



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de la Protection
des consommateurs



INSTITUT LUXEMBOURGEOIS
DE RÉGULATION

COMMUNIQUÉ DE PRESSE DU 15 DÉCEMBRE 2022

NOUVELLES MESURES POUR MIEUX PROTÉGER LE CONSOMMATEUR

Au cours de l'année 2021, l'Institut Luxembourgeois de Régulation (ILR) a constaté une hausse importante des litiges concernant les SMS premium/SMS surtaxés facturés par les opérateurs de services de communications électroniques luxembourgeois. Suite à ce constat, les opérateurs ont, à la demande de l'ILR, pris un certain nombre de mesures afin de renforcer la protection des consommateurs et susceptibles d'endiguer la vague des réclamations. Une initiative saluée par le ministère de la Protection des consommateurs.

La souscription aux SMS premium ou SMS surtaxés est encadrée par le règlement ILR du 14 juillet 2014 portant sur les règles relatives à la numérotation, sur le plan national de numérotation et sur les redevances relatives aux ressources de numérotation. Il définit les conditions minimales à respecter lors d'une souscription à un SMS premium. Ainsi, toute souscription est soumise à la procédure de double accord sous la forme suivante : « *suite à une souscription, un envoi unique par SMS/MMS demande confirmation de la souscription en langue française, allemande et anglaise et informe sur le coût du SMS/MMS et un mot de passe. L'utilisateur du service devra renvoyer un SMS au même numéro indiquant le mot de passe pour pouvoir bénéficier du service.* ». Ces SMS d'information sont gratuits pour le consommateur.

Pour se désabonner, il suffit, comme le prévoit le règlement ILR précité, d'envoyer le mot « STOP » (même mal orthographié) au même numéro court dont provient le SMS premium.

Depuis 2021, des mesures ont été mises en place pour faciliter la compréhension du fonctionnement de ces services. À commencer par le nouveau **site internet paymobile.lu**, disponible en anglais et français. Pour obtenir davantage d'explications sur le fonctionnement et la facturation des services premium, l'ILR et le ministère de la Protection des consommateurs recommandent de consulter ce site développé par les principaux opérateurs de services de communications électroniques luxembourgeois en collaboration avec la société Mpulse, un agrégateur qui gère la facturation des services payants.

Mpulse a également mis en place le **site stopsms.lu**, en collaboration avec les opérateurs de réseau mobile Post, Proximus, Orange et Eltrona. Ce site, proposé en quatre langues, permet aux consommateurs de vérifier à quels services payants ils sont abonnés et de contacter directement les prestataires de services concernés pour obtenir des informations relatives à leur souscription.

De façon générale, l'ILR et le ministère de la Protection des consommateurs conseillent aux consommateurs de ne jamais indiquer leur numéro de téléphone sur des sites internet publicitaires, afin d'éviter des souscriptions involontaires à des services payants.

Moyens de contestation et réclamation

En cas de facturation de services premium fournis en l'absence du double accord prévu par le règlement ILR précité, le consommateur doit sans aucun délai contester par écrit les montants facturés auprès de son opérateur de services de communications électroniques. Si le consommateur souhaite obtenir le remboursement des sommes facturées, il doit se tourner vers son opérateur qui l'assiste dans cette démarche. Dans un proche avenir, il sera également possible de demander directement un remboursement sur le site stopsms.lu.

Si un consommateur ne parvient pas à obtenir le remboursement par ces moyens ou s'il est insatisfait du résultat de ses démarches, il peut saisir le service de médiation de l'ILR. Le consommateur peut également s'adresser à l'Union luxembourgeoise des consommateurs (ULC) ou encore au Centre Européen des Consommateurs (CEC).

Définition de SMS premium

Pour rappel, un SMS premium est un sms surfacturé qui permet au consommateur d'acheter ou de s'abonner à divers services ou contenus numériques via un numéro court de 3 à 5 chiffres. Il peut s'agir de toutes sortes de services, tels que des sonneries, logos, jeux, des informations sur la météo/actualités, pour n'en citer que quelques exemples.

Le consommateur peut acheter soit par unité/acte, soit s'abonner à différents services ou contenus numériques. Les SMS premium sont facturés via l'opérateur de services de communication électronique auprès duquel le consommateur est abonné. Le prix d'un SMS premium s'élève à 5 EUR TTC maximum.

À noter aussi qu'il est possible de bloquer tous les SMS Premium entrants et sortants, en souscrivant une option payante auprès de son opérateur.

Pour Paulette Lenert, ministre de la Protection des consommateurs : « Il était temps que l'activité SMS premium soit cadrée plus étroitement au vu des plaintes dont l'ULC et le CEC avaient à traiter. Dans ce contexte importe la bonne collaboration entre consommateurs et opérateurs telle qu'elle a fonctionné dans ce dossier, entre l'ILR, l'ULC, le CEC et le MPC. En contact régulier avec les consommateurs, les organisations de protections des consommateurs peuvent attirer l'attention de l'autorité publique sur les domaines à intervenir. »

Pour en savoir plus

- Pour stopper un service SMS Premium par abonnement : www.stopsms.lu
- Informations concernant le fonctionnement d'un SMS Premium : www.paymobile.lu
- Service médiation de l'ILR : <https://web.ilr.lu/mediation/FR/Mediation>
- ULC : <https://www.ulc.lu>
- Centre Européen des Consommateurs : <https://www.cecluxembourg.lu/>

Contact Presse	INSTITUT LUXEMBOURGEOIS DE RÉGULATION	Tél.	+352 28 228 555
	presse@ilr.lu		

	MINISTÈRE DE LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS		
	Christina SCHÜRR		+352 621 212 636
	communication@mpc.etat.lu		

La mission de l'Institut Luxembourgeois de Régulation (ILR) est d'assurer et de superviser, dans l'intérêt du consommateur, le bon fonctionnement des marchés sur base d'une concurrence effective et durable, tout en garantissant un service universel de base. L'ILR, autorité indépendante, est en charge de la régulation des réseaux et services de communications électroniques, du transport et de la distribution d'énergie électrique et du gaz naturel, des services postaux, du transport ferroviaire et des redevances aéroportuaires. L'ILR assure en outre la gestion et la coordination des fréquences radioélectriques. L'ILR est également le point de contact unique pour le Luxembourg et l'autorité compétente en matière de sécurité des réseaux et des systèmes d'information couvrant notamment les secteurs suivants : Énergie, Transports, Santé, Fourniture et distribution d'eau potable et Infrastructures numériques ainsi que les services numériques.

3/3