

Fiche pratique

Prévenir les risques de surfacturation avec les enfants

Certains achats peuvent être effectués par l'intermédiaire de votre Box Internet ou via le mobile de votre enfant. Il vous appartient par conséquent de prendre les mesures nécessaires afin de canaliser, voire d'empêcher des surfacturations par vos enfants.

Voici quelques recommandations pour prévenir ces risques :

« Internet+ »

Internet+ est une solution de paiement sécurisé en ligne permettant d'acheter facilement des contenus (jeux, vidéos, musiques, logiciels...) et des services (petites annonces...) sur des sites web consultés depuis un ordinateur ou un mobile, sans avoir à saisir aucune information bancaire. En effet, le montant des achats est alors ajouté au montant de votre facture Internet ou de votre facture mobile sans modifier vos abonnements ou le mode de paiement habituel.

L'option « Internet+ » est dans la très grande majorité des cas, activée par défaut. Il est donc nécessaire de la désactiver afin de vous prémunir d'une facturation non souhaitée. Certains éditeurs ou concepteurs de jeux peuvent en effet dissimuler un abonnement hebdomadaire ou mensuel dans un achat que l'enfant peut croire unique. La désactivation de cette option permet le blocage de tous les micro-paiements sur facture (jeux, musique, logiciels, VOD, abonnements de transport en commun, etc...). En cas de contestation, vous avez la possibilité d'effectuer un signalement ou de contacter les éditeurs de services dont les coordonnées vous seront communiquées sur le site <https://www.surmafacture.fr>

Google play

Le système de facturation de services « Google play » permet l'achat de services fournis par des tiers sur la facture de l'opérateur. Google propose sur sa plateforme « Google play », accessible depuis tous les téléphones utilisant le système d'exploitation Android, des applications et contenus numériques, qui peuvent être réglés selon plusieurs modalités, et notamment par l'intermédiaire de la facture d'abonnement de votre opérateur. Afin de valider un achat, il suffit, une fois le compte « Google Play » créé, de sélectionner l'option « activer la facturation par l'opérateur » puis de confirmer la transaction.

Il est donc nécessaire, afin d'éviter ce type de facturation, de ne pas avoir validé ce mode de paiement. Pour ce faire, il convient de paramétrer directement le compte Gmail qui est utilisé sur le terminal.

A noter que « Google Play » vous permet de déterminer un budget mensuel. Si ce budget ne vous empêche pas d'effectuer des achats lorsqu'il est atteint, une notification vous sera adressée lorsque vous vous approcherez de ce seuil.

App Store – iTunes Store

Apple propose, sur ses plateformes «App store» et «iTunes Store», accessibles depuis un appareil Apple, des applications et contenus numériques, qui peuvent être réglés selon plusieurs modalités, et notamment par l'intermédiaire des factures d'abonnement des opérateurs.

Pour effectuer un achat, il est nécessaire de créer un compte Apple. Une fois le compte Apple créé, l'utilisateur doit activer, depuis son iPhone ou son iPad, l'option permettant la facturation des achats par l'intermédiaire de la facture d'abonnement mobile en entrant dans l'option «Réglages» de l'appareil, puis en sélectionnant le nom du compte, et en se rendant sur l'option «Paiement et Livraison», afin de sélectionner le mode de paiement «Facturation par opérateur» pour démarrer l'activation. Il convient ensuite de cliquer sur «Facturation opérateur», de renseigner les coordonnées du payeur ainsi que le numéro de téléphone correspondant à l'abonnement qui sera utilisé pour régler les achats. Un code d'activation par SMS est alors envoyé sur la ligne mobile renseignée, un code confidentiel qu'il faut obligatoirement saisir pour valider la transaction.

Il est donc nécessaire, afin d'éviter ce type de facturation, de ne pas avoir validé ce mode de paiement.

Vidéo à la demande (VOD)

La Vidéo à la demande (VOD) est une technique de diffusion interactive de contenus vidéo numériques transitant par votre Box Internet ou, dans certains cas, via les réseaux mobile 3G, 4G et 5G et par conséquent, disponible sur une tablette ou un smartphone.

Ce système de location est sécurisé par une technologie de contrôle d'accès. En pratique, lorsque les souscriptions sont effectuées depuis le téléviseur, le client doit insérer un code lors de l'installation du décodeur TV. Ce code est ensuite demandé pour accéder aux fonctions verrouillées par le contrôle parental, s'il a été activé.

Pour les vidéos visionnées sur un appareil mobile, les achats ne peuvent s'effectuer qu'après avoir renseigné les informations nécessaires pour accéder à l'Espace-Client de votre opérateur. Il vous appartient donc, dans un cas comme dans l'autre et afin d'éviter une facturation involontaire, de conditionner les achats VOD à la saisie d'un code complexe. Evitez dès lors votre date de naissance et essayez de paramétrer un code qui ne pourra pas être trouvé par votre enfant. Sachez que ces précautions sont également applicables à la souscription des bouquets TV qui sont proposés par les fournisseurs d'accès à Internet.

Appels surtaxés

Il semble utile d'expliquer à l'utilisateur mineur que les numéros qui peuvent être surtaxés, sont généralement :

- Des numéros à 10 chiffres commençant par 081, 082, 089,
- Certains numéros courts à 4 chiffres commençant par 1 ou 3,
- Des numéros à 6 chiffres commençant par 118.

Ces numéros permettent à des éditeurs de vendre des contenus ou des services spécifiques

par voie téléphonique et d'en recouvrer le prix via une surtaxe prélevée sur la facture de l'opérateur de service téléphonique de l'appelant. Tous les opérateurs proposent depuis le 1er mars 2018 des options permettant de bloquer les communications (appels, SMS/MMS) à destination de certains numéros spéciaux payants. Ces options sont gratuites.

En outre, il convient d'alerter votre enfant des manœuvres malveillantes pouvant être effectuées, via les réseaux sociaux (Facebook, Instagram, Snapchat, TikTok, ...), par un tiers se faisant passer pour une connaissance, pour l'inciter à rappeler des numéros spéciaux afin de l'aider à débloquer son téléphone ou pour obtenir des cadeaux, par exemple.

En cas de contestation, vous avez la possibilité d'effectuer un signalement ou de contacter les éditeurs de services dont les coordonnées vous seront communiquées sur le site <https://www.surmafacture.fr>. Vous pouvez également consulter ce site internet si vous souhaitez retrouver à qui appartient un numéro, connaître un tarif ou obtenir des informations liées au service à valeur ajoutée.

L'offre mobile : au bon moment, le bon forfait avec le bon téléphone

L'essor récent des « feature phone » souvent étanches à l'eau (et aux chocs...) peut s'avérer être un choix judicieux au regard des activités effectuées par les jeunes utilisateurs. Ces terminaux ont également pour avantage de ne pas pouvoir être « jailbreakés » (technique consistant à installer des programmes non officiels pouvant contenir des applications malveillantes et facturant des services non souhaités).

Par ailleurs, un forfait adapté, telle qu'une offre bloquant les usages hors-forfait (appels, SMS/MMS surtaxés, Internet+, Usages vers/depuis l'étranger), est de nature à vous protéger des surfacturations en tant que titulaire de l'abonnement.

Attention, certains opérateurs ne peuvent pas bloquer les achats des applications mobiles depuis les stores (App Store, Play Store...) alors que d'autres sont en mesure de le faire. Dans l'hypothèse où un tel blocage n'est pas possible, vous devrez faire en sorte que, vous seul, puissiez effectuer les achats d'applications mobiles.

Enfin, des solutions permettent également de définir une liste de contacts autorisés et/ou d'autoriser/d'interdire tel ou tel usage (appels, Internet...) à différents moments de la journée ou de la semaine.

Dans la mesure du possible, vous devez informer l'opérateur mobile que l'utilisateur du forfait choisi est un « mineur ». Privilégiez les opérateurs qui proposent d'indiquer sur le contrat qui est l'utilisateur de la ligne ou ceux qui permettent de « restreindre » les droits de l'utilisateur ou d'obtenir une information simultanée en cas de notification à l'utilisateur telle que l'atteinte d'un plafond par exemple. Un contrôle renforcé pourra ainsi être effectué par l'opérateur en cas de demande de modification d'offre ou de souscription d'option ré-engageante. Veiller à ne pas divulguer à vos enfants les informations confidentielles - souvent présentes sur vos factures - nécessaires à de telles modifications.

L'évolution du forfait est intrinsèquement liée à l'âge de l'utilisateur. Votre enfant pourra, en

grandissant, bénéficier d'un forfait autorisant de nouveaux usages tels que l'utilisation de son mobile à l'étranger. Si les forfaits commercialisés autorisent désormais un tel usage, il vous sera nécessaire de vérifier que la destination choisie est incluse dans le forfait souscrit. Vous devrez également transmettre à votre enfant les consignes en cas d'urgence, notamment en cas de perte ou vol afin de limiter l'impact de la surfacturation (conditionner l'accès du mobile à la saisie d'un code), et la procédure à suivre (suspension rapide de la ligne, dépôt de plainte...).

Le contrôle parental renforcé sur les moyens d'accès à internet

Si vous êtes responsable d'un mineur, il est fortement conseillé de mettre en place certaines options qui permettront d'éviter des dépenses ou l'accès à des contenus indésirables. Le contrôle parental est une fonctionnalité qui permet notamment de restreindre l'accès à certains contenus en ligne. Son activation doit permettre de protéger l'enfant d'une exposition à des contenus choquants, violents ou pornographiques.

Dans le but de mieux protéger les mineurs en ligne, deux décrets d'application **visant à encourager le contrôle parental sur les moyens d'accès à internet** ont été publiés le 13 juillet 2023. Ils fixent des obligations tant aux opérateurs de télécommunications qu'aux constructeurs de téléphones, à compter de juillet 2024.

- Les opérateurs doivent mettre en place gratuitement des fonctionnalités permettant de restreindre l'accès des utilisateurs mineurs à des contenus ou services ou de les sélectionner. Ainsi, ils doivent donner la possibilité aux parents de pouvoir bloquer les contenus susceptibles de nuire à l'épanouissement physique, moral ou mental des mineurs.
- Les constructeurs doivent installer par défaut un dispositif de contrôle parental dans les appareils connectés à internet neufs et d'occasion (mis en circulation depuis le 13 juillet 2024) comme :
 - Les ordinateurs,
 - Les smartphones,
 - Les tablettes,
 - Les consoles de jeu vidéo,
 - Les liseuses,
 - Les montres connectées...

Le dispositif de contrôle parental est gratuit, facilement accessible, compréhensible et mis à disposition dès la première mise en service de l'appareil.

Il permet de :

- Bloquer le téléchargement d'applications mises à dispositions dans les boutiques d'applications (App Store, Google Play...) dont l'accès est interdit aux mineurs (contenus pornographiques, à caractère violent, vente d'alcool, jeux d'argent...) ou restreint à une certaine catégorie d'âge (comme celles des réseaux sociaux, interdits aux moins de 13 ans).
- Bloquer l'accès aux installations préinstallées sur l'appareil dont l'accès est interdit aux mineurs ou restreint à certaines catégories d'âge.

Attention car le dispositif exigé pour les constructeurs ne concerne pas la consultation des sites internet.

Toutefois, les constructeurs peuvent proposer un dispositif permettant de bloquer l'accès aux sites internet dont les contenus sont interdits aux mineurs.

Enfin, le dispositif doit assurer la protection des données à caractère personnel des mineurs et il est interdit d'utiliser les données à des fins commerciales.