

Commission d'éthique pour les télécommunications

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

Décision n°D-2012-22

concernant

Atos Worldline SA (Card Stop)

1. Objet

Dans la présente décision, la Commission d'éthique pour les télécommunications (également appelée ci-après: « la Commission d'éthique ») se prononce sur un dossier ouvert à charge de Atos Wordline SA dans le cadre d'une procédure lancée suite à une plainte.

2. Contexte, faits et procédure

Le dossier D-2012-22 a été ouvert suite à une plainte déposée par Monsieur Wouter De Schepper auprès de la Commission d'éthique à la date du 17 septembre 2012. 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 (dans la FAQ) que l'usage de Card Stop était gratuit, alors que la communication lui a été facturée à 0,30 euro/ minute.

Par sa note du 31 octobre 2012, le secrétariat de la Commission d'éthique a complété le dossier. Il en ressort qu'entre-temps Atos Wordline SA avait apporté des modifications à la FAQ: mais, le plaignant s'était déjà précédemment directement adressé à l'entreprise.

Le dossier a été transmis au contrevenant présumé par courrier recommandé le 6 novembre 2012. Outre la question concernant la défense et les pièces justificatives nécessaires, il a également été demandé quel chiffre d'affaires avait été généré par ce numéro au cours de la période allant du 1er juillet 2011 au 1er septembre 2012.

Atos Wordline SA a transmis sa défense par un courrier datant du 26 novembre 2012. Celui-ci ne comprenait pas les données du chiffre d'affaires demandées.

Le 12 décembre 2012, le secrétariat de la Commission d'éthique a dressé son rapport sur l'affaire. Ce dernier a été envoyé par recommandé le 18 décembre 2012 aux parties, invitant ces dernières à l'audience du 15 janvier 2013.

La réplique à ce rapport a été envoyée par recommandé par l'entreprise à la date du 9 janvier 2013. Cette réplique comprenait également les chiffres d'affaires demandés.

Seule Atos Wordline SA était représentée à cette audience.

3. Infractions à charge

Des infractions aux articles 13 et 20 du Code d'éthique¹ ont été reprochées à Atos Worldline SA.

L'article 13 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.

L'article 20 oblige la mention du tarif utilisateur final le plus élevé dans toute publicité relative à un service payant.

¹ arrêté royal du 9 février 2011

4. Point de vue de Atos Wordline SA

Premièrement, Atos Wordline SA souligne que la communication faite à propos du numéro de Card Stop est "historique". Le numéro 070 344 344 est utilisé depuis 1993 et à cette époque-là, lorsqu'il y avait encore un tarif zonal et interzonal en vigueur, il s'agissait de la seule série de numéros ayant un coût similaire pour tous les appels effectués depuis la Belgique. Actuellement, conformément à la loi sur les services de paiement², tous les émetteurs de cartes sont obligés d'offrir ce type de service. C'est Atos qui leur fournit ce service en son nom.

L'objectif visé n'était aucunement d'enfreindre le Code d'éthique ou d'induire l'utilisateur en erreur. C'est ainsi que les informations figurant sur le site Internet (dans la FAQ) ont immédiatement été adaptées après la réception de la plainte directe de Monsieur De Schepper. Si la Commission d'éthique devait estimer que les informations modifiées - qui, selon Atos Wordline SA sont parfaitement claires - ne sont toujours pas conformes au Code d'éthique, les adaptations nécessaires seront apportées.

La mention à d'autres endroits, comme des brochures et des autocollants sur les distributeurs d'argent, n'est pas une publicité. L'unique but visé consiste à informer l'utilisateur, qui serait amené à devoir bloquer sa carte de paiement, le plus largement possible sur le numéro d'appel. De plus, une grande partie de cette communication ne dépend pas d'Atos Worldline SA même, mais bien directement des banques et d'autres émetteurs de cartes.

En tous les cas, il n'y a jamais eu une quelconque intention délibérée d'induire les titulaires de carte en erreur. Aucun titulaire de carte n'a d'ailleurs déposé plainte par le passé.

Le fait que la plainte de Monsieur De Schepper ait donné lieu à une réaction rapide, constitue une circonstance atténuante.

Le chiffre d'affaires généré par le numéro d'appel payant est approximativement de [confidentiel] par mois. Il a été expliqué oralement pendant l'audience que cela couvrait grosso modo [confidentiel] % des frais totaux.

5. Appréciation par la Commission d'éthique

5.1. En ce qui concerne les infractions

5.1.1. Concernant l'article 13 du Code d'éthique

a. Cadre juridique

L'article 13 du Code d'éthique stipule:

Un service payant via un réseau de communications électroniques ne peut pas être présenté comme étant « gratuit ». Les produits ou services fournis pendant un appel ou en conséquence directe de celui-ci

² loi du 10 décembre 2009

ne peuvent pas être décrits comme "gratuits" s'ils ne peuvent être obtenus qu'en utilisant un numéro à taux majoré."

b. Contrôle du service Card Stop

Le service Card Stop est proposé via un numéro de la série 070 et est donc un numéro payant. Atos Wordline SA confirme que ce que prétend le plaignant figurait bien dans la FAQ du site Internet, à savoir que l'utilisation de Card Stop était gratuite.

L'infraction à l'article 13 du Code d'éthique est donc établie. Ce constat demeure, même si Atos Wordline SA a entre-temps adapté le texte de la FAQ. La question qui se pose à cet égard est de savoir si l'adaptation apportée satisfait aux exigences de l'article visé.

Dans la FAQ "Des frais sont-ils facturés pour le blocage de ma carte de paiement", nous pouvons lire ce qui suit: *"Non, le traitement d'un dossier de card stop est gratuit. La communication est cependant payante. Un coût de 0.30 €/minute vous sera facturé par votre opérateur téléphonique."* (traduction libre).

Le service de Card Stop est fourni pendant ou en conséquence directe d'un appel et ne peut donc pas, conformément à l'article 13, être proposé "gratuitement". En utilisant un numéro payant, l'entreprise perçoit une indemnité pour ses prestations. Le fait que cette indemnité ne couvre qu'en partie le coût réel des services (selon Atos Wordline, environ 1/10 des frais réels), n'y change rien. L'affirmation selon laquelle le service est fourni gratuitement, est manifestement incorrecte. La réponse donnée à la question posée ci-dessus est donc négative: l'adaptation effectuée ne satisfait pas encore à l'exigence réglementaire.

Il est également important de noter que l'utilisation du numéro payant est la seule manière dont le numéro peut être utilisé. L'on peut clairement lire dans la FAQ que le blocage d'une carte de paiement n'est pas possible par mail. Il est exclusivement renvoyé au numéro de téléphone.

Il doit cependant être admis que suite à la modification de la mention, où figure le prix de l'appel, le risque pour l'utilisateur final de se voir facturer des montants de facture supérieurs à ses attentes, disparaît à la lecture de la FAQ.

5.1.2 Concernant l'article 20 du Code d'éthique

a. Cadre juridique

L'article 20 stipule ce qui suit:

« Toute publicité relative à un service payant mentionne le tarif utilisateur final le plus élevé qui est appliqué dans le secteur des communications électroniques pour un appel national vers le service payant concerné. »

b. Contrôle du service Card Stop

Compte tenu de l'argumentation d'Atos Wordline SA, il convient d'examiner si les communications faites, tant sur le site Internet que sur les différents supports, comme des autocollants sur des distributeurs d'argent ou des brochures d'émetteurs de cartes de crédit, doivent être considérées comme de la

publicité. Pour cette analyse, il n'est pas important de savoir si les mentions ont été rédigées par Atos Wordline SA même ou bien par des entreprises sous-traitantes offrant leurs services.

La définition de publicité est donnée à l'article 1, 3° du Code d'éthique et est la suivante:

"toute communication qui vise directement ou indirectement à favoriser la vente d'un service payant via un réseau de communications électroniques, quel que soit le lieu ou les moyens de communication utilisés".

Le simple fait qu'une communication émane d'une entité poursuivant un but lucratif, ne suffit pas à conclure qu'il s'agit d'une publicité. Pour pouvoir conclure qu'il est question de publicité, il est nécessaire que le message vise à promouvoir la vente du service payant.

Les constatations suivantes peuvent être faites concernant le service Card Stop:

- Card Stop fournit un service pour le compte de tiers (émetteurs de cartes) qui sont contraints de délivrer ce type de services conformément à la loi relative aux services de paiement;
- le service via le numéro payant est unique;
- ce service est uniquement judicieux pour les titulaires d'une carte de paiement;
- le titulaire d'une carte ne fera appel à ce service que dans des circonstances spécifiques, à savoir s'il constate la perte ou le vol de sa carte;
- le titulaire de la carte est tenu de signaler le vol ou la perte de sa carte de paiement le plus rapidement possible, afin d'en limiter les risques financiers.

Une double conclusion peut être tirée de ces constatations. Premièrement, Atos Wordline SA n'a aucune prise sur le nombre d'appels ou sur le volume de ses services. Il y a une double limitation. Le groupe d'appelants potentiels est limité au groupe de titulaires de cartes. Ce n'est pas Atos Wordline qui a un impact sur leur nombre, mais bien les émetteurs de cartes. En outre, un appel sera passé vers le numéro Card Stop uniquement lorsque c'est nécessaire. Le nombre d'appels dépend donc exclusivement du nombre de "situations d'urgence" (vol ou perte) qui se présentent concrètement. Le prestataire de services n'a donc aucune prise sur le volume de ses services. Les mentions où figure un numéro d'appel payant de Card Stop, ou expliquant l'application ou l'utilisation de ce numéro, ne peuvent en aucun cas poursuivre un objectif de promotion de la vente. Dans de telles circonstances, il est donc inutile qu'une entreprise consacre des moyens visant à augmenter ses ventes, puisque l'on sait depuis le départ que de toute façon le service Card ne peut pas faire augmenter le volume du service Card Stop par voie promotionnelle.

Deuxième conclusion: il est essentiel pour le titulaire d'une carte de faire bloquer le plus rapidement possible sa carte de paiement en cas de situation d'urgence. Il s'agit là d'une exigence pour empêcher tout autre risque financier. Il est donc dans son intérêt que le numéro d'appel de Card Stop soit largement diffusé et communiqué à grande échelle, et que ce soit fait à des endroits accessibles (ex: distributeurs d'argent) ou par différents biais (ex. Internet).

Dans ce contexte spécifique, il convient d'estimer si 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 peuvent pas être considérées comme de la publicité pour les services de Card Stop.

La Commission d'éthique estime que dans ces circonstances, Atos Wordline SA n'a pas enfreint l'article 20 du Code d'éthique pour ce qui concerne le numéro payant de Card Stop.

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

5.2.1. Généralités

L'article 134, §3, alinéa 3, 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.

5.2.2. Appréciation par la Commission d'éthique

5.2.2.1. Gravité de l'infraction

a. Généralités

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

b. *En ce qui concerne l'infraction à l'article 13*

L'article 13 du Code d'éthique vise à éviter toute représentation erronée ou tromperie liée aux conséquences financières pour l'utilisateur final ayant recours à un service via un numéro payant.

Comme nous pouvons le lire dans le Rapport au Roi au Code d'éthique, l'utilisation d'un numéro payant implique toujours un paiement, de sorte qu'il n'est pas acceptable de la qualifier de gratuite. Présenter cette utilisation comme gratuite induit l'utilisateur en erreur et constitue donc en principe une infraction grave.

Toutefois, la gravité dépend tout autant du coût de l'appel que de la durée moyenne des appels si leur facturation est effectuée en fonction de la durée.

Selon les données soumises par Atos Worldline SA, près de **[confidentiel]** euros ont été perçus pour les appels vers le numéro 070 344 344 durant la période du 1er juillet 2011 au 31 août 2012. Selon le site Internet, 831 629 appels ont été établis au cours de l'année écoulée (qui porte vraisemblablement sur l'année 2011). Même si l'approximation n'est pas parfaite, il peut en être déduit que le coût moyen par appel fluctue aux environs de **[confidentiel]** euros. Ce chiffre avoisine le chiffre indiqué par le plaignant, à savoir 1,83 euros. Il peut être conclu de cette approximation que la répercussion effective sur l'utilisateur final auquel l'utilisation du numéro a été proposée gratuitement, reste cependant limitée. Il convient également de répéter que l'utilisateur final n'appellera ce numéro qu'en cas de situation d'urgence.

Dans de telles circonstances de fait, il peut être conclu que les intérêts réels de l'utilisateur final ne sont lésés que dans une mesure restreinte.

5.2.2.2. Caractère délibéré

La Commission d'éthique estime qu'aucun élément du dossier ne fait apparaître une infraction délibérée au Code d'éthique visant à générer illicitement des revenus d'un moyen de paiement.

Bien au contraire. Pour des raisons historiques, lors du lancement en 1993 (à l'époque par Bancontact), il a été opté pour un numéro d'appel pour lequel il n'était pas fait de distinction de tarif en fonction de la zone depuis laquelle la communication avait été établie. La neutralité du prix était ainsi garantie pour l'utilisateur final. Au fil des ans, le système est devenu le point de contact général et unique auquel les titulaires de cartes pouvaient s'adresser en cas de situation d'urgence. Tous les émetteurs de cartes sont

affiliés à Card Stop, ce qui offre un avantage évident au niveau de la facilité d'utilisation: un numéro unique, quel que soit l'émetteur de la carte.

Par conséquent, actuellement, ce numéro est devenu un 'réflexe' pour la plupart des gens et des informations sont continuellement diffusées à son égard (notamment en l'apposant sur les distributeurs d'argent).

Vu ce contexte, il peut être supposé que les obligations découlant du Code d'éthique, seulement édicté en 2011 – donc bien longtemps après l'introduction du numéro Card Stop en 1993 –, puissent avoir échappé à une entreprise.

Même si cela n'ôte rien à l'existence de l'infraction, il peut être déduit de l'adaptation immédiate de la FAQ par Atos Wordline SA, même si celle-ci n'est pas totalement conforme au Code d'éthique, qu'il ne s'agit pas d'une intention délibérée. Elle n'aurait pu être établie que si, dans un court délai après la notification de la présente décision, les adaptations nécessaires n'avaient pas été apportées aux informations figurant sur le site Internet.

Même s'il ne s'agit pas d'une obligation réglementaire, car il y a lieu de constater que les informations contenues par le site Internet de Card Stop, ne peuvent pas être considérées comme de la publicité, il est recommandé d'indiquer le prix de l'appel à la minute à tous les endroits où figure le numéro d'appel. Il sera ainsi contribué à une pleine transparence à cet égard vis-à-vis de l'utilisateur final.

5.2.2.3. Conclusion

La présentation d'un service via un numéro payant comme gratuit a un caractère trompeur évident et constitue en principe une infraction grave au Code d'éthique. La Commission d'éthique estime cependant, vu les particularités du service, comme expliqué ci-dessus, que les conséquences effectives pour l'utilisateur final peuvent être quelque peu relativisées.

Il est estimé qu'il n'est pas question d'une intention délibérée. Une certaine négligence peut cependant être reprochée à Atos Wordline SA, qui en tant que grande entreprise, peut disposer de suffisamment de moyens pour suivre minutieusement la nouvelle législation.

5.3. Concernant la sanction

5.3.1. Généralités

Conformément à l'article 134, §3, alinéa 1er, de la loi du 13 juin 2005, la Commission d'éthique peut sanctionner les infractions au Code d'éthique d'une amende administrative d'un montant de 125 à 125 000 euros et/ou d'une suspension des activités de 1 à 90 jours. En cas d'infraction grave ou répétée, la Commission d'éthique pour les télécommunications (ou l'une de ses chambres) peut imposer une ou plusieurs des mesures suivantes³:

- 1° une amende administrative à hauteur de 250 à 250 000 euros;
 - 2° une suspension des activités jusqu'à un an;
 - 3° la suppression du service concerné;
 - 4° l'interdiction d'offrir de nouveaux services.
- (article 134, §3, alinéa 2, loi du 13 juin 2005)

5.3.2. Qualification de l'infraction comme répétée

³ article 134, §3, alinéa 2 de la loi du 13 juin 2005

Les infractions énoncées dans la constatation ne peuvent pas être considérées comme des infractions répétées, vu que celles-ci n'avaient pas encore été constatées auparavant dans une décision finale de la Commission d'éthique.

5.3.3. Qualification de l'infraction comme « grave »

Vu le préjudice relativement limité pouvant effectivement résulter de l'infraction à l'article 13 du Code d'éthique pour l'utilisateur final individuel, la Commission d'éthique décide de ne pas la qualifier de grave. De plus, l'utilisateur final ne peut pas être incité à passer des appels inutiles lorsqu'il ne se trouve pas en situation d'urgence.

5.3.4. Remboursement du montant obtenu indûment suite à l'infraction constatée

Conformément à l'article 134, § 3, dernier alinéa, de la loi du 13 juin 2005, comme modifié par la loi du 31 mai 2011 portant des dispositions diverses, une sanction imposée par la Commission d'éthique implique un rétablissement du droit pour les personnes lésées. Cela implique le remboursement par les opérateurs des sommes obtenues en infraction au Code d'éthique au cours de la période allant du 1er juillet 2011 au 30 octobre 2012⁴. Afin d'encourager une exécution utile de cette disposition, la Commission d'éthique charge le secrétariat d'informer les opérateurs téléphoniques de cette décision.

6. Décision

La Commission d'éthique pour les télécommunications,

- après avoir pris connaissance du dossier,
 - après avoir entendu les représentants d'Atos Wordline SA le 15 janvier 2013;
 - après délibération et appréciation de l'affaire le 15 janvier 2013,
1. constate que Atos Wordline SA a enfreint l'article 13 de l'arrêté royal du 9 février 2011 établissant le Code d'éthique pour les télécommunications;
 2. constate par contre que l'article 20 de l'arrêté visé n'a pas été enfreint;
 3. 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 Atos Wordline SA d'un montant de mille euros;
 4. 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;
 5. ordonne que le montant obtenu suite à l'infraction à l'article 13 visé durant la période du 1er juillet 2011 au 30 octobre 2012 soit remboursé aux différentes personnes lésées;
 6. charge le secrétariat d'adresser une copie de la décision définitive aux opérateurs téléphoniques intervenus dans la facturation des appels vers le numéro 070 344 344.

⁴ Le secrétariat de la Commission d'éthique avait constaté le 31 octobre 2012 que les FAQ relatives aux coûts des appels vers le numéro payant sur le site Internet de Card Stop avaient été modifiées.

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.

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.

8. 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 de communications électroniques, publiée par l'entremise du secrétariat et sous réserve de confidentialité sur le site Internet de la Commission d'éthique. La publication aura lieu après la traduction en français de la décision.

Fait à Bruxelles, le 18 février 2013,

Pour la Commission d'éthique pour les télécommunications

Willem Debeuckelaere
Président