

Le tableaux ci-après indique quels problèmes figurent parmi les priorités de la Commission d'éthique et quels les articles du **Code d'éthique** peuvent être invoqués.

(pour plus d'informations sur les priorités, voir le point 3 de la **Communication 2010/001** du 10 décembre 2010 concernant le traitement des plaintes par le secrétariat de la Commission d'éthique (appelée ci-après la "Communication"))

Votre problème	Priorité dans la Communication	Articles Code d'éthique	Remarque
Généralités / éthique			
Le contenu du service est inapproprié/immoral Exemple: - Pornographie - Prostitution - Blague de mauvais goût - Sadisme - Discrimination	Ethique (Communication 3.1)	7, 8, 10	Il se peut que la plainte relève de la loi pénale et que la plainte soit transmise au Parquet (application de l'art. 29 du Code d'instruction criminelle – Communication 4.2.2.)
Le service clientèle du <u>prestataire de services</u> est injoignable ou de mauvaise qualité (ex. toujours pas de réponse le lendemain, après avoir laissé un message vocal).	Amélioration expérience utilisateur final (Communication 3.3.)	15	
Ma fille/mon fils a utilisé un service qui n'est pas approprié pour elle/lui.	Protection structurelle des mineurs (Communication 3.1)	18, 19, 52, 53, 54, 56, 57, 79, 87	
Services SMS			
Je n'ai pas été (bien) informé(e), pendant la procédure de souscription ou avant le début de l'appel, par un sms gratuit ou un message vocal sur le service (ex. coût total, nombre de SMS que j'allais recevoir; le fait qu'il s'agissait d'un service 18+).	Mesures préventives – information de la clientèle avant le lancement du service (Communication 3.2)	33, 62, 81	
J'ai dû envoyer le message 'STOP' à un autre numéro court SMS (4 chiffres) que celui que je devais utiliser pour le	Amélioration expérience utilisateur final (Communication 3.3.)	36, §1	

service.			
Ce mois-ci, je dois payer plus de 10 € pour un service SMS payant (pour des jeux, concours, quiz, du contenu érotique, le téléchargement de logos, de sonneries, de jeux, etc... ou service de chat) et je n'ai jamais été informé que je dépensais de tels montants.	Mesures préventives information de la clientèle – pendant le service (Communication 3.2)	66, 83, 85, 94	
Montants élevés, dus à une utilisation par des enfants			
Le service s'adressait à ma fille/mon fils et était attrayant, mais des montants élevés m'ont été facturés (plus de 50 cents par minute; plus de € 1 par appel ; plus de € 1 pour 2 SMS).	Protection préventive de la clientèle - tarifs maximums (Communication 3.2)	55	
J'ai une connexion Internet dial-up, ma fille/mon fils a utilisé sur Internet un service qui s'adressait à elle/lui ou qui était attrayant et des montants inexplicablement élevés m'ont été facturés.	Protection préventive de la clientèle - méthodes de facturation (Communication 3.2)	56	
Participation à des jeux			
J'ai participé à un concours, quiz ou un jeu et le service m'a envoyé des SMS, alors que je n'avais pas répondu à la question précédente.	Protection préventive de la clientèle - méthodes de facturation (Communication 3.2)	63	
J'ai participé à un concours, un quiz ou un jeu, j'ai dû répondre à plusieurs questions et maintenant, j'ai perdu plus de € 5.	Protection préventive de la clientèle - tarifs maximums (Communication 3.2)	65	
Participation à un service de chat			
J'ai participé à un service de chat et j'ai reçu des messages non sollicités que je dois payer.	Protection préventive de la clientèle - méthodes de facturation (Communication 3.2)	91	

J'ai voulu arrêter un service de chat, j'ai envoyé un message 'STOP', qui m'a été facturé à plus de 15 cents.	Protection préventive de la clientèle - tarifs maximums (Communication 3.2)	97	
---	---	----	--