



## Surconsommation XXXXXX mobile

Par **Bongojo**, le 13/04/2020 à 18:11

Bonjour,

Je réside actuellement au Canada, j'ai perdu mon travail à cause du Covid 19.

Pour percevoir des aides, j'ai appelé ce numero 1xxxxxx qui est l'Agence du revenu de Canada, pour percevoir des aides financières. Je suis chez xxxxxx mobile et mes appels vers la France et le Canada sont gratuits. Cependant ce numéro est considéré comme spécial et est facturé si on appelle avec un numéro non canadien (350 € dans mon cas), je ne le savais pas, je n'ai pas cet argent et xxxxxx ne veut rien savoir.

Que puis je faire ? Qu'est-ce qu'en j'encours si je leur bloque l'accès à mon compte bancaire ?

Merci.

Par **Lag0**, le 14/04/2020 à 08:41

Bonjour,

Vous dites : "mes appels vers la France et le Canada sont gratuits", Etes-vous sur de cela ? Ne serait-ce pas plutôt qu'ils sont compris dans le forfait (qui n'est pas gratuit) ?

Ensuite : "Cependant ce numéro est considéré comme spécial et est facturé si on appelle avec un numéro non canadien (350 € dans mon cas), je ne le savais pas, je n'ai pas cet argent et xxxxxx ne veut rien savoir". A partir du moment où le numéro appelé n'est pas

compris dans le forfait, voir peut-être même surtaxé, l'opérateur est parfaitement dans son droit de vous facturer ces appels.

De plus, vous dites "Je réside actuellement au Canada", attention donc si vous avez un forfait français, si vous ne l'utilisez qu'au Canada durant au moins 4 mois, l'opérateur est en droit de vous facturer tous les appels en plus du forfait. Pour un séjour de plus de 4 mois, mieux vaut prendre un forfait canadien...