

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, ces facturations.

Voici quelques recommandations pour prévenir ces risques...

«Internet+» : <http://internetplus.fr/>

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 saisir aucune information bancaire.

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+ » étant, dans la très grande majorité des cas, activée par défaut, il est nécessaire de la désactiver afin de vous prémunir d'une facturation non souhaitée. Certains éditeurs ou concepteur de jeux peuvent en effet dissimuler un abonnement hebdomadaire ou mensuel dans un achat que l'enfant peut croire unique.

Attention, ces achats peuvent également avoir été effectués volontairement. Les codes obtenus par l'intermédiaire d'Internet+ peuvent en effet servir à obtenir des vies supplémentaires dans un jeu ou pour y progresser plus vite. Ils peuvent aussi se revendre, par exemple, dans une cour d'école.

### 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 et 4G 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 pourront 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

A l'exception des MVNO (opérateur de réseau mobile virtuel), tous les opérateurs proposent, pour certains de leurs forfaits, des solutions permettant le blocage des numéros surtaxés. Ces options sont généralement gratuites mais peuvent être facturées pour un prix minime. Il convient d'alerter son enfant des manœuvres malveillantes pouvant être effectuées, via un compte Facebook, 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. En cas de contestation, vous avez aussi la possibilité de contacter les éditeurs des services dont les coordonnées sont reprises sur les sites « info SVA » ([www.infosva.org](http://www.infosva.org)) ; SVA+ ([www.svaplus.fr](http://www.svaplus.fr)) ou l'AFMM (<http://www.afmm.fr>).

## 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), sera de nature à vous protéger, en tant que titulaire, des surfacturations. 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 (appel ; Internet...) à différents moments de la journée ou de la semaine.

Dans la mesure du possible, vous devrez informer l'opérateur mobile que l'utilisateur du forfait choisi sera un « mineur ». Privilégiez les opérateurs qui proposent d'indiquer sur le contrat qui sera l'utilisateur de la ligne ou ceux qui permettent de « restreindre » les droits de l'utilisateur. Un contrôle renforcé pourra ainsi être effectué en cas de demande de modification d'offre ou de souscription d'option ré-engageante. Vous devrez alors 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 sera intrinsèquement liée à l'âge de l'utilisateur. Votre enfant pourra, en grandissant, bénéficier d'un forfait autorisant de nouveaux usages comme, par exemple, 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 à tenir en cas d'urgence : il devra connaître ainsi les moyens de limiter l'impact de la surfacturation en cas de vol ou de perte de son terminal (conditionner l'accès du mobile à la saisie d'un code) et la procédure à suivre dans ce type de situations : suspension rapide de la ligne, dépôt de plainte...