

Le téléphone mobile peut revenir très cher

Les vacances d'été sont terminées et nous espérons que vos frais d'itinérance pour la téléphonie mobile à l'étranger sont restés raisonnables. Dans le présent guide, il ne s'agit pas de l'utilisation d'un téléphone mobile à l'étranger, mais de numéros spécifiques en Suisse, souvent très chers. Comme Formation Berne propose des rabais dans le domaine de la téléphonie mobile, voici quelques informations objectives.

Par Roland Amstutz, avocat

Vous venez de souscrire un nouvel abonnement pour votre téléphone mobile et un autre pour votre fils âgé de 13 ans. Puis une surprise de taille : sur la première facture du garnement figurent différents SMS surtaxés appelés « Premium », pour un total de 40 francs. A juste titre, vous vous posez des questions et vous l'interrogez : il avoue s'être abonné à ces SMS pour un jeu vidéo. Vous n'êtes pas d'accord et vous refusez de payer cette somme. Mais que pouvez-vous faire concrètement ?

Je vous conseille de régler le montant indiqué s'il n'est pas trop élevé, un litige avec un opérateur de téléphonie étant généralement une bataille perdue d'avance. En revanche, si la somme est très importante et si vous êtes convaincu n'avoir jamais activé le service facturé, mais être tombé dans un piège Internet, ne vous laissez pas faire et contactez votre opérateur pour contester la facture. Reportez-vous à mon dernier guide traitant des pièges que réserve Internet.

Mais l'essentiel est de prendre des précautions :

- Demandez à votre opérateur mobile de bloquer l'accès à tous les SMS surtaxés sur le téléphone de votre fils.
- Faites également bloquer les numéros « Business » et ceux réservés aux conversations d'adultes (pornographie). Ce sont entre autres tous les numéros 0906 qui donnent accès aux conversations pornographiques, horoscopes et offres similaires.
- Tenez toutefois compte du fait que certains numéros 0900 proposent des offres sérieuses, par exemple bulletins d'avalanches, bulletins météo détaillés, concours de la chaîne télévisée RTS. Décidez-vous en toute connaissance de cause pour ou contre l'utilisation de ce type d'offres. Contactez votre opérateur pour obtenir des informations détaillées.
- Très important : le service d'urgence du canton de Berne utilise un numéro 0900. Si celui-ci devait être bloqué, vous ne pourrez plus qu'appeler directement le numéro d'urgence 114, la police 117, les pompiers 118 ou la Rega 1414 pour demander de l'aide en cas d'urgence. Mais je suppose que les services d'urgence répondront avec compétence à vos questions.

Les numéros douteux ne sont généralement pas bloqués par les principaux opérateurs de téléphonie, il faut en faire la demande explicite. Pour conclure : ce guide vous aidera peut-

être à sensibiliser vos élèves à ce thème afin qu'ils fassent un usage raisonnable des outils de communication, même si la responsabilité en incombe aux parents.