



Litiges sériels

Les numéros surtaxés le "Ping call"

"J'ai reçu un message sur mon téléphone, ou un e-mail m'invitant à rappeler un numéro en 08. J'ai appelé à plusieurs reprises mais je n'ai eu personne. Je constate aujourd'hui une facture exorbitante due aux appels passés sur ce numéro qui s'avère surtaxé. Quels sont mes recours?"

1

J'identifie le fournisseur du service

Je me rend sur le site info SVA, et je rentre le numéro surtaxé. Je relève le nom du fournisseur de services, son adresse et son RCS.

Info +

Vérifiez sur www.infosva.org le prix de l'appel avant de rappeler un numéro en 08

2

Je signale le spam vocal

J'envoie le numéro en 08 par SMS au 33700.

Info +

Plateforme de lutte contre les spams vocaux et sms

3

Je dépose plainte et je contacte la DDPP

- Pratiques commerciales trompeuses (Art.L121-2 code conso.).
- Infraction relative au défaut d'information (Art.131-5, L112-1 code conso. + Arrêté du 10 Juin 2009).

Info +

Reprendre la note dans la Bibliothèque Juridique sur le dépôt de plainte

4

Je sollicite une indemnité

- Au civil : Action en responsabilité afin d'obtenir le remboursement des numéros surtaxés (Art.L112-1 code conso.)
- Au pénal : Plainte avec constitution de partie civile

Info +

Compétence du tribunal du lieu du domicile du consommateur

A ne pas confondre

L'article L121-16 du code de la consommation prévoit que « le numéro de téléphone destiné à recueillir l'appel d'un consommateur en vue d'obtenir la bonne exécution d'un contrat conclu avec un professionnel ou le traitement d'une réclamation ne peut pas être surtaxé. Il est indiqué dans le contrat et la correspondance ».

Le saviez vous?

Les sociétés 123soleil.com et holding123mediacorp ont été condamnées pour démarchage téléphonique et trompeur. Elles génèrent chaque mois des appels en absence auprès de millions de numéros de téléphones, dans le but d'inciter les destinataires à rappeler le numéro, sans avoir conscience qu'il était surtaxé (Tribunal correctionnel d'Agen, 13 juillet 2016).

Rappel

Vous avez accès à la base documentaire utilisée par le SIJ et PJT dédiée aux associations locales : la Bibliothèque Juridique (BJ).

Un signalement ? Une question ?

aljudiciaire@quechoisir.org