

*Extrait du PV relatif au 2^e point à l'ordre du jour
Version publique avec retrait de la mention des 2 parties*

Personnes présentes avec voix délibérative: 6

Quorum de présence minimale atteint à 10h00.

2. Examen de la plainte déposée par la société "X" à l'égard de son fournisseur "Y" (signataire de la charte eTIC" sous le n° d'enregistrement ____), puis décision du Comité.

Réunion à huis clos.

Chaque membre a reçu en même temps que la convocation, les dossiers et leurs annexes présentés par chacune des 2 parties pour argumenter leur point de vue respectif. Chaque membre confirme l'absence de conflit d'intérêt par rapport à ce dossier.

Le Secrétariat donne un compte rendu de la plainte.

Une première discussion eut lieu entre membres. Ensuite, l'occasion a été offerte au représentant du plaignant, puis à celui du fournisseur concerné, de pouvoir répondre aux questions des membres du Comité eTIC

X puis Y ont donc répondu aux questions des membres du Comité et développé leur point de vue respectif, puis ont quitté la salle de réunion.

Décision du Comité

Pour rappel, le Comité ne se prononce que sur le respect par le fournisseur de la Charte eTIC. Il ne lui appartiendrait pas de se prononcer sur les responsabilités du fournisseur / du client au niveau du litige commercial. Il note toutefois que celui-ci est clôturé, le client ayant réglé la facture.

Le comité eTIC a pris note que la procédure de médiation n'a pu être lancée dans ce dossier, contrairement à l'écrasante majorité des autres dossiers de plaintes, le fournisseur ne souhaitant pas engager de dépenses (prise en charge de 50% des honoraires d'un médiateur) eu égard au montant du litige.

Le comité eTIC relève également le montant ridicule de celui-ci (moins de ____ €), mais que des plaintes avec des enjeux financiers nettement plus importants ont pu être réglées à l'amiable et n'ont ainsi pas dû aboutir au Comité eTIC. Ce dossier est le seul à être examiné par le Comité eTIC sur les 16 plaintes traitées depuis le début de l'année.

Le Comité regrette dès lors la position prise par le fournisseur, d'autant plus que le fournisseur prône lui-même ce type de résolution par médiation, en stipulant dans ses conditions générales que « ____ » et que « ____ » [mentions supprimées dans ce présent extrait].

Le Comité eTIC prend note également que le client a fait appel à un autre fournisseur pour poursuivre la mission et que le client n'a plus aucune attente par rapport au fournisseur. Il déclare avoir déposé plainte en espérant que le fournisseur fera l'objet d'une sanction dans le cadre du dispositif déontologique eTIC pour non respect, selon lui, de la clause 3.

Sur base des documents écrits et des explications orales, le Comité estime à l'unanimité :

- Que la plainte est fondée par rapport au dispositif déontologique eTIC ;
- **Que la société Y a manqué, de façon significative, à ses engagements concernant la clause n°3 :** Cette clause prévoit que « les prix sont exposés clairement et sans ambiguïté » et que « le fournisseur prend en charge les éventuels coûts récurrents de sa fourniture si ceux-ci n'ont pas été signalés dans l'offre ou dans le contrat ». Or, il apparaît que le fournisseur n'a pas transmis au client une offre écrite stipulant que sur un montant de ___ € investis pour une campagne de référencement payant (« adwords »), il perçoit __ € de frais de gestion (comprenant le conseil pour optimiser la campagne publicitaire), soit 56% du montant. Ce complément de mission par rapport au contrat initial n'a pas été signé par le client. Le fournisseur admet ne pas avoir informé le client de la hauteur de ces frais d'intermédiaire, ni des seuils d'évolution. S'il ne conteste pas le fondement de ces frais de gestion, qu'il reconnaît n'avoir pas comparé les prix sur le marché, et même s'il ne se plaint pas du service rendu, le client estime que cette absence d'information n'a pas permis d'optimiser son investissement publicitaire.

Le Comité partage pleinement son avis sur le manque de transparence. Il prend bonne note que pour ses autres clients, le fournisseur a bien veillé à communiquer ces frais d'agence. Par contre, il ne peut que constater que, dans le cas présent, cela n'a pas été le cas. Le client a probablement effectué un suivi superficiel de la mission, et aurait donc pu se poser dès le départ la question du montant des frais de gestion, mais il apparaît qu'il a immédiatement réagi lorsque ces frais lui ont été communiqués en réponse à une question posée en cours de mission. Le Comité relève qu'une distinction des frais d'agence est d'usage depuis très longtemps dans le secteur de la publicité traditionnelle, qu'il n'y a pas de raison de procéder autrement pour la publicité en ligne, et que Google recommande par ailleurs aux agences d'effectuer cette distinction. Le Comité constate également que la formulation du « code article » utilisé par le fournisseur n'est absolument pas claire et ne montre pas explicitement qu'il s'agit d'une dépense récurrente (mensuelle).

- **Que la société n'a pas eu suffisamment « une attitude conciliante en cas de problème ou de litige sur l'exécution du contrat »,** en appliquant à la lettre ses conditions contractuelles (indemnités de rupture anticipée de contrat) alors qu'elle omet d'appliquer un autre article de ses CGV qui aurait dû permettre l'intervention d'un médiateur.
- **Que la société n'a pas respecté l'obligation de publicité concernant son engagement eTIC sur son offre remise au client.** Celui-ci a eu connaissance tardivement de l'existence de cet engagement, via son nouveau fournisseur. Les circonstances n'auraient toutefois pas été plus favorables pour le client si le dépôt de la plainte avait été plus précoce. Aussi, dans le cas présent, ce non respect n'a pas eu de conséquences négatives.

Le fournisseur reconnaît qu'il a fait preuve de négligence à propos de cette obligation au niveau de la remise des offres et également au niveau de son site Web. Malgré des e-mailings de rappel envoyés aux fournisseurs eTIC à des dates pourtant ultérieures au dépôt de cette plainte, les offres émises par le fournisseur ne comportaient toujours pas les mentions demandées ;

Le Comité, à l'unanimité :

- **estime que le 1^e manquement**, même s'il n'a pas eu de conséquences lourdes pour le client et que le fournisseur ne peut plus rien entreprendre pour satisfaire le client étant donné que ce dernier ne conteste pas la facture de clôture et a fait appel à une autre société, **justifie une sanction déontologique, compte tenu d'une attitude insuffisamment conciliante.**
- **relève que le 3^e manquement entraîne automatiquement une suspension administrative du fournisseur tant que celui-ci n'a pas régularisé sa situation par rapport à l'obligation de communication prévue dans la Charte TIC.** Le Comité eTIC prend note de la déclaration de la société de régulariser sur le champ son obligation de communication (REM : le secrétariat a constaté le soir même de la réunion cette régularisation sur le site web, de sorte qu'une suspension administrative est sans objet).

Par conséquent, le Comité eTIC, décide, à l'unanimité, de prononcer un 'avertissement' à la société Y.

Le Comité espère vivement que cet avertissement sera entendu.

Souhaitant adopter une attitude constructive permettant de faire évoluer à long terme les pratiques dans le secteur, dans la lignée des positions prises précédemment dans les cas où les négligences ne sont structurellement pas difficiles à rectifier à l'avenir, le Comité eTIC est disposé à modérer la décision si le fournisseur montre pro-activement sa bonne volonté à éviter que les problèmes rencontrés ne se reproduisent,.

Aussi, à l'unanimité, le Comité demande au fournisseur:

- 1) **de prendre des dispositions susceptibles d'éviter à l'avenir** que de tels manquements ne se reproduisent et pour assurer un traitement conciliant des plaintes. **Le fournisseur transmettra au Secrétariat, un document précisant de façon détaillée les dispositions prises.** Cette pièce sera insérée dans le dossier « entreprise Y » et servira d'éclaircissement complémentaire en cas d'analyse d'une 2^e plainte fondée qui serait introduite à l'encontre du fournisseur et qui serait maintenue jusqu'à l'étape ultime d'un examen par le Comité. Ce dernier tient à préciser qu'il souhaite vivement ne pas rencontrer ce cas de figure et prévient que le fournisseur s'exposerait alors à une sanction nettement plus sévère.
- 2) **d'adresser au Secrétariat, un exemplaire type de devis et d'offre.** Ces documents seront insérés dans le dossier et serviront d'éclaircissement complémentaire en cas d'analyse d'autres plaintes qui seraient introduites à l'encontre du fournisseur.
- 3) **d'avertir explicitement les prospects et clients actuels, qu'il a signé la charte déontologique « eTIC », consultable à l'adresse <http://www.charte-etic.be>.** Les éventuels manquements à cette charte peuvent être signalés à l'adresse plainte@charte-etic.be. Une copie de ce mailing / e-mailing d'information devra être transmis au secrétariat.

Moyennant le respect de ces 3 points dans les 20 jours ouvrables à dater de la lettre recommandée de notification de la décision, conformément à la faculté prévue dans le Règlement de la Charte, le Comité eTIC consentira à ne pas publier sur

<http://www.charte-etic.be> et sur le compte Twitter @charte_etic à quel fournisseur cet avertissement est adressé.

Par ailleurs, le Comité eTIC fixe une période d'observation d'un trimestre complet pour vérifier la bonne exécution des dispositions prises sur le terrain. Il charge le secrétariat de publier le nom du fournisseur s'il apparaît que les dispositions n'ont pas été pleinement appliquées. Pour effectuer cette analyse, le fournisseur transmettra confidentiellement au secrétariat, pour le 30/4/2012, une liste (avec les coordonnées téléphoniques et e-mails) des clients servis durant ce trimestre, ainsi qu'un dossier étayant le respect des dispositions. Pour vérifier, des coups de sonde auprès de la clientèle pourront être opérés.

Le Comité souhaite ré-attirer l'attention de tous les fournisseurs eTIC sur l'obligation de communication sur l'engagement eTIC dès la remise de l'offre, sur les obligations de transparence (notamment au niveau des prix), et sur l'approche conciliante attendue en cas de litige.

Damien JACOB
Secrétaire