

**Commission d'éthique  
pour les télécommunications**

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

**Décision n° D-2013/20**

**du**

**19 décembre 2013**

**Plainte de KPN Group Belgium SA contre IMVU**

## 1. Objet et procédure préalable

Le présent dossier n° D-2013-20 a été ouvert suite à la réception de la plainte de KPN Group Belgium SA (désormais: "Base Company") du 9 juillet 2013.

Une note visant à compléter le dossier du secrétariat du 10 juillet 2013 a été ajoutée à la plainte.

La plainte et la note complétant le dossier (ci-après: "la Plainte") ont été envoyées par envoi recommandé avec accusé de réception datant du 12 juillet 2013 pour défense écrite à la personne identifiée comme "Merchant" à l'annexe 2 de la plainte de KPN Group Belgium du 9 juillet 2013.

Il s'agit selon cette annexe, provenant de DaoTec Payment GmbH d'Autriche, de la société de droit américain IMVU, située à l'adresse suivante:

PO Box 390012  
Mountain View, CA  
94039USA

La lettre du 12 juillet 2013 a également été envoyée le 15 juillet 2013 par fax au numéro de fax + 1 650 321 7263, indiqué sur le lien "Nous contacter" du site Internet [www.imvu.com](http://www.imvu.com).

IMVU n'a pas introduit dans le délai de réponse, qui courait jusqu'au plus tard le 10 septembre 2013, de défense écrite vis-à-vis de la Plainte.

Madame Chantal Van de Looverbosch est comparue pour Base Company à l'audience du 25 novembre 2013. Personne n'est comparu pour IMVU inc.

## 2. Contexte, faits et procédure

Base Company a déposé plainte concernant le numéro de téléphone 0909/66811. Base Company dépose plainte suite à la réception d'une plainte d'un client, signalant qu'il a dû payer les services de divertissement, offerts via le numéro 0909 en question à un tarif de 21€ par appel.

Selon l'annexe 2 de la plainte de Base Company, intitulée "Merchant Information", le numéro 0909 66 811 est utilisé pour acheter des articles virtuels dans les jeux en ligne fournis par IMVU<sup>1</sup>. Base Company joint à sa plainte une capture d'écran du type de service fourni par IMVU via son site Internet [www.imvu.com](http://www.imvu.com).

Selon KPN Group Belgium, les services payants par numéro premium de IMVU doivent être offerts dans la série de numéros 0905 pour lesquels un maximum de 2€

---

<sup>1</sup> Traduction libre de "in order to purchase virtual items in online games provided by IMVU".

peut être facturé par appel.

### **3. Infraction à charge**

Une infraction à l'article 19 du Code d'éthique et à l'article 2.b de l'annexe au Code d'éthique (article concernant l'utilisation des séries de numéros) est reprochée et ce, pour la période du 1.07.2011 à aujourd'hui.

### **4. Point de vue du secrétariat**

Dans son rapport, le secrétariat a conclu que l'infraction à charge était prouvée. Le secrétariat conclut que le service proposé doit être qualifié comme un service payant, donnant accès à un jeu pour lequel, selon l'annexe du Code d'éthique, il doit donc être utilisé un numéro appartenant à la série de numéros 0905. Le secrétariat se réfère à cet effet à la jurisprudence de la Commission d'éthique (affaires D-2011-05 concernant Media Technologies, D-2012-05 concernant Rendez-vous Group et D-2012-24 concernant Spil Games). Le secrétariat conseille de considérer l'infraction comme grave mais non délibéré, et concernant la sanction, le secrétariat conseille de considérer l'infraction comme non répétée et grave. Le secrétariat conseille également de déclarer que pour chaque communication établie depuis le 1.07.2011, 19 euros doivent être remboursés et qu'une copie de la décision devrait être envoyée à 3starsnet SA et DaoPay GmbH.

### **5. Point de vue de Base Company**

Selon KPN Group Belgium, les services payants par numéro premium de IMVU doivent être offerts dans la série de numéros 0905 pour lesquels un maximum de 2€ peut être facturé par appel.

### **6. Point de vue de IMVU**

IMVU n'a pas transmis de défense à la Commission d'éthique et n'est pas comparu à l'audience du 25.11.2013.

### **6. Point de vue de DAOPAY**

Dans un mail du 5.11.2013 adressé au secrétariat, la représentante de DaoPay GmbH a écrit que le service offert ne pouvait pas être considéré comme un jeu. Le service fourni est un site Internet de "divertissement social en ligne" centré sur le chad en 3D.

## 7. Appréciation par la Commission d'éthique

### **7.1. Nature du service proposé/infraction à l'article 19 et à l'annexe au Code d'éthique (article concernant l'utilisation de séries de numéros)**

L'article 19 du Code d'éthique stipule:

« Chaque service payant est offert au moyen d'un numéro compatible avec l'utilisation des séries de numéro fixées dans l'annexe. »

Pour la fourniture d'un "service payant donnant accès à des jeux, des concours ou des quiz, à l'exception de jeux, concours ou quiz à connotation érotique ou sexuelle, ou qui permettent de payer pour des logos, des sonneries ou d'autres produits ou services de divertissement, à l'exception de logos, sonneries ou quiz à connotation érotique ou sexuelle ou des services, qui sont fournis durant l'appel ou en conséquence directe de celui-ci" par SMS, il convient, conformément au point 2, b de l'annexe au Code d'éthique et à défaut d'une autre série de numéros ouverte par l'Institut belge des services postaux et des télécommunications, d'utiliser un numéro issu de la série de numéros 0905.

Pour étayer sa décision n° D-2011-05 concernant Media Technologies, la Commission d'éthique a, à la section 3.3 de cette décision, rappelé en détail les objectifs de l'article 19 du Code d'éthique et son annexe et a souligné le lien étroit entre cet article et (i) l'arrêté Numérotation et (ii) l'article 120 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques ainsi que l'arrêté d'exécution de cet article 120, 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 finals (tel que modifié par l'arrêté ministériel du 25 mai 2007) (ci-après « l'AM Call Barring »).

La Commission d'éthique a indiqué qu'il fallait inférer de l'ensemble des dispositions reprises sous la section 3.3 de cette décision et des effets voulus par le législateur et le Roi, que pour évaluer si un service est fourni sous la série de numéros à taux majoré appropriée, il convient:

*"1. d'examiner tout d'abord les dispositions expresses de l'annexe au Code d'éthique;*

*2. en cas de doute ou en l'absence d'informations exactes, d'opter pour un numéro à taux majoré de (cette catégorie de) cette (ces) série(s) de numéros qui offre(nt) le niveau de protection le plus élevé pour l'utilisateur final.*

*Cette protection est assurée en majeure partie par le système de blocage des appels (« Call Barring »). Toutefois, rien n'exclut qu'il soit également tenu compte d'autres systèmes de protection tels que les principes tarifaires applicables et l'obligation d'interrompre ou non les communications après 10 minutes (« forced release »).*

*Lorsque l'on examine la question du point de vue de la protection des utilisateurs finals via Call Barring, il convient de veiller en premier lieu à la protection du consommateur faible, en particulier la protection des mineurs contre le contenu inapproprié pour eux (à connotation érotique ou sexuelle). Il s'agit d'une protection généralement souhaitée par les parents (et la société). Ensuite, il convient également de tenir compte des intérêts légaux des employeurs qui souhaitent que des numéros*

*à taux majoré « utiles » ou « sérieux » soient mis à la disposition de leurs employés (par ex. conseils fiscaux téléphoniques payants) sans que le téléphone du travail ne soit utilisé pour prendre connaissance de contenu destiné aux adultes et de détente, qui détournent ces employés des tâches qui leur ont été confiées et qui peuvent en outre causer des dommages financiers injustifiés à l'employeur.*

La Commission d'éthique constate sur la base de la procédure d'achat des crédits IMVU et sur la base des 'captures d'écran' jointes à la plainte de Base Company que le service concerné est effectivement un service donnant accès à un jeu (il faut choisir un personnage virtuel permettant ensuite d'avoir des interactions dans un monde virtuel). Pour pouvoir accéder à la totalité du jeu, il faut acheter des articles virtuels via le numéro 0909 en question. Comme dans la décision D-2012-05 concernant Rendez-vous Group et dans la décision 2012-17 KPN Group Belgium NV c. EA inc., le paiement via le numéro 0909 doit être considéré comme un tarif d'activation, donnant ensuite accès au contenu du jeu, pour lequel il n'est pas important que ce contenu même ne soit pas fourni via le réseau téléphonique. Aussi la Commission d'éthique considère-t-elle l'infraction à l'article 19 comme prouvée.

## **7.2. Gravité et caractère délibéré ou non des infractions**

### **7.2.1 Gravité de l'infraction**

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

In abstracto et par principe, la Commission d'éthique est d'avis que les infractions à l'annexe au Code d'éthique doivent par nature être considérées comme graves.

De telles infractions rendent le mécanisme de Call Barring non fiable, entraînant ainsi des préjudices financiers et autres dans le chef des entreprises et utilisateurs résidentiels.

D'autre part, l'utilisation involontaire ou inconsciente d'un numéro 0909 par l'utilisateur final, provoque en l'espèce 10 fois plus de dommages financiers que lors de l'utilisation d'un numéro 0905 (où un tarif utilisateur final maximum de 2 € par appel est d'application).

Ces dommages financiers ne sont pas théoriques. Ainsi, dans le dossier (trafic e-mail joint à la plainte de Base Company) il est question de 4 communications à la date du 13 mai 2013, d'une durée de 7 minutes et qui ont occasionné des dommages financiers dans le chef de l'abonné de 84 euros.

Ce constat ressort également des données chiffrées transmises par 3StarsNet (courrier du 14.10.2013).

### **7.2.2 Caractère délibéré**

La Commission d'éthique ne trouve dans le dossier actuel aucun élément indiquant une intention délibérée dans le chef de IMVU.

### **7.2.3. Conclusion**

La Commission d'éthique qualifie les infractions d'infractions graves, dont le caractère délibéré n'est pas prouvé.

## **7.3 La sanction**

### **7.3.1. 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 suivantes:

- 1° une amende administrative à hauteur de 250 à 250 000 euros;
  - 2° une suspension des services concernés 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)

### **7.3.2. Qualification de l'infraction comme répétée**

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

### **7.3.3. Qualification de l'infraction comme grave**

Il ressort de la demande d'informations (pièce de procédure 05) que depuis le 1er juillet 2011, à savoir l'entrée en vigueur du Code d'éthique, les revenus moyens mensuels de DaoTec et IMVU s'élevaient ensemble à une moyenne de **[confidentiel]**<sup>2</sup>

Ce montant n'est pas astronomiquement élevé, mais ce n'est pas non plus un petit montant.

### **7.3.4. Conclusion**

Compte tenu des données chiffrées obtenues et de l'impact sur les utilisateurs finals, les infractions peuvent être qualifiées de graves.

---

<sup>2</sup> Confidentiel dans la version de la décision communiquée aux tiers.

Les sanctions possibles dans ces circonstances sont l'imposition de:

- 1° une amende administrative à hauteur de 250 à 250 000 euros;
- 2° une suspension des services concernés jusqu'à un an;
- 3° la suppression du service concerné;
- 4° l'interdiction d'offrir de nouveaux services.

### **7.3.5. Autres modalités de la décision définitive de la Commission d'éthique**

L'article 134, alinéa deux, de la loi du 13 juin 2005 stipule: "*Le Code d'éthique pour les télécommunications fixe également les modalités selon lesquelles les opérateurs collaborent à [...] l'exécution des décisions de la Commission d'éthique pour les télécommunications.*"

Les dispositions du Code d'éthique qui, exécutent pour le moment ce passage de l'article 134 de la loi du 13 juin 2005, sont les articles 101 et 102 du Code d'éthique.

L'article 32, § 2, alinéa premier, 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 stipule quant à lui que les décisions de la Commission d'éthique pour les télécommunications sont envoyées par envoi recommandé "aux parties concernées".

Pour promouvoir le rétablissement du droit qui, conformément à l'article 134, §3, dernier alinéa, de la loi du 13 juin 2005, doit faire suite à la décision de sanction de la Commission d'éthique:

1. la Commission d'éthique estime que tous les montants obtenus, suite aux infractions au Code d'éthique, de la part des utilisateurs finals qui ont déposé plainte auprès de leur opérateur à cet égard doivent être remboursés
2. la Commission d'éthique charge le secrétariat d'également adresser une copie de la décision définitive aux parties intervenues dans la facturation des appels au départ et vers le numéro 0909-66811.

En l'occurrence, il s'agit entre autres de 3Starsnet (opérateur belge au nom duquel le numéro est enregistré) et de DaoPay GmbH ("payment service provider").

## **8. Décision**

La Commission d'éthique pour les télécommunications,

1. constate que IMVU inc. a enfreint l'article 19 et son annexe 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 IMVU d'un montant de deux mille 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 sur la page de titre de la présente décision;

5. souligne que, suite aux infractions constatées, tous les montants obtenus de la part des utilisateurs finals et qui ont déposé plainte auprès de leur opérateur concernant ces infractions, doivent, suite aux infractions constatées, conformément à l'article 134, §3, dernier alinéa, de la loi du 13 juin 2005, par IMVU inc., être remboursés aux différentes personnes lésées via les opérateurs concernés et dans les trente jours qui suivent la notification du verdict;

6. charge le secrétariat d'adresser une copie de la décision définitive à 3Starsnet et Daopay GmbH.

## **9. 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. L'appel doit être adressé contre le plaignant et contre l'Etat belge, représenté par le Ministre qui a les Télécommunications dans ses attributions.

Pour la Commission d'éthique pour les télécommunications

Willem Debeuckelaere  
Président