

21. février 2015

## Droit du consommateur

Tous les samedis, Var-matin ouvre ses colonnes à UFC-Que Choisir. Une association particulièrement active dans le grand Est-Var (agglomération de Fréjus-Saint-Raphaël, Dracénié, golfe de Saint-Tropez) pour défendre les consommateurs. Une fois par semaine, elle nous fait part d'une difficulté d'un de ses adhérents. Aujourd'hui, attention aux communications hors forfait

### ► Les faits

**Premier exemple.** Les faits, Madame X, charmante touriste profite d'un voyage en Amérique centrale pour découvrir un nouveau pays. Pour profiter de son séjour, notre adhérente consulte avec prudence Internet sur son smartphone pour connaître principalement la météo locale histoire de mieux organiser ses excursions. À son retour, notre touriste vérifie son compte chez SFR pour découvrir une facture de plus de 3 600 € ! Surprise et inquiète, Madame X se rend au siège de notre association qui lui apporte une aide pour envoyer un courrier recommandé le 27 octobre 2014 au service clients de son opérateur. À la suite de cette première démarche, la facture redescend à 1 896,85 € Dans un second courrier adressé à SFR le 9 décembre 2014, l'association indique que M<sup>me</sup> X n'a jamais reçu une alerte prévue dans les conditions générales de vente et d'utilisation du mobile. Le 29 décembre, le service consommateur SFR reconnaît son erreur et décharge notre adhérente du paiement du litige et manifeste son professionnalisme en proposant



en plus un geste commercial sur sa prochaine facture.

### Deuxième exemple.

Téléphoner en zone maritime n'est pas sans risque. Même si l'on a l'impression de ne jamais quitter la France, utiliser son smartphone sur un ferry peut coûter très cher. La faute à une décision de Bruxelles et aux tarifs exorbitants appliqués par les opérateurs. En effet, une décision de la Commission européenne de 2010 vise à harmoniser l'utilisation des fréquences à bord des navires en Europe et impose qu'au-delà de deux milles nautiques des côtes, les communications mobiles passent forcément par le réseau du navire, et non plus par les antennes des opérateurs.

Ainsi, cet abonné à Sosh l'opérateur low cost d'Orange a eu la mauvaise surprise de découvrir une facture de 147 € au lieu des 14,90€ habituels pour des communications Wap/Wew réseau maritime et aérien alors qu'il se trouvait sur un ferry entre la Corse et le continent !

### ► Nos conseils

Surfer sur internet à l'étranger implique de prendre contact avec son opérateur. En effet, les forfaits mobiles avec Internet illimité ne s'appliquent généralement qu'en France métropolitaine et en Corse. Les connexions internet effectuées à l'étranger (et dans les Dom-Tom) ce qu'on appelle aussi le « roaming data » sont facturés en hors forfait. Grâce à l'Union européenne, la facturation des connexions à Internet, via un téléphone portable à l'étranger est mieux encadré et protège davantage le consommateur. Ainsi, un SMS d'avertissement vous sera envoyé lorsque vous aurez atteint 40 € de consommation ; votre connexion sera automatiquement coupée par votre opérateur téléphonique au-delà de 50 € de consommation, à condition d'être situé dans un pays de l'Union.

### Permanences et contacts

UFC-Que Choisir accueille les consommateurs, tous les jours du lundi au vendredi de 15 h à 18 h dans les locaux situés à la Base nature, 1 196 bd de la Mer à Fréjus.  
Tél. : 09.63.04.60.44.  
L'antenne de Draguignan, au 15 rue de l'Observance est ouverte tous les jeudis de 15 h à 18 h, tél. 04.94.70.44.95.  
Site Internet : <http://ufc-quechoisir-var-est.org>.