



ANNEXE 2 : RECOMMANDATIONS DEONTOLOGIQUES APPLICABLES AUX SERVICES SMS+/MMS+

L'Editeur de service par SMS/MMS, ci-après l'Editeur, doit respecter les présentes règles applicables aux services SMS+/MMS+ (ci-après dénommés les « Services »). Par ailleurs, le respect des présentes règles ne dégage pas l'Editeur du respect des lois, règlements et décisions des autorités compétentes en vigueur au moment de la délivrance du Service.

PREAMBULE : APPLICATIONS

Une Application correspond à une typologie de Service.

Les Applications de catégorie 1 permettent, par l'intermédiaire de la Plate-forme de Services de l'Editeur, à un Utilisateur qui envoie un SMS ou un MMS :

- d'obtenir un contenu ou de participer à un événement en un nombre limité et annoncé d'échange de SMS/MMS,
- de discuter bilatéralement avec un animateur.

Les Applications de catégorie 2 permettent à un Utilisateur d'échanger de manière indirecte des SMS et MMS avec d'autres Utilisateurs identifiés et inscrits au Service. Les échanges de SMS et MMS entre Utilisateurs doivent obligatoirement s'effectuer via la Plate-forme de Services de l'Editeur.

Les Applications de catégorie 4 permettent à un Utilisateur préalablement inscrit de recevoir sur son terminal mobile des SMS-MT et MMS-MT surtaxés provenant de la Plate-forme de Services de l'Editeur.

L'ensemble des Services délivrés sur un même Numéro Court SMS+ ne peut correspondre qu'à une seule catégorie d'Application.

ARTICLE 1 - INFORMATION DES UTILISATEURS

L'Editeur de service doit communiquer auprès de l'Utilisateur ou met à sa disposition, de manière claire et non équivoque par tout procédé approprié, et conformément aux chartes de communication et de conception:

- les informations visées à l'article 6 III de la LCEN du 21 juin 2004¹,
- les informations tarifaires visées à l'article L.113-3 du Code de la Consommation,
- les caractéristiques essentielles du Service
- les conditions essentielles nécessaires à la délivrance du Service
- tous les éléments de nature à permettre à toute personne de faire connaître une réclamation (Loi Chatel article 29, LME article 87) et d'exercer ses droits.²

Par ailleurs, l'Editeur intègre, dans les SMS-MT et MMS-MT nécessaires à la délivrance de son Service qu'il adresse aux Utilisateurs :

- en en-tête du message, le nom commercial du Service,
- les mentions tarifaires précisées dans l'article 1 A) de la charte de communication :

¹ Dans le cas d'une personne physique, les coordonnées détaillées (nom, prénom, domicile, n° de téléphone, ainsi que le RCS le cas échéant). Dans le cas d'une personne morale, les mentions légales. Dans les deux cas, le nom du directeur de la publication.

² Ces deux articles sont codifiés en tant qu'articles L.113-5 et 121-18 du Code de la Consommation.



- à chaque fois que la consommation de l'Utilisateur au sein d'un même Service franchit un palier de cinq euros TTC, soit tous les cinq euros TTC, dans le cas des Services appartenant aux catégories 1 et 2,
- dans le premier SMS-MT, dans le cas des Services appartenant à la catégorie 1, lorsque le nombre d'échange maximum de SMS ou MMS nécessaires à la délivrance du Service est connu par l'Editeur, et dans le cas où le montant total du prix du Service peut dépasser 5 euros TTC,
- dans le premier SMS-MT, dans le cas des Services appartenant à la catégorie 1 et 2, lorsque le Service nécessite des échanges multiples de SMS ou MMS, en nombre non connu par l'Editeur,
- dans chaque SMS-MT de l'Editeur, dans le cas des Services avec code d'accès ou avec Interaction tels que définis dans la charte de conception.

Dans le cas des Services appartenant à la catégorie 4, les mentions tarifaires sont intégrées dans les alertes informatives mensuelles diffusées par l'Opérateur.

L'Editeur met l'Utilisateur en mesure de connaître la périodicité de mise à jour ou de gestion du Service, notamment en délivrant la date et/ou l'heure lorsqu'elles sont nécessaires à une information complète de l'Utilisateur.

Lorsque le Service nécessite l'utilisation de données personnelles ou d'informations à caractère privé ou lorsque l'Utilisateur peut être incité à les communiquer (par exemple dans les services de mise en relation) l'Editeur l'informe sur l'utilisation qui pourrait en être faite (Chapitre 5 de la loi Informatique et Libertés).

Lorsque le Service est soumis par sa nature à des restrictions particulières, l'Editeur en alerte l'Utilisateur.

ARTICLE 2 - LOYAUTÉ DU SERVICE

2.1 Loyauté à l'égard des Utilisateurs

L'Editeur offre un service loyal. A cet effet, l'Utilisateur ne devra en aucune manière être induit en erreur sur le contenu, les tarifs, les possibilités ou les modalités de délivrance du Service proposé.

Le Service doit être délivré dans son intégralité au tarif annoncé à l'Utilisateur. Dans le cas où le Service nécessite plusieurs échanges SMS/MMS, l'ensemble de ces échanges doit être effectué sur le même Numéro Court SMS+. Par ailleurs, un Service SMS+/MMS+ surtaxé ne doit en aucun cas faire intervenir un autre mode de paiement.

Il est formellement interdit de déclencher la fourniture d'un Service sans le consentement explicite et éclairé de l'Utilisateur, notamment dans le cas des Interactions (tel que défini dans la Charte de Conception SMS+/MMS+).

Tout message publicitaire au sein du Service devra être identifié comme tel.

L'Editeur ne doit pas utiliser les coordonnées d'un Utilisateur notamment son numéro de téléphone sans son accord exprès et se conforme aux recommandations de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

De même, dans le cas d'achat ou de location de fichiers, l'Editeur s'assure du respect par son fournisseur des lois et règlements en vigueur en France, la responsabilité de l'Editeur restant engagée.

L'Editeur ne doit jamais recueillir des informations personnelles de l'Utilisateur sans le consentement explicite de l'Utilisateur.



L'Editeur doit modifier ou retirer immédiatement de son Service les informations personnelles d'un Utilisateur dès lors que celui-ci s'est plaint que les dites informations étaient mentionnées sur le Service sans son accord.

Au-delà des informations personnelles, l'Editeur ne doit pas demander à l'Utilisateur d'envoyer par SMS-MO des informations qui ne sont pas nécessaires à la fourniture du Service ou n'ayant aucun lien direct avec ce dernier, ni dans la cinématique du Service, ni dans sa communication.

L'Editeur, sur la base des informations transmises par l'Utilisateur ou par l'Opérateur, ne doit pas initier ou poursuivre un Service qui ne pourrait être délivré à l'Utilisateur pour quelque raison que ce soit, et, le cas échéant, en informe l'Utilisateur.

2.2 Loyauté à l'égard des professionnels

D'une manière générale, l'Editeur ne doit pas porter atteinte de quelque manière que ce soit à l'image, à la réputation des institutions, organismes acteurs dans l'établissement des règles régissant cette activité.

Il s'interdit d'utiliser une marque ou une raison sociale pour faire valoir son Service sans l'accord express de l'entité titulaire des droits.

2.2.1 Loyauté à l'égard des Editeurs concurrents

L'Editeur doit :

- exercer une concurrence loyale et s'interdit notamment d'intervenir sur un Service dans l'intention de porter atteinte à son bon fonctionnement, de nuire à un Editeur concurrent ou d'en détourner les Utilisateurs,
- effectuer les recherches préalables afin que le nom et le numéro d'accès de son Service ne puissent prêter à confusion avec ceux déjà existants, ou porter atteinte aux droits des tiers,
- s'interdire toute pratique de nature à induire, même potentiellement, une quelconque confusion entre lui-même et un éditeur concurrent ou entre son Service et les Services d'éditeurs concurrents.

2.2.2 Loyauté à l'égard des Opérateurs

L'Editeur s'interdit de porter atteinte de quelque manière que ce soit à l'image ou à la réputation des Opérateurs.

Il doit :

- respecter l'objet de son Service tel qu'il a été déclaré lors de la signature du contrat ou des avenants ultérieurs au dit contrat,
- s'interdire toute pratique de nature à induire, même potentiellement, une quelconque confusion entre lui-même et les Opérateurs ou entre son Service et les services des Opérateurs.

2.2.3 Loyauté à l'égard des ayants-droit

L'Editeur offre un Service susceptible de ne pas porter atteinte ni de contrefaire aucun brevet, marque, droit d'auteur ou tout autre droit de propriété intellectuelle.

L'Editeur a la responsabilité de solliciter les autorisations nécessaires en vue de la reproduction et de la diffusion des œuvres ou extraits d'œuvres utilisées dans le cadre des Services auprès des sociétés d'auteurs concernées et à régler les rémunérations dues au titre des droits de reproduction ainsi qu'au titre de la communication au public desdites œuvres ou extraits d'œuvres (droits dus à la Société des Auteurs, Compositeurs et Editeurs de Musique (SACEM) ou autres sociétés de droits d'auteurs).



ARTICLE 3 – CONTENU DES SERVICES

L'Editeur assume l'entière responsabilité du contenu ou Service délivré.
Certains contenus ou Services sont soumis à des règles spécifiques que l'Editeur doit respecter.

3.1 Services de conseils

L'Editeur doit indiquer à l'Utilisateur que les informations / conseils donnés dans le cadre de son Service le sont à titre indicatif et mentionnera le nom des auteurs.

3.2 Services de vente à distance

La prestation de reversement fournie par l'Opérateur à l'Editeur ne doit pas être, en tant que telle, utilisée comme moyen de paiement de biens matériels ou de services autres que des Services fournis par SMS ou MMS.

3.3 Services de mise en relation entre utilisateurs inscrits

L'Editeur d'un Service de type chat, forum, messagerie, etc, doit identifier les Utilisateurs (par quelque moyen que ce soit) et doit en surveiller le contenu public.

Il fait connaître au public par tout moyen adapté au support de communication utilisé, les règles de comportement conformes aux présentes recommandations.

L'échange direct et simultané ou quasi simultané de SMS et MMS entre Utilisateurs non identifiés de manière certaine est interdit.

L'échange de SMS et MMS de manière indirecte d'un Utilisateur avec d'autres Utilisateurs identifiés et inscrits au Service (Chat) est autorisé uniquement dans le cadre des Applications de catégorie 2.

3.4 Service de jeux concours avec promesse de gain et loteries ³

Conformément à l'article L. 121-38 du Code de la Consommation, le règlement des opérations ainsi qu'un exemplaire des documents adressés au public doivent être déposés auprès d'un officier ministériel qui s'assure de leur régularité.

L'Editeur proposant un service de jeu concours, de loterie avec une espérance de gain mentionne, au sein de la communication sur le Service, la mise à disposition du règlement du jeu, à titre gratuit, à toute personne qui en fait la demande et le nom de l'officier ministériel auprès duquel le règlement a été déposé ainsi que les modalités d'accès à cette information.

Certaines opérations publicitaires tendent à faire naître l'espérance d'un gain attribué au participant, qui serait acquis par la voie du sort. Elles ne peuvent être pratiquées que si elles n'imposent au participant aucune contrepartie financière ni dépense sous quelque forme que ce soit, ou proposent au participant le remboursement de l'intégralité des dépenses engagées par le participant.

Dans le cadre des Applications de catégorie 4, les jeux concours avec promesse de gain et les loteries sont interdits.

Quel que soit le fonctionnement du jeu concours, le nombre d'échanges entre l'Utilisateur et l'Editeur doit être borné et annoncé à l'Utilisateur, conformément à l'article 1 C) de la charte de communication.

3.5 Services d'annonces

L'Editeur doit :

³ Article L121-36 à L121-41 du Code de la Consommation



- vérifier la réalité des annonces,
- assurer les mises à jour nécessaires.

3.6 Services d'informations boursières

L'Editeur respecte les informations de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) notamment :

- la recommandation qui a pour objet de permettre au public d'apprécier la portée et la fiabilité des informations auxquelles il accède par le biais d'un service⁴
- La recommandation relative à la diffusion en ligne d'informations financières par les sociétés cotées qui vise à compléter la précédente recommandation.⁵

3.7 Services faisant appel à la générosité publique

Les Services utilisés dans le but de faire appel à la générosité du public ne doivent en aucun cas user de la fonction de reversement fournie par l'Opérateur à l'Editeur comme moyen intrinsèque de paiement des dons.

3.8 Services ayant recours à une bonification

Quel que soit le Service, le principe de bonification directe ou indirecte sous quelque forme que ce soit (par exemple lot, bon d'achat, droit d'accès à un autre Service, promesse d'une meilleure espérance de gain dans le cadre des jeux concours avec promesse de gain et loteries, etc...) et liée directement en tout ou partie au nombre de SMS ou MMS adressés ou reçus est interdite.

3.9 Services permettant d'accéder à une contrepartie financière

Les Services permettant à l'Utilisateur d'accéder à une contrepartie financière, directe ou indirecte, certaine ou quasiment certaine, à l'envoi ou à la réception d'un ou plusieurs SMS ou MMS sont interdits.

3.10 Services ayant recours à des animateurs

Lorsque le Service a recours à des animateurs (personnes physiques ou automates), l'Editeur doit le mentionner dans la description de son Service et le porter à la connaissance des Utilisateurs.

ARTICLE 4 PROTECTION DES UTILISATEURS, DE LA JEUNESSE ET DES MINEURS

4.1 Principes à l'égard de l'ensemble des Utilisateurs

L'Editeur ne doit pas utiliser ou suggérer la représentation d'activités contraires aux lois et règlements en vigueur et notamment à ne pas mettre à la disposition du public des messages et contenus :

- susceptibles par leur nature de porter atteinte au respect de la personne humaine et de sa dignité, de l'égalité entre les femmes et les hommes et de la protection des enfants et des adolescents,
- encourageant la commission de crimes et/ou délits ou incitant à la consommation de substances interdites ou au suicide,
- incitant à la discrimination, à la haine ou à la violence.

En conséquence, l'Editeur doit effectuer une surveillance constante des informations destinées à être mise à disposition du public, de manière à éliminer, avant diffusion, les messages susceptibles d'être contraires aux lois et règlements en vigueur.

L'Editeur s'interdit de porter atteinte à l'intimité de la vie privée d'autrui en captant, enregistrant ou transmettant, sans le consentement de leur auteur, des paroles ou écrits émis à titre privé ou confidentiel.⁶

⁴ Recommandation n° 87-01

⁵ Recommandation n° 93-01

⁶ Article 226- 1 à 226- 2 du Code Pénal



L'Editeur doit garantir à l'Utilisateur la confidentialité des données et l'exercice de son droit de retrait ou de modification tel que prévu par la CNIL.

L'Editeur doit protéger ses fichiers de toute atteinte frauduleuse dont son système de traitement de données pourrait faire l'objet.⁷

L'Editeur ne doit pas inciter l'Utilisateur à multiplier de manière excessive le nombre d'envoi de SMS ou MMS dans le cadre du Service.

4.2 Principes à l'égard de la jeunesse

Les Services destinés à la jeunesse doivent tout particulièrement ne comporter aucune rubrique, aucun message ou publicité :

- pouvant heurter la sensibilité des jeunes enfants et des mineurs,
- présentant sous un jour favorable tous comportements considérés usuellement comme répréhensibles ou
- incitant les jeunes enfants et les mineurs à consulter d'autres services payants en ligne
- à caractère violent ou pornographique,

L'Editeur s'interdit par ailleurs de faire à destination des jeunes enfants et des mineurs de la publicité pour des Services à tarif élevé.

4.3 Services « réservés aux adultes »

L'Editeur peut, exclusivement sur un palier non surtaxé, proposer des Services de la catégorie « Réservé aux adultes » telle que définie par la recommandation du Forum des droits sur l'Internet relative à la classification des contenus multimédias mobiles publiée le 17 octobre 2006 (disponible sur le site www.afmm.fr) et s'ils sont déclarés comme tels auprès de l'Association SMS+.

L'attribution et l'activation du Numéro Court de l'Editeur et l'accès par les Utilisateurs aux Services appartenant à la catégorie « Réservé aux adultes » sont conditionnées à la mise en place par un opérateur de réseau de téléphonie mobile physique ou virtuel (MVNO) d'un processus de contrôle de leur majorité, l'Editeur ne devant pas mettre à disposition du public de texte ou de contenu à caractère pornographique avant la fin du processus précité.

⁷ Article 323-1 et suivants du Code Pénal.