

Commission d'éthique pour les télécommunications

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

Décision

Dossier n° D-2013-10

-

25/11/2013

-

concernant

Rendez-Vous Group SA

C.

Nice People SPRL

1. Objet

La présente décision concerne le dossier n° D-2013-10, ouvert suite à la réception par le secrétariat de la Commission d'éthique d'une plainte datée du 19 décembre 2012 émanant de la SA Rendez-Vous Group.

La plainte a fait l'objet d'une instruction complémentaire du secrétariat, dont le résultat est décrit dans la note du secrétariat du 14 mai 2013.

Par lettre du secrétariat du 22 mai 2013, la plainte et la note d'instruction ont été adressées pour réplique écrite au contrevenant présumé, Nice People SPRL, établi Rue du Tige 1, 4557 Tinlot.

Le secrétariat a établi un rapport daté du 21 août 2013 et qui a été transmis aux parties le 3 septembre 2013.

Dans une lettre du 4 septembre 2013, le fournisseur de services Nice People SPRL a présenté sa défense écrite.

Lors de l'audience du 20 septembre 2013, Nice People SPRL 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. Nice People SPRL organise des rencontres (amour, amitié) entre ses clients via une inscription sur son site www.nice-people.be.

Selon les conditions générales d'utilisation reprises sur le site¹ l'inscription et certains services sont gratuits, mais d'autres services sont payants et accessibles uniquement aux membres disposant d'un abonnement valide.

¹ Voir <http://www.nice-people.be/doc/cgdu.asp>, 2. Définitions

Services : désigne l'ensemble des services payants ou gratuits accessibles aux membres de Nice People.

Services Payant : Désigne les services payants accessibles aux membres, disposant d'un abonnement valide.

Abonnement : participation payante donnant accès pour une période définie (de 7 jours à 1 mois, 3 mois, 6 mois et 1 an aux différents services proposés sur Nice People nécessitant un abonnement automatiquement renouvelable (option) pour une période égale à celle choisie à l'origine par le membre si le système de paiement le permet (cartes de crédit).

2.1.2. Selon le printscreen ajouté à la plainte les abonnements sont payés par l'envoi d'un SMS au numéro court 3070. Un code est alors envoyé à l'abonné via SMS afin de lui permettre d'accéder aux services payants.

Faites des rencontres sans limite !

[Vous avez un code promo ? Cliquez ici](#)

Etape 1 : Sélectionnez votre abonnement

5 jours : 4,00 €
 Paiement par **SMS**

Meilleur Prix

1 An : 5,00 €/Mois
 Facturé en un paiement de 60,00 €



6 Mois : 6,00 €/Mois
 Facturé en un paiement de 36,00 €



Étape 2 : Choisissez votre méthode paiement

Paiement par SMS

Offre sélectionnée : **5 jours** pour 4,00 €

Pays d'expédition :  Belgique

1. Envoyez **NICE** par SMS au n° **3070** (EE: 1 SMS envoyé + 1 SMS reçu = 4 €)
2. Après avoir envoyé votre SMS, attendez de recevoir votre code par SMS. Vous avez alors 24 heures au maximum pour entrer votre code à l'étape 3
3. Entrez le code que vous venez de recevoir par SMS puis validez

Valider mon code

Service sécurisé par Afficass.com

Vous rencontrez un problème avec ce mode de paiement ?

[Cliquez ici](#)

2.2 Plainte

Dans sa plainte, Rendez-Vous Group porte plainte contre cette utilisation incorrecte de numéros courts SMS dans le cadre d'un site de rencontres destiné, par définition, aux adultes.

2.3. Base juridique

Comme décrit dans la note d'instruction du secrétariat, les fondements juridiques de cette plainte sont l'article 77,2°, de l'arrêté royal du 9 février 2011 établissant le Code d'éthique pour les télécommunications² (dénommé également « le Code d'éthique » ci-après), l'article 19 du Code d'éthique et le point 1.a de l'annexe au Code d'éthique.

² Moniteur belge, 21 juin 2011.

2.3.1. L'article 77, 2°, du Code d'éthique dispose comme suit:

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

[...]

2° les services payants dans le cadre desquels des services de rencontres 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 ».

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

2.3.3. 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 suit:

Annexe - séries de numéros pour lesquelles il est autorisé d'également demander une indemnité pour le contenu en plus du prix de la communication	
Contenu du service payant	Série de numéros sous laquelle le service payant doit être offert
<p>1. Service payant destiné spécifiquement aux majeurs, y compris :</p> <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>a. Si le service est fourni par SMS ou MMS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 7000 à 7999; - 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"> - 906 BCXXX avec B différent de 7, à condition que le tarif utilisateur final s'élève à maximum 1 euro à la 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, §3, de l'AR Numérotation, s'élève à maximum 50 eurocent; - 6000 à 6999; - 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>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 euro; - 4000 à 4999 lorsque le service est constitué par collecte de fonds ou de la création en tout ou en partie, d'une valeur monétaire acceptée comme moyen de paiement par les fournisseurs de biens corporels ou des fournisseurs des 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>3. Le service payant avec un contenu différent du contenu décrit au 1 ou 2</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"> - 70 BCXXXX avec B différent de 0, 1, 5, 8 et 9;

	<ul style="list-style-type: none"> - 900 BCXXX avec B différent de 9, à condition que le tarif utilisateur final s'élève à maximum 50 eurocent à la minute; - 901 BCXXX avec B différent de 9, à condition que le tarif utilisateur final s'élève à maximum 50 eurocent par appel; - 902 BCXXX avec B différent de 9, à condition que le tarif utilisateur final s'élève à maximum 1 euro à la minute; - 903 BCXXX avec B différent de 7, à condition que le tarif utilisateur final s'élève à maximum 1,5 euro à la minute; - 904 BCXXX avec B différent de 9, à condition que le tarif utilisateur final s'élève à maximum 2 euro à la 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 euro . - Toute autre série de numéros ouverte pour cet usage par l'Institut belge des services postaux et des télécommunications.
<p>4. Service d'abonnement ou service d'alerte avec un contenu décrit au 2 et avec un contenu différent d'un service de chat.</p>	<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.
<p>5. Service d'abonnement ou service d'alerte avec un contenu décrit au 3 et avec un contenu différent d'un service payant pour la collecte de fonds ou un service de chat.</p>	<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.

3. Point de vue du contrevenant présumé

3.1. Nice People SPRL a introduit sa défense écrite via un courrier daté du 4 septembre 2013.

Elle explique que, suite à la réception de la plainte, elle a pris connaissance de la loi et demandé à son fournisseur une migration du numéro 3070 utilisé vers le numéro 7919 dans les deux jours. Elle met en exergue le fait qu'elle faisait confiance à son fournisseur quant à l'attribution d'un numéro adéquat au vu de ses activités.

Nice People SPRL précise également que l'envoi de ce type de SMS est utilisé pour que le client reçoive un code d'activation lui permettant d'accéder aux services du site pour une durée limitée mais qu'il n'y a pas d'abonnement automatique sur les SMS.

3.2. Lors de l'audience du 20 septembre 2013, Nice People SPRL a rappelé ces éléments et ajouté que l'accès au site concerné était interdit aux personnes âgées de moins de 18 ans. En outre, le SMS n'est pas utilisé pour communiquer un contenu adulte immédiatement mais pour communiquer un code d'activation qui lui seul permet d'accéder au contenu du site. Le SMS sert à acheter un accès au site pendant 5 jours. Il permet donc d'obtenir un code d'accès pour le site internet mais il n'y a pas d'échanges multiples de SMS.

Nice People SPRL a ajouté que le SMS n'est qu'un des moyens de paiement pour accéder au site et que la carte bancaire et le virement sont des moyens de paiement beaucoup plus répandus. Nice People SPRL a, par ailleurs, précisé que le site compte quelque [...] ³ abonnés [...] ⁴. Le paiement via SMS représente [...] ⁵ du trafic environ.

4. Appréciation par la Commission d'éthique

4.1. En ce qui concerne les infractions

4.1.1. La Commission d'éthique a déjà eu l'occasion de se prononcer sur cette problématique dans le cadre de sa décision D-2012-05 Rendez-vous Group SA. Conformément à cette jurisprudence, elle constate qu'un numéro court SMS de la série 3000 à 3999, 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 Commission d'éthique a par ailleurs estimé, dans la décision précitée, que le fait qu'un numéro court SMS soit 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 via le

³ Mention confidentielle dans la version de la décision communiquée à des tiers.

⁴ Mention confidentielle dans la version de la décision communiquée à des tiers.

⁵ Mention confidentielle dans la version de la décision communiquée à des tiers.

numéro SMS concerné, 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 majeurs⁶.

4.1.2. En l'espèce, Nice People SPRL ne conteste pas avoir utilisé un numéro court SMS 3070 afin de recevoir des paiements par SMS dans le cadre de son service de rencontre, réservé par ailleurs aux adultes. Elle fait d'ailleurs valoir qu'ayant pris connaissance de la loi, elle a changé de numéro. La matérialité des faits n'est donc pas contestée.

4.1.3. La Commission considère qu'en utilisant un numéro court SMS 3070 afin de recevoir des paiements par SMS dans le cadre de son service de rencontre, Nice People SPRL a enfreint l'article 19 de l'arrêté royal du 9 février 2011 établissant le Code d'éthique pour les télécommunications⁷, l'article 77, 2°, du même Code et l'annexe au Code d'éthique.

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

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.

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, comme la Commission d'éthique l'a fait dans sa décision D-2012-05 Rendez-vous Group SA:

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 2009⁸ 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

⁶ 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.

⁷ *Moniteur belge*, 21 juin 2011.

⁸ En l'espèce l'article 71 de cet arrêté royal.

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 finals⁹, tel que modifié par l'arrêté ministériel du 25 mai 2007¹⁰

(voir le point 3.3 de la décision n° D-2011-05 concernant Media Technologies dd. 27 février 2012¹¹)

et

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 ou Nice People SPRL, choisit le numéro au moyen 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 de payer via un numéro court SMS qui n'est pas destiné à offrir des services spécifiquement destinés aux majeurs, Nice People SPRL a nui aux attentes légitimes des parents (et des employeurs) et à la protection des consommateurs.

Nice People SPRL 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 contenu, 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 »

Par ailleurs, Nice People SPRL a reconnu que le paiement par SMS représente à peu près [...] ¹² des paiements effectués pour un site qui compte [...] ¹³ utilisateurs.

⁹ Moniteur belge, 16 décembre 2005.

¹⁰ Moniteur belge, 27 juillet 2007.

¹¹ Voir www.telethicom.be - rubrique : « Publications officielles » - « Décisions ».

¹² Mention confidentielle dans la version de la décision communiquée à des tiers.

Dans ces circonstances, il se justifie de considérer l'infraction reprochée à Nice People SPRL comme grave.

4.2.3. Conclusion

Vu ce qui précède, la Commission d'éthique considère l'infraction comme une **infraction délibérée et grave**.

5. Décision

La Commission d'éthique pour les télécommunications,

- après avoir entendu le 20 septembre 2013 le représentant de Nice People SPRL à l'audience,

- après avoir pris connaissance du dossier,

- après délibération et appréciation de l'affaire le 20 septembre 2013,

1. constate que Nice People SPRL a enfreint l'article 19 de l'arrêté royal du 9 février 2011 établissant le Code d'éthique pour les télécommunications ;

2. constate toutefois que Nice People SPRL a, dès réception de la copie de la plainte de Rendez-vous Group, fait le nécessaire pour changer le numéro utilisé et opter pour l'utilisation du numéro court 7919 ;

3. eu égard à ces éléments, impose conformément à l'article 134, §3, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques une amende à Nice People SPRL d'un montant de cinq cents 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 à la page de titre de la présente décision.

5. déclare que Nice People SPRL doit rembourser tout montant obtenu d'un abonné, parent ou employeur, qui se plaint de la facturation des SMS via le numéro court SMS 3070 en relation avec le service www.nice-people.be.

6. enjoint au secrétariat d'adresser une copie de la décision définitive, expurgée des mentions confidentielles qu'elle contient, aux opérateurs intervenus dans la facturation de messages au départ de et vers les numéros litigieux, à savoir :

a. les opérateurs de réseaux mobiles ;

b. en ce qui concerne le numéro 3070 la société intermédiaire « Mobile Trend » (voir pièce n°1, qui selon le site <http://www.mobiletrend.fr/FR/mentionlegales.asp> est une marque dont est

¹³ Mention confidentielle dans la version de la décision communiquée à des tiers.

propriétaire le SAS de droit français ALLOPASS,15-17 rue Vivienne 75002 Paris, France (SIREN 390 334 225 ; SIRET 390 334 225 00062).

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.

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.

7. 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 dans sa version expurgée des mentions confidentielles qu'elle contient 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 novembre 2013,

Pour la Commission d'éthique pour les télécommunications

Willem Debeuckelaere
Président