cette fin, Carmax.be SPRL ajoute plusieurs photos à son fax. Carmax.be SPRL déclare que le service Contrôle de l'IBPT a pris ses photos sous un certain angle qui donne l'impression que la tarification n'est pas mentionnée.

Le site web a également été modifié.

5. Appréciation par la Commission d'éthique

- 1) Une décision de la Commission d'éthique, qui constate une infraction au Code éthique, ne doit octroyer aucun délai au contrevenant pour se conformer aux dispositions réglementaires. Étant donné qu'aucun recours n'a été introduit, l'infraction est établie de manière définitive et irrévocable. Il incombe dès lors au contrevenant de mettre un terme à l'infraction dans les plus brefs délais. Les constatations effectuées dans ce second dossier surviennent environ deux mois et demi après la communication de la décision du 21 décembre 2011 le 27 décembre 2011, soit environ quinze jours après l'échéance du délai de recours.
- 2) Le point de vue de Carmax.be SPRL selon lequel il serait interdit d'introduire de nouvelles poursuites est dénué de tout fondement. Que du contraire, puisque la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, et plus particulièrement l'article 134, § 3, alinéa 2, prévoit explicitement que la Commission d'éthique prononce des sanctions aggravées entre autres en cas d'infraction répétée. Le fait qu'après la première condamnation, la même pratique commerciale contraire à la réglementation ait continué pendant des mois, de telle sorte que de nouvelles personnes ont reçu des informations erronées et incomplètes concernant un numéro payant, ne peut être considéré que comme une infraction répétée. Il s'agit d'ailleurs de faits commis dans un autre laps de temps que celui dans lequel les faits ayant donné lieu à la première condamnation se sont produits.

- 3) L'article 134, § 2, alinéa 4, de ladite loi octroie à la Commission d'éthique et à son secrétariat, assuré par les services de l'IBPT, la compétence de contrôler, de sa propre initiative, le respect du Code éthique et ouvrir une instruction. Cette compétence implique dès lors inévitablement que les décisions de la Commission d'éthique soient suivies afin de vérifier si les entreprises contrevenantes s'alignent par la suite sur ces décisions exécutoires.
- 4) Il ressort explicitement des constatations effectuées par le service Contrôle de l'IBPT au siège d'exploitation de Carmax.be SPRL ainsi que des constatations effectuées sur le site web de l'entreprise qu'à l'exception d'une modification (à savoir la mention du tarif à côté du numéro payant toujours présenté sous une forme erronée) sous la rubrique « 03 Bel snel » du site web, l'entreprise continue d'agir en violation des dispositions tant de l'article 20, alinéa 1^{er}, l'article 22, alinéa 2, que de l'article 26, alinéa 2, du Code éthique :
- L'article 20, alinéa 1^{er}, étant donné que lors de la capture d'écran du site web de l'entreprise, le tarif utilisateur final le plus élevé n'était pas mentionné, hormis pour la rubrique « 03 Bel snel » susmentionnée ;
 - L'article 22, alinéa 2, étant donné qu'en raison de son absence, le tarif utilisateur final n'était pas non plus mentionné à proximité immédiate du numéro payant ;
 - L'article 26, alinéa 2, car l'identité de service (0902) du numéro payant concerné est scindée, ce qu'interdit expressément cette disposition.

Le fait que le contrevenant se soit conformé ou engagé par la suite à se conformer n'enlève rien à l'existence d'infractions.

- 5) Les infractions commises par Carmax.be SPRL auxdites dispositions du Code éthique sont graves, puisqu'elles induisent les utilisateurs finaux en erreur : la scission de l'identité de service donne l'impression d'appeler un numéro zonal alors qu'il s'agit d'un numéro payant bien plus coûteux. En outre, ils sont également privés d'informations sur les coûts exacts. Leurs intérêts financiers sont dès lors gravement lésés. De surcroît, comme exposé ci-après, ces actes ont été délibérément posés. La décision précédente a déjà attiré l'attention de l'entreprise sur le fait que le respect des dispositions concernées du Code éthique est primordial pour la protection de l'utilisateur final telle que visée par ce Code. L'entreprise ne peut dès lors pas ignorer la gravité des infractions.
- 6) Nous ne pouvons dès lors que conclure que Carmax.be SPRL a délibérément commis ces infractions. Après la condamnation prononcée par la Commission d'éthique le 21 décembre 2011, l'entreprise était parfaitement au courant du contenu desdites dispositions. Comme décrit ci-avant, aucun recours n'a été introduit contre cette décision, qui était dès lors définitivement contraignante et acquise.

Certes, Carmax.be SPRL produit quelques pièces qui devraient démontrer que des mesures ont été rapidement prises pour modifier le lettrage sur les différents véhicules. Ces pièces ne sont toutefois pas convaincantes. Elles sont même peu crédibles, puisque la

facture datée du 20 février 2012 porterait sur des prestations non fournies. Les constatations effectuées par le service Contrôle démontrent en effet de manière incontestable que le lettrage modifié n'a toujours pas été apposé sur les véhicules près d'un mois plus tard. En outre, l'entreprise ne fournit aucune preuve d'une commande effective, du paiement de ladite facture ou de rappels ou mises en demeure de la société de lettrage concernée.

- 7) Les infractions ont été commises de manière intentionnelle et délibérée, ce qui constitue une circonstance aggravante.

6. Décision

Après avoir pris connaissance du dossier, après avoir entendu Carmax.be SPRL lors de la séance du 30 mai 2012 et après délibération lors de la séance du 25 juin 2012, la Commission d'éthique pour les télécommunications décide que :

- 1) Carmax.be SPRL enfreint les dispositions des articles 20, alinéa 1^{er}, 22, alinéa 2, et 26, alinéa 2, de l'arrêté royal du 9 février 2011 établissant le Code d'éthique pour les télécommunications durant la période couvrant le mois de janvier 2012, les 12 et 13 mars 2012 et jusqu'au 30 mai 2012 inclus ;
- 2) les infractions sont commises de manière répétée et intentionnelle et sont de nature grave ;
- 3) Carmax.be SPRL se voit imposer une amende de 4 000 euros en application de l'article 134, § 3, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques ;
- 4) Le montant de cette amende doit être acquitté dans les 30 jours qui suivent la réception de la présente décision sur le numéro de compte IBAN : BE12 6790 0007 7192 – BIC : PCHQBEBB au nom de l'IBPT, boulevard du Roi Albert II 35, 1030 Bruxelles, avec en communication la mention « Amende à la Commission d'éthique – dossier 2012-010 ».

7. Voies de recours

Conformément à la loi du 6 juillet 2005 relative à certaines dispositions juridiques en matière de communications électroniques, la partie concernée a 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.

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 mentions de l'article 1057 du Code judiciaire.

8. Publication

La présente décision sera, conformément à l'article 32, §3, de l'arrêté royal du 1^{er} 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, publiée par l'entremise du secrétariat sur le site Internet de la Commission d'éthique www.telethicom.be. La publication aura lieu après la traduction en français de la décision.

Fait à Bruxelles, le 21 septembre 2012,

Pour la Commission d'éthique pour les télécommunications

Willem Debeuckelaere
Président