

# RAPPORT ANNUEL

*Commission d'éthique pour les  
télécommunications*

**2012**

## TABLE DES MATIERES

<b>PREFACE</b>	<b>2</b>
<b>1. Qui est la Commission d'éthique et que fait-elle ?</b>	<b>3</b>
1.1. Composition	3
1.2. Secrétariat et support	4
1.3. Mission de la Commission d'éthique	6
<b>2. Comment les dossiers sont-ils traités ?</b>	<b>7</b>
2.1. Traitement des plaintes	7
2.2. Procédure lancée de la propre initiative de la Commission d'éthique	8
<b>3. Quelles décisions ont-elles été prises jusqu'à maintenant ?</b>	<b>10</b>
3.1. Décision Carmax.be	10
3.2. Décision Europabank	10
3.3. Décisions Media Technologies	11
3.4. Décision Music Hall	12
3.5. Décision Rendez-Vous Group	12
3.6. Décision Paratel contre Telefuture	12
3.7. Décision Carmax bis	13
<b>4. Autres activités et statistiques</b>	<b>15</b>
4.1. Réception et recouvrement d'amendes	15
4.2. Appels	15
4.3. Procédures basées sur l'article 134/1	15
4.4. Avis	16
4.5. Conclusion et exécution des protocoles de collaboration	16
4.5.1. Protocole de collaboration avec le SPF Economie	16
4.5.2. Protocole de collaboration avec le Service de médiation	16
4.6. Autre correspondance	17
<b>Annexe : aperçu schématique des décisions prises</b>	<b>18</b>
<b>DONNEES DE CONTACT</b>	<b>22</b>

## PREFACE



La Commission d'éthique a le plaisir de vous transmettre ci-joint le rapport annuel de la Commission d'éthique pour les télécommunications pour l'année 2012.

2012 a été l'année où la Commission d'éthique a publié ses premières décisions en matière de respect du Code d'éthique.

Vous découvrirez toutefois que la Commission d'éthique développe également un certain nombre d'autres activités au profit du consommateur.

Je remercie les personnes au sein de l'IBPT qui ont contribué aux activités de la Commission d'éthique et vous souhaite une agréable lecture.

Bruxelles, le 15 janvier 2013

Willem Debeuckelaere,

Président de la Commission d'éthique

## 1. Qui est la Commission d'éthique et que fait-elle ?

La Commission d'éthique pour les télécommunications est l'autorité de contrôle qui veille spécifiquement à l'utilisation correcte des numéros 0900, 0901, 0902, 0903, 0904, 0905, 0906, 0907, 0909 et 070 ainsi que des SMS et des MMS payants.

Conformément à l'article 134 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, la Commission d'éthique est compétente pour se prononcer sur les infractions au Code d'éthique institué par l'arrêté royal du 9 février 2011 établissant le Code d'éthique pour les télécommunications.

### 1.1. Composition

La Commission d'éthique se compose d'un Président, de six membres effectifs et de six membres suppléants nommés<sup>1</sup> pour une période de 5 ans reconductible. Ces membres sont soumis au secret professionnel, y compris lorsqu'ils ont cessé d'être membres de la Commission.

Hormis le Président, la Commission d'éthique compte autant de membres d'expression française que de membres d'expression néerlandaise.

Le Président de la Commission d'éthique est Monsieur Willem Debeuckelaere.

Les autres membres représentent certains intérêts ou des Ministres :

- 2 membres représentent les intérêts familiaux :  
Madame Ann De Roeck-Isebaert et Monsieur Pieter-Jan De Koning, membres effectifs  
Madame Anaïs Deville et Monsieur Eric De Wasch, membres suppléants
- 1 membre représente le ministre de l'Economie :  
Madame Anne-Christine Lacoste, membre effectif  
Madame Marie Delvoye, membre suppléant
- 1 membre représente le Ministre de la Justice :  
Monsieur Daniel Fesler, membre effectif  
Monsieur Frédéric Vroman, membre suppléant
- 1 membre représente le Ministre de la protection de la Consommation :  
Monsieur Francis Deryckere, membre effectif  
Monsieur Laurent Van Hoyweghen, membre suppléant
- 1 membre représente le Ministre des Télécommunications :  
Madame Karen Rosier, membre effectif  
Monsieur Jimmy Smedts, membre suppléant.

---

<sup>1</sup> Voir [www.telethicom.be](http://www.telethicom.be) - "Publications officielles" – "Nominations" – "Arrêté ministériel du 6 juillet 2012 portant nomination du président et des membres de la Commission d'éthique pour la fourniture de services payants via des réseaux de communications électroniques".

La Commission d'éthique a une composition multidisciplinaire car l'utilisation et l'offre de numéros à taux majoré présentent des points communs avec plusieurs disciplines comme le droit de la protection des consommateurs, le droit des télécommunications, le droit pénal, etc.

Les intérêts familiaux sont aussi représentés au sein de la Commission d'éthique pour contribuer à définir la frontière entre ce qu'est et ce que n'est pas un service éventuellement approprié pour les mineurs d'âge. Ainsi, il existe des services payants dans la sphère de l'érotisme et des rencontres, qui devraient uniquement s'adresser aux majeurs. Ces services doivent également être offerts via un code téléphonique séparé (les numéros 0906 et 0907 pour les services vocaux et les numéros courts 7000 à 7999 pour les services SMS ou MMS payants).

## **1.2. Secrétariat et support**

L'IBPT, le régulateur du secteur des télécommunications, assure le secrétariat de la Commission d'éthique. Le secrétariat reçoit les plaintes et instruit les dossiers. Il peut également ouvrir une instruction de sa propre initiative. C'est lui qui met les dossiers à l'ordre du jour de la Commission d'éthique.

Le secrétariat est composé de membres du Pool Consommateurs – Service Utilisateurs de l'IBPT.

Concrètement, Monsieur Tim Nuyens est le secrétaire de la Commission d'éthique et Madame Corinne Cumps en est la secrétaire suppléante. Monsieur Bart Malfait et Madame Isabelle Biot complètent la cellule administrative.

En outre, l'IBPT est aussi responsable du support logistique et financier de la Commission d'éthique.

## *Un peu d'histoire*

D'un point de vue historique, la Commission d'éthique pour les télécommunications est née lorsque le Conseil des Ministres a prié Belgacom en 1994 d'héberger les « lignes roses » sous une série de numéros séparée (l'ancienne série de numéros 077) et de créer un cadre légal adéquat à l'aide d'une sorte de Code d'éthique contractuel.

En concertation avec l'IBPT et Belgacom, une Commission d'éthique a alors vu le jour afin de veiller au respect du Code d'éthique contractuel et à la bonne catégorisation des services par les prestataires de services avec lesquels (seule) Belgacom (en position de monopole) concluait des contrats, car il a été estimé, d'une part, que Belgacom ne pouvait pas être juge et partie en même temps et que, d'autre part, l'IBPT ne pouvait pas, en tant que régulateur télécoms, avoir de pouvoir de décision sur la régulation du contenu pouvant être transporté via un réseau téléphonique.

À l'époque, l'IBPT se chargeait également du secrétariat de la Commission d'éthique et le juriste d'alors de l'IBPT, qui collaborait aux questions de numérotation pour l'IBPT, veillait également au secrétariat de la Commission.

La Commission d'éthique, créée dans le but susmentionné, a cessé d'exister après la libéralisation du secteur télécoms en 1998.

Suite à des problèmes de représentation des Communautés dans la Commission d'éthique, il a fallu ensuite attendre jusqu'à la fin 2006 / début 2007 pour que la Commission d'éthique officielle (dont le fonctionnement de base a entre-temps été défini à l'article 134 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques) redevienne opérationnelle.

L'arrêté royal du 1<sup>er</sup> avril 2007 réglant le fonctionnement pratique de la Commission d'éthique et ses procédures a été publié au Moniteur belge le 12 avril 2007.

Après une consultation interne, une consultation publique et une consultation européenne, le Code d'éthique même a été publié le 21 juin 2011 au Moniteur belge, afin qu'une partie des règles du Code d'éthique entrent en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2011. La partie des règles nécessitant une implémentation plus détaillée sur le plan technique et opérationnel (principalement des règles en matière de services SMS) est entrée en vigueur il y a plus d'un an, à savoir le 1<sup>er</sup> décembre 2011.

### 1.3. Mission de la Commission d'éthique

Depuis l'entrée en vigueur du Code d'éthique le 1<sup>er</sup> juillet 2011, la Commission d'éthique a exercé sa mission principale, à savoir le contrôle du respect de ce Code. Elle peut se prononcer sur le respect du Code d'éthique pour les télécommunications suite à une plainte ou de sa propre initiative.

Quand une plainte arrive au secrétariat, elle peut, selon certains critères fixés par la Commission d'éthique, être transmise :

- pour médiation, au Service de médiation pour les télécommunications ;
- pour complément d'enquête et poursuite, au Parquet, à la Direction générale Contrôle et Médiation du Service public fédéral Economie, PME, Classes moyennes et Energie, ou à d'autres instances avec lesquelles une collaboration est prévue.

Les infractions au Code d'éthique sont sanctionnées d'une amende administrative d'un montant de 125 à 125.000 EUR ou d'une suspension des services de 1 à 90 jours.

Si le contrevenant commet une infraction grave et/ou récidive, la Commission d'éthique peut imposer une amende administrative d'un montant de 250 à 250.000 EUR , ordonner la suspension du service jusqu'à 1 an, ordonner la radiation du service concerné et/ou prononcer l'interdiction d'entamer de nouveaux services payants via des réseaux de communications électroniques.

Lorsque la Commission d'éthique prononce l'une des sanctions susmentionnées, le contrevenant doit également rembourser la victime dans les 30 jours qui suivent la notification du jugement.

## 2. Comment les dossiers sont-ils traités ?

La Commission d'éthique traite deux types de dossiers :

- les dossiers ouverts de sa propre initiative suite à un rapport de contrôle IBPT ou suite à une constatation faite par la Commission d'éthique sur base d'une publicité ou d'un site web ;
- les dossiers ouverts suite à une plainte.

### 2.1. Traitement des plaintes

Quand une plainte est introduite, elle arrive au secrétariat de la Commission d'éthique.

Une plainte doit contenir, au minimum, les noms et adresses complets, une description des faits et toutes les pièces relatives à la plainte. La plainte doit aussi être signée. Si certaines de ces exigences ne sont pas rencontrées, le secrétariat prend contact avec le plaignant afin de compléter le dossier.

Une partie des matières traitées par le Code d'éthique sont également des matières pouvant relever du droit pénal (voir par exemple les articles 7 et 8 du Code d'éthique).

Si des éléments de la plainte laissent à penser qu'un crime ou un délit a été commis (fraude ou escroquerie), le Parquet en est informé et le secrétariat attend la décision du Procureur du Roi ou de la juridiction répressive.

Dans les autres cas, quand le dossier est complet, le secrétariat examine quelles sont l'instance et la procédure les plus appropriées pour trouver une solution à cette plainte. Cela signifie que la plainte peut être soumise à la Commission d'éthique ou être transmise à :

- La **Direction générale Contrôle et Médiation du SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie** avec laquelle la Commission d'éthique partage certaines compétences en matière de poursuites, par exemple sur le plan des campagnes publicitaires, de l'indication des tarifs ou des spams par SMS.
- Le **Service de Médiation pour les Télécommunications** ou un autre point de contact de médiation, en particulier lorsque la plainte est introduite suite à la facturation de montants inférieurs à 50 EUR sur la facture de l'opérateur sous la rubrique « service de tiers ».
- La **Commission des jeux de hasard**, notamment lorsqu'il s'agit de jeux téléphoniques ou tout autre jeu média, considérés comme jeux de hasard (c'est le cas lorsque le hasard joue un rôle dans le gain ou la perte dans le cadre d'un jeu organisé via un numéro 0900 ou un numéro court SMS).

Pour faciliter la décision de soit examiner les plaintes elle-même ou de les transmettre, la Commission d'éthique a donné en 2010 des instructions au secrétariat sur le traitement des plaintes, qui ont été entérinées dans la Communication n° 2010/001 du 10 décembre 2010<sup>2</sup>

Les instructions se basent sur un certain nombre de priorités développées au point 3 de la Communication.

Ces priorités sont essentiellement liées (1) à l'utilisation correcte du numéro, (2) aux mesures préventives introduites par le Code d'éthique (par ex. messages d'information et d'avertissement

---

<sup>2</sup> Voir [www.telethicom.be](http://www.telethicom.be), « Publications officielles » – « Communications ».

gratuits avant le lancement du service et notifications d'une consommation de 10 € ou un multiple) et (3) à quelques éléments soulignés dans le Code d'éthique par rapport à l'expérience utilisateur des utilisateurs finals des services payants via des communications électroniques (par ex. un service clientèle de bonne qualité et l'envoi de STOP au même numéro que celui utilisé par le service).

Si la plainte s'inscrit dans le cadre d'une des priorités de la Commission d'éthique, le secrétariat adresse une demande d'information à l'opérateur pour connaître le prestataire de services correspondant au numéro contre lequel la plainte a été déposée.

Le secrétariat envoie au prestataire de services une constatation d'infraction potentielle au Code d'éthique. Le prestataire de services dispose de 20 jours pour communiquer par écrit au secrétariat les éléments qui vont constituer sa défense. Si le prestataire de services a son siège social à l'étranger, le délai est porté à 30 jours.

Après réception des éléments de défense, le secrétariat établit un rapport concernant le dossier.

Quand ce rapport est prêt, le prestataire de services et le plaignant sont convoqués à une audience de la Commission d'éthique. S'ils se présentent à l'audience, ils sont entendus et un PV d'audience est rédigé.

La Commission d'éthique prend ensuite une décision motivée. Cette décision sera envoyée au prestataire de services et au plaignant puis publiée sur le site internet de la Commission<sup>3</sup>.

Le secrétariat est chargé de contrôler le respect de la décision de la Commission d'éthique pour les télécommunications.

En cas de désaccord avec la décision de la Commission d'éthique, les parties concernées peuvent introduire un recours auprès de la Cour d'appel de Bruxelles dans les 60 jours qui suivent la réception du prononcé.

## **2.2. Procédure lancée de la propre initiative de la Commission d'éthique**

La procédure lancée par la Commission de sa propre initiative débute par l'envoi d'une constatation *prima facie* de l' (ou des) infraction(s) au Code d'éthique signé par le Président de la Commission et adressé au prestataire de service qui pourrait avoir commis une infraction au Code d'éthique. Ce courrier contient la constatation.

Cette constatation comprend entre autres la description des faits constitutifs de l'infraction présumée ainsi que les pièces qui étayent la constatation.

A partir de la date de la réception de la constatation, le prestataire de services dispose d'un délai de 20 jours pour rédiger sa défense par écrit concernant la constatation et pour l'envoyer au secrétariat.

Le prestataire de services joint à son envoi tous les documents justificatifs.

Après réception des éléments de défense, le secrétariat établit un rapport concernant le dossier.

---

<sup>3</sup> Voir [www.telethicom.be](http://www.telethicom.be) - rubrique « Publications officielles – Décisions ».

Quand ce rapport est prêt, le secrétaire de la Commission défère le dossier à la première audience libre de la Commission. Toutefois, le dossier ne peut être déféré à une audience qui aurait lieu moins de 10 jours après l'expiration du délai précédent de 20 jours.

Le prestataire de services est invité à comparaître à l'audience au moins 10 jours à l'avance.

A l'audience, un membre de la Commission désigné par le président fait un rapport verbal sur le dossier. Le prestataire de services, qui par ailleurs peut se faire représenter, a la possibilité d'étayer oralement sa position.

Un PV d'audience est rédigé par le secrétariat.

Au cas où le prestataire ne se présenterait pas sans motif valable à l'audience, la Commission statuerait comme s'il avait été présent.

Après la clôture des débats, la Commission d'éthique prend une décision motivée. Cette décision sera envoyée au prestataire de services puis publiée sur le site internet de la Commission<sup>4</sup>.

Le secrétariat est chargé de contrôler le respect de la décision de la Commission d'éthique pour les télécommunications.

En cas de désaccord avec la décision de la Commission d'éthique, le prestataire de services peut introduire un recours auprès de la Cour d'appel de Bruxelles dans les 60 jours qui suivent la réception du prononcé.

---

<sup>4</sup> Voir [www.telethicom.be](http://www.telethicom.be) - rubrique « Publications officielles – Décisions ».

### 3. Quelles décisions ont-elles été prises jusqu'à maintenant ?

Ce chapitre présente les décisions prises jusqu'à maintenant.

Il explique brièvement de quoi il s'agissait et pour quelles raisons la décision était importante.

#### 3.1. Décision Carmax.be

L'un des objectifs de la politique de numérotation est que les premiers chiffres du numéro donnent une indication de l'ordre de grandeur du tarif applicable. Conformément au plan belge de numérotation, les numéros payants qui appuient les services payants basés sur la voix doivent en principe être fournis sous un numéro appartenant aux séries de numéros dont la première partie (la fameuse « identité de service ») contient le chiffre '9'. Par conséquent, une partie des numéros payants sont connus en langage populaire comme des « numéros 0900 ».

Suite à cette convention, la zone de numéros gantoise, qui a le „09“ comme préfixe, peut susciter une certaine confusion sur le tarif applicable si les chiffres “090X”<sup>5</sup> correspondants se retrouvent scindés d'une manière ou l'autre.

L'article 26, alinéa deux, du Code d'éthique prescrit dès lors qu'il est interdit de séparer de quelque manière que ce soit **l'ensemble formé par l'identité de service 70 ou 9, suivie par les deux chiffres comme stipulé à l'article 50 de l'AR Numérotation (précédé par le préfixe '0')**, lorsqu'il est indiqué oralement ou par écrit.

Le concessionnaire automobile Carmax.be de Nazareth, près de Gand, s'est rendu coupable de cette pratique interdite en scindant à divers endroits (site Internet, affiches publicitaire sur le terrain de l'entreprise et des véhicules de société) son numéro de contact 0902 40 700 en 09 024 07 00, pouvant ainsi faire croire aux utilisateurs qu'ils appelaient un numéro géographique de la zone de Gand, alors que leur facture leur indiquait pourtant un numéro 0902 à un tarif de 0,74 EUR la minute.

La Commission d'éthique a sanctionné l'intéressé d'une amende de 2.000 EUR et d'une suspension du numéro pendant 14 jours.

#### 3.2. Décision Europabank

Pour des raisons historiques, les numéros 070 ont continué d'exister sur le marché avec un niveau tarifaire correspondant aux tarifs des communications interzonales existant avant la libéralisation du secteur télécoms. Ces numéros font dès lors aussi office de numéros (ou numéros payants) 'low cost premium rate'. Ce repositionnement de facto de cette série de numéros a été officiellement entériné par 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 (dénommé également ci-après "l'AR Numérotation").

---

<sup>5</sup> L'indication „x“ signale qu'il est possible d'avoir des codes comportant des chiffres différents. Les séries de numéros suivantes existent actuellement: 0900, 0901, 0902, 0903, 0904, 0905, 0906, 0907 et 0909. Pour plus de détails, voir la rubrique [infos sur des numéros payants](http://www.telethicom.be) sur [www.telethicom.be](http://www.telethicom.be).

Ainsi la fonction de l'identité de service '9' comme indicateur pour les services payants via les réseaux de communications électroniques n'est pas absolue et il est donc impératif que dans toutes les publicités pour ces numéros, comme exigé par l'article 20 du Code d'éthique, le tarif utilisateur final le plus élevé qui est en vigueur dans le secteur des communications électroniques (pour les numéros 070, il s'agit de maximum 30 eurocents/minute) soit indiqué.

L'établissement de crédit gantois Europabank a, au moment de l'entrée en vigueur du Code d'éthique (mois de juillet, août et septembre 2011), fait énormément de publicité sur les emprunts à tempérament via différents canaux (annonces dans les journaux, affiches 3 x 4 m, bannière Internet, etc.). Cette publicité offrait aux personnes intéressées la possibilité de se renseigner à cet égard en appelant le numéro de contact payant 070 222 300.

Ces annonces publicitaires n'indiquaient pas le tarif utilisateur final le plus élevé.

La Commission d'éthique a démarré une procédure de sa propre initiative. Compte tenu de la bonne collaboration d'Europabank (à savoir les informations demandées sur l'utilisation du numéro), la prise de mesures de réparation et le remplacement du numéro 070 par un numéro gratuit 0800 pendant la procédure, la Commission d'éthique a décidé d'imposer une amende de 2.000 EUR, comprise dans la fourchette possible des sanctions.

### 3.3. Décisions Media Technologies

La prochaine décision prise par la Commission d'éthique a été sa première décision suite à une plainte. La décision du 27 février 2012 concernant Media Technologies était liée à l'une des tâches principales de la Commission d'éthique, à savoir la surveillance d'une utilisation correcte des numéros payants, afin que le mécanisme de blocage gratuit des appels (Call Barring) puisse fonctionner correctement.

Dans la décision donnant suite à la plainte introduite par KPN Group Belgium, la Commission d'éthique pour les télécommunications a imposé une amende de 250 EUR à un prestataire de services français, qui avait, pour la fourniture d'un service d'astrologie (ou de voyance) utilisé à tort un numéro payant 070 au lieu d'un numéro 0905, comme prescrit par l'annexe au Code d'éthique. La Commission d'éthique a décidé que toute infraction à l'annexe devait être considérée comme grave, compte tenu de la nature fondamentale pour la protection des intérêts du consommateur.

Vu que Media Technologies avait dit à la Commission d'éthique qu'ils n'utilisaient plus le numéro 070 et que le concept de "produits ou services de divertissement," visé au point 2 de l'annexe au Code d'éthique, pouvait, à défaut d'une décision antérieure de la Commission, donner lieu à plusieurs interprétations, la Commission d'éthique n'a pas imposé de sanction particulièrement lourde.

La situation a cependant changé après la première décision relative à Media Technologies lorsqu'il s'est avéré que le prestataire de services avait migré son offre vers un numéro 0903 plus onéreux, à savoir un numéro payant qui n'appartenait toujours pas à la bonne série de numéros.

Par décision du 29 août 2012, la Commission d'éthique a dès lors imposé une amende de 3.000 EUR pour cette infraction.

### **3.4. Décision Music Hall**

L'article 20 du Code d'éthique règle expressément les abréviations qui peuvent être utilisées dans la mention tarifaire obligatoire à placer à côté des numéros payants, notamment afin d'éviter que des mentions tarifaires telles que « 1 E/R » n'apparaissent et dont l'utilisateur final est censé déduire que chaque message envoyé vers et reçu d'un numéro SMS payant coûte 1 euro par message envoyé et reçu.

Un organisateur, promoteur et producteur de comédies musicales, de concerts et de pièces de théâtre, la S.A. Music Hall, s'est rendu coupable d'une pratique similaire. En effet, cette SA a fait figurer sur des publicités et affiches pour une comédie musicale qu'elle organisait une mention tarifaire près d'un numéro 0900. Sur ces supports publicitaires diffusés à grande échelle, Music Hall a fait figurer la mention « 50 CPM » comme mention tarifaire. L'on était censé en déduire qu'une communication vers le numéro payant concerné coûtait 50 eurocents la minute.

La Commission d'éthique a sanctionné cette infraction ainsi qu'une infraction à l'obligation de mentionner les tarifs de manière visible et bien lisible et l'absence d'une mention tarifaire près des numéros payants figurant sur le site Internet de Music Hall (parmi lesquels également un numéro 070), d'une amende administrative de 1 000 EUR. Pour le sanctionnement, la Commission d'éthique a tenu compte de la bonne coopération de Music Hall à l'enquête ainsi que des mesures correctrices qu'elle a prise au cours de l'enquête.

La Commission d'éthique s'est également penchée sur la question de savoir si un numéro de contact payant auquel des tickets peuvent être commandés n'était pas un service interdit au sens de l'article 45 du Code d'éthique. Dans cette affaire, la Commission d'éthique a cependant décidé qu'elle ne disposait pas de suffisamment d'éléments de fait à cet effet.

### **3.5. Décision Rendez-Vous Group**

Dans sa décision du 25 juin 2012, la Commission d'éthique a imposé une amende de 500 EUR à un fournisseur de services de rencontre payants, la S.A. Rendez-Vous Group, parce qu'en dépit de la disposition expresse de l'article 77, 2°, du Code d'éthique, celle-ci utilisait (notamment) un SMS payant de la série 3 pour l'activation et le paiement de la redevance d'abonnement mensuelle pour ce service. Ce type de numéros ne fait pas partie de la série de numéros pouvant être utilisée pour offrir des services destinés spécifiquement à des personnes majeures et utiliser un tel numéro en rapport avec un service de rencontre est formellement interdit par l'article 77, 2°, du Code d'éthique.

### **3.6. Décision Paratel contre Telefuture**

Dans sa décision datée du 25 juin 2012 (D-2011-10), la Commission d'éthique s'est prononcée à l'occasion d'un différend commercial entre deux sociétés, Paratel et Telefuture, qui exploitaient en commun des services de chat via des SMS payants. Sans entrer dans le détail de qui faisait quoi dans le cadre de leur accord, il est établi que Telefuture a développé la clientèle et fidélisé celle-ci. C'est chez Telefuture que les utilisateurs finals étaient enregistrés. De son côté, Paratel négociait avec les opérateurs mobiles afin de mettre à la disposition de Telefuture des short codes. Paratel percevait les paiements des opérateurs mobiles et transmettait une partie convenue à Telefuture.

A l'occasion du désaccord évoqué ci-dessus, Paratel a adressé une plainte à la Commission d'éthique, dans laquelle Paratel reprochait à Telefuture d'avoir envoyé gratuitement via un nouveau short code

des messages non sollicités (spam) aux utilisateurs finals qui autrefois utilisaient les short codes fournis par Paratel et d'avoir utilisé à tort les données à caractère personnel des utilisateurs obtenus via les anciens short codes.

Au niveau de la procédure, la Commission d'éthique s'est penchée sur le contenu de l'article 7 de l'AR Procédure du 1<sup>er</sup> avril 2007<sup>6</sup>. En se basant sur le rapport au Roi, la Commission a décidé que, « *outre les utilisateurs finals, les sociétés concurrentes peuvent également avoir un intérêt à accuser d'une infraction au Code d'éthique, pour des raisons concurrentielles. Il n'est en outre pas nécessaire qu'une infraction au Code d'éthique ait déjà engendré une lésion (d'intérêts). La possibilité d'une lésion d'intérêts suffit.* ».

Au fond, la Commission a rejeté la plainte de Paratel<sup>7</sup>.

Paratel a introduit un recours contre la décision auprès de la Cour d'appel de Bruxelles.

### **3.7. Décision Carmax bis**

Dans l'affaire dite « Carmax Bis » (Décision D-2012-10 rendue le 21 septembre 2012) la Commission d'éthique a ouvert de sa propre initiative un deuxième dossier à charge de la société Carmax.be, parce que la société Carmax avait persisté dans l'infraction pour laquelle elle fût sanctionnée dans la décision du 21 décembre 2011 (voir supra 1.).

Cette persistance dans l'infraction a été constatée tant sur le site internet de la société que sur les voitures de la société à un moment où le délai pour introduire un recours contre la décision du 21 décembre 2011 était expiré.

Dans sa défense, Carmax soutenait que les contrôleurs de l'IBPT ne peuvent pas effectuer de contrôles d'initiative.

La Commission d'éthique a répondu à cet argument que l'article 134§2, 4<sup>ième</sup> alinéa de la loi du 13 juin 2005 charge la Commission d'éthique et son secrétariat (le secrétariat étant constitué des services de l'IBPT, dont les services de contrôle) de veiller au respect des dispositions du Code d'éthique.

Cette compétence implique donc inévitablement le suivi des décisions de la Commission d'éthique afin de vérifier si les entreprises condamnées se soumettent par la suite à ces décisions à exécuter.

Dans sa défense, Carmax a également soutenu que dans la précédente décision, la Commission d'éthique n'a pas fixé de délai pour mettre fin aux infractions.

---

<sup>6</sup> L'article 7 énonce les personnes qui peuvent intenter une action devant la Commission : « Toute personne dont les intérêts ont été lésés ou peuvent l'être par une infraction présumée au Code d'éthique. »

<sup>7</sup> La décision du 25 juin 2012 fut l'occasion pour la Commission d'éthique de rappeler que (1) un numéro SMS à 4 chiffres, dont le premier commence par 8 ne constitue pas un numéro payant et que (2) selon la jurisprudence de la Commission de la protection de la vie privée, les numéros de téléphone utilisés par les utilisateurs finals sont considérés comme des données à caractère personnel au sens de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée et à l'égard des traitements de données à caractère personnel

La Commission a répondu à cet argument que la Commission d'éthique ne doit pas indiquer un délai pour se conformer à des décisions règlementaires et que Carmax.be devait se mettre en conformité immédiatement car les infractions étaient établies de manière définitive.

Enfin, pour Carmax, la Commission ne pouvait pas engager de nouvelles poursuites car les infractions avaient déjà été sanctionnées précédemment.

La Commission d'éthique a alors rappelé le contenu de l'article 134§3 2<sup>ème</sup> alinéa de la loi du 13 juin 2005 lequel prévoit que la Commission peut prendre des sanctions plus lourdes en cas d'infractions répétées, ce qui était le cas en l'espèce.

En conclusion, le fait que l'amende infligée au terme de la précédente décision n'ait pas été payé, qu'il y ait eu répétition des infractions, le fait aussi que les infractions commises étaient graves (particulièrement le fait d'avoir dissocié les chiffres 0902 pour laisser penser qu'il s'agissait d'un numéro avec préfixe 09/ de la région de Gand) ont conduit la Commission à prononcer une sanction plus lourde de 4000 EUR.

Carmax.be a interjeté appel contre cette décision.

## 4. Autres activités et statistiques

### 4.1. Réception et recouvrement d'amendes

Comme il ressort du chapitre précédent, la Commission d'éthique a adopté 8 décisions au cours de la période allant du 21 décembre 2011 au 14 décembre 2012.

Dans 7 de ces décisions, des amendes administratives ont été imposées pour un total de 12.750 EUR et dans un dossier (le premier dossier Carmax), il a également été imposé en plus une suspension de service de 14 jours.

À une exception près, les amendes imposées ont été payées volontairement sur le compte en faveur de la Commission d'éthique auprès de l'IBPT.

Conformément au nouvel article 134, §4, LCE introduit par la loi du 10 juillet 2012, une procédure de recouvrement a été démarrée à l'égard de la partie peu conciliante par le biais du Percepteur de l'Enregistrement et des Domaines.

### 4.2. Recours

Comme il ressort également du chapitre précédent, deux recours ont été interjetés sur les huit décisions prononcées.

Ces procédures sont en cours pour le moment.

### 4.3. Procédures basées sur l'article 134/1

Le Président de la Commission d'éthique (ou son suppléant) a imposé dans 3 cas des mesures urgentes et provisoires aux prestataires de services afin d'éviter que les consommateurs ne subissent un préjudice plus important.

Dans la première procédure, la modification d'un message d'avertissement peu clair en cas de dépassement de la somme de 10 EUR (ou un multiple de celle-ci) a été obtenue dans le cadre d'un service de chat.

Dans une seconde procédure, il a dû être imposé une suspension temporaire d'une série de numéros offrant des services de chat et ne respectant pas les obligations d'information et de facturation visées aux articles 90, 91 et 97, §1<sup>er</sup> du Code d'éthique.

Cette suspension a été annulée une fois que le prestataire concerné a prouvé qu'il avait remboursé le montant trop facturé.

Dans une troisième procédure, le prestataire de services qui proposait d'acheter des niveaux supplémentaires pour des jeux en ligne par SMS à des tarifs qui semblaient excessifs pour des mineurs, a décidé, après réception de la première lettre du Président de la Commission d'éthique, de suspendre volontairement ses services et de les migrer vers une autre série de numéros à un prix réduit.

#### **4.4. Avis**

En 2012, la Commission d'éthique a adopté un avis destiné au public<sup>8</sup>.

Cet avis a été adopté suite à la question de KPN Group Belgium qui voulait savoir si l'envoi obligatoire d'un SMS gratuit avertissant de la dépense d'un montant de 10 euros (ou un multiple de celui-ci) était applicable à un (télé)voting via un numéro payant SMS.

Dans un avis motivé<sup>9</sup> du 14 décembre 2012<sup>10</sup>, la Commission d'éthique a estimé que tel était le cas.

La Commission d'éthique a également prié l'IBPT d'entreprendre les démarches nécessaires afin de répondre à la demande du ministre d'élargir le champ d'application de l'AM Call Barring aux numéros 070, à l'exception du numéro Card Stop, ou de proposer une autre solution et d'examiner également la présence ou non d'autres numéros 070 d'intérêt général dans cette série de numéros.

#### **4.5. Conclusion et exécution des protocoles de collaboration**

##### **4.5.1. Protocole de collaboration avec le SPF Economie**

Le 13 février 2012, la Commission d'éthique a conclu avec la Direction générale Contrôle et Médiation du SPF Économie un accord de collaboration tel que stipulé à l'article 134, §2, de la loi du 13 juin 2005.

Les principes de base de cet accord de collaboration sont:

- les plaintes adressées à la Commission d'éthique qui relèvent également du champ d'application de la Loi Pratiques du marché ou de la Loi Commerce électronique sont transmises pour suite à donner à la Direction générale (également dénommée ci-après: "DG") Contrôle et Médiation du SPF Économie
- les plaintes adressées à la DG Contrôle et Médiation qui ont trait aux priorités de la Commission d'éthique sont transmises au secrétariat de la Commission d'éthique

En exécution de ces principes, le secrétariat de la Commission d'éthique a transmis en 2012 17 plaintes pour suite à donner à la DG Contrôle et Médiation.

Inversement, aucune plainte n'a été transmise par la DG Contrôle et Médiation au secrétariat de la Commission d'éthique.

##### **4.5.2. Protocole de collaboration avec le Service de médiation**

Le 30 mai 2012, la Commission d'éthique a signé le protocole de collaboration avec le Service de médiation pour les télécommunications.

Les principes de base de cet accord de collaboration sont:

---

<sup>8</sup> Quelques avis, uniquement destinés au ministre, ont également été remis. Ces avis étaient par exemple liés à la procédure de nomination des nouveaux membres de la Commission d'éthique ou encore, il s'agissait d'avis internes, portant par exemple sur l'usage des langues.

<sup>9</sup> Cet avis éclaircissait également le rapport existant entre le Code d'éthique et la loi sur les jeux de hasard et a, par conséquent, également été soumis pour commentaire préalable à la Commission des jeux de hasard.

<sup>10</sup> Voir [www.telethicom.be](http://www.telethicom.be), rubrique « Publications officielles » – « Avis ».

- Les éléments de preuve qui débouchent sur une procédure devant le Service de médiation et qui indiquent une infraction à un ou plusieurs des articles dont la Commission d'éthique assure un suivi prioritaire sont transmis par le Service de médiation au secrétariat de la Commission d'éthique (art. 4.2 du protocole de collaboration du 30 mai 2012)
- Les plaintes qui ne relèvent pas des priorités de la Commission d'éthique et qui ne doivent pas non plus être transmises à la DG Contrôle et Médiation suite au Protocole du 13 février 2012 et dont le montant contesté est inférieur à 50 € sont transmises par le secrétariat pour médiation au Service de médiation (art. 4.3 du protocole de collaboration du 30 mai 2012).

À ce jour, l'application de l'article 4.2 du protocole d'accord a donné lieu à la prise de mesures provisoires et au lancement d'une procédure spontanée contre un prestataire de services, qui n'avait entre autres pas respecté les mesures de protection en vigueur concernant les services payants destinés aux mineurs (articles 53 et 55 du Code d'éthique).

Il y a cependant encore d'autres éléments de preuve importants que le secrétariat de la Commission d'éthique a reçus par ce biais et qui à l'avenir pourraient donner lieu à des procédures formelles, dont un dossier de plaintes regroupées contre un seul et même prestataire de services.

En exécution des principes de l'article 4.3, le secrétariat de la Commission d'éthique a transmis en 2012 14 plaintes pour suite à donner au Service de médiation.

#### **4.6. Autre correspondance**

Outre un certain nombre d'avertissements<sup>11</sup>, la Commission d'éthique a, suite à la réception d'une plainte, également adressé un courrier au Ministre de la Santé publique, afin d'exprimer son inquiétude concernant la pratique de certains cercles de médecins, dentistes et de pharmaciens consistant à organiser leurs services de garde à l'aide de numéros payants.

En effet, de telles lignes risquent de ne pas être accessibles aux utilisateurs et aux familles qui ont fait installer sur leur appareil un blocage d'appels général vers les numéros payants.

---

<sup>11</sup> Par exemple concernant la mauvaise utilisation d'un numéro pour des concours de courte durée ou des données manquantes sur les numéros payants dans des publicités.

## Annexe : aperçu schématique des décisions prises

Numéro dossier	Date décision	Partie(s)	Type de procédure	Infraction(s) à [art. Code d'éthique] (oui = retenu - non = rejeté)	Décision sur ...	Gravité? (grave - non-grave - gravité moyenne)	Intention -nel?	Sanction	Recours ?
<b>D-2011-02</b>	21/12/2011	Carmax.be	Initiative Ethicom	20 al. 1 (oui) 22, al. 1 (oui) 26, al. 2 (oui)	Absence de mention tarifaire - Caractère lisible et visible d'une mention tarifaire - Interdiction de scinder les préfixes	Grave (implicite)	OUI	2.000 € Suspension 14 jours	NON
<b>D-2011-03</b>	21/12/2011	Europabank	Initiative Ethicom	20, al. 1 (oui)	Absence de mention tarifaire	Non-grave	NON	2 000 €	NON
<b>D-2011-05</b>	27/02/2012	Media Technologies	Plainte KPN Group Belgium	19 (oui)	Utilisation d'un numéro résiduel (070) pour un service de voyance	Grave	NON	250 €	NON

<b>D-2011-09</b>	28/03/2012	Music Hall Group SA	Initiative Ethicom	20, al. 1, 2 et 3 (oui) 22, al. 1 (oui) 45 (non)	Utilisation d'un numéro 0900 avec une mention tarifaire incorrecte (50 CPM) - Absence de mention tarifaire	Grave	NON	1 000 €	NON
<b>D-2011-10</b>	25/06/2012	Paratel Telefuture	Plainte Paratel	9 (non) 42, al. 2 (non)	Plainte non justifiée	-	-	-	OUI
<b>D-2012-05</b>	25/06/2012	Rendez-Vous Group SA	Initiative Ethicom	19 (oui) 77, al. 2 (oui)	Utilisation d'un numéro court dans la série des 3000 et pas dans la série des 7000	Grave	NON	500 €	NON

<b>D-2012-04</b>	29/08/2012	Media Technologies	Initiative Ethicom	19 (oui)	Utilisation d'un numéro résiduel (0903) pour un service de voyance	Grave	OUI	3 000 €	NON
<b>D-2012-10</b>	21/09/2012	Carmax bis	Initiative Ethicom	20 al. 1 (oui) 22, al. 1 (oui) 26, al. 2 (oui)	Absence de mention tarifaire - Caractère lisible et visible d'une mention tarifaire - Interdiction de scinder les préfixes	Grave	OUI	4 000 €	?

## **DONNEES DE CONTACT**

Commission d'éthique pour les télécommunications

Ellipse Building – Bâtiment C

Boulevard du Roi Albert II 35

1030 Bruxelles

Tel 02 226 87 57

Fax 02 226 88 88

[www.telethicom.be](http://www.telethicom.be)

[secretariat@telethicom.be](mailto:secretariat@telethicom.be)