

03 Question de Mme Kattrin Jadin au ministre du Climat et de l'Énergie sur "les SMS Premium" (n° 7410)

03.01 Kattrin Jadin (MR) : Les SMS Premium sont des SMS payants en réponse à une demande d'un abonné qui souhaite obtenir une nouvelle sonnerie, un logo ou participer à un jeu.

En général, l'abonné effectue la démarche et le fournisseur de services doit l'informer des conditions commerciales et de la procédure pour renoncer au service concerné. Mais parfois, sans aucune initiative de l'abonné, celui-ci reçoit des SMS facturés 3 euros sans que la procédure de renonciation ne soit communiquée.

L'opérateur d'un citoyen de ma région lui a répondu ne rien pouvoir faire, la seule possibilité étant d'envoyer un SMS de retour avec un « STOP » pour arrêter ce service non demandé. Cette procédure ne correspond pas aux directives GOF pour les services SMS, MMS, LBS, signées en juin 2004 par les opérateurs belges de téléphonie.

Pouvez-vous nous informer en détail des procédures de recours pour les consommateurs arnaqués car c'est de cela qu'il s'agit tant pour faire cesser cette pratique que pour être remboursés des sommes indûment perçues par ces fournisseurs de services peu scrupuleux ?

03.02 Paul Magnette, ministre (en français) : Le dispositif pour contrôler ces pratiques comporte deux étapes : l'autorégulation par le producteur et une étape réglementaire et contraignante.

Depuis l'entrée en vigueur, en 2004, du Code de conduite dans le secteur de la téléphonie mobile, les consommateurs peuvent déposer plainte, dans un premier temps, auprès de leur opérateur. Il appartient au prestataire du service litigieux de prouver qu'il respecte les dispositions de ce Code. Depuis le 15 mars 2008, afin de lutter contre les abus en la matière de SMS, ce Code a été renforcé : le consommateur doit confirmer à deux reprises qu'il souhaite utiliser un service.

Si le prestataire de service ne peut prouver la légalité de son service, les opérateurs et intermédiaires peuvent imposer des sanctions contractuelles (suspension ou résiliation du contrat) et indemniser du préjudice subi. La DG « contrôle et médiation » du SPF Économie intervient lorsque les consommateurs ne sont pas satisfaits à l'issue de cette procédure d'autorégulation. Une enquête est alors ouverte pour analyser la conformité de la pratique avec le Code de conduite et la réglementation économique, ainsi que les mesures contractuelles prises par les opérateurs et intermédiaires. Si la DG « contrôle et médiation » du SPF constate une infraction au Code de conduite, elle en avertit les opérateurs pour leur permettre de prendre les sanctions prévues : suspension du numéro litigieux, indemnisation de l'ensemble des victimes (pas uniquement des plaignants) et mise en conformité du service.

Lorsque le prestataire enfreint aussi la réglementation économique et qu'il est établi en Belgique, la DG Contrôle et médiation peut adresser un avertissement formel puis, s'il n'a pas eu de suite, intenter une action en cessation ou dresser un *pro justitia*. Des sanctions pénales sont applicables aux infractions les plus attentatoires à l'intérêt général et à tout manquement commis de mauvaise foi.

Si le prestataire n'est pas établi en Belgique, la DG Contrôle et médiation peut demander la collaboration de l'autorité de contrôle du pays du contrevenant.

03.03 Katrin Jadin (MR) : Merci. Je transmettrai à la personne qui m'a interpellée.

Vous dites que certains mécanismes sont mieux gérés avec une autorégulation. Nous pourrions débattre sur le sujet. Dans certains domaines, il faut poser des balises en termes de protection des consommateurs.

L'incident est clos.