VOS QUESTIONS / NOS RÉPONSES

AUTO-EXCLUSION NON VALIDE

Par admin Postée le 24/01/2014 10:07

Bonjour,

Je me suis auto-exclus sur un site de poker (de manière définitive et irréversible),
à l'époque (mai 2011) le site m'avait demandé confirmation et m'avait expliqué que cette démarche, une fois confirmée, ne me permettrait plus de jouer sur leur plateforme et qu'ils souhaitaient donc une confirmation de l'exclusion définitive.

Bien sur, j'ai confirmé ma demande et j'ai été auto-exclus.

Un an plus tard j'ai eu envie de me réinscrire, mais je pensais qu'au moment de la validation de mon compte, en voyant ma carte d'identité... Mon inscription n'allait pas être validée. Mais à mon grand étonnement mon inscription a été validée.
Je ne saurai pas comment l'expliquer d'ailleurs.

Bref, aujourd'hui après avoir joué et perdu une somme considérable je me rends compte que si mon inscription avait été refusée je n'aurai pas perdu cette somme.

A quoi ça sert de pouvoir s'auto-exclure si ça ne nous empêche pas de jouer ?

Je sais très bien que l'on est censé être responsable car majeure, mais si cette possibilité d'auto-exclusion est proposée, c'est justement pour pouvoir donner la possibilité aux personnes responsables de radicalement s'interdire de jouer.

J'ai des preuves (mails etc) de tout ce que je raconte, mais lorsque je contacte cette référence du poker en ligne, et bien ils me disent que la demande d'exclusion n'était pas pour une exclusion définitive mais temporaire, or c'était bien une demande d'exclusion définitive et irréversible que j'avais demandé.

Ils sont très évasifs et ne me répondent que très exceptionnellement, j'ai l'impression qu'ils sont de mauvaise foi et qu'ils veulent noyer le poisson.

Que puis-je faire à part regretter mon inscription dans cette plateforme ?

Puis-je caresser l'espoir de revoir mes pertes d'argent ?

J'aimerais également savoir si ce type de situation s'est déjà passé dans le passé, éventuellement dans un casino : qu'on ait autorisé une personne "auto-exclue" de jouer pendant la période d'exclusion.

Merci d'avoir pris la peine de me lire jusqu'au bout.

Merci pour vos réponses

Mise en ligne le 27/01/2014

Bonjour,

Tous les sites de jeux sont tenus de proposer la procédure d’auto-exclusion. Puisque vous en avez fait la demande en précisant bien que vous souhaitiez une auto exlusion définitive, le site en question doit bloquer alors votre compte joueur et vous interdire l’ouverture d’un nouveau compte pendant 3 ans en cas d’exclusion définitive. Etant donné qu vous dites avoir fait votre demande en mai 2011, vous êtes censé être "bloqué" jusqu'en mai 2014.

Aussi, nous vous conseillons de prendre contact avec l'ARJEL (Autorité de Régulation des Jeux En Ligne) au 01 57 13 13 00 afin de porter votre litige à leur connaissance. L’ ARJEL contrôle les opérateurs agréés et veille à ce qu’ils respectent leurs obligations légales et réglementaires. Cette autorité peut également intervenir en cas de litige vous opposant à un opérateur de jeux en ligne (à condition toutefois qu'il soit agréé par l'ARJEL).

Cordialement.