



### Arnaque dans les factures des téléphones portables

#### En quoi consiste l'arnaque dans les factures des téléphones portables ?

Les factures de téléphone portable peuvent être longues et détaillées. Nous vous conseillons de les lire attentivement chaque mois afin de connaître le montant et la nature de chaque communication. Certains fournisseurs de services de téléphonie sans fil incluront les frais de tiers pour des produits ou des services supplémentaires comme des applications que vous avez sans doute achetées. Il arrive toutefois que ces frais soient illicites : c'est l'arnaque dans les factures, ou « cramming ». Ces frais supplémentaires sont souvent désignés comme « service premium » ou une autre appellation du genre et les montants sont souvent inférieurs à 10 dollars, si bien qu'il est facile de ne pas les voir. Ces services peuvent envoyer des SMS triviaux ou des horoscopes. D'après la Federal Trade Commission, beaucoup de consommateurs déclarent avoir reçu un message concernant un abonnement auquel ils n'ont jamais souscrit.

#### Comment contester des frais non autorisés

- **Lisez toujours votre facture téléphonique :** il est important de lire votre facture chaque mois pour être sûr de comprendre ce que vous payez. Si un montant suspect apparaît, appelez votre fournisseur de services mobiles pour en savoir plus ou veillez à ce que votre opérateur supprime ce montant de votre facture. Votre facture devrait aussi mentionner les modalités de contestation des erreurs. Lorsque vous contestez des frais, il vaut toujours mieux y adjoindre un mail demandant un reçu en retour ou un courrier avec accusé de réception. Ces reçus prouveront que l'opérateur a bien reçu votre mail ou votre lettre. Vous devriez garder des exemplaires de tous les documents liés au litige.
- **Déposez une plainte :** si votre opérateur ajoute en permanence à votre facture des frais de tiers ou des services non sollicités, vous pouvez déposer une plainte auprès de la FTC en allant sur la page des plaintes de son site : <https://www.ftccomplaintassistant.gov> ou en appelant le : 1-877-FTC-HELP (1-877-382-4357).

#### Conseils pour éviter les arnaques

- **Réfléchissez bien :** avant de participer à un concours « gratuit », d'appeler un numéro inconnu pour réclamer un prix « gratuit » ou de devenir membre d'un club « gratuit », demandez-vous ce que vous savez de la personne que vous contactez, du service qu'on vous propose ou du concours auquel vous comptez participer. À première vue, vous avez l'impression que la participation au concours ou l'adhésion au club sont « gratuits » mais quand vous lisez le détail, vous vous apercevez que vous souscrivez à un abonnement payant. Avant d'appeler l'un de ces numéros, vous devriez toujours y réfléchir à deux fois et en savoir davantage sur l'offre. En appelant ces numéros ou en donnant votre numéro à des démarcheurs peut vous risquez d'être piégé dans des programmes et services non sollicités qui figureront plus tard sur la facture de votre service mobile.
- **Faites opposition aux frais des tiers :** votre opérateur peut vous autoriser à faire opposition aux frais des tiers. Ceci peut être particulièrement utile si d'autres personnes, comme des enfants, sont sur votre compte. Vérifiez votre facture ou appelez votre opérateur pour en savoir plus.

#### Ressources : obtenir plus de renseignements sur les frais non autorisés

- Vous trouverez sur le site de la Federal Trade Commission des renseignements utiles sur les arnaques et les factures téléphoniques : <http://www.consumer.ftc.gov/articles/0183-mystery-phone-charges>.
- Pour de plus amples informations, contactez le service d'aide aux consommateurs du bureau du Procureur général au 860-808-5420.