



**IBPT**

## **INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS**

*COMMUNIQUÉ DE PRESSE*

### **La Cour d'appel confirme que début 2010, Belgacom n'avait pas informé correctement ses abonnés lors des augmentations de prix de l'offre Internet**

**Bruxelles, le 23 septembre 2011 - La Cour d'appel de Bruxelles a rejeté le recours introduit par Belgacom contre l'amende de 800.000 EUR imposée par l'IBPT pour violation des obligations légales en matière de transparence et d'information vis-à-vis de l'abonné lors de l'augmentation des tarifs Internet en février 2010. Le 24 août 2010, Belgacom avait introduit un recours contre la décision de l'IBPT. Dans un arrêt rendu public aujourd'hui, la Cour d'appel lui donne tort. La Cour d'appel ramène toutefois l'amende à 500.000 EUR.**

La Cour d'appel confirme que Belgacom est restée en défaut d'informer simultanément et correctement ses abonnés de la possibilité de résilier leur abonnement sans frais en cas d'augmentation des tarifs.

Le 5 février 2010, Belgacom annonçait une modification de l'offre Internet accompagnée d'une augmentation tarifaire de deux des quatre principales offres Internet de Belgacom. Les offres « Internet Light » et « Internet Go » - devenues « Internet Comfort » et « Internet Favorite » - ont vu leur prix augmenter de respectivement 0,95 EUR et 1,15 EUR par mois. La nouvelle offre s'accompagnait également d'une nouvelle vitesse de téléchargement ainsi que d'un nouveau volume mensuel de téléchargement autorisé.

L'IBPT a mené une enquête sur la manière dont Belgacom a communiqué cette augmentation de prix à ses abonnés. Il est ressorti de cette enquête de l'IBPT que Belgacom n'avait pas respecté ses obligations de transparence vis-à-vis des abonnés:

- Belgacom n'avait pas averti les abonnés de leur droit de résilier le contrat sans frais simultanément à la notification de l'augmentation des prix;
- Belgacom a laissé entendre qu'il fallait d'abord attendre la réception de la première facture suivant l'entrée en vigueur des modifications pour pouvoir résilier le contrat sans frais alors que, selon l'IBPT, Belgacom aurait dû préciser clairement que cela pouvait se faire immédiatement après la notification de l'augmentation des prix;
- De plus, dans les deux communications individuelles, Belgacom n'a informé à aucun moment une partie de ses abonnés résidentiels auxquels s'appliquait l'augmentation des prix, du caractère gratuit du droit de résiliation du contrat.

Après avoir suivi la procédure de mise en demeure, l'IBPT a imposé une amende administrative de 800.000 EUR à Belgacom dans une décision du 28 juin 2010. La Cour d'appel confirme les griefs imputés par l'IBPT à Belgacom mais ramène l'amende à 500.000 EUR en partie parce qu'il n'est pas prouvé que l'infraction était intentionnelle et en partie parce qu'un des griefs retenus ne résulte pas directement des dispositions légales (mais s'inscrit toutefois dans l'objectif visé par celles-ci).

La décision de la Cour d'appel met en principe un terme à cette affaire. Sur l'insistance de l'IBPT, les clients de Belgacom ont déjà reçu, au cours du dernier trimestre de 2010, la possibilité de résilier leur contrat sans frais, conformément aux obligations légales.

Luc Hindryckx, Président du Conseil de l'IBPT:

*« L'IBPT veille rigoureusement à ce que tous les opérateurs de télécommunications respectent la législation relative aux télécommunications, y compris les règles en matière de protection des consommateurs. Nous continuerons à le faire à l'avenir. La promotion des intérêts des consommateurs constitue en effet l'une des priorités du plan stratégique de l'IBPT. »*

Pour de plus amples renseignements:

Dirk Appelmans  
Porte-parole  
Tél.: 02 226 87 67

Plus d'infos: [www.ibpt.be](http://www.ibpt.be)

IBPT

Ellipse Building - Bâtiment C - Boulevard du Roi Albert II 35

1030 Bruxelles

Tél.: 02 226 88 88

Fax: 02 226 88 77

[info@ibpt.be](mailto:info@ibpt.be)