

Commission d'éthique pour les télécommunications

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

Décision n° D-2013-28a

concernant

Sulake Corporation Oy

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 de la société de droit finlandais Sulake Corporation Oy établie à Acebes Susance, Porkkalankaty 1, à 00180 Helsinki, Finlande (ci-après « Sulake »), suite à une plainte déposée par BASE Company s.a. (ci-après « BASE ») en date du 1^{er} octobre 2013.

2. Faits et antécédents de procédure

2.1. En date du 1^{er} octobre 2013, BASE a adressé une plainte au secrétariat de la Commission d'éthique, plainte qui lui avait elle-même été adressée par un utilisateur et portant sur les services proposés par le biais des numéros belges Premium Rate 0903 88111, 0907 88429 et 0903 88966. Ces trois numéros sont utilisés en rapport avec le site Internet www.habbi.fr.

Monsieur Parisot est le gestionnaire et le prestataire de services responsable du site www.habbi.fr.

Selon les assertions de Sulake, ce dernier est un site frauduleux (dit site « rétro ») qui tente de tirer indûment profit de la renommée de Sulake, en créant indubitablement une confusion avec sa marque « habbo ».

Selon la page d'accueil du site www.habbi.fr, en ligne au moment du dépôt de la plainte et de la prise des mesures urgentes et provisoires, Habbi Hôtel est "une communauté virtuelle gratuite destinée aux adolescents de tous âges dans un but de divertissement".

Des jetons peuvent être achetés via différents modes de paiement, disponibles depuis le site « www.habbi.fr », et servent à acheter des abonnements aux clubs privilégiés, des badges, des mobis rares,...

Les numéros payants associés au service Habbi Hotel sont les suivants:

- les numéros payants 0907 88 429 et 0903 88 966
- le numéro court SMS 7337, auquel il faut envoyer le mot-clé PASS.

Chaque numéro payant représente un montant différent pour l'achat de jetons au sein de cette communauté.

D'après le connectivity provider, monsieur Parisot, mineur d'âge, n'exerce pas d'activités pour lesquelles une TVA est due en France: monsieur Parisot s'est vu remettre chaque mois un chèque d'un peu plus de € 100. Il ne dépasserait ainsi pas le plafond au-delà duquel un assujettissement à la TVA est prévu en France.

2.2. Sulake est une société qui exploite à travers le monde un service appelé Habbo Hotel.

Plus particulièrement, Habbo Hotel est un monde virtuel accessible notamment par le site www.habbo.fr. Dans Habbo Hotel on peut créer son propre personnage Habbo

ainsi que son appartement personnalisé. Le « joueur » Habbo pourra y rencontrer de nouveaux amis, tchatter, organiser des fêtes, s'occuper d'animaux virtuels, créer et jouer à des jeux et accomplir des missions.

Habbo Hotel fonctionne avec des Crédits Habbo, qui peuvent être achetés de différentes manières: par carte de crédit, virement bancaire, etc. mais également via des numéros payants, dans le cas présent, plus particulièrement via:

- le numéro de téléphone payant 0903 88 111, facturé à € 1,50 la minute
- le numéro court SMS 6486 auquel il faut envoyer le mot-clé MOPAY. Sur les pièces déposées par BASE Company, l'information tarifaire "2.00 €/SMS" figure sous ce numéro.

2.3. En réponse à la plainte de BASE, qui lui a été transmise le 3 décembre 2013, monsieur Parisot a présenté une défense écrite par courriel en date du 12 décembre 2013 et par courrier ordinaire en date du 14 décembre 2013.

2.4. Au nom de Sulake à qui la plainte de BASE a également été transmise en date du 3 décembre 2013, les avocats Bird&Bird ont présenté une défense écrite par courrier (fax) en date du 27 décembre 2013.

2.5. Les parties ont été convoquées en date du 30 avril 2014 à se présenter à l'audience de la Chambre francophone de la Commission d'éthique qui s'est tenue le 26 mai 2014.

BASE et Sulake ont comparu à cette audience.
Monsieur Mathieu Parisot ne s'est pas présenté à l'audience.

3. Infraction(s) à charge

3.1. Première infraction: Infraction à l'article 19 et à l'annexe au Code d'éthique (article concernant l'utilisation de séries de numéros)

3.1.1. Faits et infractions reprochés dans la plainte

En raison de l'utilisation du numéro 0903 88 111 en rapport avec un service qui, sur le plan du contenu, pourrait relever du point 2.b. de l'annexe au Code d'éthique (qui prescrit l'utilisation de numéros 0905), le secrétariat était d'avis à première vue, dans sa note visant à compléter le dossier, qu'une infraction potentielle à l'article 19 de l'arrêté royal du 9 février 2011 établissant le Code d'éthique pour les télécommunications¹ (ci-après et dans la plainte: « le Code d'éthique ») et au point 2 de l'annexe au Code d'éthique pouvait être constatée.

¹ Moniteur belge, 21 juin 2011, p. 36508 et suivantes

3.1.2. Point de vue de Sulake

Pour la défense de son point de vue, Sulake renvoie à ses courriers des 21 octobre et 14 novembre 2013 rédigés dans le cadre de la procédure de mesures urgentes et provisoires et aux pièces suivantes:

- La Pièce 1 contenant le rapport de paiements du système interne de Sulake;
- La Pièce 2 contenant le rapport du fournisseur de service de paiement par téléphone (Rentabilis) relatif au numéro 0903 88 111 ;
- La Pièce 3 contenant des captures d'écran relatives au changement des conditions générales à l'aide de messages "pop-up"
- La Pièce 4 contenant des captures d'écran relatives au changement de l'offre de services de Sulake.

Les éléments suivants extraits de ces courriers ou pièces se rapportent à l'utilisation incorrecte de numéro reproché à Sulake.

- Les références au numéro 0903 88 111 ont été retirées du site immédiatement, comme mesure préliminaire et d'urgence suite à la première décision du Président de la Commission d'éthique du 16 octobre 2013. Ainsi, les utilisateurs n'étaient en principe plus en mesure de faire usage desdits numéros, sauf s'ils les avaient préalablement enregistrés ou notés.
- Le rapport de paiements du système interne de Sulake démontre qu'après le 21 octobre 2013, aucun achat par le biais de services de téléphonie n'a pu être effectué.
- Le rapport du fournisseur de service de paiement par téléphone (Rentabilis) établit que les derniers paiements effectifs ont eu lieu pour la dernière fois le 21 octobre 2013.
- Le numéro 0903 88 111 a été bloqué par les opérateurs suite à la décision du Président de la Commission d'éthique du 29 octobre 2013.

Dans sa réplique au rapport du secrétariat en date du 14 mai 2014, Sulake fait valoir qu'elle « fournit à ses utilisateurs une plateforme sociale, permettant aux adolescents d'être en contact et d'évoluer dans un monde virtuel. C'est donc avant tout une communauté connectée qui est mise en avant [REDACTED]. En outre, la plateforme de Sulake ne propose pas de jeux-concours ou de quiz ».

Elle met en avant un manque de clarté dans l'arrêté royal « Numérotation » et dans le Code d'éthique, pour en déduire que « l'on ne saurait toutefois reprocher à Sulake d'avoir opté en 2008 pour une série de numéros (« 0903 ») dès lors que celle-ci est une série résiduaire pour des services qui ne tombent pas sous les paragraphes 3 et 4 de l'article 50 de l'Arrêté Royal Numérotation ».

Sulake ajoute que : « en l'absence de quelconque décision de la Commission avant le 19 décembre 2013 ayant permis de clarifier la notion de « jeux » au sens de l'Arrêté Royal Numérotation et de l'Annexe du Code d'Éthique, il était permis de penser que les services de Sulake ne relevaient pas de la catégorie des numéros

« 0905 ». En outre, avant la décision du 19 décembre 2013, la notion de « jeux, concours ou quiz » devait être comprise de manière usuelle comme des services de participation à des concours permettant de gagner des lots. Or, Sulake ne propose pas de tels services, mais uniquement une plateforme sociale, de réseautage ».

Enfin, Sulake souligne que « malgré ce qui précède, Sulake prend bonne note de la récente interprétation donnée par la Commission et n'a donc nullement l'intention de réactiver le numéro 0903 ».

3.1.3. *Appréciation par la Commission d'éthique*

a. Cadre juridique

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 a de l'annexe au Code d'éthique d'utiliser un numéro payant de type 0905 BCXXX, où B diffère de 0 et 9.

b. Jurisprudence de la Commission d'éthique

1. La Commission d'éthique s'est déjà prononcée par le passé sur l'utilisation de numéro d'un service comparable à Habbo et Habbi Hotel, à savoir dans la décision n° D-2013-20 du 19 décembre 2013 concernant la plainte de KPN Group Belgium SA à l'encontre de IMVU².

Dans cette décision, la Commission d'éthique a jugé que l'utilisation d'un numéro 0909 pour le paiement d'un service en ligne dans le cadre duquel il est possible de choisir un personnage virtuel, avec lequel des interactions sont ensuite possibles dans un monde virtuel, est contraire à l'article 19 du Code d'éthique et au point 2.b. de l'annexe au Code d'éthique³.

² http://www.telethicom.be/images/documents/D-2013-20_IMVU_-_Beslissing_niet-vertrouwelijk_v2_FR.pdf.

Il s'agit d'une décision sur un service comparable, notamment parce qu'un numéro 0909 est issu de la même catégorie de services qu'un numéro 0903.

³ Voir notamment les points 4 et 5 de la décision concernée et plus particulièrement: « 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.

La Commission d'éthique a également renvoyé dans cette décision à la décision n° D-2011-05 concernant Media Technologies⁴ et à la décision n° D-2012-05 concernant Rendez-vous Group⁵.

2. Pour étayer sa décision n° D-2011-05 concernant Media Technologies, la Commission d'éthique a, à la section 3.3, 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'AR Numérotation⁵ 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 applicables⁵ et l'obligation d'interrompre ou non les communications après 10 minutes (« forced release »)⁶.

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. »

⁵ Par principe tarifaire, le secrétariat entend notamment le fait qu'un appel peut être facturé à la minute par communication ou selon les deux méthodes d'imputation.

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. »

⁴ http://www.telethicom.be/images/documents/Dcision_Media_Technologies.pdf

⁵ http://www.telethicom.be/images/documents/D-2012-05_-_Dcision_Rendez-Vous_Group_SA.pdf

6 Voir article 50, §6, de l'AR Numérotation: « § 6. Les appels vers les numéros des séries de numéros dont la tarification est limitée dans le temps sont interrompus automatiquement après 10 minutes.

Ce paragraphe n'est pas d'application à l'identité de service 70. »

3. A la section 4.1 de la décision n° D-2012-05 concernant Rendez-vous Group, la Commission d'éthique a décidé:

« 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 majeurs. »

c. Confrontation du service proposé par Sulake au cadre juridique et à la jurisprudence de la Commission d'éthique

Le service payant que Sulake propose via le numéro 0903 88 111 doit être qualifié de service payant donnant accès à un jeu et pour lequel il fallait donc utiliser un numéro 0905.

Le fait qu'il s'agisse d'un jeu, au sens usuel du terme, ressort des éléments suivants:

- La description propre des services par Sulake sous le lien « *Dis-moi en plus* » du site Internet www.habbo.fr, dans laquelle les utilisateurs du site sont qualifiés de « *joueurs* »⁶;
- La description des « Services Optionnels » (il s'agit des services payants visés dans le présent dossier) à la section 4.1. des Conditions d'utilisation de Sulake (voir notamment les pièces Habbo 12 et Habbo 3 de BASE) où la participation à certains jeux est renseignée comme fonction première des Habbo Credits, en plus notamment de l'adoption d'« animaux virtuels » et de « la fourniture de «meubles virtuels» afin de garnir une pièce de réception au sein de Habbo Hotel ». ⁷

⁶ « *Habbo Hotel est un monde virtuel pour les joueurs de 13 ans et plus, où tu peux créer ton propre personnage Habbo ainsi que ton appart personnalisé. Tu pourras y rencontrer de nouveaux amis, t'acter, organiser des fêtes, t'occuper d'animaux virtuels, créer et jouer à des jeux et accomplir des missions.* » (indiqué en gras par la Commission)

⁷ « *4.1 Nous proposons des services optionnels payants (les "Services Optionnels") sur le Site moyennant l'achat de Crédits Habbo (monnaie virtuelle) à convertir ou à transformer en achat de services ou biens virtuels. Ces Services Optionnels consistent notamment à **participer a certains jeux** et activités, l'accès au Club Habbo VIP, la souscription à des lettres d'information, **l'adoption d'«animaux virtuels» ou la fourniture de «meubles virtuels» afin de garnir une pièce de réception au sein de Habbo Hotel.*** » (indiqué en gras par la Commission)

- les explications fournies par Habbo dans les FAQ pour les parents (pièce Habbo 5 de BASE), où Habbo Hotel est décrit comme un « jeu vidéo »⁸.

Comme dans le premier jugement rendu dans la décision n° D-2012-05 concernant Rendez-vous Group, le paiement par numéro payant de type 090X doit également être considéré ici comme un tarif d'activation qui donne ensuite accès - dans le cas présent - à un supplément de contenu de jeu, pour lequel il n'est pas important que ce contenu même ne soit pas livré via le réseau téléphonique.

d. Conclusion

La Commission d'éthique retient les faits et l'infraction reprochés dans la plainte et conclut ainsi que l'utilisation du numéro 0903 88 111 par Sulake jusque fin octobre 2013 est contraire à l'article 19 du Code d'éthique et au point 2.b de son annexe, vu que le numéro 0903 88 111 ne fait pas partie des séries de numéros visées au point 2.b. de l'annexe au Code d'éthique.

3.2. Deuxième infraction: infraction aux articles 53 et 55 du Code d'éthique (limitation du montant pouvant être facturé via un service payant destiné aux mineurs d'âge)

3.2.1. Faits et infractions reprochés dans la plainte

Dans la plainte du 1er octobre 2013, BASE invoque que les services de Habbo Hotel avec paiement via le numéro 0903 88 111 sont explicitement proposés à des mineurs d'âge.

BASE soumet à cet effet un extrait des conditions d'utilisation d'Habbo Hotel. Il ressort de ces conditions que l'âge minimum pour pouvoir participer à Habbo Hotel est de 13 ans (information également confirmée par les données imprimées des FAQ du site Internet www.habbo.fr).

BASE estime en outre que le service n'est pas proposé conformément au Code d'éthique et mentionne à ce sujet notamment une infraction à l'article 55 du Code d'éthique.

Selon les pièces jointes à la plainte de Base, on peut également payer pour des Credits Habbo en envoyant le mot-clé MOPAY au numéro court SMS 6486. Sur les pièces, l'information tarifaire "2.00 €/SMS" figure sous ce numéro.

3.2.2. Point de vue de Sulake

Sulake déclare avoir entrepris les démarches suivantes pour remédier aux infractions:

⁸ "En d'autres termes, Habbo Hotel est **un jeu vidéo** où tous les personnages sont incarnés par des personnes réelles, chacune connectée en un lieu différent. » (indiqué en gras par La Commission)

- 1) Sulake a suspendu les possibilités de paiement illimité par SMS depuis le 21 octobre 2013.
- 2) Sulake a supprimé le numéro 0903 88 111 de son site (suite à la décision du Président de la Commission d'éthique du 29 octobre 2013, ce numéro a été rapidement bloqué par la suite par les *opérateurs mobiles*).
- 3) Pour remédier à l'infraction à l'article 53, alinéa 3, du Code d'éthique, Sulake a introduit des limites de paiement.

Sulake déclare avoir entrepris plus précisément les démarches suivantes en ce sens:

- Sulake a inséré une clause 4.8 dans les conditions d'utilisation des sites "habbo.fr" et "habbo.nl, libellée comme suit :

"4.8 Si tu as moins de 18 ans et que tu achètes depuis la Belgique, tes achats hebdomadaires ne peuvent pas dépasser 20 euros par mode de paiement."

"4.8 Indien je jonger bent dan 18 jaar en uw aankoop verricht vanuit België, zijn uw aankopen op Habbo beperkt tot 20 euro per betalingswijze."

- Sulake a mis en place un système technique permettant de limiter les paiements à 20 EUR.
 - Enfin, Sulake a revu l'offre de ses services et l'a modifiée en conséquence. Ainsi, alors qu'il était possible d'acheter des "crédits" pour une somme de 30 EUR, Sulake a supprimé cette possibilité pour que l'offre corresponde à la nouvelle limite de 20 EUR. Sulake présente des captures d'écran de ces dernières modifications.
- 4) Pour remédier à l'infraction à l'article 55 du Code d'éthique, Sulake a pris contact avec ses partenaires de transfert de paiement, qui ont eux-mêmes contacté les opérateurs de télécommunications, indiquant ce que l'article 55 du Code d'Ethique impose.

Sulake assure que les tarifs effectivement facturés seront modifiés à la baisse afin d'assurer leur conformité à la législation belge.

Les modifications seront effectives lorsque les numéros 0903 88111 et 6486 seront réactivés.

Sur le fond, Sulake estime que c'est à tort que le Secrétariat de la Commission énonce que :

- « *Sulake n'aurait donc pas dû destiner le service payant, tel qu'il a été mis en place, à des mineurs d'âge ou, en l'espèce et très concrètement, le lier à un site Internet accessible au public contenant des jeux et divertissements attrayants pour les mineurs d'âge* » ; et

- « *Sulake aurait dû se limiter à proposer des possibilités de paiement pouvant être uniquement utilisées par des majeurs, comme des cartes de crédit, Paypal, etc. ou permettre l'accès à la partie du site Internet où l'on peut payer par SMS uniquement aux majeurs* ».

Selon Sulake, « *une telle conclusion reviendrait à rendre les services de paiement par SMS ou par des numéros 0900 totalement illicites pour les mineurs de plus de 13 ans. Cela reviendrait à aller au-delà de ce que prévoit la législation belge, ce qui précisément est interdit. En effet, la législation belge en matière de télécommunications, et en particulier le Code d'Éthique, ne prohibe pas la fourniture de services à des mineurs, mais ne fait qu'encadrer de tels services. Ainsi, la fourniture de services via des numéros surtaxés à des mineurs ne peut être valablement reprochée en tant que telle à Sulake* ».

Sulake ajoute qu'elle « *est une entreprise avec des utilisateurs établis dans plus de 150 pays à travers le monde. Si Sulake prend très au sérieux la question de la conformité de ses services avec l'ensemble des législations nationales applicables, il est particulièrement difficile (et contraignant) de suivre continuellement tous les développements législatifs et évolutions jurisprudentielles* », et fait état d'un certain nombre de dispositifs mis en place au sein de l'Union européenne pour protéger les mineurs et informer leurs parents.

3.2.3. *Appréciation par la Commission d'éthique*

a. *Cadre juridique*

L'article 1, 9°, du Code d'éthique définit un « service payant destiné aux mineurs d'âge » comme un « *service payant qui est spécifiquement, partiellement ou intégralement destiné à des personnes de moins de 18 ans ou qui est particulièrement attractif pour ces personnes* ».

L'article 53, alinéa trois, du Code d'éthique stipule que les services payants destinés aux mineurs d'âge ne peuvent s'adresser aux mineurs d'âge de 12 ans ou plus, que si « *[...] il peut être raisonnablement supposé que le mineur d'âge est en mesure de payer lui-même [le produit ou le service faisant l'objet du service payant]* ».

Conformément à l'article 55 du Code d'éthique, ne peuvent être proposés à des mineurs d'âge que des services payants via des numéros payants « *[...] dont le tarif utilisateur final visé à l'article 71, §6, de l'AR Numérotation est inférieur ou égal à 1 euro.* »

b. *Appréciation*

1. *Violation de l'article 53, alinéa 3, du Code d'éthique*

1.1. Il ressort clairement de l'annexe aux Conditions d'utilisation que le site Internet est destiné aux jeunes de plus de 13 ans.

Le service payant tel qu'établi par Sulake, tant par SMS que par numéros de type 090X, fait que des mineurs d'âge peuvent effectuer des paiements illimités pour ce que l'on appelle des « Services optionnels ».

L'on peut s'attendre à ce qu'un tel service cause des dérives et que les mineurs d'âge occasionnent des factures très élevées que ces derniers ne peuvent pas payer (avec leur propre argent de poche ou crédit sur la carte prépayée du GSM⁹).

1.2. Sulake relève, à juste titre, que la législation belge ne prohibe pas la fourniture de services à des mineurs en tant que telle.

Toutefois, l'article 53, al. 3, du Code d'éthique stipule que :

« Les services payants destinés aux mineurs d'âge et la publicité pour ces services ne peuvent s'adresser qu'aux mineurs d'âges de 12 ans ou plus, si le produit ou le service qui fait l'objet du service payant peut intéresser principalement les mineurs d'âge et qu'il peut être raisonnablement supposé que le mineur d'âge est en mesure de payer lui-même ce service ou ce produit. »

Or, en destinant le service payant, tel qu'il a été mis en place, à des mineurs d'âge, tout en le liant à un site Internet accessible au public¹⁰ contenant des jeux et divertissements particulièrement attrayants pour les mineurs d'âge, sans autre distinction quant aux conditions d'accès à ce service et d'utilisation de ce service, Sulake n'a pas respecté l'exigence de veiller à ce que son service soit conçu et fourni dans des conditions telles qu'il peut être raisonnablement supposé que le mineur d'âge est en mesure de payer lui-même ce service ou ce produit.

Ce faisant, Sulake a enfreint l'article 53, alinéa 3, du Code d'éthique.

2. Violation de l'article 55 du Code d'éthique

La Commission d'éthique constate en outre que Sulake a enfreint l'article 55 du Code d'éthique au cours de la période s'étendant jusqu'en octobre 2013.

Il ressort en effet clairement de la plainte de BASE que:

- le tarif utilisateur final pour un appel vers le numéro 0903 88 111 est de 1,50 euros par minute (voir pièce Habbo 4 annexée à la plainte de Base).
- pour un SMS envoyé, un tarif utilisateur final de 2 euros est déjà appliqué (voir pièces Habbo 8 et 9).

C'est plus que les montants prescrits par l'article 55 du Code d'éthique.

c. Conclusion

⁹ Voir également à ce sujet la décision n°D-2012-12 Spil Games, p. 12 sur www.telethicom.be - Publications officielles - Décisions

¹⁰ Par site Internet accessible au public, l'on entend un site Internet auquel tout le monde peut s'inscrire - mineurs ou majeurs d'âge - sans contrôle effectif de l'âge.

Vu ce qui précède, la Commission d'éthique retient l'infraction reprochée à l'article 53, alinéa 3, du Code d'éthique pour la période jusqu'au 19 octobre 2013 inclus, pour ce qui concerne le numéro court SMS 6486 et jusque fin octobre 2013 inclus, en ce qui concerne le numéro 0903 88 111 et estime, en ce qui concerne ces périodes, que Sulake a enfreint également l'article 55 du Code d'éthique.

4. Appréciation de la Commission d'éthique concernant la gravité des infractions et le caractère délibéré et répété ou non de celles-ci

4.1. Généralités

L'article 134, §3, alinéa 3, LCE 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.

4.2. Arguments invoqués par Sulake

Sulake déclare qu'il a pris conscience du Code d'éthique au moment de la réception de la première lettre du Président de la Commission d'éthique et qu'il a ensuite entrepris les actions suivantes pour remédier aux infractions:

- 1) Sulake a suspendu les possibilités de paiement illimité par SMS depuis le 21 octobre 2013.
- 2) Sulake a supprimé le numéro 0903 88 111 de son site (suite à la décision du Président de la Commission d'éthique du 29 octobre 2013, ce numéro a été rapidement bloqué par la suite par les *opérateurs mobiles*).
- 3) Pour remédier à l'infraction à l'article 53, alinéa 3, du Code d'éthique, Sulake a introduit des limites de paiement.

Sulake déclare avoir entrepris plus précisément les démarches suivantes en ce sens:

- Sulake a inséré une clause 4.8 dans les conditions d'utilisation des sites "habbo.fr" et "habbo.nl, libellée comme suit :

"4.8 Si tu as moins de 18 ans et que tu achètes depuis la Belgique, tes achats hebdomadaires ne peuvent pas dépasser 20 euros par mode de paiement."

"4.8 Indien je jonger bent dan 18 jaar en uw aankoop verricht vanuit België, zijn uw aankopen op Habbo beperkt tot 20 euro per betalingswijze."

- Sulake a mis en place un système technique permettant de limiter les paiements à 20 EUR.

- Enfin, Sulake a revu l'offre de ses services et l'a modifiée en conséquence. Ainsi, alors qu'il était possible d'acheter des "crédits" pour une somme de 30 EUR, Sulake a supprimé cette possibilité pour que l'offre corresponde à la nouvelle limite de 20 EUR. Sulake présente des captures d'écran de ces dernières modifications.
- 4) Pour remédier à l'infraction à l'article 55 du Code d'éthique, Sulake a pris contact avec ses partenaires de transfert de paiement, qui ont eux-mêmes contacté les opérateurs de télécommunications, indiquant ce que l'article 55 du Code d'Ethique impose¹¹.

Sulake assure que les tarifs effectivement facturés seront modifiés à la baisse afin d'assurer leur conformité à la législation belge.

Les modifications seront effectives lorsque les numéros 0903 88111 et 6486 seront réactivés.

Au surplus, Sulake demande à ce que les éléments suivants soient également pris en compte dans l'appréciation de la gravité de l'infraction, à savoir :

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Sulake souligne également que des moyens existent sur ses sites afin de rentrer facilement en contact avec elle, qu'un lien direct vers le centre d'aide Habbo a été directement inséré sur les pages relatives aux paiements, et que le formulaire permettant de faire part d'un problème ou d'une plainte au centre d'aide Habbo contient une rubrique spécifiquement dédiée aux parents.

4.3. Appréciation par la Commission d'éthique

4.3.1. Gravité de l'infraction

¹¹ Dans sa lettre du 27 décembre 2013 au Président de la Commission d'éthique, Sulake dit que l'article 55 du Code d'éthique dispose que (1) le prix à la minute doit être inférieur ou égal à 0,50 EUR par minute ou que le prix par appel doit être inférieur ou égal à 1 EUR et (ii) le tarif *par SMS* doit être inférieur ou égal à 1 EUR.

4.3.1.1. Généralité

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.

4.3.1.2. En ce qui concerne les infractions commises par Sulake

a) Infractions à l'article 19 et à l'annexe au Code d'éthique

1. *In abstracto* et par principe, le secrétariat 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 fiable¹², entraînant ainsi des préjudices financiers dans le chef des entreprises et utilisateurs résidentiels.

2. Habbo hotel est, selon les dires de Sulake, le jeu social et la communauté en ligne pour adolescents la plus importante au monde (<http://www.sulake.com/habbo/>). Habbo Hotel a des "clients" dans 150 pays, dont la Belgique. Les utilisateurs néerlandophones (qui constituent la majorité de la population belge) peuvent également passer par le site Internet www.habbo.nl. Toutes les versions linguistiques des sites de Habbo Hotel (11 en total) [REDACTED]. Il est donc plausible que Habbo Hotel possède également un nombre significatif d'utilisateurs en Belgique et que les infractions ont eu un impact financier significatif sur les utilisateurs finals.

La Commission d'éthique retient par conséquent la gravité de l'infraction.

b) Infractions à l'article 53 et 55 du Code d'éthique

1. *In abstracto* et par principe, le secrétariat est d'avis que les infractions aux articles concernant la protection des mineurs d'âge doivent par nature être considérées comme graves.

2. Le secrétariat estime que dans ce dossier, il est particulièrement répréhensible qu'un service payant soit établi, lequel permet à des mineurs d'âge d'effectuer des paiements illimités sur un site dont la page d'accueil contient l'énoncé suivant: « *Rejoins-nous aujourd'hui. (C'est gratuit)* » (pièce Habbo 1 de Base).

Ce qui aboutit inévitablement à des factures élevées et à des tensions (par exemple disputes entre parents et enfants au sein des familles) qui auraient pu être évitées et que l'on doit éviter.

3. Les mesures de réparation que Sulake détaille dans sa défense sont partielles et loin d'être parfaites :

3.1. La version française de l'article 4.8 des conditions générales modifiées de Sulake introduit une limite de paiement hebdomadaire de € 20. Pour autant

¹² Voir également à ce sujet la section 5.1.2 de la décision de la Commission d'éthique concernant Media Technologies, où la Commission d'éthique a considéré l'infraction à l'article 19 et son annexe comme grave se fondant notamment sur la motivation suivante: « 2. *Toute infraction à l'annexe doit être considérée comme grave, compte tenu de la nature fondamentale de la protection des intérêts du consommateur, plus précisément la protection des mineurs d'âge, ainsi que l'efficacité et la fiabilité du Call Barring* ».

qu'il ne s'agisse pas ici d'une erreur matérielle¹³, cette « limitation » des paiements à € 80 dépasse largement l'argent de poche mensuel moyen que recevrait un mineur d'âge. Selon l'étude du CRIOC, « Les jeunes et l'argent de poche » (pièce 2 du dossier du secrétariat), p. 13, l'argent de poche moyen en 2011 était de € 39.

3.2. Même l'adéquation de la limitation des paiements à € 20 par mois est sujette à discussion étant donné que:

1° un tel montant représente encore la moitié de l'argent de poche moyen des mineurs d'âge (étude citée, p. 22.) ;

2° la Commission d'éthique a indiqué dans sa décision D-2012-24 Spil Games qu'une limitation à € 10 semblait être la limite supérieure absolue¹⁴.

3.3. La limitation du tarif utilisateur final à € 1 par SMS pour le numéro court SMS 6486 ne mettra pas fin aux agissements illégaux de Sulake étant donné que la limitation à € 1 imposée par l'article 55 du Code d'éthique s'applique par paire d'un SMS envoyé et d'un SMS reçu (voir notamment le renvoi à l'article 71, § 6, de l'AR Numérotation dans le Code d'éthique).

4. L'obtention de revenus illégaux est aussi grave par nature et a également un impact négatif (financier et également moral, en ce qui concerne les familles) sur les utilisateurs finals.

La Commission d'éthique retient par conséquent la gravité de l'infraction.

5. Autres clauses de la décision

Conformément à l'article 1er, §1er, de l'arrêté ministériel du 9 janvier 2014 déterminant les coûts de traitement d'un dossier par la Commission d'éthique pour les télécommunications, les coûts de traitement de ce dossier s'élèvent à 816 euros.

6. Décision

La Commission d'éthique pour les télécommunications,

¹³ La version néerlandaise des conditions d'utilisation ne parle pas d'achats hebdomadaires mais d'achats tout court. D'après les autres éléments avancés par Sulake (captures d'écran 4 et 4b et le système technique que Sulake dit implémenter), le secrétariat estime que rien ne peut être inféré avec certitude étant donné que ces éléments se rapportent à des paramètres qui seront introduits lorsque les numéros payants seront réactivés, ce qui n'est pas le cas actuellement.

¹⁴ Décision citée, p. 25 : « *La Commission d'éthique, siégeant et appréciant au fond en tant qu'organe de décision collégial, estime que le montant maximum de 50 euros que Spil Games est prêt à introduire est beaucoup trop élevé. La Commission d'éthique estime que 10 euros est la limite supérieure absolue.* »

- après avoir entendu les sociétés Base Company et Sulake Corporation Oy en date du 26 mai 2014,
- après avoir pris connaissance du dossier,
- après délibération et appréciation de l'affaire le 26 mai 2014,

1. constate que Sulake Corporation Oy a enfreint les articles 19, 53, alinéa 3 et 55 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 d'un montant de 5.000 euros à Sulake Corporation Oy;
3. fixe les coûts de traitement de ce dossier à 816 euros, conformément à l'arrêté ministériel du 9 janvier 2014 déterminant les coûts de traitement d'un dossier par la Commission d'éthique pour les télécommunications;
4. **ordonne le paiement du montant de l'amende dans les 30 jours de la réception** de la présente décision par virement **sur le numéro de compte ayant le code IBAN suivant: BE63 6792 0058 7108 - BIC: PCHQBEBB** au nom du SPF Économie - Compte des recettes générales, avec en communication « Amende à la Commission d'éthique », suivi du numéro de la décision mentionné sur la page de titre de la présente décision;
5. **ordonne le paiement du montant des coûts de traitement de ce dossier dans les 30 jours de la réception** de la présente décision par virement **sur le numéro de compte ayant le code IBAN suivant: BE05 6791 6701 2475 - BIC: PCHQBEBB** au nom de l'IBPT, Boulevard Roi Albert II 35, B – 1030 BRUXELLES, avec en communication « Frais de dossier à l'IBPT », suivi du numéro de la décision mentionné sur 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'interjeter appel contre la présente décision devant la Cour d'appel de Bruxelles, Place Poelaert 1, B-1000 Bruxelles. L'appel est formé, 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 compter 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 doit être adressé contre l'Etat belge, représenté par le Ministre qui a les Télécommunications dans ses attributions, et le cas échéant, contre les autres parties dans cette procédure contre lesquelles un jugement sur le fond a été prononcé.

Conformément à l'article 1056 du Code judiciaire, un appel est 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 visées à l'article 1057 du code judiciaire.

8. Publication

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, la présente décision, dans laquelle toutes les informations confidentielles ont été supprimées, sera publiée par l'entremise du secrétariat sur le site Internet de la Commission d'éthique: www.telethicom.be. Le secrétariat publie également sur ce site Internet une traduction en Néerlandais de la décision.

Fait à Bruxelles, le 19 mars 2015,

Pour la Commission d'éthique pour les télécommunications

Laurent Van Hoyweghen
Président de la chambre