

Spams

= messages non sollicités

- ☑ **Comment les détecter ?**
Vous ne connaissez pas l'expéditeur. L'objet du courriel concerne souvent des offres pour des produits / services aux vertus miraculeuses ou des appels aux dons pour diverses causes.
- ☑ **Comment les éviter ?**
Utilisez, par exemple, une autre adresse mail si vous allez sur des forums et un filtre anti-spam.
- ☑ **Comment les éliminer ?**
Supprimez systématiquement ces messages non désirés. Placez-les dans le dossier intitulé « traité comme indésirable » de votre boîte mail. N'ouvrez jamais les pièces jointes et ne cliquez jamais sur les liens affichés.

Annuaire professionnels

- ☑ **De quoi s'agit-il ?**
Vous êtes contacté afin de vous inscrire « gratuitement » dans un annuaire mais ce service s'avère généralement payant : faites attention aux clauses inscrites en petit caractère qui détaille la portée de votre engagement.
- ☑ **Que faire ?**
Attention ! L'appréciation de la situation juridique dépend du contrat individuel.
 - Vous êtes un **consommateur** : vous bénéficiez de 7 jours pour vous rétracter (3 mois en cas de manquement à l'obligation d'information).
 - Vous êtes un **professionnel** : envoyez par courrier avec avis de réception une demande d'annulation du contrat pour dol.

Loteries / concours

- ☑ **De quoi s'agit-il ?**
Une société vous adresse une promesse de gain et réclame le paiement de divers frais pour le recevoir.
- ☑ **Ne répondez pas à ce type de proposition !**
Si vous n'avez pas participé à ce jeu, il est improbable d'être gagnant et de recevoir un gain. Faites preuve de discernement quant au contenu de ces offres promotionnelles !

Contacts utiles

Signaler un site douteux

Info escroqueries :
Tel : 0 811 02 02 17
www.internet-signalement.gouv.fr

Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF)
Tel : 3939
www.dgccrf.bercy.gouv.fr/contacts.htm

Signaler les messages non sollicités

www.signal-spam.fr

En cas de préjudice

Portez plainte à la Police ou à la Gendarmerie :

www.interieur.gouv.fr
www.defense.gouv.fr/gendarmerie

Centre Européen des Consommateurs France Euro-Info-Consommateurs



Rehfusplatz 11
A partir de février 2011 :
Bahnhofplatz 1
77694 KEHL- Allemagne
Tel : (0049) 7851 991 48 0
Fax : (0049) 7851 991 48 11
E-mail : info@euroinfo-kehl.eu

www.euroinfo-kehl.eu

ECC-Net : European Consumer Centres Network
http://ec.europa.eu/consumers/ecc/index_en.htm

Ce dépliant a été réalisé grâce à la Commission Européenne et au Ministère de l'Economie, de l'Industrie et de l'Emploi, dans le cadre du financement des activités du Centre Européen des Consommateurs France.

Fraudes sur Internet

Les pièges à éviter



Avec l'explosion d'Internet, la cybercriminalité, véritable problème de société, touche chacun des citoyens. Les attaques sont de plus en plus diversifiées. Petit tour d'horizon des fraudes les plus courantes pour ne pas devenir l'une des prochaines victimes...



Centre Européen
des Consommateurs
France

Petites annonces

- ✓ **Focus sur les véhicules**
 1. le véhicule à vendre n'existe pas en réalité
 2. les acheteurs de votre véhicule sont en fait des fraudeurs (chèque en bois).

A savoir : la plate-forme d'annonces ne jouant qu'un rôle d'intermédiaire, vous n'aurez pas de recours contre ce dernier.
- ✓ **Conseils**
 - Méfiez-vous des offres trop alléchantes !
 - Demandez toujours à voir le véhicule.
 - Ne payez jamais avant sa livraison.
 - Ne jamais régler par transfert d'argent liquide (sans garantie pour l'acheteur).
 - Privilégiez un paiement par chèque de banque ou virement sécurisé.
 - En cas de doute sur l'identité du vendeur/acheteur, demandez une photocopie du passeport certifiée conforme.
 - Si vous vendez votre véhicule, attendez 2 à 3 semaines avant la livraison (délai de vérification par la banque, avant encaissement du chèque).



© R_K_B_by_Klicker_pixelio.de

Non-livraison

- ✓ **Attention aux sites créés très récemment et aux prix excessivement bas !**

Regardez de près les conditions générales de vente. (cf. le CONSEIL en page centrale)
- ✓ **Lisez attentivement !**

Vérifiez la description du produit, le prix définitif comprenant la totalité des frais annexes et délais de livraison.
- ✓ **Que faire en cas de non-livraison ?**
 - **Produit indisponible :** le vendeur doit vous en informer immédiatement. Vous pouvez annuler le contrat et demander le remboursement.
 - **Délai non respecté :** demandez par lettre recommandée avec avis de réception l'annulation du contrat et le remboursement (effectif au plus tard dans les 30 jours).
 - Renseignez-vous auprès de votre banque et/ou émetteur de carte bancaire si vous disposez d'une assurance.

Abonnements frauduleux

- ✓ **Attention aux mentions «gratuit» ou «sans frais»**

Regardez bien quels sont les services proposés et leur coût.
- ✓ **Prenez le temps de lire les conditions générales !**

Vérifiez la durée d'engagement (12 ou 24 mois ?) et les conditions d'annulation du contrat.

En principe, pour une prestation de service, vous ne disposez pas du droit de rétractation, sauf :

 - si vous n'avez pas encore utilisé le service ;
 - si le professionnel n'a pas respecté son obligation d'information (délai de 3 mois pour vous rétracter par écrit).

CONSEIL

- Pour toutes ces transactions sur Internet :**
- l'identité du cybermarchand est-elle complète ?
 - les conditions générales de vente sont-elles détaillées et facilement accessibles ?
 - comparez les prix sur plusieurs sites Internet
 - lisez les commentaires des internautes au sujet de ce site

Phishing

= prise de contact via de faux courriels

- ✓ **De quoi s'agit-il ?**

Vous recevez un courriel censé provenir de votre banque ou autres organismes administratifs. Il vous est demandé de remplir un formulaire ou de donner des informations personnelles en cliquant sur un lien.
- ✓ **Appelez l'organisme en question !**

Vérifiez auprès du personnel si ce courriel provient bien de leur service. Si ce n'est pas le cas, il s'agit d'un spam (cf. « contacts utiles ») : vous les aurez ainsi alertés de cette fraude.

" Arnaque nigériane "

- ✓ **De quoi s'agit-il ?**

Une personne demande votre aide pour effectuer un transfert d'argent pour des raisons soi-disant d'ordre diplomatique ou familial. En échange, elle vous offre un pourcentage sur la somme transférée. Si vous acceptez, vous devrez avancer de l'argent censé couvrir divers frais avant le transfert qui n'aura finalement jamais lieu.
- ✓ **Que faire ?**

Ne répondez jamais. N'envoyez pas non plus d'accusé de réception. Supprimez systématiquement ces messages non désirés.

Matériel " high-tech " bloqué en douane

- ✓ **Achats via des sites présentés comme européens**

Au final, le produit venant d'un pays hors Union Européenne se trouve bloqué en douane. L'acheteur doit alors payer des frais supplémentaires, qui ne garantissent pas pour autant la livraison du produit.
- ✓ **Que faire ?**

Ne pas payer les frais non prévus lors de la commande. Demandez par écrit son annulation et son remboursement auprès du vendeur.

Carte bancaire

- ✓ **Avant tout paiement par carte sur Internet, regardez si le site de paiement est sécurisé.**

Un cadenas ou le sigle « https » (au lieu de « http ») doit s'afficher au niveau de l'adresse du site, ce qui permet des envois cryptés.
- ✓ **Que faire en cas d'utilisation frauduleuse ?**

Si les données de votre carte bancaire ont été utilisées à votre insu, votre responsabilité ne peut pas, en principe, être engagée.
Faites un dépôt de plainte et une contestation (au plus tard dans les 70 jours suivant le débit) par écrit auprès de l'établissement bancaire émetteur de la carte.