

## LES SMARTPHONES



Les smartphones sont une invention géniale. Ils nous permettent de rester en contact avec nos amis et notre famille, de surfer sur Internet dans le monde entier et de télécharger les jeux les plus extraordinaires. Ce sont de véritables petits ordinateurs de poche ou de sac à main, et ils nous facilitent la vie de multiples façons. Malheureusement, même si ces appareils sont utiles dans la vie quotidienne, ils peuvent rapidement générer des coûts très élevés, principalement à cause du roaming, Premium SMS et des achats In-App. La crainte ressentie à la vue de la facture du portable est surtout due aux applications suivantes : roaming, Premium SMS et achats In-App.

## LE ROAMING (OU L'ITINÉRANCE)

En tant que propriétaire d'un téléphone portable, tu es automatiquement enregistré auprès d'un réseau de téléphonie mobile de ton pays. Dès que tu quittes ce réseau, p.ex. quand tu pars en vacances, ton portable **change de réseau**. Si tu veux continuer à téléphoner et à surfer sur Internet (donc envoi et réception de données), tu utiliseras le roaming international. Ce terme désigne la collaboration des opérateurs téléphoniques mobiles **au-delà des frontières**.

### RISQUE :

L'échange d'informations peut rapidement coûter cher, parce qu'il se fait hors du réseau d'origine. Tu devras payer la communication même si quelqu'un t'appelle. **Un autre risque** : nombre d'applications accèdent à des données dès qu'il y a une connexion au réseau. Même si tu ne surfes pas activement, elles te connecteront néanmoins à Internet. Et à l'étranger, cela finit par coûter cher.

### COMMENT PEUT-ON SE PROTÉGER ?

- Renseigne-toi auprès de ton opérateur mobile sur les **tarifs** et d'éventuelles options pour l'étranger. Des **offres spéciales** pour la période des vacances ou des études à l'étranger sont souvent disponibles.
- Fixe-toi une **limite**, un montant maximum que tu ne souhaites pas dépasser. Ton opérateur mobile pourra t'envoyer un **avertissement** dès que ce plafond est presque atteint. Les cartes prépayées permettent également de mieux maîtriser les coûts.

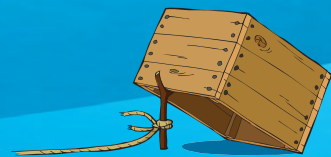
- Désactive la fonction « roaming » de ton smartphone. Si tu as la possibilité de te connecter à un **réseau WIFI** qui est sûr, tu pourras utiliser skype ou une séance de chat.

### INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES :

Une directive de l'UE est entrée en vigueur en juin 2012, qui fixe un plafond de 70 centimes pour le téléchargement d'un mégaoctet. Ce qui est également nouveau, c'est que désormais les exploitants de réseaux mobiles devront envoyer un **avertissement** dès qu'un plafond de 50 euros est atteint à 80 %. Si un client ainsi averti ne procède pas à une augmentation du plafond, la connexion sera coupée dès que les 50 euros auront été atteints.

Les tarifs d'itinérance au sein de l'Union Européenne ont également fait l'objet d'une réglementation. Le plafond des appels passés ne pourra dépasser 29 centimes/minute, celui des appels reçus est fixé à 8 centimes/minute et il est de 9 centimes pour un SMS.

**Attention** : ces plafonds ne sont applicables que dans les pays de l'UE, en Norvège, en Islande et au Liechtenstein.



## SMS PREMIUM

De nombreux services (notamment les fournisseurs de logos pour portables ou de sonneries) exigent que tu leur envoies un SMS si tu souhaites commander quelque chose. Ce SMS est à envoyer à un numéro à 5 chiffres qui coûte très cher car il s'agit alors d'un soi-disant « SMS Premium » qui sera ajouté sur la facture liée au portable. La participation à des jeux concours se fait également par SMS Premium. C'est notamment le cas lorsqu'on te dit : « envoie rapidement ta réponse par sms au numéro 676XY pour 1 euro par SMS ». Le tarif des SMS Premium peut fortement varier. Et le prix d'envoi d'un SMS normal y est toujours ajouté.

### RISQUE :

Avec un prix par SMS qui peut dépasser les 5 euros, cette petite plaisanterie peut coûter cher et tu risques rapidement de ne plus savoir où tu en es au niveau des frais. Mais il y a encore un autre risque : avec l'envoi d'un SMS Premium, on commande souvent involontairement un **abonnement** complet, qui pèsera d'autant plus lourd dans ton budget.

### COMMENT PEUT-ON SE PROTÉGER ?

- Même si c'est ennuyeux, il faut **TOUJOURS** lire le **contrat** lié à un tel service, afin de connaître le montant exact pour les différentes prestations et de savoir dans quelle mesure tu te trouves engagé.
- Si tu veux mettre un terme à un abonnement SMS Premium, envoie le mot « **STOP** » par SMS au numéro qui t'envoie les messages.

- Pour ne pas succomber à une éventuelle tentation, tu pourras demander (ou faire demander par tes parents) à ton opérateur le **blocage** complet des numéros abrégés. Un consommateur averti en vaut deux!

## LES ACHATS IN-APP

Les smartphones sont particulièrement appréciés à cause des innombrables apps que l'on peut télécharger.

**Attention** : toutes les applications ne sont pas forcément aussi bon marché qu'elles en ont l'air. Beaucoup d'apps apparemment gratuites se financent par des ventes In-App. Cela signifie que l'installation et l'utilisation primaire de l'application sont certes gratuites, mais qu'on ne peut vraiment en profiter qu'en achetant du contenu supplémentaire. Ce sont surtout les jeux qui recourent à cette combine : le jeu ne progresse que très lentement, à moins d'acheter de la monnaie virtuelle **additionnelle** ou des éléments spécifiques par le biais de monnaie véritable.

### RISQUE :

Dans le feu de l'action, on peut être **fortement tenté** d'atteindre en quelques secondes un niveau de jeu auquel d'autres n'accèdent qu'après des jours d'efforts. Ce générateur de coûts peut rapidement échapper au contrôle du joueur, mais il se peut également que ce dernier ne se rende même pas compte qu'il s'est fait piéger.

### COMMENT PEUT-ON SE PROTÉGER ?

Bien lire les conditions générales avant de cliquer est absolument indispensable !

- **Garder le contrôle** de tes achats.
- La prudence s'impose dès qu'on remet un smartphone à un enfant !
- Changer fréquemment le **mot de passe** utilisé pour les achats.
- Le **blocage complet** de la fonction des achats In-App offre la meilleure sécurité. Sur les smartphones usuels on peut le faire en sélectionnant les « applications » figurant sous la rubrique « réglages ».

### INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES ET CONSEILS :



ULC (Union Luxembourgeoise des Consommateurs)  
55, rue des Bruyères · L-1274 Howald  
www.ulc.lu · Tél.: 49 60 22 1



BEE SECURE HELPLINE  
CONSEIL & AIDE  
26 64 05 44



www.bee-secure.lu



MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE  
ET DU COMMERCE EXTÉRIEUR



MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE  
ET DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE



MINISTÈRE DE LA FAMILLE  
ET DE L'INTÉGRATION



Gouvernement du  
Luxembourg

La reproduction commerciale non modifiée et la distribution sont expressément autorisées. Consultez : <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/fr/>



03.2013

## KOSTENFALLEN VERMEIDEN

