

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

19 octobre 2010

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

**protégeant le consommateur de la réception
de services SMS payants et de la souscription
tacite à un abonnement**

(déposée par
Mmes Valérie De Bue et Katrin Jadin
et M. Denis Ducarme)

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

19 oktober 2010

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

**over de bescherming van de consument
tegen betalende sms-diensten en tersluiks
meegeleverde abonnementen**

(ingediend door
de dames Valérie De Bue en Katrin Jadin
en de heer Denis Ducarme)

RÉSUMÉ

Trop souvent encore, l'utilisateur de GSM est victime de dérives commerciales lorsqu'il souhaite souscrire à certains types de services, contractant parfois un «abonnement tacite».

La présente proposition de résolution entend le protéger contre ce genre de pratiques.

SAMENVATTING

Het gebeurt nog al te vaak dat gsm-gebruikers het slachtoffer worden van malafide handelspraktijken wanneer zij willen inschrijven op bepaalde soorten van diensten, en daarbij soms tersluiks een abonnement meegeleverd krijgen.

Dit voorstel van resolutie strekt ertoe de consument te beschermen tegen dergelijke praktijken.

| | | | |
|--------------|---|---|--|
| N-VA | : | Nieuw-Vlaamse Alliantie | |
| PS | : | Parti Socialiste | |
| MR | : | Mouvement Réformateur | |
| CD&V | : | Christen-Democratisch en Vlaams | |
| sp.a | : | socialistische partij anders | |
| Ecolo-Groen! | : | Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen | |
| Open Vld | : | Open Vlaamse liberalen en democraten | |
| VB | : | Vlaams Belang | |
| cdH | : | centre démocrate Humaniste | |
| LDD | : | Lijst Dedecker | |
| PP | : | Parti Populaire | |

| | | | |
|--|--|---|--|
| <i>Abréviations dans la numérotation des publications:</i> | | <i>Afkortingen bij de nummering van de publicaties:</i> | |
| DOC 53 0000/000: | Document parlementaire de la 53 ^{ème} législature, suivi du n° de base et du n° consécutif | DOC 53 0000/000: | Parlementair document van de 53 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer |
| QRVA: | Questions et Réponses écrites | QRVA: | Schriftelijke Vragen en Antwoorden |
| CRIV: | Version Provisoire du Compte Rendu intégral (couverture verte) | CRIV: | Voorlopige versie van het Integraal Verslag (groene kaft) |
| CRABV: | Compte Rendu Analytique (couverture bleue) | CRABV: | Beknopt Verslag (blauwe kaft) |
| CRIV: | Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes) (PLEN: couverture blanche; COM: couverture saumon) | CRIV: | Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen) (PLEN: witte kaft; COM: zalmkleurige kaft) |
| PLEN: | Séance plénière | PLEN: | Plenum |
| COM: | Réunion de commission | COM: | Commissievergadering |
| MOT: | Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige) | MOT: | Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier) |

| | | | |
|--|--|--|--|
| <i>Publications officielles éditées par la Chambre des représentants</i> | | <i>Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers</i> | |
| <i>Commandes:</i> | | <i>Bestellingen:</i> | |
| Place de la Nation 2 | | Natieplein 2 | |
| 1008 Bruxelles | | 1008 Brussel | |
| Tél. : 02/ 549 81 60 | | Tel. : 02/ 549 81 60 | |
| Fax : 02/549 82 74 | | Fax : 02/549 82 74 | |
| www.laChambre.be | | www.deKamer.be | |
| e-mail : publications@laChambre.be | | e-mail : publicaties@deKamer.be | |

DÉVELOPPEMENTS

MESDAMES, MESSIEURS,

Introduction

La présente proposition de résolution reprend, en l'adaptant, le texte de la proposition de résolution DOC 52 0824/001.

Il faut vivre avec son temps! Le GSM s'est imposé à nous. Il est devenu le compagnon quotidien de la majorité des citoyens, tous âges confondus. Chéri et, parfois, maudit, le GSM est aussi ce que l'on en fait: simple outil téléphonique pour les uns, objet rassurant pour les autres, appareil multifonctionnel personnalisé pour les plus mordus.

Parmi les possibilités offertes par la téléphonie mobile, l'envoi et la réception de SMS est certainement l'une des actions les plus fréquentes des utilisateurs car, simple, efficace et, en principe, moins coûteuse.

L'envoi et la réception de SMS n'est d'ailleurs plus uniquement synonyme de communication interpersonnelle puisque les SMS permettent désormais de bénéficier d'une multitude de services: sonneries, logos, jeux, réception d'informations diverses, horoscopes, blagues, etc. Ces services sont organisés par des fournisseurs de services externes (appelés ci-après "fournisseurs") qui se servent du réseau des opérateurs de GSM (appelés ci-après "opérateurs") pour les proposer au consommateur.

Ces services sont proposés via l'internet, par le biais de spots télévisés ou radio, par exemple. Il est facile de deviner qui en est la cible privilégiée... les enfants et les adolescents évidemment!

Le Service de médiation: constats

En 2006, le Service de médiation pour les télécommunications a reçu davantage de plaintes émanant de parents dont les enfants avaient été victimes de certaines pratiques liées aux SMS. Comme il l'indique dans son rapport 2006, le Service de médiation constate, d'une part, que l'offre en sonneries et autres services SMS payants s'est élargie et, d'autre part, que la demande suit. En effet, les jeunes en particulier aiment personnaliser leur GSM.

TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

Inleiding

Dit voorstel van resolutie neemt, mits een aantal aanpassingen, de tekst over van voorstel van resolutie DOC 52 0824/001.

Men moet meegaan met zijn tijd! We kunnen niet meer zonder gsm; voor de meeste mensen, zowel jong als oud, is dat toestel een dagdagelijks gebruiksvoorwerp geworden. Gekoesterd als een kostbaar kleinood — maar soms ook vervloekt — heeft de gsm voor elk van ons een andere functie: voor de ene is het louter een voorwerp om mee te bellen, de ander voelt er zich veiliger door, terwijl de échte gsm-freaks pronken met een gepersonaliseerd multifunctioneel toestel.

Van de mogelijkheden die worden aangeboden door de mobiele telefonie is het versturen en het ontvangen van sms'en ontegenzeggelijk één van de functies die het meest worden gebruikt, omdat sms'en eenvoudig, efficiënt en — in principe — goedkoper is.

Een sms versturen en ontvangen reikt thans trouwens verder dan de communicatie tussen twee personen, aangezien men via sms voortaan van tal van diensten gebruik kan maken: downloaden van ringtones, logo's en spelletjes, ontvangen van uiteenlopende informatie, horoscoop, humor enzovoort. Die diensten worden aangeboden door leveranciers van externe diensten (hierna "leveranciers" genoemd), die zich bedienen van het netwerk van de gsm-operatoren (hierna "operatoren" genoemd) om hun diensten aan de consument aan te bieden.

Die diensten worden aangeboden bijvoorbeeld via het internet, of in reclamespots op tv en op de radio. Het laat zich makkelijk raden dat kinderen en adolescenten de doelgroep bij uitstek vormen.

De Ombudsdienst voor Telecommunicatie: vaststellingen

In 2006 heeft de Ombudsdienst voor Telecommunicatie meer klachten ontvangen van ouders van wie de kinderen het slachtoffer waren van bepaalde sms-praktijken. In zijn jaarverslag 2006 geeft de Ombudsdienst aan dat het aanbod van ringtones en andere betalende sms-berichten toegenomen is, en dat de vraag ernaar eveneens stijgt; in het bijzonder jongeren houden ervan hun gsm een persoonlijke toets te geven.

Cette proposition de résolution est effectivement née d'un constat: combien de parents ne se sont pas plaints de devoir payer une facture GSM exorbitante ou de voir le solde de cartes prépayées épuisé en un rien de temps... Mais qu'on se le dise! Si, souvent, les plus jeunes constituent les proies aisées de ce "marketing SMS", le consommateur adulte en fait également les frais.

En 2006, le Service de médiation a enregistré 616 plaintes liées à la réception de services SMS payants. Ces plaintes portent sur la réception de messages SMS non sollicités, des problèmes d'indication du tarif, des services de chat et la fourniture d'informations à ce sujet, des problèmes de résiliation et des jeux SMS illimités. En 2006, c'est principalement la commande de sonneries et la résiliation du service qui ont été dénoncées car, régulièrement, aucune suite n'est donnée par le fournisseur.

En outre, un phénomène a vu le jour: les SMS incitatifs ("*teasing sms*"), autrement dit, des "spams par SMS". L'utilisateur est encouragé par des messages SMS à solliciter de nouveaux services. Le Service de médiation préconise leur interdiction.

Quelles solutions? Quel contrôle?

Face aux nombreuses plaintes formulées et au flou qui entourait ce type de services, dû notamment au "lien" fournisseur-client et à une certaine opacité des fournisseurs, les opérateurs se sont accordés pour une autorégulation. Les trois principaux opérateurs, qui sont les interlocuteurs immédiats des consommateurs, ont signé, le 3 juin 2004, les Directives GOF ("*GSM Operators' Forum*") pour les services SMS/MMS/LBS.

Malgré cela, le nombre de plaintes n'a guère diminué. Le Service de médiation y voit deux explications: l'application trop timide des directives GOF par les fournisseurs de services et, un manque de contrôle du respect de ces directives par les opérateurs.

Par ailleurs, une Commission d'éthique a été créée, laquelle travaille à un projet de Code d'éthique pour les télécommunications.

Sur le plan législatif, on retiendra notamment la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur et la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. Les

Dit voorstel van resolutie is ingegeven door de vaststelling dat tal van ouders klagen over gsm-rekeningen die de pan uit rijzen of over voorafbetaalde kaarten die in een oogwenk opgebruikt zijn. Men moet evenwel goed beseffen dat, hoewel het vaak jongeren zijn die een makkelijke prooi vormen voor die sms-marketingstrategieën, ook de volwassen consument het gelag betaalt.

In 2006 zijn bij de Ombudsdienst 616 klachten ingekomen die betrekking hadden op het ontvangen van betaalde sms'en, meer bepaald het ongeraagd ontvangen van sms-berichten, problemen met de tariefvermelding, chatdiensten en het verstrekken van inlichtingen daaromtrent, problemen met uitschrijvingen en ongelimiteerde sms-spelletjes. In datzelfde jaar werden voornamelijk klachten geregistreerd over de bestelling van ringtones en de opzegging ervan, omdat geregeld bleek dat de leverancier in dat geval niet thuis gaf.

Bovendien is een nieuw verschijnsel opgedoken: "*teasing-sms-berichten*", ook wel sms-spam-berichten genoemd. De gebruiker wordt daarbij via sms uitgenodigd op nieuwe diensten in te tekenen. Volgens de Ombudsdienst moet dat worden verboden.

Wat zijn de oplossingen en controlemiddelen?

Op grond van het grote aantal klachten en de mist waarin soortgelijke diensten zijn gehuld — meer bepaald gezien de betrekking tussen de leverancier en de klant, alsook het gebrek aan transparantie van de leveranciers — zijn de operatoren overeengekomen zichzelf te reguleren. De drie belangrijkste operatoren hebben, als directe gesprekspartners van de consument, op 3 juni 2004 de GOF-richtlijnen ("*Gsm Operators' Forum*") voor de sms-, mms- en lbs-diensten ondertekend.

Desondanks is het aantal klachten nauwelijks afgenomen. Volgens de Ombudsdienst is dat toe te schrijven aan het feit dat de dienstenleveranciers de GOF-richtlijnen zeer omzichtig toepassen; bovendien is er een gebrek aan controle op de inachtneming van die richtlijnen door de operatoren.

Voorts werd een Ethische Commissie opgericht, die werk maakt van een ontwerp van een ethische code voor telecommunicatie.

Wat de wetgeving betreft, wordt meer bepaald verwezen naar de wet van 6 april 2010 betreffende de marktpraktijken en consumentenbescherming en naar de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische

réglementations en matière de téléphonie mobile et de protection du consommateur sont en effet diverses et éparées.

Actuellement, le consommateur est, il est vrai, mis en garde par des mentions préventives s'il contracte le service via l'internet. Mais, ne nous leurrions pas, rare est celui qui lira toutes ces "conditions" écrites en petits caractères. Le consommateur a par la suite la possibilité de se désabonner par l'envoi du mot STOP, mais encore faut-il le savoir! Par ailleurs, mentionnons également que certains opérateurs permettent de bloquer les services SMS payants.

Malgré les réglementations mises en place, les consommateurs restent des victimes potentielles. En effet, ils ne sont vraisemblablement pas conscients que commander une sonnerie signifie parfois souscrire automatiquement à un abonnement. La résiliation de ces abonnements est souvent problématique. Le Service de médiation déplore également un manque de clarté des indications du tarif dans les messages SMS de confirmation de souscription.

Objectif de la proposition de résolution

La principale préoccupation des auteurs de la présente proposition de résolution est la protection du consommateur, et du jeune en particulier, contre certaines dérives commerciales. Il ne s'agit aucunement d'entraver la liberté d'activités des fournisseurs et des opérateurs mais, force est de constater que l'utilisateur de GSM est encore trop souvent victime d'une forme de manipulation.

Valérie DE BUE (MR)
Katrin JADIN (MR)
Denis DUCARME (MR)

communicatie. De reglementering van de mobiele telefonie en de bescherming van de consument is inderdaad uiteenlopend én weinig gestructureerd.

Het is een feit dat de consument momenteel via preventieve vermeldingen wordt gewaarschuwd wanneer hij intekent op diensten die via het internet worden aangeboden. Men make zich evenwel geen illusies dat elke klant al die kleine lettertjes van de schriftelijke "voorwaarden" zal lezen. Na de inschrijving kan de consument voorts het abonnement opzeggen door het woord STOP te sturen, maar dan moet hij dat wel weten! Bovendien moet ook worden vermeld dat bepaalde operatoren het mogelijk maken betalende sms-diensten te blokkeren.

Ondanks de ingestelde reglementeringen blijven de consumenten potentiële slachtoffers. Zij zijn er zich immers vermoedelijk niet van bewust dat een ringtone bestellen soms betekent dat men automatisch intekent op een abonnement. Die abonnementen opzeggen is vaak problematisch. De Ombudsdienst betreurt ook dat de sms-berichten waarmee het abonnement wordt bevestigd, eveneens onvoldoende duidelijk zijn aangaande de tarifiering.

Doel van het voorstel van resolutie

De indieners van dit voorstel van resolutie streven er voornamelijk naar de consument, en in het bijzonder de jongere, te beschermen tegen bepaalde commerciële ontsporingen. Het gaat er geenszins om de handelingsvrijheid van de aanbieders en van de operatoren te beknotten; helaas moet worden vastgesteld dat de gsm-consument nog al te vaak het slachtoffer is van een vorm van manipulatie.

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

LA CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS,

A. considérant que le GSM s'est imposé à notre société et qu'il séduit toutes les tranches de la population;

B. considérant la facilité de l'envoi et de la réception de SMS;

C. considérant les nombreux services proposés et contractés via SMS;

D. considérant les nombreuses publicités faites pour ces services;

E. considérant que les enfants et adolescents se laissent facilement convaincre par ce type de publicité et surfent aisément sur Internet;

F. considérant que les adultes sont aussi victimes d'information trompeuse ou insuffisante sur ce type de services;

G. considérant l'apparition du nouveau phénomène des SMS incitatifs;

H. considérant les différentes réglementations en matière de protection du consommateur ou de contrôle de ce type de services, qu'il s'agisse des directives GOF, de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, de 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, de 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, ou de l'arrêté ministériel du 25 mai 2007 modifiant l'arrêté précité;

I. vu l'application trop timide des directives GOF par les fournisseurs de services et, un manque de contrôle du respect de ces directives par les opérateurs;

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

DE KAMER VAN VOLKSVERTEGENWOORDIGERS,

A. overwegende dat onze maatschappij nog moeilijk zonder gsm kan en dat alle lagen van de bevolking zich erdoor aangetrokken weten;

B. gelet op het gemak waarmee een sms kan worden verzonden en ontvangen;

C. gelet op de talrijke via sms aangeboden en opgevraagde diensten;

D. gelet op de talrijke reclameboodschappen voor die diensten;

E. overwegende dat de kinderen en jongeren zich door dat soort reclame makkelijk laten overtuigen en dat zij vlot op het internet surfen;

F. overwegende dat ook de volwassenen slachtoffer zijn van bedrieglijke of ontoereikende informatie aangaande dat soort diensten;

G. gelet op het nieuwe verschijnsel van de teasing sms-berichten;

H. gelet op de uiteenlopende reglementeringen inzake consumentenbescherming of controle van dit soort diensten, of het nu gaat om de GOF-richtlijnen, de wet van 6 april 2010 betreffende de marktpraktijken en consumentenbescherming, de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, het koninklijk besluit van 27 april 2007 betreffende het beheer van de nationale nummeringsruimte en de toekenning en intrekking van gebruiksrechten voor nummers, het ministerieel besluit van 12 december 2005 tot vaststelling van de categorieën uitgaande gesprekken en categorieën opgeroepen nummers waarvan de blokkering kosteloos aan de eindgebruikers aangeboden moet worden, of om het ministerieel besluit van 25 mei 2007 tot wijziging van het ministerieel besluit van 12 december 2005 tot vaststelling van de categorieën uitgaande gesprekken en categorieën opgeroepen nummers waarvan de blokkering kosteloos aan de eindgebruikers aangeboden moet worden;

I. gelet op de te aarzelende toepassing van de GOF-richtlijnen door de dienstenaanbieders en op de ontbrekende controle op de naleving van die richtlijnen door de operatoren;

J. considérant qu'une Commission d'éthique pour les télécommunications a été créée par l'article 134, § 1^{er}, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques;

K. considérant que l'article 134, § 2, de cette même loi prévoit que le Roi fixe un Code d'éthique pour les télécommunications;

L. sachant que ce Code d'éthique est en préparation et que son contenu n'est pas encore connu;

M. vu que, malgré les dispositifs mis en place et la législation en vigueur, le Service de médiation des télécommunications déplore toujours de nombreuses plaintes;

N. constatant une certaine forme de manipulation à laquelle sont sujets les consommateurs et les mauvaises surprises qui en découlent;

O. sachant que l'activité économique est essentielle et qu'il ne s'agit aucunement de porter préjudice aux fournisseurs et opérateurs, mais bien de protéger le consommateur, face à un problème récurrent;

DEMANDE AU GOUVERNEMENT:

1. de charger la Commission d'éthique, parallèlement à la rédaction du Code d'éthique, de revoir les diverses réglementations en matière de protection du "consommateur GSM" dans l'objectif d'une harmonisation et d'une meilleure compréhension, celles-ci étant nombreuses et éparses;

2. de charger la Commission d'éthique d'engager les opérateurs à prévoir dans les contrats GSM et dans les options de configuration des cartes prépayées un système "opt in", permettant au consommateur de ne pas recevoir de SMS incitatifs.

28 août 2010

Valérie DE BUE (MR)
Katrin JADIN (MR)
Denis DUCARME (MR)

J. overwegende dat bij artikel 134, § 1, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie een Ethische Commissie voor de telecommunicatie is opgericht;

K. overwegende dat artikel 134, § 2, van diezelfde wet bepaalt dat de Koning een Ethische Code voor de telecommunicatie vaststelt;

L. wetende dat die Ethische Code wordt voorbereid en dat de inhoud ervan nog niet bekend is;

M. overwegende dat ondanks de ingestelde bepalingen en de geldende wetgeving de Ombudsdienst voor telecommunicatie nog altijd talrijke klachten te behandelen krijgt;

N. vaststellende dat er een zekere vorm van manipulatie van de consumenten is en dat daaruit onaangename verrassingen voortvloeien;

O. wetende dat economische bedrijvigheid essentieel is en dat het er geenszins om gaat de aanbieders en de operatoren te benadelen, maar wel degelijk de consument in het licht van een zich herhalend probleem te beschermen;

VRAAGT DE REGERING:

1. de Ethische Commissie voor de telecommunicatie er, gelet op de veelheid en versnippering van de verschillende reglementeringen inzake bescherming van de "gsm-consument", mee te belasten parallel met het opstellen van de Ethische Code die reglementeringen te herzien om er enige samenhang in te brengen en ze begrijpelijker te maken;

2. de Ethische Commissie voor de telecommunicatie ermee te belasten de operatoren ertoe te verbinden in de gsm-contracten en in de configuratie-opties van de voorbetaalde kaarten in een "opt in"-systeem te voorzien, zodat het voor de consument mogelijk wordt geen teasing sms-berichten te ontvangen.

28 augustus 2010