

Commission d'éthique pour les télécommunications

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

Décision n° D-2016-03

concernant

**YOUTH INFORMATION TECHNOLOGY s.a.r.l.,
immatriculée au registre du commerce et des sociétés en
France sous le n° 752 367 284**

1. Objet

Dans la présente décision, la Commission d'éthique pour les télécommunications (ci-après : « la Commission d'éthique ») rend une décision sur le dossier n° D-2016-03 ouvert suite à la possibilité d'infractions aux articles 11 2° ,13,19 et 45 de l'arrêté royal du 9 février 2011 établissant le Code d'éthique pour les télécommunications (ci-après : « Code d'éthique »), ainsi qu'au point A.2 de l'annexe de ce code.

Les infractions concernent la facturation, par l'intermédiaire du numéro payant 0907/36.260, d'un service de voyance par téléphone fourni par des personnes se présentant comme conseillers au sein du cabinet Iris, après un démarchage téléphonique ressenti par deux plaignants, Madame [REDACTED] et Monsieur [REDACTED] comme agressif et trompeur au niveau de l'annonce du tarif de la communication vers ce numéro, afin de bénéficier d'un service :

- sans objet,
- payant pour l'appelant alors qu'il est présenté comme gratuit,
- fourni au moyen d'un numéro surtaxé incompatible avec l'utilisation des séries de numéros fixées réglementairement.

2. Faits et antécédents de procédure

2.1. Le 10 octobre 2016, Madame [REDACTED] a adressé une plainte à la Commission d'éthique relative à un démarchage téléphonique trompeur de la part du cabinet de voyance Iris, lui faisant croire qu'elle avait une chance exceptionnelle d'obtenir la gratuité d'une prévision de son avenir en appelant le n° 0907/36.260. Ce qu'elle a fait. Par la suite, elle a reçu la facture de son opérateur Proximus qui s'élève à 151,30 EUR. En réalité, les communications vers ce numéro étaient facturées 2 EUR par minute. Le service est interrompu à plusieurs reprises après quelques minutes. Le cabinet Iris aurait incité de manière répétée la plaignante à rappeler. La facture est jointe au dossier.

2.2. Le 14 octobre 2016, Monsieur [REDACTED] a enregistré, dans le Point de Contact du SPF Economie, une plainte relative à un démarchage téléphonique agressif et trompeur de la part du cabinet de voyance Iris, lui faisant craindre des problèmes pour son avenir. S'il souhaitait connaître ces problèmes, il devait appeler le n° 0907/36.260. Cet appel serait soi-disant gratuit. Ce qu'il a fait. Par la suite, son opérateur Proximus l'a averti que les appels seraient facturés 555,33 EUR. En réalité, les communications vers ce numéro étaient facturées 2 EUR par minute. Le service est interrompu à plusieurs reprises. Le cabinet Iris aurait incité de manière répétée le plaignant à rappeler. La facture est jointe au dossier. S'agissant d'un numéro payant qui permet de facturer un service de prévision de l'avenir ne correspondant pas aux séries de numéros autorisées, le SPF Economie a transmis la plainte à la Commission d'éthique en vue d'une analyse complémentaire selon ses propres compétences, conformément au protocole conclu entre les deux organismes. Afin de tenter de trouver une solution au niveau de la facturation entre le plaignant et son opérateur, le SPF Economie a également transmis

la plainte au Service de médiation pour le consommateur, qui l'a transmise au Service de médiation pour les télécommunications.

- 2.3. Le secrétariat de la Commission d'éthique a effectué différentes démarches afin d'identifier les divers intervenants dans la facturation de ce service payant.

Il est établi des réponses des 26 octobre 2016 et 7 décembre 2016 reçues suite aux démarches d'identification effectuées par le secrétariat de la Commission d'éthique, des recherches d'informations publiques diffusées sur le site Web du prestataire de service qui exploitait le n° 0907/36.26, et des informations publiques contenues dans les registres de commerce internationaux que :

- Le n° 0907/36.260 appartenait aux séries de numéros attribués à l'opérateur belge Colt Telecom,
- Le premier « connectivity provider » était la société de droit français Axialys, établie en France, à 92400 Courbevoie, Boulevard de Verdun, 186, immatriculée au registre du commerce en France sous le n° 353 210 446, pour des activités de traitement de données, hébergement et activités connexes. Ce premier « connectivity provider » a conclu un contrat d'exploitation du numéro 0907/36.260, en vigueur entre le 16 septembre 2016 et le 5 décembre 2016, avec un second « connectivity provider », Yooth Information Technology.
- Le second « connectivity provider » était la société de droit français Yooth Information Technology, établie en France, actuellement à 75009 Paris, rue du Faubourg Montmartre, 55 (au moment des faits à 75020 Paris, rue de Borrego, 26) immatriculée au registre du commerce en France sous le n° 752 367 284 pour des activités de conseil en systèmes et logiciels informatiques. Cette société apparaît comme celle qui a conclu un contrat d'exploitation du numéro 0907/36.260 avec le cabinet Iris, qui lui-même a fourni le service de voyance litigieux,
- Selon les informations détenues par le secrétariat de la Commission d'éthique, le Cabinet Iris, dont l'adresse est inconnue, paraît avoir exercé au moment des faits ses activités depuis la Tunisie.

- 2.4. En date du 1er décembre 2016, le dossier a été envoyé par le secrétariat de la Commission d'éthique, par courrier recommandé avec accusé de réception à la société Axialys, en lui proposant de déposer une réplique écrite dans les 30 jours calendrier. Le secrétariat de la Commission d'éthique portait également à l'attention d'Axialys sa première analyse concernant une infraction éventuelle aux articles 11 2°, 13, 19, 45 du Code d'éthique, et au point A.2. de l'annexe du Code d'éthique.

- 2.5. En date du 7 décembre 2016, Axialys a adressé une réplique au secrétariat de la Commission d'éthique en indiquant que le numéro 0907/36.260 a été attribué entre le 16 septembre 2016 et le 5 décembre 2016 à la société Yooth Information Technology. Cette société est abonnée auprès d'Axialys à un service permettant, à l'aide d'un équipement spécialisé, de passer ou

recevoir des appels téléphoniques via son réseau, en acheminant ces appels par Internet.

2.6. En date du 15 décembre 2016, le dossier a été envoyé par le secrétariat de la Commission d'éthique, par courrier recommandé avec accusé de réception, à la société Yooth Information Technology, en lui proposant de déposer une réplique écrite dans les 30 jours calendrier. Le secrétariat de la Commission d'éthique portait également à l'attention de Yooth Information Technology sa première analyse concernant une infraction éventuelle aux articles 11 2°, 13, 19, 45 du Code d'éthique, et au point A.2. de l'annexe du Code d'éthique.

2.7. La société Yooth Information Technology n'a pas déposé de réplique.

3. Par courrier recommandé avec accusé de réception du 2 mars 2017, le secrétariat de la Commission d'éthique a convoqué toutes les parties à l'audience du 31 mars 2017 de la Commission d'éthique.
4. Yooth Information Technology ne s'est pas présentée à l'audience du 31 mars 2017.

3. Infractions à charge

Il est reproché à Yooth Information Technology d'avoir enfreint les articles 11 2°, 13, 19, 45 du Code d'éthique, et le point A.2. de l'annexe du Code d'éthique.

- L'article 11, 2° du Code d'éthique dispose que :

« Les services payants et la publicité à cet effet ne peuvent pas : (...) être de nature à induire en erreur suite à de l'inexactitude, de l'ambiguïté, de l'exagération, des omissions ou d'une autre manière ».

L'article 13 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 ne peuvent pas être décrits comme " gratuits " s'ils ne peuvent être obtenus qu'en utilisant un numéro payant ».

- L'article 19 du Code d'éthique, tel qu'il était d'application au moment des faits, dispose que :

« Chaque service payant est fourni au moyen d'un numéro compatible avec l'utilisation des séries de numéros fixées dans l'annexe. L'accès à ou le paiement de services d'horoscope, d'astrologie et de prévision de l'avenir est toujours proposé via les séries de numéros visées aux points A2 et B2 de l'annexe ».

- Le point A.2. de l'annexe du code d'éthique, tel qu'il était d'application au moment des faits, stipule que :

« L'accès à ou le paiement de tous les services et produits de divertissement, que leur livraison passe ou non par le numéro, est proposé via les numéros des séries de numéros suivantes :

a. 905 BCXXX, B étant différent de 0 et de 9 (le tarif utilisateur final s'élève à maximum 2 euros par appel) ».

- L'article 45 stipule que :

« Il est interdit de fournir des services sans objet ou d'offrir des services payants ayant pour but d'allonger le plus possible la durée de la communication sans que cela ne soit nécessaire pour la prestation du service payant en question ».

4. Point de vue du secrétariat de la Commission d'éthique

a. Avis du secrétariat sur les faits et infractions reprochés dans les constatations / les plaintes

Le secrétariat recommande à la Commission d'éthique de retenir les infractions aux dispositions précitées, sur base de la plainte reçue dans la mesure indiquée ci-dessous.

Le secrétariat recommande de retenir l'infraction à l'article 11, 2° du Code d'éthique étant donné que Monsieur ██████ se plaint d'avoir reçu un appel lui annonçant « un problème grave », ainsi que plusieurs appels le menaçant d'un malheur s'il ne rappelait pas le n° 0907/36.260, ce qui est de nature à exagérer l'importance de l'appel reçu en lui exposant une crainte, de manière à l'inciter à rappeler le numéro litigieux, ce qui n'est pas contredit en l'état du dossier.

Le secrétariat recommande de retenir l'infraction à l'article 13 du Code d'éthique, étant donné que Madame ██████ et Monsieur ██████ soutiennent, sans que cela soit contredit à ce stade, que les services qui leur ont été proposés l'ont été en précisant qu'il s'agissait de services gratuits.

Le secrétariat recommande de retenir l'infraction à l'article 19 du Code d'éthique et au point A.2. de l'annexe du Code d'éthique, étant donné que le numéro utilisé pour les appels litigieux était un numéro de type 0907, alors qu'un numéro premium pour un service de divertissement aurait dû être du type 905 BCXXX, B étant différent de 0 et de 9.

Enfin, le secrétariat recommande de retenir l'infraction à l'article 45 du Code d'éthique, étant donné que les deux plaignants relatent des interruptions dans la communication téléphonique et la nécessité de rappeler le correspondant. Madame ██████ relate des interruptions aux alentours de 9 minutes : « pour avoir droit à la voyance gratuite ». Sa facture fait parfois état de communications d'une moindre durée, ce qui est de nature à écarter l'interruption de l'appel automatique par mesure de protection du consommateur. Au demeurant, l'interruption était présentée comme une nécessité en vue de faire croire à la prétendue gratuité du service. Monsieur ██████ relate quant à lui des menaces s'il ne rappelait pas suite aux interruptions. Ces faits sont de nature à inciter les correspondants à rappeler le numéro litigieux,

lorsque ce n'est pas demandé initialement. Ceci constitue une manœuvre consistant à rallonger le temps de communication total passé avec le fournisseur de services.

b. Avis du secrétariat concernant la sanction

L'article 134, §3, alinéa deux, 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, du caractère répété des infractions ainsi que du caractère délibéré ou non de celles-ci.

Concernant ces trois critères, le secrétariat examine les éléments suivants:

1. Gravité de l'infraction

a. Les infractions aux articles 11, 2° et 13 du Code d'éthique sont des infractions graves, en ce sens qu'elles incriminent des comportements trompeurs et frauduleux qui visent à induire en erreur les personnes en présentant des services comme étant gratuits avec ce faisant une intention frauduleuse visant à obtenir un gain financier.

L'infraction à l'article 19 du Code d'éthique et au point A.2. de l'annexe du Code d'éthique est une infraction de nature grave. 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.

De manière générale toute infraction à l'annexe, 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, doit être considérée comme grave .

L'infraction à l'article 45 du Code d'éthique est une infraction grave étant donné qu'elle vise des comportements consistant à procurer au contrevenant un gain financier du fait de manœuvres visant à allonger la durée d'un appel payant, ce qui constitue un dol.

b. Sur la base des informations fournies par Madame [REDACTED], une somme totale de 151,30 EUR est portée à charge du plaignant, via la facture de son opérateur, pour des prestations non sollicitées.

Sur la base des informations fournies par Monsieur [REDACTED] une somme totale de 555,33 EUR est portée à charge du plaignant, via la facture de son opérateur, pour des prestations non sollicitées.

c. Pour ces raisons cumulées, en l'état du dossier, le secrétariat de la Commission d'éthique estime les infractions comme étant :

- graves pour la violation des articles 11 2°, 13, 19, 45 du Code d'éthique et du point A.2. de l'annexe du Code d'éthique.

2. Caractère répété de l'infraction

Les infractions énoncées dans les plaintes 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.

3. Caractère délibéré

a. Concernant les infractions aux articles 11, 2° et 13 du code d'Éthique

Le secrétariat propose de considérer ces infractions comme étant délibérées. Le fait même de retenir l'infraction suppose d'avoir identifié un comportement volontaire visant à alléguer d'une prétendue gratuité des appels, et des manœuvres frauduleuses utilisées à cette fin afin d'induire en erreur l'appelant.

b. Concernant les infractions à l'article 19 du Code d'éthique et au point A.2. de l'annexe du Code d'éthique

Le secrétariat propose de considérer ces infractions comme étant délibérées. Il est remarquable, en effet, que le prestataire de service ait choisi la catégorie de numéro la plus chère pour les appels tarifés à la minute afin de proposer ses services. Il est tout aussi surprenant qu'aucune vérification ne soit faite par le prestataire de service quant à la catégorie de numéro dans laquelle il souhaite fournir ses services.

c. Concernant les infractions à l'article 45 du code d'éthique

Le secrétariat propose de considérer ces infractions comme étant non-délibérées, faute d'éléments suffisants permettant d'établir cet élément.

d. Conclusion

Le secrétariat propose que la Commission d'éthique qualifie les infraction aux articles 11,2° et 13 du Code d'éthique d'infractions graves, non répétées et délibérées, et que la Commission prononce une sanction effective, vu le caractère grave de l'infraction.

Le secrétariat propose que la Commission d'éthique qualifie les infractions à l'article 19 du Code d'éthique et au point A.2. de l'annexe du Code d'éthique, ainsi qu'à l'article 45 du Code d'éthique d'infractions graves, non répétées et non délibérées, et que la Commission prononce une sanction effective, vu le caractère de gravité moyenne de l'infraction.

Les sanctions possibles sont, conformément à l'article 134, §3, 1er alinéa, de la loi du 13 juin 2005:

- 1° une amende administrative de 125 euros à 250 000 euros;
- 2° une suspension des services concernés jusqu'à un an;
- 3° la suppression du service concerné ou du numéro concerné;
- 4° l'interdiction d'offrir de nouveaux services.

4. Avis du secrétariat concernant les modalités d'exécution

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

(1) déterminer ou décrire quels montants sont obtenus à tort suite à l'infraction constatée et décrire dans quelles conditions ils doivent être remboursés aux différentes personnes lésées.

(2) enjoindre le secrétariat à adresser également une copie de la décision définitive aux opérateurs intervenus dans la facturation des appels vers les numéros litigieux.

Les parties à qui il convient d'adresser une copie du jugement sont, dans les deux cas: l'opérateur Proximus S.A.

5. Point de vue de Yooth Information Technology

Yooth Information Technology n'a communiqué aucune réplique. La Commission d'éthique ignore son point de vue.

6. Audience du 31 mars 2017

La Commission d'éthique a délibéré lors de sa séance du 31 mars 2017 en l'absence des parties.

7. Appréciation par la Commission d'éthique

7.1. Application des articles 11 2°, 13, 19 et 45 Code d'éthique, ainsi que du point A.2 de l'annexe de ce code

La Commission d'éthique estime que ces dispositions ont été violées sur base de l'analyse du secrétariat (voir point 4 ci-dessus).

La Commission d'éthique rappelle qu'en vertu de l'article 134 §2 alinéa 3 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, les personnes qui fournissent des services payants via des réseaux de communications électroniques et les opérateurs ou les personnes qui fournissent des numéros payants à cet effet sont tenus de respecter les dispositions du Code d'éthique pour les télécommunications. Différents intermédiaires techniques intervenant dans l'acheminement de la communication, sollicités par le secrétariat de la Commission d'éthique afin d'identifier le prestataire final qui a fourni le service payant, ont collaboré avec le secrétariat de la Commission d'éthique, alors que le dernier prestataire technique identifié, Yooth Information Technology, qui a conclu un contrat avec le prestataire final non précisément identifié, supposé exercer sans plus de détails ses activités de call center depuis la Tunisie, n'a pas répondu aux demandes du secrétariat de la Commission d'éthique.

La Commission d'éthique estime que :

- en ayant elle-même attribué à l'un de ses clients un numéro payant incompatible avec un service de voyance,
- en étant la première société à pouvoir vérifier auprès de son client la légalité du service fourni au sein de son infrastructure, ainsi que la diligence professionnelle de son client, dès qu'elle a eu connaissance des faits qui lui étaient reprochés,
- en s'abstenant de révéler l'identification de son client et en mettant ainsi la Commission d'éthique dans l'impossibilité d'appréhender le prestataire final du service payant afin de le mettre à la cause et l'entendre en ses moyens de défense le cas échéant,

Yooth Infomation Technology n'a pas respecté les dispositions du code d'éthique.

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

L'article 134, § 3, alinéa 2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci-après la loi du 13 juin 2005) stipule que pour prononcer les sanctions, la Commission d'éthique tient compte de la gravité de l'infraction, du caractère répété des infractions ainsi que du caractère délibéré ou non de celles-ci.

La Commission d'éthique prend la décision de suivre les propositions du secrétariat dans ses différents éléments rappelés ci-dessus au point 4. Compte tenu du nombre d'infractions constatées, du caractère grave et délibéré de plusieurs d'entre elles, la Commission opte pour l'imposition d'une amende de 10.000 euros.

7.3. Autres modalités de la décision

7.3.1. Coûts de traitement du dossier

Sur base de l'article 1^{er}, § 1^{er}, 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 861 euros.

7.3.2. Obligation de remboursement

L'article 134, § 3, dernier alinéa, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques stipule que:

« Lorsque la Commission d'éthique pour les télécommunications ou une de ses chambres prononce une sanction effective, le contrevenant paie à la ou aux personnes lésées, par l'intermédiaire des opérateurs concernés et dans les trente jours qui suivent la notification du verdict, le montant obtenu de la ou des personnes lésées suite à l'infraction constatée. »

Le rétablissement du droit doit consister à rembourser les personnes lésées du montant obtenu suite à l'infraction.

Il s'agit d'un montant de 151,30 euros conformément à la facture du 4 octobre 2016 que l'opérateur Proximus a adressé à Madame [REDACTED].

Il s'agit d'un montant de 555,33 euros conformément à la facture du 10 octobre 2016 que l'opérateur Proximus a adressée à Monsieur [REDACTED].

Etant donné que la loi prévoit que ce remboursement doit être effectué par le biais de l'opérateur concerné, la présente décision doit être communiquée à Proximus.

8. Décision

La Commission d'éthique pour les télécommunications,

- après avoir pris connaissance du dossier,
- après délibération et appréciation de l'affaire le 2 février 2018,

1. constate que la société Yooth Information Technology a enfreint les articles 11 2° ,13,19 et 45 de l'arrêté royal du 9 février 2011 établissant le Code d'éthique pour les télécommunications, ainsi que le point A.2 de l'annexe de ce code;

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 10.000 euros à Yooth Information Technology;

3. fixe les coûts de traitement de ce dossier à 861 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;

6. qualifie tous les montants obtenus, suite aux infractions constatées, de la part des utilisateurs finals ayant introduit une plainte concernant ces infractions après de leur opérateur, de montants qui doivent, suite aux infractions constatées et conformément à l'article 134, § 3, dernier alinéa, de la loi du 13 juin 2005, être remboursés à ces utilisateurs finals par Yooth Information Technology via l'opérateur concerné et ce, dans les trente jours qui suivent la notification de la décision;

7. charge le secrétariat d'adresser une copie de la décision définitive, dans laquelle toutes les informations confidentielles ont été supprimées, aux parties concernées suivantes:

- Proximus ;
- Axialys

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'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.

10. 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 30 mai 2018,

Pour la Commission d'éthique pour les télécommunications

Emmanuel Pieters
Président