

# Arnaques & tromperies

les reconnaître  
et les éviter



Avec le soutien de l'Union européenne et  
du SPF Économie, PME, Classes moyennes et Énergie.

Le projet CEC a été confié à Test-Achats.

## **Comment reconnaître et éviter une arnaque ? Quelques trucs et conseils pour déjouer les pièges**

Le Centre Européen des Consommateurs (CEC) est régulièrement contacté par des consommateurs déçus qui cherchent désespérément de l'aide pour récupérer leur argent. Les personnes arnaquées ont souvent payé des sommes importantes et elles sont perdues pour de bon.

Avec ce guide, le CEC veut vous aider à éviter les arnaques.

La meilleure façon de ne pas se faire escroquer est de reconnaître les pièges et de ne pas y tomber. C'est pourquoi le CEC vous explique à l'aide d'exemples le modus operandi des arnaqueurs professionnels. Car tous les consommateurs floués sont d'accord sur un point : les escrocs avaient réussi à gagner leur confiance. Alors qu'il s'agit de personnes sensées comme vous et moi, elles se sont laissé convaincre, par des prétextes fallacieux et des belles promesses, d'acheter quelque chose, de signer un contrat et surtout de payer une somme d'argent... avec par la suite une grosse désillusion.

Vous avez des doutes sur une offre alléchante, mais qui semble trop belle pour être vraie ? Ne signez et ne payez rien avant d'avoir recueilli l'avis indépendant d'un service d'aide juridique aux consommateurs.

**Le Centre Européen des Consommateurs a été créé par la Commission européenne et les autorités belges pour informer le consommateur et lui fournir une assistance transfrontalière gratuite au sein de l'Union européenne.**

**Tous les jours ouvrables, vous pouvez adresser vos questions et vos plaintes à des conseillers juridiques spécialisés en droit**

**européen des consommateurs. Grâce au réseau européen auquel appartient le CEC, un accord à l'amiable peut être recherché avec le vendeur dans un autre État membre de la CE. Les services du CEC sont gratuits.**

**Pour plus d'informations sur vos droits de consommateur et sur ce que le CEC peut faire pour vous, surfez sur [www.cecbelgique.be](http://www.cecbelgique.be).**

# Sommaire

|                                                                                                      |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Vous avez gagné 15 000 000 d'euros à Euromillions ! .....</b>                                     | <b>4</b>  |
| <b>Une voiture d'occasion à ne pas rater sur Internet .....</b>                                      | <b>5</b>  |
| <b>Les meilleures places pour le match de tennis<br/>de votre joueur préféré .....</b>               | <b>6</b>  |
| <b>Un "Grand Cru" au bout du fil ? .....</b>                                                         | <b>7</b>  |
| <b>Un logement de vacances ... tombé à l'eau .....</b>                                               | <b>8</b>  |
| <b>Oups ! j'ai payé trop, vous me remboursez la différence ? .....</b>                               | <b>9</b>  |
| <b>Une contribution financière pour une amie en difficulté .....</b>                                 | <b>10</b> |
| <b>Des SMS coûteux et incessants .....</b>                                                           | <b>11</b> |
| <b>Des boxer-shorts dans votre boîte aux lettres alors<br/>que vous n'avez rien commandé .....</b>   | <b>12</b> |
| <b>Grattez et gagnez ... de coûteux ennuis au lieu<br/>de vacances de rêve .....</b>                 | <b>13</b> |
| <b>98 € de frais administratifs pour un voyage gratuit<br/>à destination de ... nulle part .....</b> | <b>14</b> |
| <b>Un échantillon gratuit de produits d'amaigrissement<br/>au prix fort .....</b>                    | <b>15</b> |
| <b>Un surf d'essai à 1 euro sur Internet se transforme en un<br/>abonnement coûteux .....</b>        | <b>16</b> |
| <b>500 euros pour nettoyer un toit ... en 2 heures .....</b>                                         | <b>17</b> |
| <b>Venez chercher votre cadeau dans notre magasin de meubles .....</b>                               | <b>18</b> |
| <b>Et pour votre avenir, je vous prédis ... une addition salée .....</b>                             | <b>19</b> |
| <b>La veuve nigériane du colonel demande votre aide<br/>(et votre argent) .....</b>                  | <b>20</b> |
| <b>Un travail à domicile pour un appoint ... ou une perte d'argent ? .....</b>                       | <b>21</b> |
| <b>Payer des achats sur Internet via Western Union .....</b>                                         | <b>22</b> |
| <b>10 conseils pour reconnaître et éviter les arnaques .....</b>                                     | <b>23</b> |



© CEC Belgique  
Rue de Hollande 13  
1060 Bruxelles  
tél. : 02 542 33 46  
fax : 02 542 32 43  
info@cecbelgique.be  
www.cecbelgique.be

# **Vous avez gagné 15 000 000 d'euros à Euromillions !**

**Lors d'un tirage exceptionnel,  
l'ordinateur d'Euromillions a  
sélectionné votre adresse.  
Vous avez gagné la somme  
incroyable de 15 000 000 d'euros !**



Des escrocs utilisent des noms de loteries connues comme Euromillions, El Gordo, La Primitiva ou inventent des noms qui "sonnent" bien comme European Lottery Commission et vous envoient une lettre ou un e-mail pour vous avertir que vous êtes l'heureux gagnant d'une énorme somme d'argent ou d'un autre prix fantastique. Vous devez uniquement payer les frais administratifs. Des noms et logos connus, des félicitations, l'effet de surprise, des "gains" donnant le tournis : les escrocs mettent tout en œuvre pour vous faire croire que tout est vrai. Ils vous disent que votre e-mail ou votre nom a été sélectionné par ordinateur ou que l'opération est sponsorisée par une grande firme de marketing. Le seul petit effort qu'ils vous demandent, c'est de leur communiquer les données de votre carte de banque ou de crédit ou, après que vous ayez réagi, de verser une certaine somme pour couvrir les frais (administration, assurance, frais bancaires, taxes...).

Le paiement se fait par transfert d'argent liquide (via Western Union, par exemple) à de soi-disant avocats ou directeurs de banque. Après paiement, on vous demande parfois de verser une nouvelle somme pour une autre raison. Vous êtes ainsi tenu en haleine jusqu'à ce que vous vous rendiez compte que vous n'avez pas gagné, mais perdu de l'argent.



## **COMMENT RÉAGIR ?**

Si vous n'avez pas participé à une loterie ou à un tirage quelconque, vous ne pouvez pas avoir gagné. L'argent ne tombe pas du ciel !

Ne répondez donc jamais à de telles lettres ou e-mails.

Jetez la lettre à la corbeille à papier ou appuyez sur la touche "Delete" de votre clavier.

# Une voiture d'occasion à ne pas rater sur Internet

**Magnifique et récente voiture d'occasion de marque allemande réputée, seulement 14 000 kilomètres et parfaitement entretenue pour seulement 12 000 €, à vendre pour cause de déménagement.**



Vous surfez sur un site Internet spécialisé en voitures d'occasion et votre attention est attirée par une annonce particulièrement séduisante. Un vendeur français est sur le point de regagner son pays et vend donc à très bon prix sa voiture, qui se trouve en Grande-Bretagne. Bref, une occasion à ne pas rater.

Lorsque vous répondez à l'annonce, il vous est proposé d'effectuer le paiement à la firme de transport qui se chargera de l'acheminement de la voiture de Grande-Bretagne jusqu'en Belgique.

Vous pourrez ainsi essayer la voiture à votre aise et, si elle vous convient, la firme de transport versera à son tour l'argent au vendeur français.

Si vous ne voulez pas acheter la voiture, pas de problème : la firme de transport vous remboursera votre argent. Les choses semblent donc se passer en toute confiance. Mais une fois le paiement effectué, généralement par transfert d'argent liquide (via une firme comme Western Union), vous

ne parvenez plus à contacter ni la firme de transport ni le vendeur. Et vous ne reverrez bien sûr jamais votre argent.



## COMMENT RÉAGIR ?

Soyez extrêmement prudent si vous achetez une voiture sur Internet. Pour un achat aussi coûteux, prenez la peine d'aller examiner la voiture sur place avec quelqu'un qui s'y connaît. Refusez de payer par transfert d'argent liquide. Mais surtout, ne vous laissez pas prendre au piège d'une annonce proposant une voiture à un prix anormalement bas par rapport à des modèles similaires.

# Les meilleures places pour le match de tennis de votre joueur préféré

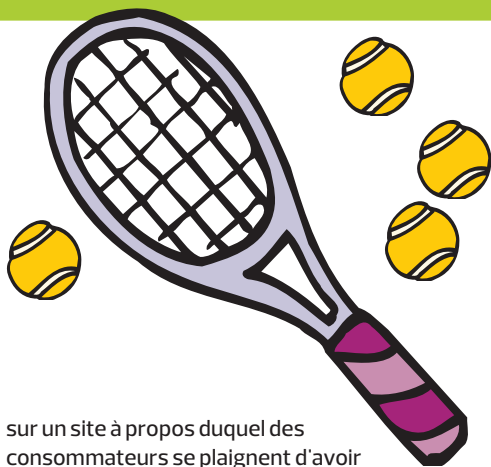
**Vous avez de la chance : vous avez encore pu vous procurer des places au premier rang pour le match de tennis de votre joueur préféré. Même si les tickets sont très chers.**

Les places pour des manifestations très courues comme les concerts de pop stars ou les matchs de sportifs réputés sont généralement très vite vendues. Les vrais fans sont donc prêts à beaucoup de choses pour se procurer malgré tout une bonne place.

Sur Internet, vous trouverez toutes sortes de sites qui se prétendent distributeurs agréés et en mesure de vous fournir ces places, certes coûteuses mais ô combien chères à votre cœur. Mais, par la suite, il arrive que les tickets soient d'une catégorie et d'une valeur nettement moindres que prévu ou, pire, que vous ne receviez aucun ticket du tout.

Ces sites semblent souvent très professionnels, les manifestations proposées sont de haut niveau, des noms ronflants et des logos donnent l'impression qu'il s'agit de sites officiels.

*"Book your official tickets through our secure system. All tickets booked are confirmed and guaranteed".* Voilà ce qu'on peut lire



sur un site à propos duquel des consommateurs se plaignent d'avoir acheté des tickets et de ne les avoir jamais reçus.



## COMMENT RÉAGIR ?

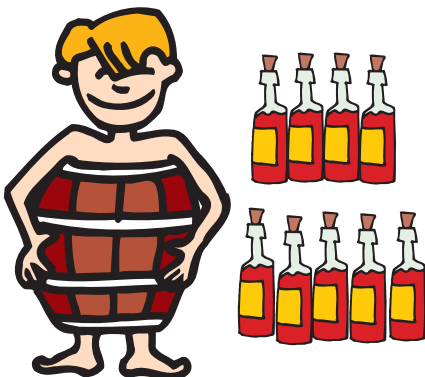
Soyez très prudent si vous achetez des tickets en ligne. Assurez-vous que le site soit habilité à vendre des tickets pour la manifestation en question.

En général, vous trouverez des informations à ce sujet sur le site Internet de l'organisateur de l'événement ou sur celui du club concerné.

Par ailleurs, acheter des tickets au marché noir est une entreprise hasardeuse n'offrant aucune garantie.

# Un “Grand Cru” au bout du fil ?

**Cher Monsieur, c'est votre jour de chance. Notre remarquable “grand cru” est disponible uniquement aujourd'hui et à un prix très attrayant.**



Si vous en achetez une certaine quantité, le prix est encore plus intéressant. C'est du moins ce que prétend le vendeur.

Car une fois le vin livré et goûté, il apparaît que ce n'est nullement un “grand cru”. Vous avez manifestement payé beaucoup trop cher pour un petit vin de table.

Il arrive que l'on vous téléphone pour vous signaler que vous êtes l'heureux gagnant de 6 bouteilles de vin, mais que vous devez pour cela commander 12 bouteilles de ce même vin (très cher).

Ou encore on vous appelle et un vendeur prétend avoir retrouvé une caisse de vin que vous auriez commandée il y a 3 ans. Il possède la preuve de votre commande car la conversation téléphonique a été enregistrée. Si vous ne payez pas immédiatement, il vous menace de faire appel à un bureau d'encaissement ou de vous intenter un procès qui pourrait vous coûter 2 000 euros. Or, vous n'avez jamais rien commandé... De tels vendeurs de vin malintentionnés vous appellent à tout moment de la journée

ou de la soirée et sont généralement tenaces. Si vous leur demandez de fournir leur offre par écrit, vous ne recevrez rien. Et si vous ne mordez pas à l'hameçon, leur ton devient parfois menaçant. S'ils se font insistants, raccrochez le téléphone.



## COMMENT RÉAGIR ?

N'achetez pas de vin par téléphone alors que vous n'avez rien demandé. Les bonnes affaires ne tombent pas du ciel: il faut les dénicher.

Ne vous fournissez qu'après de vendeurs qui ont acquis une bonne réputation grâce à leur professionnalisme. Ils vous demanderont un prix honnête pour un vin honnête lui aussi.

# Un logement de vacances ... tombé à l'eau

**Offre unique : un magnifique logement de vacances avec piscine dans le sud de l'Espagne. Réservez vite en payant le loyer maintenant.**



Vous surfez sur Internet à la recherche d'informations pour votre prochaine destination de vacances et vous tombez sur un beau logement de vacances à louer en Espagne. Ce logement est situé dans la région où vous souhaitez partir en vacances cet été, dispose d'une belle piscine et paraît bien entretenu.

Vous virez les 2 200 € demandés pour un séjour de 2 semaines. Trois mois plus tard, vous partez en Espagne avec toute la famille et le chien. Arrivé sur place, vous n'en croyez pas vos yeux : la maison est déjà louée à quelqu'un d'autre. Le propriétaire n'a pas connaissance de votre paiement. Les numéros de contact qui figurent sur le site Internet ne sont pas attribués.

Des escrocs copient parfois des annonces de logements de vacances existants et agissent comme si c'était eux qui les mettaient en location. Ou ils affichent sur leur site des logements attrayants avec une adresse fictive. Une fois sur place, vous constatez que vous avez été roulé : la maison

n'est pas à louer ou n'existe pas, mais votre argent est perdu.



## COMMENT RÉAGIR ?

Soyez très prudent si vous réservez un logement de vacances sur Internet. Essayez d'obtenir autant de données factuelles que possible sur l'agence de location et le logement : quelle est l'adresse, quand l'agence et le site ont-ils été enregistrés ? Trouvez-vous des informations concernant l'agence dans des groupes de discussion sur Internet ? Téléphonez à l'agence de location. Ne versez pas l'intégralité du loyer à l'avance, mais négociez un acompte raisonnable. Si possible, payez l'acompte avec une carte de crédit.



# Oups ! j'ai payé trop, vous me remboursez la différence ?

**Je me suis trompé et j'ai versé 1 000 euros au lieu de 100 euros pour votre GSM sur eBay. Pouvez-vous me rembourser la différence via Western Union ?**



Vous vendez votre iPhone sur Internet car vous voulez acheter le nouveau modèle. Vous le proposez à 100 € sur eBay. Vous avez de la chance car, après un jour seulement, un acheteur se manifeste. Un peu plus tard, vous constatez que l'acheteur a versé 1000 € sur votre compte PayPal. Vous recevez un mail dans lequel l'acheteur explique qu'il a malencontreusement ajouté un zéro de trop au montant du virement et vous demande de bien vouloir lui rembourser les 900 € payés en trop. Mais cela doit aller vite. Le vendeur vous demande de lui faire parvenir cette somme via Western Union. Et, bien sûr, vous voulez corriger rapidement cette erreur.

Un peu plus tard, les 1000 euros sont retirés de votre compte PayPal. Ils avaient en effet été payés à l'aide d'un compte piraté. Le titulaire du compte a contesté le paiement auprès de l'émetteur de sa carte de crédit, qui a retiré la somme de votre compte PayPal. Certains escrocs procèdent de façon très professionnelle. À première vue, l'histoire

du montant payé en trop est plausible. Cela peut arriver à tout le monde d'inscrire un zéro en plus ou en moins. Vous avez agi de bonne foi et vous ne pouviez pas savoir qu'il s'agissait d'un hacker. Ce qui aurait dû vous mettre la puce à l'oreille, c'est la demande d'un transfert en liquide.



## COMMENT RÉAGIR ?

Western Union et d'autres firmes comparables effectuent des transferts rapides d'argent liquide. Faites-y appel uniquement pour envoyer de l'argent à une personne que vous connaissez personnellement, par exemple un parent à l'étranger. Si vous devez effectuer un remboursement, utilisez le même mode de paiement que l'acheteur.

# Une contribution financière pour une amie en difficulté

**Un e-mail alarmant dans votre boîte à messages signale que votre amie Brigitte, en voyage au Nigéria, a besoin d'argent. Voulez-vous l'aider en effectuant un petit virement ?**



Elle vous remboursera certainement dès son retour, vous dit une amie proche de Brigitte. Vous ne saviez absolument pas que Brigitte était en voyage, mais il est vrai que vous n'avez plus de ses nouvelles depuis un petit temps.

Pour toute certitude, vous l'appellez sur son GSM et, comme à son habitude, elle répond d'une voix enjouée. Vous lui demandez si elle se trouve oui ou non au Nigéria et en proie à des difficultés financières.

Heureusement, vous avez réagi avec discernement et vérifié la véracité du message. Il est ainsi apparu que la boîte à messages de Brigitte avait été piratée et que tous ses contacts avaient reçu un e-mail semblable au vôtre.

Brigitte peut rapidement avertir tout le monde de ne pas verser d'argent. Elle se rappelle avoir été invitée, lors de sa dernière connexion à son compte de messagerie, à réintroduire son nom

d'utilisateur et son mot de passe. C'est ainsi que son compte de messagerie a été piraté et utilisé par des escrocs.



## COMMENT RÉAGIR ?

Ne communiquez jamais des données personnelles sans vous être assuré de la fiabilité de la source. Le vol de données concernant votre e-mail, votre carte de banque ou de crédit ou votre compte sur un réseau social est appelé "hameçonnage". Ces données sont utilisées pour inonder vos contacts de spams ou de messages pour leur soutirer de l'argent. Choisissez vos mots de passe avec soin et modifiez-les régulièrement.

# Des SMS coûteux et incessants

**Faites le même test d'intelligence que vos amis sur Facebook. Vérifiez ce que dit votre horoscope pour cette semaine. Téléchargez une sonnerie gratuite. Un rendez-vous en quelques SMS.**

Vous surfez sur Internet et vous tombez sur une annonce pour un test d'intelligence gratuit. Vous répondez aux questions et il vous est ensuite demandé d'envoyer un SMS à un certain numéro. Vous supposez que vous allez recevoir les résultats, mais vous recevez un SMS vous demandant d'envoyer un nouvel SMS. Et sans le savoir, vous payez les SMS envoyés et reçus à un tarif particulièrement élevé. Vous ne vous en rendez compte que plus tard à la réception de votre facture.

Vous téléchargez une sonnerie GSM et, sans le savoir, vous souscrivez ainsi à un abonnement de téléchargement d'une sonnerie par semaine. Cela ne vous intéresse pas, mais les sonneries vous sont bel et bien facturées, comme en atteste la facture salée que vous trouvez par après dans votre boîte.

Pour tromper l'ennui, vous envoyez un SMS à un site de rencontre. Il semble chaque fois qu'un rendez-vous



puisse être pris après quelques SMS, mais les choses ne se concrétisent jamais. Vous continuez donc à envoyer et à recevoir des SMS... à un tarif qui vous fera par la suite grincer des dents.



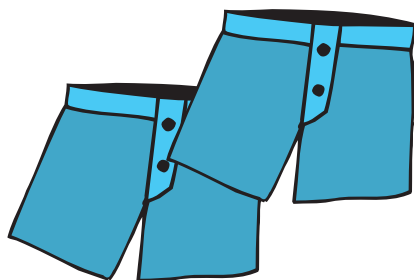
## COMMENT RÉAGIR ?

La plupart de ces annonces mentionnent en tout petits caractères difficilement lisibles que vous souscrivez un abonnement payant pour ce service "gratuit".

Envoyez dès que possible le mot STOP au numéro qui vous envoie les SMS. Si ces derniers perdurent, contactez votre opérateur de téléphonie mobile.

# Des boxer-shorts dans votre boîte aux lettres alors que vous n'avez rien commandé

**Une charmante employée d'une firme suisse vous téléphone et vous demande si elle peut vous envoyer un colis de présentation d'une marque de sous-vêtements. C'est gratuit et sans obligation d'achat.**



Convaincu qu'il s'agit d'une brochure et peut-être de quelques bons de réduction, vous acceptez.

Deux semaines plus tard, vous trouvez dans votre boîte aux lettres un colis avec deux boxer-shorts. Vous n'en portez jamais, vous n'avez absolument rien commandé et vous ne savez pas quoi en faire.

En outre, vous trouvez dans le colis un formulaire de virement pour un montant de 20 euros, frais d'envoi compris. Vous êtes contrarié, vous ne savez pas vraiment quoi faire et finalement vous versez les 20 euros pour être tranquille. C'est d'ailleurs bientôt l'anniversaire de votre filleul.

Quatre semaine plus tard, vous recevez un nouveau colis avec cette fois 4 boxers au "prix promotionnel" de 30 euros.

Le fait de vous envoyer un colis non demandé est considéré comme une "technique de vente agressive". Les firmes qui se livrent à cette pratique illégale vous

envoient un colis alors que vous n'avez rien demandé ou vous envoient d'abord un colis gratuit, puis des colis payants sans que vous ayez commandé quoi que ce soit.



## COMMENT RÉAGIR ?

En l'occurrence, vous êtes protégé par la loi : vous ne devez ni payer ni renvoyer le colis. Si vous recevez des lettres de mise en demeure, envoyez un courrier informant la firme qu'elle peut venir récupérer son colis, mais que vous n'avez rien commandé et que vous ne paierez donc pas.

# Grattez et gagnez ... de coûteux ennuis au lieu de vacances de rêve

**Vous vous promenez agréablement en couple sur la plage de Tenerife. Un sympathique jeune homme vous aborde et vous présente un billet à gratter. Quelle chance, vous avez gagné un prix.**



Vous devez cependant aller chercher votre prix dans un bâtiment luxueux où l'on vous conduit en taxi. Sur place, plus question de prix, mais vous devez assister à une présentation qui dure des heures et qui a pour unique but que de vous affilier à un fantastique club de vacances. Et ce, pour un prix ridicule: voilà du moins ce que l'on vous promet.

Puis vient la désillusion: vous avez payé 24 000 € pour des vacances à venir dont vous ne connaissez pas exactement la destination. Qui plus est, vous devez payer vous-même le vol et les frais administratifs.

Les formules de vacances proposées portent toutes sortes de noms, mais le principe est toujours le même: vous devez payer d'avance une grosse somme pour des vacances à venir. Les problèmes surgissent plus tard: les lieux de villégiature souhaités ne sont jamais disponibles, toutes sortes de frais viennent s'ajouter, la formule change et devient moins intéressante...

La somme payée ne constitue pas un investissement et ne vous sera pas remboursée, même si cela vous a été promis avec une formule "cash back" ou un chèque. Les vendeurs disparaissent avec leurs promesses et votre argent.

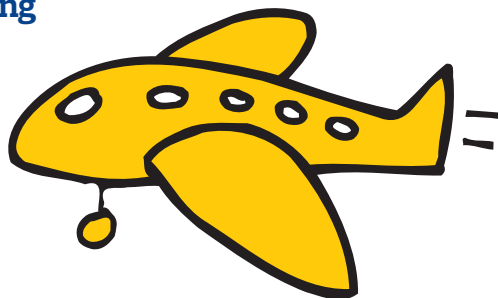


## COMMENT RÉAGIR ?

En vacances, ne payez jamais pour des vacances à long terme. Si le vendeur vous promet une réduction ou vous dit que la promotion n'est valable qu'un jour, c'est pour vous mettre sous pression. Restez donc vigilant. Une règle à suivre scrupuleusement: ne jamais verser un acompte sur place. Il y a de grandes chances que vous ne revoyiez jamais votre argent.

# 98 € de frais administratifs pour un voyage gratuit à destination de ... nulle part

**Allô, la firme Marketing & Marketing vous offre gratuitement un voyage d'une valeur de 1500 €. Vous ne devez payer que les frais administratifs : seulement 49 € par personne, soit 98 € pour vous et votre épouse.**



Pour pouvoir bénéficier du voyage gratuit, vous devez d'abord verser les frais administratifs de 98 € sur le compte d'un avocat en Belgique.

Le voyage est organisé par un tour-opérateur turc, mais est offert par une firme établie en Allemagne et appartenant à un groupe britannique.

Il y a de grandes chances que vous ne fassiez jamais ce voyage gratuit. Ce qui est sûr, c'est que vos 98 € sont définitivement perdus car l'adresse de l'avocat est fausse.

Le fait de gagner ou de vous voir offrir un voyage doit vous mettre la puce à l'oreille. Dans la réalité, de tels miracles n'existent pas... Les arnaqueurs, par contre, sont bien réels. Ils ne demandent souvent qu'une petite somme, que vous serez vite tenté de payer.

En effet, vous n'y croyez pas vraiment, mais vous ne "risquez" que 98 €...

Si 1000 personnes tombent dans le panneau, l'arnaqueur sera plus riche de 98 000 € uniquement en faisant des promesses en l'air.



## COMMENT RÉAGIR ?

Ne répondez jamais à des offres gratuites assorties de frais administratifs à payer d'avance. Ne croyez pas que vous êtes l'heureux élu. Les miracles n'existent pas. Si vous voulez faire un beau voyage, vous devrez mettre la main au portefeuille.

# Un échantillon gratuit de produits d'amaigrissement au prix fort

**Sur la page Facebook d'une amie, vous cliquez sur une annonce pour un échantillon gratuit de produits d'amaigrissement. Dans son blog, une certaine Julie parle des effets magiques de l'Acai Berry.**

D'après Julie, il suffit de manger ces baies pour maigrir sans effort. Fantastique, non ? Perdre quelques kilos sans effort : juste ce qu'il vous fallait car les fêtes approchent et votre petite robe préférée commence à serrer un peu.

La seule chose que vous ayez à faire pour recevoir cet échantillon gratuit, c'est transmettre les données de votre carte de crédit en vue du paiement des frais d'expédition.

Vous recevez l'échantillon gratuit. Un mois plus tard, vous avez la surprise de recevoir un paquet de baies et 85 € vous sont facturés via votre carte de crédit. Alors que vous n'avez absolument rien commandé...

Sur ce type de site de vente, les produits sont d'utilité douteuse et les pratiques sont trompeuses.



## COMMENT RÉAGIR ?

Les produits d'amaigrissement miracles n'existent pas. Nous le savons après des siècles d'espoirs et d'essais. En outre, le vendeur vous a envoyé un colis non demandé et a prélevé l'argent via votre carte de crédit. Cette pratique est déloyale et illégale. Vous devez immédiatement faire opposition auprès de l'émetteur de votre carte de crédit.

# Un surf d'essai à 1 euro sur Internet se transforme en un abonnement coûteux

**Après quelques mois, vous constatez qu'un paiement mensuel de 89 euros a été effectué avec votre carte de crédit. Le nom de la société bénéficiaire ne vous dit rien.**

Vous n'êtes pas toujours très rigoureux dans le classement de vos papiers et vous ne vérifiez pas vos extraits de compte tous les mois.

Il y a quelques mois, vous avez remarqué un paiement de 89 euros, mais le nom de la société bénéficiaire ne vous disait rien. Vous avez voulu vérifier le lendemain, mais cela vous est finalement sorti de la tête.

En vérifiant vos six derniers extraits, vous constatez maintenant que ce montant de 89 euros a été versé tous les mois à une firme inconnue. Vous vous plaignez auprès de la société émettrice de votre carte de crédit. Celle-ci répond qu'elle ne peut accéder à votre demande car vous avez souscrit à un abonnement sur un site Internet à contenu réservé aux adultes.

Certains sites à contenu explicite vous permettent de faire un surf d'essai gratuitement ou pour un petit montant. Mais vous n'avez pas remarqué le texte en toutes petites lettres disant



qu'après 15 minutes l'essai se transforme automatiquement en abonnement. Même si vous ne surfez plus sur le site en question, l'argent est prélevé via votre carte de crédit.



## COMMENT RÉAGIR ?

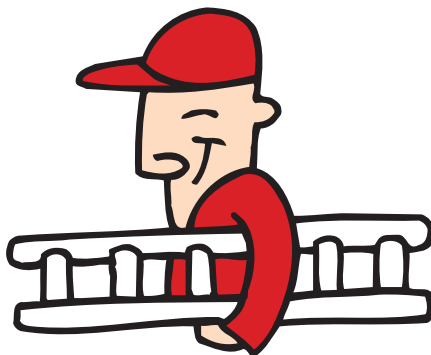
Soyez toujours très prudent si l'on vous propose quelque chose soi-disant gratuitement. Assurez-vous qu'il n'y a pas anguille sous roche. Lisez toujours les petits caractères ou les conditions générales de vente. Réagissez immédiatement si une opération suspecte figure sur votre extrait de compte.



# 500 euros pour nettoyer le toit ... en 2 heures

**Deux hommes sonnent à votre porte et vous disent que vos tuiles doivent être nettoyées d'urgence. Puisqu'ils sont sur place, ils peuvent s'en charger immédiatement... pour 500 euros seulement.**

Vous aviez bien constaté qu'un peu de mousse commençait à s'installer entre vos tuiles et vous envisagiez de faire nettoyer votre toit. Mais pourquoi cette urgence ? Ils vous convainquent en disant que si vous payez tout de suite 500 euros, ils effectueront le travail immédiatement et vous serez débarrassé de vos soucis. Quelle n'est pas votre surprise en constatant qu'ils s'en vont après deux heures. Ils n'avaient ni matériel ni produits spéciaux avec eux et vous ne voyez guère de différence. En outre, leur véhicule ne portait aucun logo ou nom d'entreprise ; c'était une simple camionnette blanche. Et 500 euros pour deux heures, c'est beaucoup d'argent. Vous avez le sentiment d'avoir été arnaqué. Vous ferez rarement une bonne affaire en achetant ou en commandant quelque chose à une personne qui vient sonner chez vous alors que vous n'avez rien demandé. Certains prétendent vendre un appareil (aspirateur, casserole à pression, échelle...) de qualité incomparable mais qui, par la suite, s'avère



surtout incomparable par son prix élevé et sa piètre qualité. D'autres prétendent vendre quelque chose dans un but de bienfaisance (service social des pompiers ou de la police, enfants handicapés, recherche sur le cancer...).

Sur le pas de la porte, vous avez peu de possibilités de contrôler si ce que l'on vous dit est vrai ou non.



## COMMENT RÉAGIR ?

Décidez vous-même quand vous voulez acheter quelque chose et comparez les prix au préalable. Décidez aussi vous-même si vous voulez soutenir une association. Les possibilités ne manquent pas auprès des organismes agréés.

# Venez chercher votre cadeau dans notre magasin de meubles

**Madame Dubois, j'ai de bonnes nouvelles pour vous. Vous avez gagné un gril à pizza et vous pouvez venir le chercher avec votre mari dans notre magasin de meubles.**



Vous réussissez à convaincre votre mari de vous accompagner dimanche après-midi pour aller chercher le gril à pizza au magasin de meubles.

Vous êtes accueilli par un vendeur rusé. Avant que vous puissiez emporter votre cadeau, ils doit absolument vous montrer une promotion sans pareille. Aujourd'hui et aujourd'hui seulement, vous bénéficiez d'une réduction exceptionnelle de 70 % sur ce salon en cuir. Vous entendez bien: 70 %! Au lieu de 6 000 euros, ce magnifique salon est aujourd'hui à vous pour 1800 euros. Vous doutez, le vendeur vous fait miroiter les conditions spéciales de livraison et vous vous laissez faire.

Une semaine plus tard, vous trouvez dans votre boîte aux lettres le dépliant d'un autre magasin de meubles, qui propose le même salon en cuir à un prix encore inférieur au soi-disant prix promotionnel qui vous a été accordé.



## COMMENT RÉAGIR ?

Si vous voulez faire une bonne affaire, c'est à vous de la rechercher. Comparez les prix dans différents magasins. Faites de même en matière de qualité et demandez toutes les informations souhaitées. Faire une bonne affaire demande souvent des efforts. Les aubaines ne tombent pas du ciel.

Les promotions valables un seul jour n'en sont généralement pas, mais font partie de la panoplie du vendeur rusé. Il s'agit de techniques de vente agressives visant à vous empêcher de réfléchir à votre achat et à l'effectuer immédiatement.

# Et pour votre avenir, je vous prédis ... une addition salée

**Médium clairvoyant et conseiller spirituel vous dit tout sur votre avenir... Je vous souhaite beaucoup de bonheur et d'amour ! Appelez-moi vite au 0903 – 666333.**

C'est bien pratique de savoir ce que l'avenir vous réserve. Si cela ne fait pas de bien, cela ne peut pas faire de tort non plus. Du moins, c'est ce que vous pensez...

Vous appelez le médium. La conversation est agréable, vous pouvez poser toutes sortes de questions et le médium vous surprend à maintes reprises par des déclarations et des prédictions auxquelles vous ne vous attendiez absolument pas.

Votre avenir s'annonce sous les meilleurs auspices... jusqu'à ce que vous receviez votre note de téléphone. L'annonce sur Internet ne précisait pas clairement que vous deviez appeler une ligne téléphonique à numéro surtaxé.

Vous ne vous êtes donc pas rendu compte que chaque minute de conversation avec le médium vous était facturée au prix fort. Vous pouvez également vous attendre à une facture salée si vous appelez une ligne de "chat" (dialogue en ligne) érotique.



La personne à l'autre bout du fil est formée pour vous garder en ligne aussi longtemps que possible car c'est ainsi qu'ils gagnent leur argent.



## COMMENT RÉAGIR ?

Ne répondez pas sans réfléchir à des annonces séduisantes dans des quotidiens ou sur Internet. Lisez ce qui figure en petits caractères. Les tarifs ne sont généralement pas (clairement) indiqués. Par contre, le surcoût apparaîtra clairement sur votre facture.

# La veuve nigériane du colonel demande votre aide (et votre argent)

**Cher Monsieur, je m'appelle Aminabata Soluwesi. Mon mari, Alfred Hubert Soluwesi, est décédé la semaine passée et m'a légué une grosse somme d'argent. Si vous m'aidez, vous recevrez 30 % de cette somme.**

Nombreux sont les internautes qui ont un jour ou l'autre trouvé un e-mail de ce type dans leur boîte à messages.

Si ce n'est pas la veuve nigériane d'un colonel, c'est la fille de négociants en or sud-africains ou la femme d'un important politicien disparu dans un pays d'Afrique ou d'Amérique du Sud.

Leur histoire est très semblable. Pour pouvoir disposer d'une énorme somme d'argent qui leur revient après la disparition de leur époux ou de leurs parents, elles doivent surmonter un obstacle et font pour cela appel à votre aide.

Vous devez simplement ouvrir un compte. Grâce à votre collaboration, la personne pourra récupérer son argent dans son pays. Vous serez bien sûr grassement rémunéré pour votre aide.



## COMMENT RÉAGIR ?

Si vous réagissez à cet e-mail, on vous demandera de verser une somme d'argent pour payer les frais de transaction, les droits d'exécution ou les pots-de-vin. On vous demande aussi souvent votre numéro de compte. Une fois que vous avez payé, vous ne pouvez plus joindre la personne et votre argent est perdu.

# Un travail à domicile pour un appoint ... ou une perte d'argent ?

**Créez votre propre affaire à domicile ! Travaillez 10 à 20 heures par semaine à votre meilleure convenance et assurez-vous à vie un revenu de 6 à 7 chiffres !**

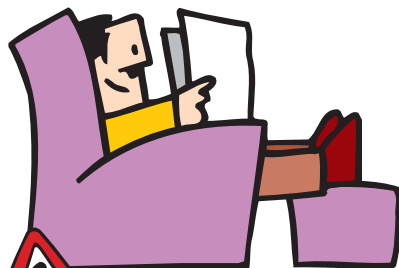
Cela vous arrangerait bien d'avoir un revenu complémentaire tous les mois. Et votre vie familiale vous permet de libérer quelques heures par semaine pour un travail à domicile.

Il suffit de vous inscrire et vous recevrez un numéro de téléphone permettant de vous enregistrer.

Mais voilà : vous êtes d'abord confronté à un long délai d'attente et, lorsque vous avez finalement quelqu'un au bout du fil, vous devez répondre à un long questionnaire.

Ce que vous n'avez pas remarqué, c'est que vous avez appelé une ligne téléphonique à numéro surtaxé.

Finalement, aucun travail à domicile ne vous est proposé mais, un peu plus tard, vous trouvez une note de téléphone salée dans votre boîte aux lettres.



## COMMENT RÉAGIR ?

Soyez particulièrement prudent en matière de travail à domicile.

Tâchez de vérifier si l'annonce est honnête.

Avant tout, lisez ce qui figure en petits caractères.

Si l'on vous promet monts et merveilles, cela ne présage rien de bon. Si vous devez appeler un numéro de téléphone surtaxé, si vous devez commander un catalogue, si l'on vous invite à participer à une vente en chaîne ou en pyramide (par exemple vendre des livres à autant d'autres vendeurs que possible qui, à leur tour, doivent les revendre), vous pouvez être sûr d'avoir affaire à des arnaqueurs qui ne vous feront pas gagner de l'argent mais, au contraire, en perdre.

# Payer des achats sur Internet via Western Union

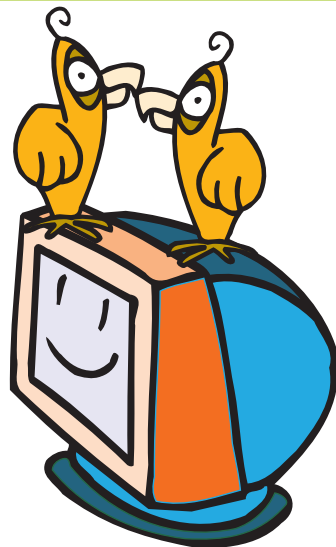
**Gris d'Afrique perroquets prêts pour des foyers aimants. Je les vends par paire, mâle et female. Intéressé amoureux des animaux doit m'envoyer un email pour plus de détails.**

Une annonce pour des perroquets dans un français boiteux. Si vous réagissez par e-mail, on vous répond que vous pouvez acheter un perroquet plein de santé en provenance directe d'Afrique.

C'est pourquoi les oiseaux sont moins chers. Vous devez envoyer 400 euros en liquide via Western Union. Vous effectuez le transfert et vous attendez votre perroquet... qui n'arrive jamais. Vous envoyez donc un nouvel e-mail.

Un petit problème s'est posé à la douane et vous devez envoyer 125 euros en plus. Après quoi votre perroquet n'est toujours pas livré. Mais vous ne recevez plus de réponse à vos courriels. Et votre argent est perdu.

Les services comme Western Union ou MoneyGram servent à transférer rapidement de l'argent liquide à des personnes que vous connaissez personnellement, comme des parents ou des amis. Ne l'utilisez jamais pour payer des inconnus. Vous apportez l'argent à un des points de vente



et vous recevez un numéro de référence. Le bénéficiaire doit indiquer ce numéro pour recevoir l'argent. Le système est peu sécurisé.



## COMMENT RÉAGIR ?

Le contrôle de l'identité n'est pas 100 % fiable, c'est pourquoi les escrocs utilisent souvent de tels systèmes de paiement. N'y faites donc jamais appel pour un transfert à quelqu'un que vous ne connaissez pas.

# 10 conseils pour reconnaître et éviter les arnaques

- 1 C'est trop beau pour être vrai ? Souvent, oui.** Personne ne gagne tout à coup un beau voyage ou le jackpot. Même si vous aimeriez y croire, abstenez-vous : on essaie probablement de vous tromper.
- 2 Si on vous demande de payer une somme d'argent pour des raisons peu claires ou illogiques, ne le faites pas.** Si vous avez gagné un prix, vous n'avez rien à payer pour le recevoir.
- 3 Soyez sur vos gardes si des vendeurs sonnent à votre porte sans invitation.** Vous risquez de croire à leur baratin et de vous retrouver avec un produit superflu et un sentiment de déception.
- 4 Demandez l'identité complète de la personne à qui vous parlez ainsi que des explications détaillées.** Demandez toujours des précisions sur tout ce qui ne vous paraît pas suffisamment clair.
- 5 Lisez toujours attentivement les contrats et les conditions générales.** Prenez votre temps, ne vous laissez pas harceler, demandez éventuellement un exemplaire à lire tranquillement chez vous avant de signer.
- 6 Réfléchissez bien avant de signer un contrat de vente et ne signez que si vous êtes sûr de votre achat.** Une annulation ultérieure de la vente entraîne souvent le paiement d'un dédommagement.
- 7 Lisez aussi les petits caractères.** C'est souvent là que le plus important est dit.
- 8 Méfiez-vous des offres exceptionnelles à saisir immédiatement.** Elles peuvent se révéler peu intéressantes par après, voire plus chères que dans le commerce normal. Ne vous laissez surtout pas mettre sous pression.
- 9 Osez dire non. Ce n'est ni impoli ni effronté.** Si vous recevez une offre, vous pouvez toujours la refuser sans pour autant devoir vous justifier.
- 10 Si vous avez des doutes sur le vendeur, la société qu'il représente ou les produits qu'il vend, mieux vaut ne rien acheter.** Réfléchissez-y après une bonne nuit de sommeil et entourez-vous de conseils fiables.

## Victime malgré tout ? Réagissez vite !

- Si vous avez payé avec une carte de crédit, demandez l'annulation du paiement. L'émetteur de la carte ouvrira une enquête et, s'il apparaît que vous avez été victime d'une tromperie, vous serez remboursé.
- Dans certains cas, la loi prévoit un délai pendant lequel vous pouvez renoncer à votre achat. Envoyez une lettre recommandée au vendeur et renseignez-vous aussi vite que possible auprès d'une organisation de consommateurs ou d'une autre service d'aide juridique pour connaître vos droits.
- Si vous avez définitivement perdu votre argent, portez plainte auprès de la police ou du parquet. Il y aura ainsi une trace de vos griefs et les autorités seront avisées des pratiques frauduleuses.

Vos droits de consommateur ne s'arrêtent pas à la frontière. Vous rencontrez un problème lors d'un achat dans un autre État membre de l'UE ? Tournez-vous vers le CEC Belgique et son réseau européen pour des informations, des conseils et un service d'assistance gratuits.



CEC Belgique  
Rue de Hollande 13  
1060 Bruxelles  
tél.: 02 542 33 46  
fax: 02 542 32 43  
info@cecbelgique.be  
www.cecbelgique.be

La Commission européenne ne peut être tenue responsable du contenu de cette publication.

Éditeur responsable : Edith Appelmans  
Octobre 2010 – mise à jour novembre 2015

D/2010/1866/24