

INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

L'IBPT réduit l'amende infligée à Sewan à 17.950€ suite à l'arrêt de la Cour des marchés

Bruxelles, le 27 juillet 2023 – En 2022, l'IBPT reprochait à l'opérateur Sewan de n'avoir pas correctement rempli le registre des numéros payants permettant aux consommateurs d'identifier les prestataires de services utilisant des numéros payants 070X et 090X. Pour l'infraction constatée, l'IBPT inflige à Sewan Belgium une amende de 17.950€. Cette décision intervient après un arrêt de la Cour des marchés du 8 mars 2023 qui confirmait l'infraction constatée, et renvoyait la cause à l'IBPT pour qu'il statue à nouveau sur la motivation du montant de l'amende.

Depuis 2019, un registre des numéros surtaxés 070X et 090X est accessible au public à l'adresse www.crdc.be. Les numéros payants 070X et 090X sont des numéros pour lesquels l'appelant paie un montant supplémentaire pour la fourniture d'un service, en plus des frais d'appel normaux. Les utilisateurs qui souhaitent identifier le fournisseur de services à l'œuvre accessibles par des numéros de ces séries, peuvent introduire ces numéros sur ce portail www.crdc.be et accéder à des données telles que le nom et l'adresse du fournisseur de service, le type de services proposés, la manière de porter plainte en cas de contestation d'une facture, etc.

Ce registre est aussi un moyen de lutter contre la fraude qui est parfois à l'œuvre via les numéros payants. Certains abonnés peuvent, par exemple, se plaindre de se voir facturer des frais pour des services payants qu'ils n'ont pas sollicités. L'identification des fournisseurs de service doit permettre aux clients qui s'estiment lésés, de pouvoir porter plainte auprès du fournisseur de service identifié, plus facilement.

Par décision du 24 mai 2022, l'IBPT reprochait à Sewan Belgium de ne pas avoir correctement alimenté ce registre, créant en cela une incertitude pour les consommateurs qui recherchent des informations sur les numéros payants que Sewan détient. Cela pouvait compromettre la possibilité de porter plainte ou le processus de plainte proprement dit.

La Cour des marchés a été saisie par Sewan et a rendu un arrêt le 8 mars 2023. La Cour confirmait l'infraction constatée par l'IBPT. Elle annulait partiellement la décision du 24 mai 2022 en ce qu'elle infligeait à SEWAN une amende de 85000€ dont la détermination du montant n'était pas suffisamment motivé, et renvoyait la cause au Conseil de l'IBPT pour qu'il statue à nouveau sur ce montant.

La présente décision s'inscrit dans ce contexte et revoit le montant de l'amende, notamment en la calculant sur base du chiffre d'affaire du marché de niche concerné.

Le contrôle du respect du cadre réglementaire applicable à la protection des consommateurs dans le domaine des communications électroniques est essentiel, afin de leur garantir un environnement fiable. L'IBPT en assure le contrôle de manière récurrente avec le plus haut degré d'attention.

Pour plus d'informations :



Jimmy Smedts | Porte-parole

Institut belge des postes et télécommunications

Bâtiment Ellipse C | Boulevard du Roi Albert II 35 bte 1 | 1030 Bruxelles

T +32 2 226 88 22 | **M** +32 478 63 91 82 | **www.ibpt.be**

