



Commission permanente de Contrôle linguistique
rue Montagne du Parc 4 – 1000 BRUXELLES

Bruxelles, le 1^{er} juin 2022

[...]

[...]

Objet : demande d’avis au sujet du service *Card Stop* de la société *Wordline*

Madame,

En sa séance du 27 mai 2022, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné votre demande d’avis concernant le service *Card Stop* de la société *Wordline*.

Dans votre demande d’avis du 4 mars 2022, vous avez indiqué ceci :

« (...) le service téléphonique « *Card Stop* » de la société *Wordline Belgium* n’est pas disponible en langue allemande. De même, le site web qui informe sur ce service ne peut être consulté qu’en français, en néerlandais ou en anglais (voir : <https://cardstop.be/fr/home/je-veux-bloquer.html> »). Grâce à « *Card Stop* », il est possible de signaler la perte d’un moyen de paiement et d’éviter ainsi les fraudes.

Puis-je vous demander à la Commission d’émettre un avis par rapport à la question, si le service « *Card Stop* » de la société *Wordline* peut être considéré comme un service qui dépasse les limites d’une entreprise privée et qui lui a été confié par la loi ou les autorités publiques dans la cadre de l’intérêt général ? (...) ».

*
* * *

« *Card stop* » est le service qui permet de bloquer une carte bancaire ou tout autre produit de paiement à tout moment. Il fait partie de la société *Worldline*, le leader européen dans le secteur des paiements et des services transactionnels¹.

La société *Worldline* ne peut être qualifiée de personne morale au sens des lois sur l’emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal le 18 juillet 1966 (LLC)(art. 1, § 1, 2° LLC) car elle n’est chargée d’aucune mission qui dépasse les limites d’une entreprise privée et que la loi ou les pouvoirs publics lui ont confiée dans l’intérêt général.

Partant, *Worldline* est une société privée qui n’est pas soumise aux LLC.

¹ CARD STOP, À propos de nous, <https://cardstop.be/fr/home/a-propos-de-nous.html>, (consulté le 18 février 2022).

La CPCL émet donc un avis négatif concernant la qualification du service « *Card Stop* » de la société *Worldline* comme un service qui dépasse les limites d'une entreprise privée et qui lui a été confié par la loi ou les autorités publiques dans le cadre de l'intérêt général.

Néanmoins, les articles VII.30 et VII.31 du Code de droit économique énoncent qu' « en cas de perte ou de vol, de détournement ou de toute utilisation non autorisée de son instrument de paiement, l'utilisateur en informe sans délai son prestataire de services de paiement ou l'entité indiquée par celui-ci, celui-ci a l'obligation d'empêcher toute utilisation de l'instrument de paiement après notification »². Ainsi, le prestataire de service de paiement doit mettre en œuvre les moyens appropriés pour que l'utilisateur puisse agir en cas de perte ou de vol.

La CPCL invite les prestataires de paiement de mettre en œuvre tous les moyens nécessaires afin que tous les utilisateurs puissent agir en cas de perte ou de vol de leurs instruments de paiement.

À cette fin, la CPCL attire l'attention de la société *Worldline* sur le fait que l'allemand est l'une des trois langues officielles de Belgique, et comme « *Card Stop* » est un service qui protège tous les consommateurs en Belgique, il serait bien qu'il soit également accessible en allemand.

Une copie du présent avis est envoyé au service « *Card Stop* » de la société *Worldline*.

Veillez agréer, Madame la Médiatrice, l'assurance de ma très haute considération.

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE

² Art. VII. 30 et VII. 31, Code de droit économique