

Commission d'éthique pour les télécommunications

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

Décision n° D-2012-05

concernant

Rendez-Vous Group SA

1. Objet

La présente décision concerne le dossier n° D-2012-05, ouvert suite au constat établi par un agent du service de contrôle de l'IBPT le 13/02/2012 d'une possible infraction au plan de numérotation SMS.

La Commission d'éthique, ayant pris acte de ce constat, a établi le 27 février 2012 une constatation d'une infraction potentielle à l'arrêté royal du 9 février 2011 établissant le Code d'éthique pour les télécommunications (ci-après également : « le Code d'éthique »),

Le secrétariat a, le 29 février 2012, adressé cette constatation au contrevenant présumé Rendez-Vous Group SA.

Dans une lettre du 14 mars 2012, le fournisseur de services Rendez-Vous Group SA a présenté sa défense écrite.

A la séance du 9 mai 2012, le représentant légal de Rendez-Vous Group SA, à savoir Dieter Kraewinkels, administrateur-délégué, a été entendu en ses moyens de défense et ce après le rapport sur le dossier. La langue française a été utilisée.

2. Contexte, faits et procédure

2.1. Faits

2.1.1. La société Rendez-Vous Group SA, établie à 1000 Bruxelles, rue Royale n°100 (<http://fr.rendez-vous.be>), organise des rencontres (amour, amitié) entre ses clients via une inscription sur son site. Les services fournis par Rendez-Vous Group SA sont accessibles moyennant le paiement d'une inscription et ensuite d'un abonnement aux conditions suivantes :

1. Le client a le choix quant au paiement entre la carte de crédit, la carte Bancontact, le virement bancaire ou l'envoi de SMS au numéro 3848.
2. les tarifs d'activation par SMS et les tarifs d' «*abonnement SMS* » sont :

Tarifs d'activation

Profils masculins:

Sms : 8 €/mois

Abonnement SMS: Une reconduction automatique par SMS est mise à votre disposition à 6€/mois après au moins un mois d'activation par SMS.
[...]

Profils féminin:

Sms: 4 €/mois

Abonnement SMS: Une reconduction automatique par SMS est mise à votre disposition à 2€/mois après au moins un mois d'activation par SMS.
[...] » (**pièce 4** - rubrique « Tarifs d'activation »)

Néanmoins certains services sont accessibles gratuitement : la consultation des profils et la recherche de profils.

2.1.2. Lors du contrôle effectué par un agent de l'IBPT le 13 février 2012, il a été établi que dans le cadre du service « Rendez-Vous », il faut envoyer 2 SMS, à 4 euros par SMS envoyé, au numéro SMS court 3848.

2.2. Base juridique

2.2.1. L'article 77, 2° de l'arrêté royal du 9 février 2011 établissant le Code d'éthique pour les télécommunications dispose comme suit:

«Sont toujours considérés comme un service spécifiquement destiné aux majeurs:

2° les services payants dans le cadre desquels des services de rencontre ou d'autres services sont offerts, qui visent à établir des conversations ou à échanger des messages ou des fichiers afin d'organiser ou de faciliter des rencontres entre deux ou plusieurs personnes afin de nouer une relation amoureuse ou sexuelle, ci-après également appelés « services de rencontre ».

2.2.2. 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.

L'annexe se présente comme suite:

Séries de numéros pour lesquelles il est autorisé d'également demander un paiement pour le contenu en plus du prix de la communication	
Contenu du service payant	Série de numéros sous laquelle le service payant doit être fourni
1.Service payant destiné spécifiquement aux majeurs, y compris :	a. Si le service est fourni par SMS ou MMS : - 7000 à 7999;

<ul style="list-style-type: none"> - les jeux, concours ou quiz à connotation érotique ou sexuelle - les logos, sonneries ou produits ou services de divertissement à connotation érotique ou sexuelle, qui sont fournis pendant l'appel ou en conséquence directe de celui-ci. 	<p>- Toute autre série de numéros ouverte pour cet usage par l'Institut belge des services postaux et des télécommunications.</p> <p>b. Si le service est fourni d'une autre manière via un réseau de communications électroniques :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 906 BCXXX avec B différent de 7, à condition que le tarif utilisateur final s'élève à maximum 1 euro par minute ; - 907 BCXXX avec B différent de 7; - Toute autre série de numéros ouverte pour cet usage par l'Institut belge des services postaux et des télécommunications.
<p>2. Le service payant donnant accès aux jeux, concours ou quiz, à l'exception des concours ou quiz à connotation érotique ou sexuelle, ou qui permettent de payer pour des logos, sonneries ou autres produits ou services de détente, à l'exception de logos, sonneries ou produits ou services de détente à connotation érotique ou sexuelle, qui sont fournis durant l'appel ou en conséquence directe de celui-ci</p>	<p>a. Si le service est fourni par SMS ou MMS :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 5000 à 5999, à condition que le tarif utilisateur final, visé à l'article 71, §6, de l'AR Numérotation, s'élève à maximum 50 eurocents; - 6000 à 6999, à condition que le tarif utilisateur final visé à l'article 71, §6, de l'AR Numérotation, s'élève à maximum 2 euros; - Toute autre série de numéros ouverte pour cet usage par l'Institut belge des services postaux et des télécommunications. <p>b. Si le service est fourni d'une autre manière via un réseau de communications électroniques :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 905 BCXXX avec B différent de 0 et 9; - Toute autre série de numéros ouverte pour cet usage par l'Institut belge des services postaux et des télécommunications.
<p>3. Le service payant avec un contenu différent du contenu décrit au 1 ou 2</p>	<p>a. Si le service est fourni par SMS ou MMS :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2000 à 2999, à condition que le tarif utilisateur final, visé à l'article 71, §6, de l'AR Numérotation, s'élève à maximum 1 euro; - 3000 à 3999, à condition que le tarif utilisateur final, visé à l'article 71, §6, de l'AR Numérotation s'élève à maximum 4 euros; - 4000 à 4999 lorsque le service consiste à collecter des fonds ou à créer entièrement ou partiellement, une valeur monétaire acceptée comme moyen de paiement par les fournisseurs de biens corporels ou des fournisseurs de services qui ne sont pas fournis via un réseau de communications électroniques ; - Toute autre série de numéros ouverte pour cet usage par l'Institut belge des services postaux et des télécommunications. <p>b. Si le service est fourni d'une autre manière via un réseau de communications électroniques :</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - 70 BCXXXX avec B différent de 0, 1, 5, 8 et 9; - 900 BCXXX avec B différent de 9, à condition que le tarif utilisateur final s'élève à maximum 50 eurocents par minute ; - 901 BCXXX avec B différent de 9, à condition que le tarif utilisateur final s'élève à maximum 50 eurocents par appel ; - 902 BCXXX avec B différent de 9, à condition que le tarif utilisateur final s'élève à maximum 1 euro par minute ; - 903 BCXXX avec B différent de 7, à condition que le tarif utilisateur final s'élève à maximum 1,5 euros par minute ; - 904 BCXXX avec B différent de 9, à condition que le tarif utilisateur final s'élève à maximum 2 euros par minute ; - 909 BCXXX avec B différent de 1 à condition que le montant total facturé à l'abonné pour un appel individuel, quelle que soit la norme utilisée pour déterminer le tarif utilisateur final, ne dépasse jamais 31 euros . - Toute autre série de numéros ouverte pour cet usage par l'Institut belge des services postaux et des télécommunications.
4. Le service de messagerie payant avec un contenu décrit au point 3.	<p>Peut uniquement être fourni par SMS ou MMS sous les séries de numéros :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 9000 à 9499 ; - Toute autre série de numéros ouverte pour cet usage par l'Institut belge des services postaux et des télécommunications.
5. Le service de messagerie payant avec un contenu décrit au point 2 et avec un contenu différent d'un service payant pour la collecte de fonds.	<p>Peut uniquement être fourni par SMS ou MMS sous les séries de numéros :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 9500 à 9999; - Toute autre série de numéros ouverte pour cet usage par l'Institut belge des services postaux et des télécommunications.

2.2.3. L'article 19 du Code d'éthique dispose : *"Art. 19. Chaque service payant est fourni au moyen d'un numéro compatible avec l'utilisation des séries de numéro fixées dans l'annexe."*

3. Point de vue de Rendez-Vous Group SA

Rendez-vous Group SA a introduit sa défense écrite via un courrier daté du 14 mars 2012 reçu par le secrétariat le 19 mars 2012.

Rendez-Vous Group SA explique que le numéro court 3848 est exclusivement utilisé afin de payer un abonnement aux services qu'elle fournit. Ce numéro n'est pas utilisé afin de mettre en relation ou de faire transiter des messages privés.

Par ailleurs, Rendez-vous Group SA souligne que ses services ne sont pas limités aux majeurs de 18 ans et plus mais bien destinés aux majeurs de 16 ans et plus (âge de la majorité sexuelle).

4. Appréciation par la Commission d'éthique

4.1. En ce qui concerne les infractions

En utilisant un numéro court SMS 3848 afin de recevoir des paiements par SMS dans le cadre de son service de rencontre Rendez-Vous, Rendez-Vous Group SA a enfreint l'article 19 de l'arrêté royal du 9 février 2011 établissant le Code d'éthique pour les télécommunications¹, l'article 77, 2°, du même Code et l'annexe au Code d'éthique.

En effet, un numéro court SMS de la série 3000 à 3999, à laquelle appartient le numéro court SMS 3848, ne peut 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.

La définition que Rendez-Vous Group SA donne lui-même au terme « majorité » n'est pas pertinent dans le cadre de la présente affaire. L'article 77, 2°, du Code d'éthique est clair et le service offert par Rendez-Vous Group tombe en tous points sous le champ d'application de cet article².

Le fait que le numéro court SMS 3848 est exclusivement utilisé afin de payer un abonnement aux services qu'elle fournit et qu'il n'est pas utilisé afin de mettre en relation ou de faire transiter des messages privés, n'importe pas : une fois payé le tarif d'activation (ou les frais d'abonnement ; voy. à cet égard également la remarque finale infra) via le numéro SMS 3848, le client a accès au contenu, qui est un contenu que le Code d'éthique (art. 77, 2°) classe explicitement comme un contenu destiné spécifiquement aux majeurs³.

¹ Moniteur belge, 21 juin 2011.

² Voir entre autres la page d'accueil du site www.rendez-vous.be (pièce 3 : « envie de rencontres ? »)

³ Il est rappelé que le Roi a fait ceci, par analogie à l'article 4 de la loi du 9 mars 1993 tendant à réglementer et à contrôler les activités des entreprises de courtage matrimonial : voir Rapport au Roi précédant l'arrêté royal du 9 février 2011, *Moniteur belge*, 21 juin 2011, p. 36521.

* *
*

Au cours de l'audience du 9 mai 2012, Rendez-Vous Group SA n'a pas contesté la matérialité des faits mais a communiqué oralement à la Commission d'éthique divers éléments explicitant la nature de ses activités.

Il en est ressorti, notamment, que si son service Rendez-Vous.be est accessible aux personnes âgées de 16 ans et plus, la proportion de mineurs souscrivant audit service est infime. Rendez-Vous Group SA a toutefois indiqué être tout à fait disposée à limiter l'accès de son service aux personnes âgées de 18 et plus.

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 l'infraction ainsi que du caractère délibéré ou non de celle-ci.

Concernant ces deux critères, la Commission d'éthique examine les éléments suivants :

4.2.1. Caractère délibéré

La Commission d'éthique considère l'infraction comme non délibérée en l'absence d'éléments clairs permettant de prouver une intention d'enfreindre le Code d'éthique.

4.2.2. Gravité de l'infraction

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

A cet égard, il convient de rappeler :

1. le lien étroit qui existe entre (i) l'article 19 du Code d'éthique et son annexe, (ii) le plan de numérotation, fixé dans 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, comme modifié par l'arrêté royal du 24 mars 2009⁴ et (iii) l'article 120 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques et l'arrêté d'exécution de cet article 120, à savoir l'arrêté ministériel du 12 décembre 2005 déterminant les catégories des messages sortants et les catégories des numéros appelés dont le blocage doit être offert gratuitement aux utilisateurs finals⁵, tel que modifié par l'arrêté ministériel du 25 mai 2007⁶

(voir le point 3.3 de la décision n° D-2011-05 concernant Media Technologies dd. 27 février 2012⁷)

et

⁴ En l'espèce l'article 71 de cet arrêté royal.

⁵ Moniteur belge, 16 décembre 2005.

⁶ Moniteur belge, 27 juillet 2007.

⁷ Voir www.telethicom.be - rubrique : « Publications officielles » - « Décisions ».

2. les objectifs de protection du consommateur que ces dispositions poursuivent.

(voir en particulier le point 3.4 de la décision n° D-2011-05, où la Commission d'éthique juge en substance que lorsqu'un fournisseur de services comme Rendez-Vous Group SA, choisit le numéro au moyens duquel il offre son service, il doit : « *en premier lieu veiller à la protection du consommateur faible, en particulier la protection des mineurs contre le contenu inapproprié pour eux (à connotation érotique ou sexuelle), protection que les parents (et la société) souhaitent en général. Ensuite, il convient également de tenir compte des intérêts légitimes des employeurs, qui souhaitent que des numéros payants "utiles" ou "sérieux" soient mis à la disposition de leurs employés (ex. avis fiscal payé par téléphone) sans que le téléphone professionnel ne soit utilisé pour prendre connaissance d'un contenu pour adultes et divertissement, qui détournent ces employés des tâches qui leur ont été confiées et qui peuvent en outre causer des dommages financiers injustifiés à l'employeur.* »)

En permettant à ses utilisateurs (certes enregistrés auparavant via le site web de Rendez-Vous Group SA) de payer via un numéro court SMS, qui n'est pas destiné à offrir des services spécifiquement destinés aux majeurs, Rendez-Vous Group SA a nui aux attentes légitimes des parents (et des employeurs) et à la protection des consommateurs.

Rendez-Vous Group SA a notamment rendu inefficace et non fiable le mécanisme du blocage des appels vers des services spécifiquement destinés aux adultes et ainsi rendu possible des paiements et la prise de connaissance de contenu⁸, que les parents des mineurs (ou les employeurs en cas d'utilisation du GSM professionnel) ont souhaité éviter.

Aussi, au point 5.1.2 de la décision D-2011-05 mentionné ci-dessus, la Commission d'éthique a décidé qu'en règle :

« De par son caractère essentiel, notamment pour la protection des mineurs, pour la protection des intérêts des consommateurs, de même que pour l'efficacité et la fiabilité du *Call Barring*, toute infraction à l'annexe doit être considérée comme grave »

Le service proposé par Rendez-vous Group SA est accessible moyennant le paiement d'un « tarif d'activation » via, notamment, l'envoi de 2 SMS au numéro court 3848 dont le coût s'élève à 8 euros (= 2 SMS x 4 euros) pour les profils masculins et ensuite d' un tarif d' « abonnement SMS » à 6 euro⁹.

Toutefois, dans le cas d'espèce, Rendez-Vous Group SA fait valoir, à juste titre, que l'emploi du numéro court SMS 3848 revêt un caractère purement technique, afin, entre autres possibilités, de percevoir le prix de souscription au service Rendez-

⁸ La distinction que Rendez-Vous Group établit dans sa défense écrite entre, d'une part, le paiement pour le service, qui (parmi d'autres moyens de paiements) peut s'effectuer via le numéro SMS 3848, et d'autre part, la mise en relation effective des clients du Rendez-Vous Group (qui s'effectue via d'autres moyens qu'un numéro court SMS) est en effet artificielle : une fois payé le tarif d'activation (ou les frais d'abonnement ; voy. à cet égard également infra), le client a accès au contenu.

⁹ La méthode de paiement en cas de reconduction automatique par SMS après au moins un mois d'activation par SMS n'est pas documenté par le rapport de contrôle (pièce 1).

Vous.be et que ce numéro court ne fait l'objet d'aucune publicité ni promotion généralement quelconque.

Du dossier, il appert qu'en effet les utilisateurs du service Rendez-Vous.be ne se voient présenter le numéro dont question qu'au terme d'une procédure de souscription en ligne qui, jusqu'à la phase de paiement, ne fait pas allusion audit numéro court. Dans ces circonstances, il se justifie de considérer l'infraction reprochée à Rendez-Vous Group SA comme non grave.

5. Remarque finale

Vu le constat de la Commission d'éthique d'une infraction aux articles 19 et 77, 2°, du Code d'éthique et de son annexe, Rendez-Vous Group SA doit évidemment prendre des mesures pour remédier à l'infraction. Le numéro 3848 doit être remplacé par un numéro appartenant à la série de numéros 7000 à 7999.

En outre, il ne peut être souscrit aux services de Rendez-vous par abonnement via SMS. En effet, dans le plan de numérotation les numéros de la série 9000 à 9999 qui doivent être utilisés pour des « services d'abonnement » ne peuvent être utilisés pour des services destinés spécifiquement aux majeurs (et donc des services de rencontre) - voir les points 4 et 5 de l'annexe au Code d'éthique.

6. Décision

La Commission d'éthique pour les télécommunications,

- après avoir entendu le 9 mai 2012 le représentant de Rendez-Vous Group SA à l'audience,

- après avoir pris connaissance du dossier,

- après délibération et appréciation de l'affaire le 9 mai 2012,

1. constate que Rendez-Vous Group SA a enfreint l'article 19 de l'arrêté royal du 9 février 2011 établissant le Code d'éthique pour les télécommunications ;

2. impose pour cette raison et conformément à l'article 134, §3, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques une amende à Media Technologies d'un montant de cinq cents euros ;

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 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 à la page de titre de la présente décision.

7. 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.

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 néerlandais de la décision.

Fait à Bruxelles, le 25 juin 2012,

Pour la Commission d'éthique pour les télécommunications

Willem Debeuckelaere
Président