



Suppression abusive d'un compte de jeu

Par **Italix**, le **11/06/2010** à **21:03**

Bonsoir,

Tout d'abord, en quelques mots, la situation. Je suis en conflit avec une société de jeux sur Internet. Mes griefs à son égard sont doubles:

- Tout d'abord, j'ai fait l'objet de plusieurs dizaines de messages insultants ou agressifs par l'intermédiaire du forum interne au site. Non seulement les messages en question n'ont pas été modérés, mais j'ai été explicitement menacé de sanctions pour utilisation abusive de l'outil de report des insultes intégré au site! Situation déjà inacceptable pour laquelle j'ai déjà très sérieusement envisagé à attaquer.

- Ensuite, la décision de cette société de supprimer sans préavis l'un de mes comptes alors que je n'avais absolument pas enfreint les conditions générales d'utilisation. Et là, c'est clairement la goutte d'eau qui a fait déborder le vase.

Je suis donc résolu à entamer une procédure pour obtenir réparation du préjudice moral occasionné par le traitement inacceptable dont j'ai fait l'objet. Toutefois, j'ignore la procédure à suivre et notamment:

- le type d'instance à saisir (tribunal d'instance ou de commerce);
- le lieu de l'instance (le tribunal de mon domicile ou celui où la société est enregistrée);
- le mode de saisine (en m'adressant directement au tribunal ou en passant par l'intermédiaire d'un avocat);
- l'utilité d'une procédure de conciliation amiable;
- les points de droit à invoquer.

Merci d'avance pour vos conseils éclairés!

Par **frog**, le **12/06/2010** à **02:14**

Pour bosser dans une boîte qui a trait aux jeux en ligne et connaître un peu le fonctionnement des structures, je pense que tu t'y prends assez maladroitement. Des clients insatisfaits qui agitent les bras et menacent de procès, ça ne donne pas envie de fléchir par peur, encore moins de faire quelque chose en leur faveur par clémence.

Que tu aies été dans ton bon droit ou non de signaler des messages contraires à la charte ou les CGU, il y a une limite à ne pas franchir (elle se situe généralement à trois mails consécutifs, suite à quoi tu joues plus au troll et irrites plus le service client qu'autre chose).

Un compte peut très bien n'être suspendu que temporairement, et aller à l'encontre d'une décision provisoire en tapant du pied ne fera que la rendre définitive. Fais toi oublier quelques jours et relance le service concerné de façon un peu moins énergétique et plus conciliante.

Si tu as temps et argent à perdre, tu peux évidemment porter cette querelle de cour de récré devant le tribunal compétent et encombrer la machine judiciaire. Pour savoir quelle est la juridiction compétente, jette un oeil aux CGU, qui la définit en règle générale.

Si la boîte de jeux est étrangère, ça risque de rendre les choses plus couteuses et plus complexes.

Il faudrait aussi voir à définir tes griefs : On bannit rarement un joueur sans un minimum de raison fondées, quand bien même elles ne lui sont pas connues (partant du principe que les opérations agents connaissent le règlement au bout des doigts, contrairement à l'end user).

Par **Italix**, le **12/06/2010** à **09:06**

Un service de modération qui ne réagit pas face à des dizaines de messages d'insultes signalés, est-ce normal?

Un service qui se retourne contre la victime de ces insultes en l'accusant de l'avoir sollicité à tort et qui refuse toute explication complémentaire, confronté une nouvelle fois à la liste impressionnante des insultes proférées, menaçant le joueur de "lourdes sanctions" s'il continue à parler, est-ce normal?

Un gestionnaire de jeux en ligne qui supprime un compte et qui inflige un bannissement à vie sur un autre serveur sans aucun préavis alors QU'AUCUNE infraction aux CGU n'a été commise, est-ce normal?

Pour moi, ce comportement est clairement discriminatoire et délictueux. Ce n'est absolument pas une querelle de cour de récré, mais un comportement INADMISSIBLE qui doit être sévèrement sanctionné par un tribunal. La société en question étant enregistrée en France, la procédure devrait être plus simple. D'ailleurs que puis-je faire d'autre qu'attaquer alors que cette société refuse obstinément tout dialogue?

Par **frog**, le **12/06/2010** à **10:02**

[citation]Ce n'est absolument pas une querelle de cour de récré, mais un comportement INADMISSIBLE qui doit être sévèrement sanctionné par un tribunal.[/citation]

Entre ce qui devrait être selon toi et ce qui est dans la réalité, tu risques de percevoir comme un fossé. Pour ce qui est de la sévérité de la justice, lorsqu'un adolescent violent a tué un policier en le poussant sous un manège en mouvement, il a écopé de six mois avec sursis (l'affaire Reynald Caron, pour ceux qui veulent en savoir plus.)

[citation]Un service de modération qui ne réagit pas face à des dizaines de messages d'insultes signalés, est-ce normal? [/citation]

Normal, non. Mais faute de modération préalable à la publication, il n'y a pas d'obligation (à moins qu'elle soit contractuelle) à supprimer ce genre de messages. On se réserve le droit de le faire, mais on n'y s'oblige pas, encore moins dans un court délai.

[citation]Un service qui se retourne contre la victime de ces insultes en l'accusant de l'avoir sollicité à tort et qui refuse toute explication complémentaire, confronté une nouvelle fois à la liste impressionnante des insultes proférées, menaçant le joueur de "lourdes sanctions" s'il continue à parler, est-ce normal? [/citation]

J'ai le cas d'un mec qui nous a envoyé 96 mails pour rapporter le même problème. Sollicitation à tort ou pas ? Parce que le problème existait bien. Seulement, comme dit précédemment, il vaut mieux parfois attendre que de se plaindre à répétition.

[citation]Un gestionnaire de jeux en ligne qui supprime un compte et qui inflige un bannissement à vie sur un autre serveur sans aucun préavis alors QU'AUCUNE infraction aux CGU n'a été commise, est-ce normal? [/citation]

A priori non, mais là encore il faut distinguer entre ton affirmation "aucune infraction commise" et "aucune infraction commise aux yeux du joueur".

[citation]Pour moi, ce comportement est clairement discriminatoire et délictueux.[/citation]

Moui... Enfin, pour creuser un peu plus, des liens vers les CGU des deux plate-formes de jeux ne seraient pas de refus.

Par **Italix**, le **12/06/2010** à **11:40**

[citation]Normal, non. Mais faute de modération préalable à la publication, il n'y a pas d'obligation (à moins qu'elle soit contractuelle) à supprimer ce genre de messages. On se réserve le droit de le faire, mais on n'y s'oblige pas, encore moins dans un court délai.[/citation]

Donc si je comprends bien, le site ne peut aucunement être poursuivi pour avoir laissé, en connaissance de cause, des utilisateurs de leur forum insulter un autre utilisateur à plusieurs dizaines de reprises. Donc, si je comprends bien, le site en question est parfaitement dans son droit en appliquant un traitement discriminatoire en sanctionnant la victime de ces insultes multiples et en laissant les coupables totalement impunis. Je ne suis pas certain qu'un tribunal aurait le même avis.

[citation]J'ai le cas d'un mec qui nous a envoyé 96 mails pour rapporter le même problème. Sollicitation à tort ou pas ? Parce que le problème existait bien. Seulement, comme dit précédemment, il vaut mieux parfois attendre que de se plaindre à répétition.[/citation]

Il ne s'agit absolument pas d'une plainte à répétition. Il existe dans le jeu un dispositif pour signaler automatiquement les messages contraires à la charte d'utilisation (de façon sommaire, les messages assimilés à du flood, les messages incompréhensibles et bien sûr les insultes et les messages à caractère discriminatoire). J'ai effectivement reporté des dizaines de messages, mais qui provenait pour une immense majorité de trois joueurs. Si la modération avait fait son travail en bannissant du forum mes agresseurs dès le départ, au lieu de les laisser impunément dans une escalade à la violence, la situation n'aurait pas du tout été la même.

[citation]A priori non, mais là encore il faut distinguer entre ton affirmation "aucune infraction commise" et "aucune infraction commise aux yeux du joueur".[/citation]

Et tu es mieux placé que moi pour juger? Je cite les CGU (avec les fautes d'orthographe horribles d'origine):

[citation]XXXX peut décider de résilier le compte d'un ou plusieurs utilisateur sans préavis ni justificatif. Cependant la suppression d'un compte sera uniquement la sanction en réponse à une utilisation abusive du service : triche, vol de compte, paiement frauduleux ou non respect du règlement s'il existe et de ces conditions générales.[/citation]

Je n'ai commis aucune action contraire au règlement. La fermeture de mon compte était parfaitement arbitraire et discriminatoire et j'ai les moyens de le prouver.

Je ne demande pas que l'on juge si oui ou non mon recours est valable (ça c'est le rôle d'un TRIBUNAL) mais que l'on m'indique comment le lancer. Merci donc d'éviter tout jugement et de me conseiller sur la démarche à suivre.

Par **frog**, le **12/06/2010 à 12:34**

[citation]Donc, si je comprends bien, le site en question est parfaitement dans son droit en appliquant un traitement discriminatoire en sanctionnant la victime de ces insultes multiples et en laissant les coupables totalement impunis. Je ne suis pas certain qu'un tribunal aurait le même avis. [/citation]

Vision orientée des choses. Mais supposons. Alors va prouver que :

- l'équipe de modération a sciemment omis de faire son taff ;
- qu'elle était obligée légalement ou contractuellement à modérer ;
- qu'elle a commis une discrimination au sens de la loi ;
- que ton bannissement n'est pas fondé.

Les trois premiers points sont quasiment-impossibles à démontrer, sauf éléments en ta possession dont tu n'aurais pas encore fait mention.

Le quatrième point est un litige civil, où tu pourras toucher des cacahuètes pour le dommage (sic) qui t'aura été infligé.

[citation]Si la modération avait fait son travail en bannissant du forum mes agresseurs dès le départ, au lieu de les laisser impunément dans une escalade à la violence, la situation n'aurait pas du tout été la même.[/citation]

Retour à la case départ : L'équipe de modération n'a pas d'obligations envers toi, sauf preuve du contraire.

[citation]Je ne demande pas que l'on juge si oui ou non mon recours est valable (ça c'est le rôle d'un TRIBUNAL) mais que l'on m'indique comment le lancer. Merci donc d'éviter tout jugement et de me conseiller sur la démarche à suivre.[/citation]

Au civil :

Soit aller voir un avocat, y croire à fond, déboursier de l'argent inutilement, attendre, être déçu ;
Soit faire ça tout seul : <http://vosdroits.service-public.fr/F1783.xhtml>

Au pénal : Aller au service des plaintes du commissariat de ton coin avec un bon bouquin (et de la patience) leur exposer ton cas, puis te faire mettre dehors au bout de deux minutes parce que ton affaire ne relève pas du droit pénal. - Version alternative : Arriver à déposer une plainte bancaire qui finira à la poubelle avant même qu'on ait collé le sceau de la Marianne sur ta déposition.

Par **Italix**, le **12/06/2010** à **12:54**

Ma question est pourtant simple, alors merci d'éviter d'être désagréable et partial et d'arrêter de tourner autour du pot: QUELLE instance dois-je saisir et COMMENT?

Par **frog**, le **12/06/2010** à **13:10**

A qui : Tu t'adresses à la juridiction civile territorialement compétente au domicile du défendeur (siège social) et matériellement compétente selon les critères expliqués dans le lien précédemment cité : En fonction de l'enjeu du litige, jusqu'à 4000 euros à la juridiction de proximité, de 4000 à 10.000 euros au tribunal d'instance et au delà de 10.000 euros au tribunal de grande instance.

Comment : cf. lien plus haut.