

COLLECTION VIE PRATIQUE



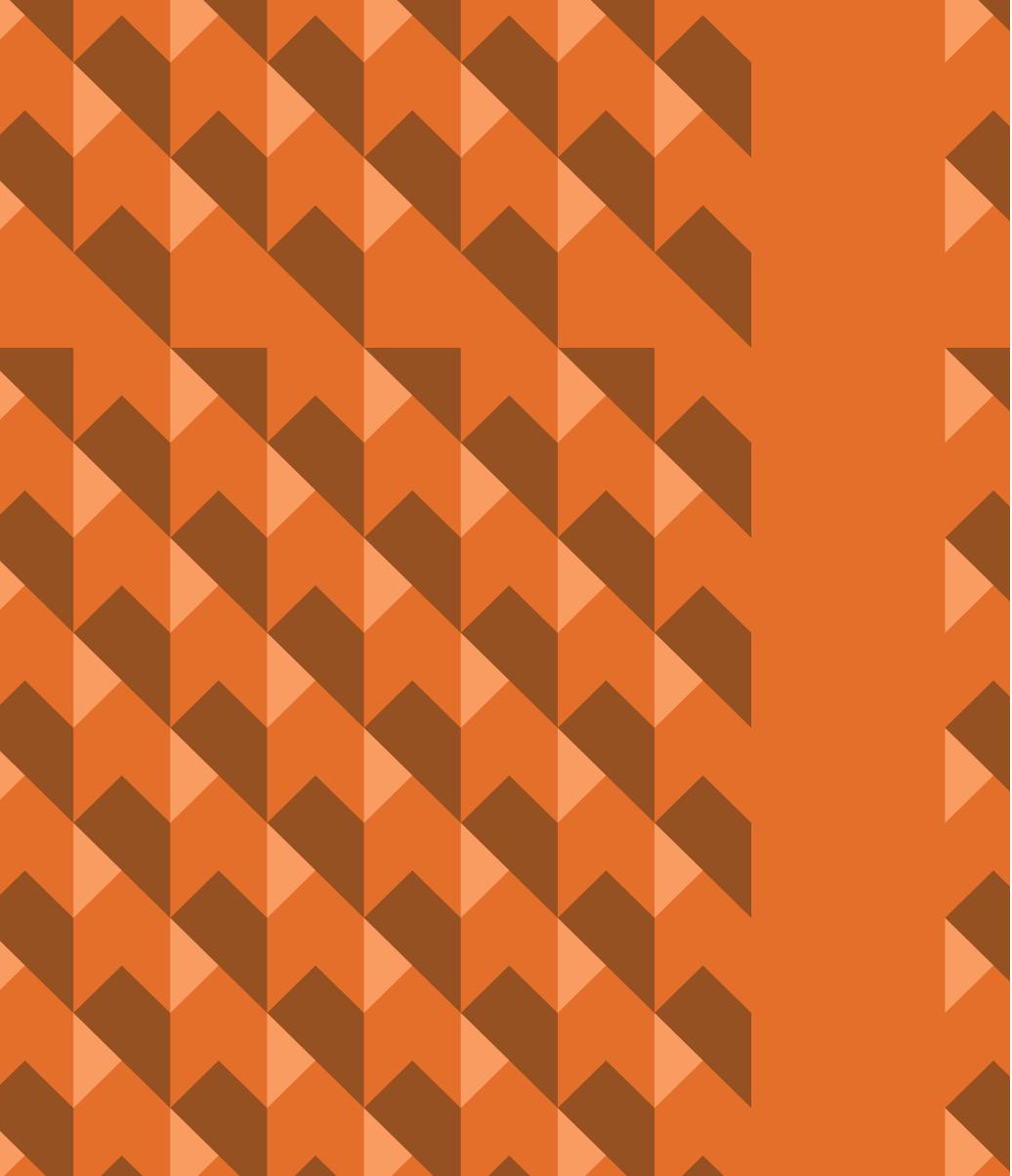
ISABELLE LOUET

Stop aux
ARNAQUES !



Apprendre à déjouer les pièges
du quotidien & à faire valoir ses droits


massin



COLLECTION VIE PRATIQUE

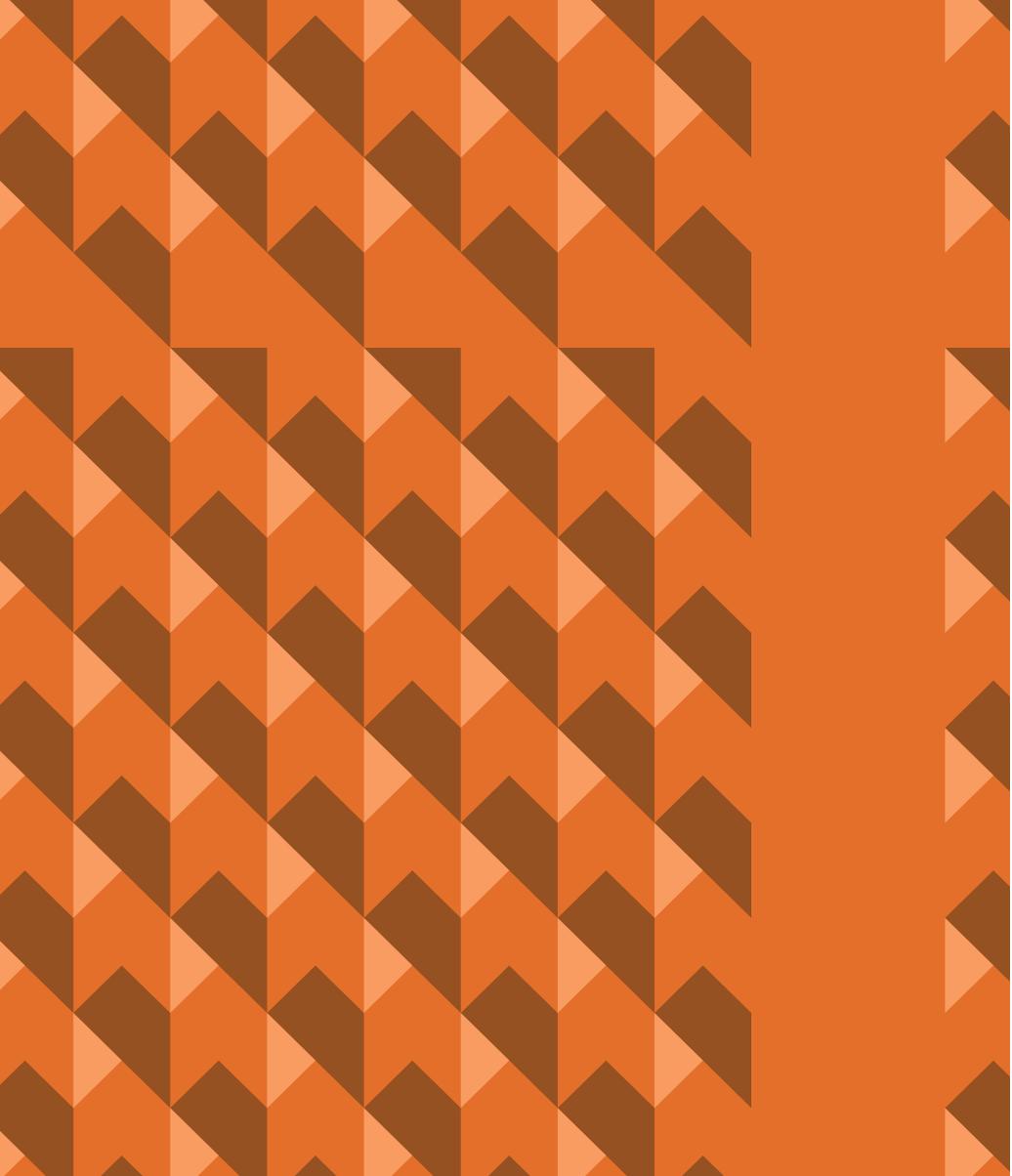


ISABELLE LOUET

STOP AUX ARNAQUES !



Apprendre à déjouer les pièges du
quotidien & à faire valoir ses droits



Sommaire

Avertissement.....	6
Introduction.....	7

INTERNET : LE PARADIS DES ESCROCS 11

Éviter les achats douteux sur le Net.....	12
Les règles à suivre pour acheter en sécurité.....	17
Florilège des arnaques les plus courantes	19
Se prendre et se perdre au jeu	28
On renforce ses mots de passe.....	30

LES MAUVAISES SURPRISES DU QUOTIDIEN 33

Prévenir les coups des «urgentistes du dimanche».....	34
----------------------------------------------------------	----

Les arnaques téléphoniques.....	37
Des dîners sans embûches.....	39
Florilège des arnaques de la vie quotidienne.....	41

LES IMPRÉVUS DU VOYAGEUR 45

En vacances, éviter les coups tordus.....	46
S'offrir des vacances à la «Camping»... ..	48
Des vols pas toujours simples.....	51
Des locations périlleuses	55

ANNEXES 59

À quelle porte frapper	60
------------------------------	----

AVERTISSEMENT

Des arnaques, surtout sur le Net, il en fleurit tous les jours. Certaines sont connues, d'autres moins. En revanche, certains, comme les serruriers du dimanche, recourent à des pratiques, certes douteuses, mais légales. Dans ce guide, je vais vous livrer des pistes pour réagir mais aussi pour prévenir des « accidents » du quotidien qui nous empoisonnent la vie.

Si les astuces sont des faits et gestes auxquels ont recours les membres de mon entourage, de ceux que j'ai interviewés et mes propres expériences, les aspects légaux et juridiques ont été validés par maître Laurie Comerro, avocate à Bordeaux.

Mise en garde : Nous déclinons toute responsabilité quant aux usages des astuces contenues dans ce livre.



INTRODUCTION

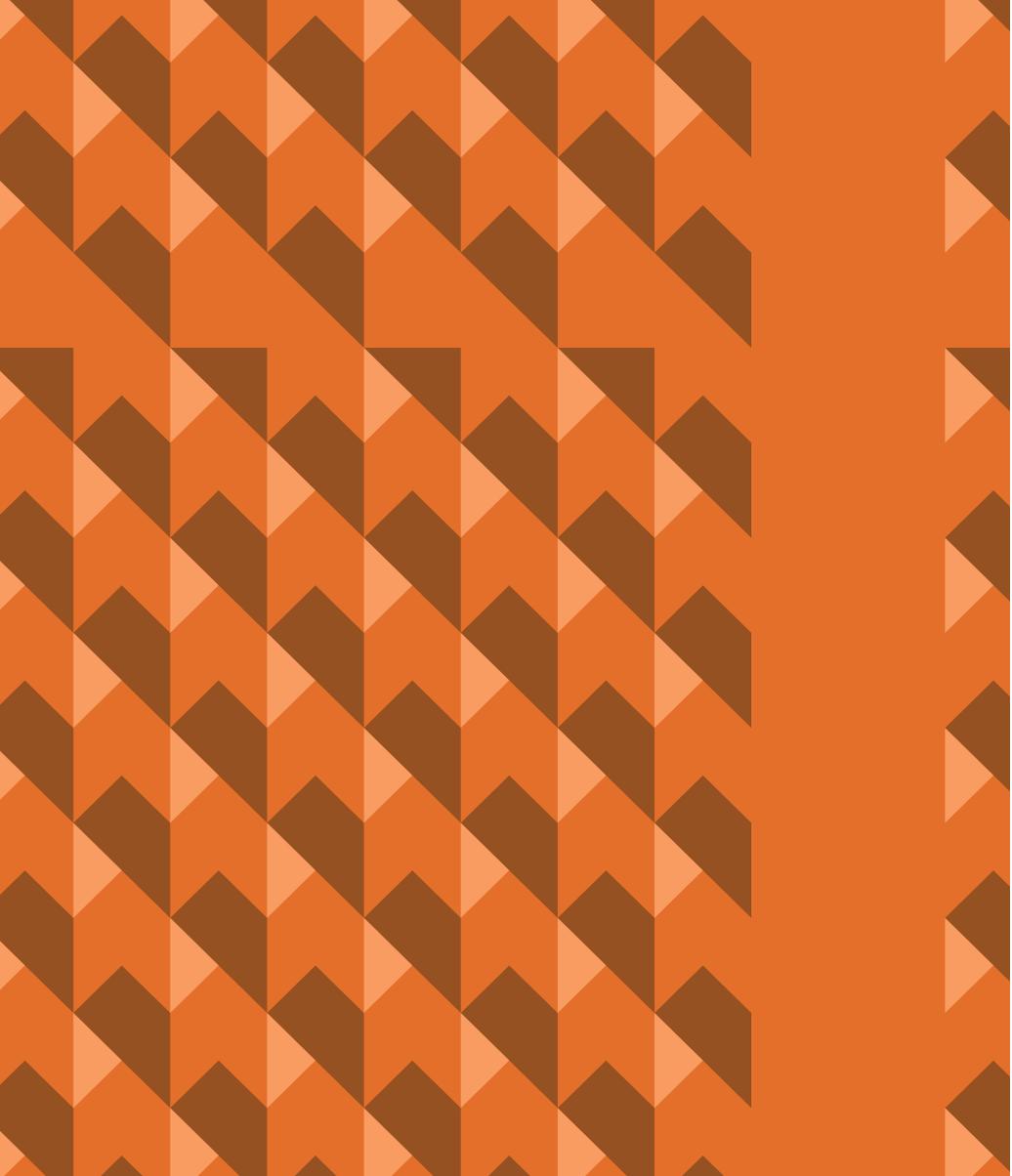
Serrurier aux tarifs exorbitants, vêtement défectueux impossible à changer, piratage de compte Internet, vol des cartes de paiement à la boîte aux lettres, location non conforme au contrat, vol d'avion annulé, camping qui refuse des mineurs... Véritable arnaque ou simple coup tordu, quand on se retrouve devant le fait accompli, on rage de ne pas avoir pu prévenir la situation. On enrage de ne pas pouvoir faire entendre sa voix faute d'interlocuteurs, perdu entre les standards à voix synthétiques, les services clients joignables exclusivement par mail, les communities managers qui répondent de charmants messages rédigés préétablis... Au secours! On peste de devoir se battre, comme Don Quichotte, contre des moulins à vent, et, surtout, on fulmine de ne pas savoir comment se défendre.

Je suis bien placée pour vous en parler, je suis depuis toujours la reine des situations inimaginables, des produits à défauts, la spécialiste des vols impensables. C'est

comme ça. Mais, un jour, j'en ai eu assez de ces situations où on se sent impuissante tout en sachant que l'on est en train de se faire « avoir, couillonner, entuber, arnaquer, littéralement voler, etc. » Alors, j'ai décidé d'apprendre à me défendre, à les prévenir, à les éviter. Ce n'est pas toujours facile, on ne gagne pas à tous les coups; parfois, on baisse les bras par manque de temps, par découragement aussi, mais souvent on y arrive. Comment? En utilisant les services qui fourmillent d'informations et en prenant le temps.

Alors, vraies arnaques ou simples règles qui nous empoisonnent la vie, comme prévenir vaut mieux que guérir, mieux vaut apprendre à gérer ces situations.

À savoir: tous les exemples « ça n'arrive pas qu'aux autres » sont non seulement véridiques mais, en plus, ils sont tous arrivés à un membre de ma famille!



LES RÈGLES D'OR DU CHASSEUR D'ARNAQUES

● 1. Réaliste, tu resteras

Des iPhones X à 1€, cela n'existe pas, tout comme des tailleurs Chanel à 100€. Alors, on apprend à décrypter la fiabilité des sites et des annonces avant d'acheter.

● 2. Respirer, tu devras

La panique est mauvaise conseillère. Alors, dans des situations d'urgence (par exemple lorsqu'on se retrouve sans clef devant la porte de son appartement un jour de fête), on respire pour reprendre ses esprits et on réfléchit calmement aux solutions qui s'offrent à nous et à la meilleure façon d'agir.

● 3. Conscientieux, tu deviendras

Pour réagir et contrer une éventuelle arnaque, il faut avoir des outils en main. Alors, on garde précieusement les factures, les tickets de paiement, des captures d'écran des commandes, les échanges de mails... Autant de pièces qui pourront devenir des preuves si besoin est.

● 4. Astucieux, tu seras

On profite de son Smartphone pour faire un maximum de photos quand besoin est. On prend des détails, les taches, les défauts, les

documents, etc. Autant de pièces qui pourront servir en cas de litiges. On peut aussi enregistrer son interlocuteur pour se souvenir de ses termes, de ses réponses mais, en aucun cas, cela ne pourra servir de preuves.

● 5. Patient, tu seras

Il faut du temps pour obtenir gain de cause, il faut multiplier les appels et frapper à plusieurs portes...

● 6. Sage, tu tourneras

Crier, hurler, insulter donnent souvent des résultats contraires à ceux escomptés.

● 7. Naïf, tu oublieras

L'imagination des arnaqueurs semble illimitée. Parfois, on crierait presque au génie tant leurs idées sont tordues. Aussi, pour réussir à percevoir l'arnaque, il faut oublier tout ce que l'on sait et adopter des raisonnements impensables.





Internet, c'est une grande foire permanente. En quelques clics, on peut tout faire : commander des chaussures, se faire livrer un dîner, acheter ses lunettes. On y trouve de tout et à tous les prix. 24 heures sur 24 heures. J'adore y farfouiller. Revers de la médaille, quand le virtuel déraile, il faut savoir comment se défendre car, dans ce vaste marché international, on y côtoie des marchands super et d'autres véreux, on y réalise de bonnes affaires mais on peut aussi se faire arnaquer. Alors, au fil du temps, j'ai essayé de cerner son fonctionnement pour éviter les mauvaises surprises.



**INTERNET :
LE PARADIS**

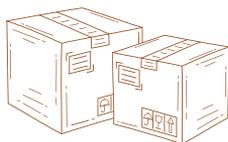


DES ESCROCS

ÉVITER LES ACHATS DOUTEUX SUR LE NET

• Une commande qui tarde à arriver

Sauf cas de force majeure (météo, grève), tout professionnel se doit de respecter le délai de livraison annoncé lors de la validation de la commande. À défaut, la loi lui accorde 30 jours (art L. 216-1 du Code de la consommation).



On fait quoi ?

» On le relance par mail dans un premier temps puis par lettre recommandée avec accusé de réception (pour prouver la mise en demeure) en lui demandant de livrer le produit dans un délai raisonnable.

» Le site reste muet ? Alors, on dénonce – toujours par recommandé – le contrat et on en demande le remboursement intégral sous 14 jours maximum. On peut toujours lui rappeler que ce délai passé, les sommes dues seront majorées jusqu'à 50 %.

» Rien n'y fait ? Si le site incriminé est adhérent de la Fevad, fédération du e-commerce (fevad.fr), on saisit le médiateur (www.mediateurfevad.fr) qui prendra le relais.



Le saviez-vous ?

Commander en ligne, c'est comme effectuer un achat à distance. De fait, on est protégé par le Code de la consommation (art. L221-1) qui impose des obligations au vendeur en ligne et donne des droits au consommateur.

» Si le site n'est pas adhérent ou s'il est étranger, les choses se compliquent. On doit saisir le tribunal d'instance.

» Si l'achat concerne un site étranger, on n'aura plus que ses yeux pour pleurer sauf si on est passé par une plateforme sécurisée, type Marketplace.

• Le produit acheté sur un site d'annonces n'est jamais arrivé

Les sites d'annonces entre particuliers (Leboncoin, ParuVendu) facilitent les échanges entre deux parties mais dégagent toute responsabilité en cas de litige.

On fait quoi ?

» Seul recours contre un vendeur indélicat : on le met en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception puis, sans réponse de sa part dans un délai raisonnable, soit on porte plainte pour escroquerie, soit on l'assigne devant le tribunal d'instance pour obtenir le remboursement ou la livraison forcée. Parallèlement, on le signale sur internet-signalement.gouv.fr. On le dénonce aussi au site qui pourra le bloquer.

» Si la remise en mains propres est impossible, on privilégie les sites qui jouent les intermédiaires (Amazon, Rakuten, Fnac) en collectant l'argent. Le vendeur ne reçoit son paiement que si le produit est réceptionné et son contenu conforme. A contrario, le vendeur envoie l'objet seulement si le produit a été payé ou les sites qui offrent des garanties de paiement comme Paypal.

Différencier les sites fiables des escrocs

- *Le bouche à oreille, les avis des internautes et le trafic (nombre de transactions) restent les meilleurs gages de fiabilité.*
- *On privilégie les adhérents à la Fevad (fédération du e-commerce et de la vente à distance).*
- *On se méfie des sites truffés de fautes d'orthographe ou sans contact précis.*
- *On privilégie les sites basés en Europe.*

● **Le produit acheté sur un vide-dressing ne correspond pas à la photo, on le retourne ?**

Malheureusement, le droit de rétractation (14 jours) du Code de la consommation ne s'applique pas aux ventes entre particuliers mais seulement aux achats (neufs, soldés, d'occasion ou déstockés) effectués auprès d'un professionnel.

On fait quoi ?

On tente un règlement amiable avec le vendeur. Si vraiment il refuse, on le signale via les formulaires en ligne de l'hébergeur qui tentera alors de jouer le conciliateur.

● **Acheter un portable reconditionné, le retrouver HS très rapidement**

Les produits reconditionnés sont toujours assortis d'une garantie de quelques mois. En revanche, produit neuf ou d'occasion, si le défaut surgit sans crier gare, il peut entrer dans le cadre de la garantie des vices cachés. Et cela que le produit ait été acheté à un vendeur professionnel ou à un simple particulier.



On fait quoi ?

» On peut soit se retourner contre le vendeur, soit agir directement auprès du fabricant.

» Quelle que soit la raison (refus de faire fonctionner une garantie, réparation mal effectuée, facturation de pièces, etc.), on lui notifie par lettre recommandée avec accusé de réception ses obligations dans un délai imparti (quinze jours par exemple) à compter de la réception du courrier.

» Si rien n'y fait, on saisit un conciliateur de justice, qui après avoir écouté les parties et analysé leur point de vue, proposera

une solution dans les deux mois. Il suffit d'écrire à son secrétariat au greffe du tribunal d'instance.

» On se fait aider par une association de consommateurs ou on contacte la direction départementale de la protection des populations (www.dgccrf.bercy.gouv.fr). Mais attention, on doit prouver le vice caché (invisible et indétectable au moment de l'achat) pour que l'action aboutisse.

- **Acheter un iPhone à un prix imbattable à un particulier et constater qu'il ne fonctionne pas. On le retourne ?**

Non et, en plus, il y a de fortes probabilités que votre vendeur ait disparu.

Le droit de rétractation (14 jours) du code de la consommation ne s'applique pas aux échanges entre particuliers mais seulement aux achats (neufs, soldés, d'occasion ou déstockés) effectués auprès d'un professionnel.

On fait quoi ?

» On ne peut pas faire grand-chose, malheureusement car aucune garantie ne nous protège.

» On apprend à être vigilant. Pour tout matériel électronique, on demande toujours une remise en mains propres avec test du produit avant de conclure la vente.

On demande, si besoin, à un ami « pro » de nous accompagner.

» Quant aux très bonnes affaires, même d'occasion (Nike à l'air neuf à 50€, iPad à 80€), on les oublie, ce sont des miroirs aux alouettes...

Les market-places : un achat à double tranchant

On croit acheter son produit sur Amazon, la Fnac, ou la Redoute et on se trouve chez Tartempion. Concrètement, ces grandes enseignes, sur le Net, se transforment en market-place: elles exposent les produits, gèrent les paiements mais les livraisons et les produits sont sous la seule responsabilité du vendeur. En cas de litige, elles ne pourront être tenues responsables.

- **Impossible de se faire rembourser par la Sécu des lunettes achetées sur le Net.**

Acheter ses lunettes sur Internet peut permettre d'économiser jusqu'à 50 % des frais. D'ailleurs, même le gouvernement a décidé d'inciter les gens à acheter en ligne en remboursant ces achats via la CPAM (Caisse Primaire Maladie), en fonction des taux en vigueur évidemment. Mais, pour cela, il faut que le site soit agréé par la Sécurité Sociale et que les lunettes portent le site CE (Communauté européenne).

On fait quoi ?

» Si le site est agréé par la CPAM, l'opticien doit vous transmettre la facture d'achat et une feuille de soins à envoyer à la Sécurité Sociale avec l'ordonnance pour que vous soyez remboursé.

» Avant de signer le devis, on vérifie les clauses du « satisfait ou remboursé » et des réglages car il n'existe pas de droit de rétractation pour les produits personnalisés.

» Si le vendeur refuse de vous les régler jusqu'à obtention d'un résultat parfait, vous pouvez saisir le médiateur de la Fevad (www.mediateurfevad.fr) qui prendra le relais.

» Attention, si le site n'est pas français, il sera plus difficile d'exercer un recours en France en cas de litige car il pourra être régi par la législation d'un autre pays.

- **Repérer un produit de marque sur un site de petites annonces, mais apprendre que l'acheteur n'a pas la facture.**

Dès lors que c'est une occasion, l'acheteur n'est pas obligé de présenter une facture. Cela n'a rien d'obligatoire.



Le saviez-vous ?

Pour éviter la contrefaçon massive, quelques marques de luxe effectuent des veilles automatiques sur les plateformes d'enchères et de ventes. Dès qu'un produit apparaît, elles analysent les photos et, selon, réagissent.

On fait quoi ?

» Pour s'assurer de l'authenticité du produit, la seule solution est de le faire expertiser dans une boutique de la marque. On propose au vendeur de l'y accompagner. Si c'est un faux, il renoncera illico à la vente!

» Acheter une contrefaçon, même sans le savoir, c'est risqué. Car NUL n'est censé ignorer la loi, alors qu'on l'ait acheté ou non, on encourt une amende de 300 000 euros et 3 ans d'emprisonnement s'il est faux. Impossible de compter sur sa bonne foi pour faire fléchir le juge, en matière de contrefaçon, elle est inopérante. On se rassure, souvent, ce sont les sites qui, en accord avec les marques, se chargent de traquer la contrefaçon. Alors en cas de doute, on les contacte.

- **Le vendeur veut un paiement par coupon CPS.**

Western Union, MoneyGram servent à transférer de l'argent entre deux personnes et non à régler des achats. Ces demandes émanent souvent d'escrocs, on les signale sans hésiter.



Le saviez-vous ?

Des sites spécialisés dans les objets de luxe (www.instantluxe.com) les authentifient avant de les mettre en vente.

On fait quoi ?

» On oublie ce vendeur qui ressemble à un arnaqueur.

» On privilégie toujours les systèmes de paiement sécurisé comme PayPal qui offre, sous conditions, des garanties si l'objet est défectueux ou non livré (www.paypal.com)



• Recevoir un chèque en bois alors qu'on a déjà envoyé l'objet.

Malheureusement, les acheteurs aussi sont des escrocs. Et sur un chèque en bois, il y a 90% de risque que ce soit en plus un chèque volé.

On fait quoi ?

» On porte plainte. Si jamais le voleur est rattrapé, on sera dans les victimes à dédommager. Mais, c'est rarissime car, généralement, ils ne sont pas solvables. On n'aura plus que ses yeux pour pleurer.

» On n'envoie jamais l'objet sans avoir reçu le chèque et, surtout, on attend de l'avoir encaissé. Mais, dans l'absolu, on privilégie les remises en mains propres, les chèques de banque (le montant est bloqué par l'organisme bancaire), les paiements sécurisés (PayPal) ou les sites qui perçoivent l'argent à votre place.



Ça n'arrive pas qu'aux autres

Il y a peu, j'ai reçu un message inattendu via Facebook. Une «facebookienne» me demandait si c'était bien moi qui voulais acheter sa voiture pour un montant de 1900€. Heureusement, son sixième sens l'avait alertée. Le nom sur le chèque et l'accent au téléphone semblaient tellement différents. Alors, elle a cherché. Vive les réseaux sociaux. Grand bien lui a pris, car le voleur était passé au stade suivant: il la harcelait non plus pour venir chercher la voiture mais pour récupérer l'argent allant même jusqu'à la menacer: «Je vais porter plainte, vous êtes une voleuse, vous avez mon chèque et toujours la voiture»! Il lui propose alors de lui renvoyer l'argent via Moneygram pendant qu'elle encaisse le chèque pour aller plus vite d'autant qu'il devait partir en déplacement à l'étranger... Cette fois-ci, la vendeuse a eu de la chance.

Quant à moi, j'ai effectué des recherches pour savoir d'où venait ce fameux chèque. J'ai découvert que la banque m'avait été envoyé mon carnet de chèques en courrier simple et que je ne l'avais jamais reçu. Vu que je ne l'avais pas demandé, je ne risquais pas d'être au courant de sa disparition entre le centre de tri et ma boîte aux lettres. Cela aurait pu durer longtemps.



LES RÈGLES À SUIVRE POUR ACHETER EN SÉCURITÉ

• On regarde les moyens de paiement

Les logos des cartes de paiement doivent être accompagnés des mentions «paiement sécurisé» ou «e-transaction». On peut aussi rechercher un cadenas à côté des mots «paiement 100% sécurisé». Le 3D Secure est également un gage de fiabilité. On valide la transaction par SMS via un code envoyé par sa banque.



• On se méfie des prix trop bas

Non, un iPad pro à 200€, cela n'existe pas, même reconditionné!

• On prend le temps de lire les mentions légales du site

Nom et forme juridique de l'entreprise, adresse postale, numéro de téléphone, adresse e-mail... tout doit être clairement indiqué. Sinon on oublie.

• On vérifie l'existence de la société

On tape son numéro SIREN dans Infogreffe (www.infogreffe.fr), qui recense toutes les entreprises immatriculées au Registre du Commerce et des Sociétés auprès des greffes des tribunaux de commerce, pour vérifier que la société existe bien.

• On préfère les sites régis par la loi française

En cas de litige, on aura une possibilité de poursuivre le site. Pour s'en assurer, on vérifie dans les CGV si le site respecte la loi Hamon, entrée en vigueur en 2014, qui étend notamment le droit de rétractation des acheteurs à 14 jours sur n'importe quel produit acheté en ligne. Le marchand doit alors s'engager à rembourser l'acheteur dans un délai de 30 jours, sans condition.

• On tente d'appeler le service client

Si le site paraît louche, on essaye de joindre le service client (ou la boutique en ligne) avant de passer commande.

On s'inquiète si le numéro est incorrect ou si personne ne décroche après de multiples tentatives.

- **On oublie les sites qui demandent des virements bancaires**

Un virement ne peut être annulé ! Si c'est de l'arnaque, on perd tout sans aucune possibilité de se retourner contre le site.



- **On consulte la Fevad et on lit les avis sur les forums**

La Fevad indique sur son site les arnaques repérées du moment.

- **On privilégie les tiers de confiance**

Les organismes comme PayPal, Google Wallet et Paylib sont connectés à votre compte bancaire. Ensuite, en réalisant un achat grâce à ce portefeuille virtuel, le compte en banque est automatiquement débité sans avoir à mentionner ses informations bancaires. En cas de litige avec un vendeur, l'opérateur du portefeuille virtuel propose même une médiation, et, en cas de fraude avérée, un remboursement.

- **On lit les avis sur les forums et les réseaux**

Les internautes qui ont été victimes d'arnaques les relaient sur twitter, mais aussi sur Facebook ou sur les forums. On prend le temps de chercher par des mots-clefs.

- **On se méfie désormais du https**

On privilégie les sites qui ont une connexion sécurisée à savoir ceux dont l'adresse est précédée des lettres « https ». Ce « s » signifie que ce site utilise le protocole SSL qui sécurise les transactions. Malheureusement, cette garantie ne suffit plus ! Les hameçonneurs adoptent de plus en plus souvent ce protocole. Pourquoi, parce que désormais on peut les obtenir gratuitement sur des sites comme Let's Encrypt. Pour lutter contre cette nouvelle porte aux arnaques, les principaux développeurs de navigateurs Web travaillent tous de concert avec des partenaires comme PhishTank (www.phishtank.com) pour indexer et bloquer les pages d'hameçonnage connues ou découvertes comme étant frauduleuses¹.

- **On se méfie aussi du cadenas**

Le cadenas vert signifie que la communication entre votre navigateur et le site Web en question est cryptée, mais cela ne signifie nullement que vous communiquez réellement avec le site que vous croyez visiter² ! On clique dessus pour obtenir les informations sur le détenteur du site et vérifier si c'est un commerçant fiable sur www.phishtank.com



1 : <https://on-air.ms2i-web.com/>

2 : <https://on-air.ms2i-web.com/>



● Gare aux liens

Le nom qui s'affiche dans le lien http peut être un faux! Pour le vérifier, prenez le temps de glisser votre souris dessus sans cliquer et regardez dans le coin inférieur gauche de la fenêtre de votre navigateur... la véritable adresse de destination ou émettrice s'affichera.



● On installe un antivirus efficace

Les antivirus empêchent les virus de s'installer sur votre ordinateur mais ils peuvent aussi scanner les résultats d'une recherche effectuée sur Google ou autre pour vous indiquer avec un pictogramme si les sites qui sont proposés sont de bonne qualité ou risquent d'être frauduleux.

● Pièces jointes, prudence

On ne clique jamais sur des liens de pièces jointes quand on ne connaît pas l'expéditeur, si le mail semble douteux. Si c'est censé être un ami, on fait une capture d'écran et on la lui envoie via son adresse officielle archivée dans son carnet d'adresse. On ne répond surtout pas par le biais du bouton «répondre» du mail qui, évidemment sera faux aussi.

FLORILÈGE DES ARNAQUES LES PLUS COURANTES

Un ami dans le besoin, un lot à gagner, etc. les arnaques sont connues mais elles fonctionnent toujours. Alors, on les décrypte et on ne se fait pas avoir.

● On élimine les mails véreux.

«Cher monsieur, je n'ai personne à qui léguer mes 800 000 \$», «j'ai 200 000\$ à vous verser car nous avons trouvé un compte en déshérence à votre nom», etc. Quelle que soit la raison, on oublie, c'est une arnaque.



Il se passe quoi, si on répond ?

L'expéditeur vous demandera d'abord toutes vos coordonnées postales, bancaires et puis, au prétexte d'accélérer les démarches, une somme d'argent pour régler les frais de transfert, le notaire, etc. Il demandera des mandats cash, des MoneyGram ou autres

pour aller plus vite. Et puis, il disparaîtra. On ne verra jamais l'ombre d'un euro de ces fameuses sommes mais on ne récupérera jamais non plus nos propres deniers.



Les coupons PCG

C'est le nouveau système utilisé par les arnaqueurs pour soutirer de l'argent à leurs victimes. Constatant que les paiements via Western Union ou MoneyGram étaient de plus en plus connus et que les mises en garde se multipliaient, ils ont profité de l'arrivée sur le marché des cartes de paiement prépayées.



Le principe:

C'est une carte de paiement prépayée, rechargeable et sans engagement. On l'achète dans un bureau de tabac puis on recharge avec des coupons prépayés. On peut l'utiliser pour régler ses achats, payer sur Internet sans carte bancaire mais aussi recevoir un virement, disposer d'un RIB sans banque et transférer de l'argent sans banque de carte à carte. On peut même retirer de l'argent sur l'ensemble du réseau MasterCard, soit plus de 34 millions de points de vente et de guichets à travers le monde.

Le fonctionnement: L'escroc vous demande de lui acheter des coupons et de lui envoyer les numéros... Ni vu ni connu et aucun moyen de se retourner puisqu'aucune pièce d'identité n'est demandée.

• Gare au phishing !

Le phishing ou « hameçonnage par e-mail » est une des plus anciennes arnaques, mais elle fonctionne toujours. Le principe : on reçoit un message soi-disant de la part de notre banque, de notre fournisseur d'électricité, de téléphone, qui nous demande de cliquer pour mettre nos coordonnées bancaires à jour. Seulement, quand on clique, on transmet toutes nos coordonnées avec mot de passe ou numéros de cartes de crédit pour détourner des fonds. Ces derniers n'ont plus qu'à vider les comptes bancaires. Surtout, on n'ouvre jamais une pièce jointe.

On sait comment ?

» On regarde l'adresse de l'expéditeur. Il suffit de cliquer sur le nom qui s'affiche. Vous verrez, ce n'est jamais une adresse de banque ! Par exemple, si le mail est supposé venir de PayPal et ne se termine pas par @paypal.fr, c'est obligatoirement une arnaque.

» Les mails arrivent souvent la nuit... décalage horaire oblige, les mails venant le plus souvent d'Afrique.

» Le ton est souvent alarmant et pressant.



» On observe: les logos sont souvent flous car ce sont des captures d'écran, les courriers sont truffés de fautes d'orthographe ou de grammaire.

» Les organismes officiels ne demandent jamais les mots de passe ni par mail ni par téléphone ni par courrier. Alors, on s'en souvient et on téléphone à sa banque ou à tout autre organisme pour savoir si le courrier émane de chez eux.

» On ne communique jamais des données sensibles (numéro de carte bancaire, mot de passe) en cliquant sur un lien envoyé par courrier électronique.

On fait quoi ?

Victime de phishing, comme il s'agit d'un paiement sans code Pin, on dispose de 70 jours après paiement pour le faire annuler.

On porte plainte auprès de son commissariat afin d'être éventuellement remboursée par l'assurance bancaire puis on envoie le mail à www.internet-signalment.gouv.fr et à la DGCCRF.

• On ne sert pas d'intermédiaire pour des paiements.

Une personne vous contacte pour vous demander soit d'encaisser des chèques sur votre compte personnel soit d'ouvrir un compte bancaire et de servir d'intermédiaire pour des transactions internationales.



Pour vous convaincre, tous les prétextes sont bons: «je dois envoyer l'argent à mes enfants mais je n'ai pas de papiers d'identité, j'ai perdu ma carte d'identité, dans mon pays, mon compte est bloqué, etc.». Tout est fait pour faire vibrer votre corde sensible.

Ça n'arrive pas qu'aux autres

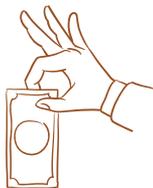
Trois mois après mon dépôt de plainte pour chèque volé, je reçois un courrier d'un charmant vieux monsieur, accompagné d'un de mes chèques d'un montant de 3000€! Le chèque était à son nom. Il s'excusait de ne pouvoir l'encaisser et donc de ne pouvoir me rendre service pour l'envoyer en Afrique, la somme étant trop importante. Il pensait que cette somme pouvait passer pour un blanchiment d'argent. Imaginez ma réaction. J'ai immédiatement contacté le commissariat. Une arnaque très connue mais qui fonctionne malheureusement très bien, m'ont-ils expliqué. Sans le savoir, ce monsieur venait d'échapper à une énorme arnaque !

Il se passe quoi, si on répond ?

Votre arnaqueur vous envoie un chèque à encaisser et vous demande d'envoyer l'équivalent de la somme via un Moneygram ou un virement simultanément.

Le temps que le chèque reçu soit encaissé puis rejeté par votre banque (une dizaine de jours) comme étant un chèque en bois, votre argent se sera envolé.

Pour vous convaincre de son « honnêteté » et vous mettre en confiance, votre arnaqueur peut commencer à vous demander d'encaisser des petites sommes (100€, 50€) que vous percevrez. Ensuite, il passera à une somme plus élevée.



• Éviter le paiement en trop.

Encore une arnaque bien rôdée. L'acheteur envoie un chèque d'un montant supérieur à l'objet acheté. Évidemment, on le lui fait remarquer et, là, il prétexte une étourderie et vous propose – pour éviter de perdre du temps – de lui rembourser la somme excédentaire par coupon PCS ou par virement. On le fait tout en encaissant le chèque, sauf que le chèque est sans provision...

On fait quoi ?

Malheureusement, on ne peut rien faire car le chèque sera non seulement sans provision mais aussi faux ou volé. Dès lors, on refuse

tous les chèques avec somme excédentaire ou on opte pour des paiements avec intermédiaire (PayPal, etc.).

• Le vol à la boîte aux lettres.

Rien ne les arrête, ni les codes de porte, ni les boîtes aux lettres, les arnaqueurs ont des doubles de toutes ces clefs. Dans les boîtes, ils viennent régulièrement piquer les paquets, les chéquiers envoyés en courrier simple, les clefs trop souvent laissées, etc. Mais ils viennent aussi chercher des moyens de paiement refaits après un vol organisé. Le principe ? L'un d'eux vous pique vos papiers. Tout le contenu lui importe peu, il sait que vous allez faire opposition sur toutes les cartes et déclarer les papiers volés. Non, ce qui l'intéresse, ce sont les moyens de paiement que vous allez refaire ! De nombreux organismes les renvoient par courrier simple. Pire, ils envoient le code aussi en courrier simple... quelques jours avant ! CQFD. Ni vu, ni connu, les voleurs récupèrent tout et ont le temps de s'en servir avant que quelqu'un ne s'en rende compte !



Ça n'arrive pas qu'aux autres

Ce vol à la boîte aux lettres est arrivé à ma mère. Elle s'était fait piquer ses papiers dans le bus quelques temps auparavant. On avait évidemment fait toutes les oppositions nécessaires et les démarches pour la faire refaire. Certaines cartes se récupéraient dans les agences bancaires, d'autres étaient, malgré nos demandes de recommandé, envoyées par courrier simple. On a découvert l'arnaque grâce à la vigilance d'une carte de paiement internationale. En observant les nombreuses dépenses effectuées par ma mère, elle a reconnu « la patte » des voleurs. Ils agissent toujours de la même façon: un achat d'une vingtaine d'euros pour vérifier que la carte n'est pas bloquée puis de gros achats. Résultat: 3500€ en deux jours. Mais le pire, c'est qu'une autre carte de paiement de grands magasins n'a pas eu le même réflexe. Quand ma mère a reçu son relevé mensuel, il affichait aussi 3500€ d'achats frauduleux. Heureusement, suite à ses dépôts de plaintes, les assurances des différentes cartes l'ont remboursée. Mais quelle galère.

On fait quoi ?

- » Tant qu'on n'a pas reçu les cartes refaites, on surveille de près ses comptes pour surveiller toute utilisation frauduleuse.
- » Si c'est trop tard, on fait de nouveau opposition sur ces cartes jamais reçues et on porte plainte. On sera alors remboursé.

● On se méfie des publicités trop alléchantes.

Non, vous n'avez pas gagné un voyage aux Seychelles et encore moins un iPhone X ou autres. L'objectif de ces pubs: vous obliger à envoyer un chèque, à faire un virement pour payer les frais de port, ou vous inciter à acheter un produit pour valider le cadeau, etc. Tous les prétextes sont bons mais le résultat est toujours le même: vous soustraire de l'argent.



● On fuit les rencontres virtuelles.

Un nouvel ami sur Facebook qui aimerait entrer en relation avec vous pour discuter, tout simplement. Mais, attention, sur les réseaux, les faux profils sont de plus en plus légion.

Il se passe quoi, si on répond ?

» Au fil des mois, une fois la complicité instaurée, le « nouvel ami » passe à l'attaque. Soit il vous demande d'encaisser un chèque pour lui, soit il vous propose une rencontre car « le virtuel, c'est bien, mais le face à face, c'est mieux ».

» La technique est alors toujours la même: il évoque le fameux chèque impossible à encaisser parce qu'il habite dans un autre pays de l'Union Européenne, qu'il n'a pas de compte et vous demande de lui envoyer la somme en coupon PCS, Western Union, etc. et il vous envoie le chèque. Soit il vous demande de lui avancer le prix du billet car il a perdu sa CB, etc. La suite est connue... on avance l'argent et on perd tout sans aucune possibilité de revoir le moindre euro.

Ça n'arrive pas qu'aux autres

Toujours mon fameux chéquier! Quatre mois après avoir déposé plainte, je reçois un appel de la gendarmerie d'une petite ville du centre de la France (mes chèques ont fait le tour de France!). L'officier avait entre les mains un de mes chèques d'un montant de 2500€. La victime? Une jeune femme qui s'était laissée charmer par ce profil Facebook... Résultat, elle avait déjà envoyé les 2500€ soit, pour elle, deux mois de salaire. Et, évidemment, quand elle a encaissé « mon » chèque, la banque le lui a renvoyé comme étant en bois. Le gendarme voulait l'aider à porter plainte tout en sachant qu'elle n'avait aucune chance de récupérer son argent. Car, malheureusement, dans ce genre d'embrouilles, on ne retrouve jamais les auteurs. Ce sont des gangs bien organisés et toutes les adresses sont des fausses...

● **Non, votre ami n'est pas dans le besoin!**

C'est une des arnaques les plus répandues actuellement. On reçoit via son mail, sa messagerie Messenger ou autre, un appel au secours d'un ami. Le texte est court: « j'ai perdu tous mes papiers, j'ai besoin d'argent pour rentrer, aide-moi » ou un texte équivalent. Le message provient de son profil, alors pourquoi douter? Sans trop réfléchir, estimant que les réseaux servent aussi à se contacter en cas de souci, on répond ok.

Il se passe quoi, si on répond ?

» L'interlocuteur demande donc un rapide envoi d'argent via des coupons PCS... L'argent s'est envolé. Quant à votre ami, il a publié un message sur son mur pour alerter sur son profil usurpé... mais il est trop tard.

» Pour prévenir ce genre d'arnaques, soit on appelle son ami, soit on le contacte via son mur, soit on demande à d'autres amis s'ils ont reçu cet appel au secours.

● **Gare au profil usurpé.**

Sur les réseaux, et surtout sur Facebook, l'heure est au profil usurpé.

L'escroc crée un nouveau profil, semblable à 99% à un existant. Il envoie alors une demande d'amis à tous les contacts du profil usurpé. On est souvent étonné, car on pensait déjà avoir son profil dans nos amis, mais, sans réfléchir, on pense qu'il en a refait

un, qu'il a changé sa photo. Honnêtement, on se pose peu de question et on accepte. Sauf que...

Ça n'arrive pas qu'aux autres

Il y a peu, une de mes amies a reçu un message « aide-moi ». Peu au fait des arnaques, sachant que l'ami, qui soi-disant l'interpellait, voyageait beaucoup pour son travail, elle a répondu et envoyé... 50€.

On sait comment ?

- » Généralement, l'ami concerné, alerté par un internaute averti, prévient tous ses amis de la supercherie sur son mur ou par SMS.
- » S'il est trop tard et qu'on a déjà accepté ce faux ami, on s'empresse de le supprimer de sa liste et de le signaler à Facebook.



- » À partir de ce moment, on regarde de près les profils avant de les accepter. Comme il est impossible de créer deux profils identiques aux mêmes nom et prénom, l'escroc apporte toujours une petite modification: un accent, une double lettre, des fautes que l'on prend

pour des erreurs de frappe mais qui n'en sont pas! Au moindre doute, on bloque et on refuse.

• Option binaire... on fuit.

Les publicités sont alléchantes et les « conseillers » qui tentent de vous ferrer sont tout aussi convaincants. Le speech: « pas besoin de vous y connaître en trading, il suffit de parier sur la hausse ou la baisse d'une action sur une durée comprise généralement entre 10 et 15 minutes. Vous doublez quasiment votre investissement pour chaque trade gagnant. » Cela ressemble au principe des machines à sous, on met une pièce, on appuie et on attend. Sauf que là, on ne joue pas 1€, 5€ ou 50€, on en joue 500€, voire plus d'un coup.

Le système est bien huilé. Dès l'inscription, un conseiller vous contacte pour vous guider. Il peut même aller jusqu'à vous téléphoner tous les matins pour vous donner les tendances du marché et vous inciter à miser sur telle ou telle action. Mieux, il vous propose des bonus supplémentaires si vous créditez votre compte de tant ou tant. Tout est fait pour que vous doubliez votre première mise. En confiance, vous recommencez et devenez addict. Résultat, rapidement, on est ruiné. Et là, il est impossible de récupérer le moindre centime car les entreprises sont illégales en France et pour la plupart situées à Chypre ou dans des pays qui échappent aux juridictions

françaises et européennes. Au fait, même si vous gagnez une fois, les conditions générales sont tellement strictes qu'il est difficile de récupérer un gain.

Ça n'arrive pas qu'aux autres

Parier sur les options binaires, c'est addictif. Plus on joue, plus on perd et plus on a envie de se refaire. Comme au poker. Mais, le drame, c'est qu'Augustine, 73 ans, ne comprenait même pas qu'elle perdait. Les tableaux de gains et de pertes étaient tellement abscons pour une néophyte qu'elle croyait réellement avoir des gains. Absolument nulle en trading et en Internet, elle se fait au jeune homme à la voix si charmante qui l'appelait pour l'inciter à jouer. Ah non, désolée, « qui la conseillaient » m'ont rappelé les responsables du site quand j'ai voulu les attaquer. Résultat, Augustine a perdu 30 000 € en moins de 3 heures. Imaginez: des mises de 500 € toutes les 10 minutes! Elle a voulu continuer à jouer, encouragée par « le charmant jeune homme » qui la contactait tous les matins pour la « conseiller » sur les bonnes affaires. Heureusement, elle a voulu nous emprunter de l'argent. Beaucoup. On a ainsi découvert le pot aux roses. On a évité le pire (elle aurait pu se surendetter) mais impossible de récupérer sa mise car, en plus, la société a perdu son agrément à Chypre dans le mois qui suivait. Tout recours était définitivement envolé.

On fait quoi alors ?

Pour éviter toute embrouille, on supprime tous les mails en rapport avec des options binaires ou du Forex (même principe) et on

les signale à l'AMF (Autorité des Marchés Financiers), chargée d'enquêter et de surveiller les prestataires détenant des sites de trading en ligne (www.amf-france.org).



• Quid des crypto-monnaies

Les crypto-monnaies, dont la plus connue est le Bitcoin, sont des monnaies virtuelles internationales qui ne sont matérialisées par aucune pièce, ni billet. Leur valeur ne s'appuie sur aucun cours légal, contrairement aux monnaies émises par les banques centrales.

Le Bitcoin, par exemple, est un protocole informatique, un mélange d'algorithmes et de clés cryptographiques composées de lettres et de chiffres (comparables à celles que vous utilisez quand vous signez votre déclaration d'impôts sur le Net), placé sous la surveillance d'un réseau composé de milliers d'ordinateurs répartis à travers le monde, la Blockchain. Un système complexe difficile à suivre même pour un geek, mais un système fiable car les transactions sont infalsifiables.

En 2017, la valeur du Bitcoin a augmenté de plus de 500%! Il est passé de 1 000 \$ à plus de 15 000 \$ avant de retomber à 6 400 \$ six mois plus tard. Cette volatilité est très importante car son cours est fixé sur l'offre et la demande, un peu comme l'or.

On peut les conserver, les revendre à d'autres ou s'en servir pour régler des achats instantanément, sans passer par une banque.

On fait quoi ?

Si on s'en tient aux recommandations de l'AMF (Autorité des Marchés Financiers), on n'achète pas. Les bitcoins s'achètent et se vendent sur des plateformes Web spécialisées non contrôlées et en dehors de tout marché réglementé. Aussi, en cas de chute du cours, on ne bénéficie d'aucune garantie ou protection du capital investi. En clair, on peut perdre tout son investissement en quelques minutes (www.amf-france.org).

ASTUCE

Le site à connaître

www.internet-sigalement.gouv.fr: cette plateforme permet aux internautes de signaler les contenus ou les comportements illicites sur Internet (pédophilie, incitation à la haine raciale, trafic, mise en danger de personnes, escroquerie...).

• La petite dernière: la demande de rançon.

Les « ransomwares », ces virus qui bloquent un ordinateur puis exigent une rançon sont en très forte augmentation. Plus de 36 % entre les seules années 2015 et 2016³. Le

principe ? Des hackers installent un logiciel malveillant sur l'ordinateur qui leur permet de verrouiller et chiffrer les fichiers des utilisateurs. Ils exigent alors une rançon pour le débloquent.

On fait quoi ?

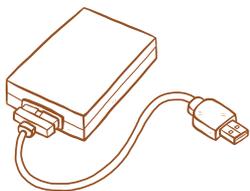
» On débranche immédiatement toutes les machines (clef USB, etc.) reliées à l'ordinateur, on déconnecte le wi-fi et on retire le câble Ethernet. L'idée est d'établir une quarantaine autour de la machine infectée, pour que le virus ne puisse pas affecter d'autres appareils, ou se propager par le réseau informatique d'une entreprise.



» Puis on refuse de payer ! Généralement, même après avoir transféré de l'argent aux pirates, la plupart des victimes ne récupèrent pas leurs fichiers. Cela risque par ailleurs de compromettre votre carte bancaire, si vous l'utilisez pour faire un virement et en plus, vous la compromettez car ils peuvent hacker les codes. Certains demandent en plus des paiements en bitcoin.

» On porte plainte auprès du commissariat et on signale le problème sur le site spécialisé : cybermalveillance.gouv.fr

3 : www.lefigaro.fr/secteur/high-tech/pratique



» On reformate son ordinateur et on réinstalle son contenu avec une sauvegarde « propre » si on a fait des sauvegardes.

» On pense à installer des antivirus et à effectuer régulièrement les mises à jour.

» On sauvegarde régulièrement toutes ses données sur le Cloud mais aussi sur des supports amovibles comme une clé USB ou un disque dur.

» On n'ouvre jamais les messages douteux, même s'ils émanent d'une personne que l'on connaît (on lui demande par un autre biais si c'est bien elle qui l'a envoyé).



Le saviez-vous ?

Décrypter une FakeNews

HoaxBuster pour la France et Hoax-Net pour la Belgique: ces sites décryptent les rumeurs, les fausses informations, quelques arnaques qui circulent sur le Net. Alors, dans le doute, avant de cliquer sur tout et n'importe quoi, on y fait un petit tour: www.hoaxbuster.com, <https://hoax-net.be>



SE PRENDRE ET SE PERDRE AU JEU

Autorisé par la loi du 12 mai 2010, les jeux d'argent en ligne font fureur sur Internet. Neuf internautes sur 10 ont déjà testé*. Pour éviter tout souci, mieux vaut apprendre à repérer sites légaux et arnaqueurs.

*source Médiamétrie

- **Parier sur un match de foot via un site de bookmaker étranger sans le savoir.**

Le site est illégal, pas le fait d'y jouer. Seulement, vous agissez à vos risques et périls. Comme ils ne sont pas régis par le droit français, en cas de non récupération de mises ou de gains, soit il vous restera que vos yeux pour pleurer, soit il faudra entreprendre une démarche longue et coûteuse avec l'appui d'un avocat.



On fait quoi alors ?

Maigre consolation, si vous le signalez à l'ARJEL, celle-ci bloquera toutes possibilités de transactions financières entre le site et les joueurs français.



Le saviez-vous ?

Les sites autorisés par la loi doivent obligatoirement comporter une adresse en .fr, afficher sur leur page d'accueil le logo de l'ARJEL et les mises en garde contre les risques d'addiction.

Aussi, même si le site existe déjà dans une version internationale en anglais, la société doit en créer un spécialement dédié au marché français, pour être légale. Cette protection, destinée à limiter toute erreur, manipulation ou tromperie, est la garantie que ces sites sont soumis au droit français de la consommation. En cas de litige, cela peut aider.

● **Parier sur les sites de bookmakers étrangers.**

Très fréquent outre-Manche, les paris basés sur la spéculation sont interdits en France. Seuls les paris sportifs engrangés sur des compétitions réelles et inscrites sur la liste de l'ARJEL sont autorisés.

On fait quoi alors ?

Vous pouvez donc parier sur une victoire de Nadal à Wimbledon mais pas sur la couleur du chapeau que la reine d'Angleterre arborera à la prochaine fête de famille.

● **Jouer à une machine à sous sur un site, gagner mais ne jamais réussir à toucher ses gains.**

Un site qui propose des jeux de casinos (machine à sous, roulette, black jack) est illégal car non autorisé par la loi française.

On fait quoi alors ?

Difficile alors de réclamer son gain ou même d'entreprendre une action en justice, ils opèrent, le plus souvent, depuis des paradis fiscaux.



● **Impossible de virer sur son compte bancaire les gains bonus engrangés sur un site de jeux.**

Pour transformer ces bonus «virtuels» en monnaie sonnante et trébuchante, les sites fixent des clauses. Certains imposent la participation à plusieurs tournois de poker avec droit d'entrée payant, d'autres, un solde minimum sur le compte ou encore, comme les sites de paris, un certain nombre de mises.

ASTUCE

Pour jouer en ligne

On sélectionne toujours un site agréé ARJEL (Autorité de Régulation des Jeux en ligne). Organisme officiel, mis en place par le gouvernement, il veille au bon respect de la loi, délivre les agréments, traque les arnaqueurs et autres sites illégaux (www.arjel.fr).

On fait quoi alors ?

Pour les connaître, avant de jouer, on lit les petites lignes des conditions générales.

Malheureusement, on ne peut rien faire pour récupérer des gains.



ON RENFORCE SES MOTS DE PASSE

Un code pour commander un livre, un autre pour accéder aux impôts, aux notes des enfants... par facilité, on prend souvent le même. Erreur. En plus, un mot de passe, c'est comme une serrure. Il y a celles que l'on ouvre en deux coups de pince et celles qui résistent quasi à tout. Alors, autant bien choisir.



• Jouer la variété.

» On jongle avec plusieurs. Un simple pour les sites du quotidien dépourvus d'informations bancaires (catalogues interactifs, newsletters, sites d'annonces), 2-3 pour ceux

avec des informations privées (Facebook, vie scolaire) et un par site à données bancaires (site de vente, Itunes, etc.).

» On change radicalement (pas simplement une lettre ou une majuscule) tous les 3 mois les codes comportant des données bancaires.

Vous êtes submergé de GMB et de mails par des sites de vente ?

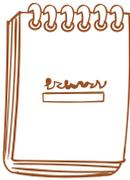
La faute aux cookies. Ces fichiers permettent aux sites de tout savoir sur vos habitudes de surf. Depuis l'ordonnance du 24 août 2011, lors de la première connexion à un site, on doit voir un bandeau nous demandant si on les accepte ou pas. Seul hic ? Si on ne les accepte pas, de nombreux sites sont illisibles. Pour s'en débarrasser, on nettoie régulièrement son ordinateur en vidant les « caches » et le dossier « cookies » dans vos dossiers Préférences.



• Créer la formule.

» Plus le mot de passe est long (minimum 8 caractères), incompréhensible (pas de date de naissance, noms de famille ou de ville), plus il mélange les caractères spéciaux, majuscules, minuscules et chiffres, plus il est efficace. Un 7P#3xI se « craque » plus difficilement qu'un « 1515marignan ».

» On code une phrase (vers, paroles). On prend les premières, secondes ou dernières lettres de chaque mot et on ajoute quelques caractères spéciaux (#,*, etc.), chiffres (une année, des mois). Mais on évite les trop connues! On opte pour la méthode phonétique : « J'ai acheté huit cd pour cent euros cet après-midi » deviendra ght8CD%E7am.



● Tester son efficacité.

Pour savoir si le mot de passe adopté est fiable, on se rend sur des sites comme www.passwordmeter.com qui les analysent gratuitement.

● Gare aux questions secrètes.

Souvent en lien avec le chien, le maître d'école ou son gâteau préféré, avec des Facebook ou Copains d'avant, les logiciels spécialisés trouvent les mots de passe en quelques minutes. Alors soit on les ignore, soit on s'invente une vie!

● Perdre la mémoire.

Certains navigateurs d'ordinateur stockent tous les identifiants et mots de passe dans « un trousseau ». Pratique mais dangereux,

car les données sont stockées dans le disque dur donc en cas de perte ou de vol, un expert peut les trouver.

À réserver aux données non sensibles, surtout si on est adepte du mot de passe unique! On configure aussi les logiciels pour qu'ils ne se « souviennent » pas des mots de passe choisis.

● Peur de l'inconnu.

Quand on surfe sur un ordinateur inconnu, on ne coche jamais la case « enregistrer mon mot de passe », on ferme toujours ses sessions (Facebook, gmail) et on supprime les cookies dans les Préférences.

● Installer un antivirus efficace.

Si un antivirus sert principalement à empêcher les virus de rentrer dans votre ordinateur ou à les en déloger, il peut avoir d'autres fonctions.

Ainsi, certains antivirus vont jusqu'à scanner les résultats de recherche pour vous indiquer avec un pictogramme si les sites qui sont proposés sont de bonne qualité ou risquent d'être frauduleux.





Une serrure bloquée un dimanche et c'est une facture longue comme le bras que l'on se retrouve à devoir payer. Pour un week-end gâché, c'est un week-end gâché ! Alors que faire face aux dépanneurs et autres urgentistes peu scrupuleux ?



**LES MAUVAISES
SURPRISES**



DU QUOTIDIEN

PRÉVENIR LES COUPS DES « URGENTISTES DU DIMANCHE »

« Pour ouvrir la porte, comptez 1500 €. » Incrédule, le nez sur ma porte d'entrée bloquée, je lui réplique « d'accord, mais je vous demande juste d'ouvrir, pas de changer tout le mécanisme. » Et là, le cauchemar total « mais, ma p'tite dame, à ce tarif-là, j'ouvre juste la porte. » « Et je la referme comment ? », « Vous ne la refermez pas jusqu'à changer le canon. » « Pardon ? » « Faites pas cette tête-là, on n'a pas votre canon en stock. Donc, je dois le changer, cela vous coûtera... » Et moi de m'étrangler : « laissez tomber. » « Ma p'tite dame, vous pouvez me régler en deux chèques, et en plus, je vous offre le déplacement. Vous économisez 150 €. » Au secours, je suis au bord de la syncope.

Plus d'un SMIC pour ouvrir une porte, un jour férié, on croit cauchemarder. Et pourtant, ces plombiers aux pratiques inadmissibles ne sont pas hors la loi, car dans leur secteur d'activité, comme dans celui des électriciens ou des plombiers, les tarifs sont libres.

Pour tenter d'y mettre fin, une réglementation, renforcée avec l'arrêté du 24 janvier 2017 modifié par l'arrêté du 28 février 2017, encadre les pratiques de nombreuses professions du

bâtiment (serrurerie, maçonnerie, ramonage, plomberie, électricité, dératissage, vitrerie, etc.), mais également celles des professionnels intervenant dans le domaine de l'équipement de la maison (alarmes, systèmes de télésurveillance, etc.). Ces textes les obligent à afficher leurs tarifs de prestation sur leurs sites, à remettre des documents précis en cas de devis, etc. Mais, qui, dans la panique de se retrouver sans clef devant sa porte prend le temps de tout lire, de tout regarder surtout s'il est 2 heures du matin ?



Ce qu'il faut savoir : les tarifs étant libres, une fois les travaux réalisés et payés, contester la facture est plus compliqué car le droit de rétractation n'existe pas pour les « travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui. »⁴ D'autant que, le plus souvent, les juges estiment que payer la facture vaut acceptation du tarif.

On peut y parvenir si on n'a pas été correctement informé sur les prix (devis absent ou devis différent de la facture finale) ou si des pièces ont été facturées comme neuves alors

⁴ : article L. 221-28 (8°) du code de la consommation

qu'elles avaient déjà servies. On peut alors tenter de négocier en envoyant un courrier en recommandé avec avis de réception à l'entreprise mais, au regard de sa manière de pratiquer, il y a fort à parier qu'elle restera muette.



Le saviez-vous ?

En nourrissant Félix, le chat d'une amie, j'ai claqué sa porte avec les clés dedans. Puis-je faire intervenir un serrurier ?

Si vous n'avez aucun moyen de prévenir votre amie, contactez un serrurier agréé pour éviter les escrocs. La facture pourra rester à votre charge car les garanties assistance fonctionnent seulement sur les sinistres survenant à votre domicile. Renseignez-vous quand même auprès de votre courtier pour savoir si vous pouvez être pris en charge dans le cadre de votre assurance de responsabilité civile (www.ffa.fr).

On fait quoi ?

» On refuse l'intervention sous peine de ne pas être indemnisé par son assurance. Pour éviter ces tarifs exorbitants, la plupart des compagnies exigent que seuls les professionnels (disponibles 24 h/24 h, 7 jour/7 jours), membres de leur réseau de partenaires, interviennent sous peine de ne pas prendre en charge les frais occasionnés par le dépannage. Cela tombe bien, ce système évite d'avancer des fonds.



» Si la porte est juste claquée, sans être verrouillée, on met des amis ou ses voisins à contribution (tant pis pour l'heure tardive, on leur offrira du champagne!) pour trouver une radiographie et tenter de lever le mécanisme. Une astuce de serrurier qui fonctionne (j'ai déjà testé!).

» Rien n'y fait ? Et si vous alliez dormir chez des amis, de la famille ou même à l'hôtel d'en face ? Cela vous reviendra moins cher que faire appel à un de ces urgentistes sans foi et vous serez plus calme pour prendre le problème de front. Pendant les heures ouvrables, tout est plus simple.



● **On se prémunit.**

» Avant de se retrouver coincé un jour devant sa porte, on vérifie que l'on est bien assuré pour une porte claquée, des clés perdues ou cassées dans la porte. À défaut, les frais

de réfection de serrure peuvent être pris en charge par les assurances bancaires quand ces dernières sont volées ou perdues avec un moyen de paiement.

» On prend le temps de noter sur son Smartphone ou dans ses papiers le numéro de l'assistance, ses numéros de contrat. Ainsi, au cas où, on n'aura rien à avancer, seule la franchise restera à ses frais.

» On laisse un double de sa clef à une personne qui habite près de chez soi, qui s'absente peu ou que l'on peut réveiller à toute heure de la nuit sans se faire engueuler.

» Pour lutter contre ces « charlatans », les fédérations d'artisans affichent les coordonnées de leurs adhérents sur leur site: www.ffbatiment.fr, www.artisans-du-batiment.com. On les note si jamais l'assurance ne prend pas en charge les frais.



» On jette toutes les publicités trouvées dans sa boîte aux lettres. Nombreuses se donnent l'apparence de documents officiels par leurs contours tricolores, l'utilisation des logos officiels, etc., mais ce ne sont QUE des prospectus, des publicités, des listes de numéros d'urgence qui renvoient le plus souvent à la même société. D'ailleurs, légalement, ils

n'ont pas le droit de faire référence à un service public et encourent jusqu'à 100 000 € d'amende⁵. D'ailleurs, si vous prenez le temps de lire les toutes petites lignes, vous trouverez l'inscription « ce document n'a aucun lien avec les services administratifs officiels ».

Les publicités dans les boîtes aux lettres, c'est toujours du bidon ?

Non, mais une publicité sous forme de flyer doit respecter des règles très précises. Pour tout ce type de service, elle doit indiquer le nom, la raison sociale et l'adresse de l'entreprise, son numéro d'inscription au registre du commerce ou au répertoire des métiers, les taux horaires de main-d'œuvre toutes taxes comprises pratiqués pour chaque catégorie de prestation concernée ou les prix unitaires, quelles que soient les unités, les frais de déplacement, lorsque les entreprises se rendent au domicile du consommateur, le caractère payant ou non du devis, le cas échéant, toute autre condition de rémunération.

Et après ?

» Si le préjudice est lié à une tentative d'effraction, on dépose une préplainte en ligne sur le site du gouvernement réservé à cet usage: www.pre-plainte-en-ligne.gouv.fr ou directement au commissariat dans les trois jours ouvrés suivants.

⁵ www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/Depannage-a-domicile



LES ARNAQUES TÉLÉPHONIQUES

«Votre banque essaie de vous joindre, nous vous remercions de bien vouloir rappeler ce numéro en urgence, vous avez un message en attente.» Entre les mobiles et les fixes, grâce aux numéros surtaxés, les arnaques au téléphone ont le vent en poupe. Pour la seule année 2015, ils ont augmenté de 70 %.

• Décrypter le call back ou ping call

Le principe est simple mais efficace. Soudain, le téléphone sonne. Une fois. Évidemment, on n'a pas le temps de décrocher. Trois fois sur quatre, on rappelle. Sans faire attention qu'on appelle un numéro surtaxé!



Autre arnaque

Quand on décroche, un enregistrement se déclenche pour nous annoncer de rappeler en urgence tel ou tel numéro, que l'on doit contacter sa banque, ou que l'on a gagné à

un concours. Les prétextes sont crédibles, les voix automatiques courantes alors, sans attendre, on rappelle au numéro indiqué dans le message et qui est surtaxé! Ces arnaques fonctionnent d'autant mieux que les numéros surtaxés sont légaux. Ils ont été mis en fonction par le législateur.



On fait quoi?

» On ne rappelle jamais un numéro. Si la personne qui tente de vous joindre a quelque chose à vous dire, soit elle rappellera, soit elle laissera un message sur le répondeur. De même, pour des lots, des rendez-vous de banque, etc, on est averti par courrier ou par des voix «humaines».

» Si on a un Smartphone, on bloque le numéro. Il suffit d'aller dans ses réglages.

» On se renseigne auprès de son opérateur, car certains proposent une option gratuite de blocage des appels vers les numéros surtaxés.

» On consulte l'annuaire des numéros surtaxés, le SVA, pour connaître le tarif applicable en cas d'appel mais aussi pour obtenir

des informations sur l'entreprise utilisatrice du numéro et la nature du service fourni. Tous les numéros commencent par 08 (ils ont alors 10 chiffres), par 3 ou 1 (4 chiffres) et par 118 (6 chiffres). Si on détecte une pratique déloyale, on la signale directement sur l'annuaire (www.infosva.org).

» Pour chaque numéro rappelé, cela nous coûtera entre 1 et 3€. Une somme qui est impossible de se faire rembourser. Des petites arnaques qui rapportent gros à ceux qui les mettent en place.

ASTUCE

Bloctel, la liste d'opposition au démarchage téléphonique

Théoriquement, une fois que l'on s'inscrit gratuitement, en fonction de la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation, on n'est plus censé recevoir d'appels de démarcheurs en tout genre. Sauf que, force est de constater que cette liste, qui a remplacé Pacitel, ne fonctionne pas encore très bien. Toutefois, elle a le mérite d'exister, alors, on veut croire qu'elle va se perfectionner. D'ailleurs, les députés ont commencé à se pencher dessus (bloctel.gouv.fr).

» Vous pensez qu'il s'agit d'une réelle société, d'un service après-vente, d'un organisme de vente par correspondance? Connectez-vous au site de l'entreprise à laquelle vous pensez

et regardez le téléphone indiqué dans les contacts. Si vous ne trouvez pas le numéro que l'on vous a demandé de rappeler, c'est qu'il est faux!

» Le numéro est réellement suspect? On le signale via un SMS au 33 700 avec le texte: «Spam vocal 01 XX XX XX XX» en précisant le numéro de téléphone qui vous a contacté ou on se connecte sur www.33700.fr. Grâce à ce signalement, les opérateurs mèneront des actions auprès des sociétés concernées. Si les pratiques sont contraires à la déontologie du secteur, les opérateurs pourront interrompre l'utilisation de ces numéros surtaxés.

» On se connecte sur www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/numeros-surtaxes-netombe-pas-dans-piege



• En quête d'éléments confidentiels

Là encore le processus est connu, mais, là encore, les « pigeons » sont nombreux. Trop. Le principe: un faux technicien vous appelle

et sous prétexte d'un problème technique sur votre connexion Internet ou sur votre ordi, on vous demande d'installer un logiciel pour pouvoir réparer la panne. En réalité, soit le technicien en profite pour installer un logiciel malveillant qui capturera ainsi vos données confidentielles, soit il vous demandera sous un prétexte fallacieux vos coordonnées de carte de crédit ou de compte bancaire.

On fait quoi ?

» On raccroche ! On ne transmet jamais ses coordonnées par téléphone et, encore moins, ses divers codes secrets et on ne laisse personne intervenir sur son ordinateur.

» S'il est trop tard, on appelle un ami pour nettoyer immédiatement son ordinateur afin d'éliminer tout potentiel logiciel installé. Par ailleurs, on fait opposition sur ses moyens de paiement et on porte plainte.



● Gare aux emails

En voilà une aussi répandue que celle du téléphone. On reçoit un SMS sur son mobile qui indique un colis en instance, une facture impayée, etc. On vous demande soit d'appeler soit de répondre par SMS. Là encore, on se retrouve sur des SMS ou des appels surtaxés.

On fait quoi ?

» On se méfie et on vérifie. Les SMS surtaxés sont composés de cinq chiffres seulement.

» On se connecte sur www.infoconso-multimedia.fr pour identifier l'expéditeur à partir d'un numéro court.



DES DÎNERS SANS EMBÛCHES

Les sorties au restaurant sont de purs moments de bonheur. Que l'on soit en famille, entre amis, avec son amoureux ou en rendez-vous d'affaires, tout va bien tant que les serveurs ne nous refusent pas des plats, ne nous énoncent pas des règlements qui semblent surgir de nulle part. Là encore, on apprend à se prémunir.



- **Plus de table pour deux, le restaurateur refuse de nous installer sur une plus grande.**

Quand il y a beaucoup de monde, on peut le comprendre, il cherche à faire au mieux pour concilier chiffre d'affaires et satisfaction du client, mais quand même, de là, à nous obliger à attendre dehors alors que deux tables de quatre sont libres, il y a des limites!

On fait quoi ?

On peut décider d'attendre, de changer de restaurant, mais en tout état de cause, si on insiste, le restaurateur ne peut pas nous refuser la grande table même si l'on n'est que deux, sauf à se rendre passible d'un refus de vente et d'encourir jusqu'à 2 ans d'emprisonnement et 30 000 € d'amende (art 225-1 du Code pénal).



- **Installé près des toilettes, on demande une ristourne ?**

Pour apprécier un dîner, on fait mieux que la table au sous-sol près des toilettes. Mais, il n'a jamais voulu nous en donner une autre.

On fait quoi ?

Libre à vous de changer de lieu, mais si on accepte la table proposée, on ne peut rien

demander ni exiger. Le restaurateur n'est pas tenu de vous donner une table précise surtout en période d'affluence.

- **Un restaurant peut interdire l'accès à des enfants.**

Non. S'il refuse l'accès aux enfants avec leurs parents, le restaurateur encourt jusqu'à 2 ans de prison et/ou 30 000 € d'amende (Art 225.1 du Code pénal). En revanche, même s'ils ne consomment pas, il a le droit de leur compter un couvert. À condition, bien sûr, que le prix de ce dernier soit mentionné sur la carte.



- **La salade de crabe est une salade de surimi.**

Aucune appellation mentionnée sur la carte ne doit être trompeuse ni créer une confusion sur la qualité et l'origine des produits. Ce genre de tromperie est réprimé jusqu'à 37 500 € d'amende et/ou 2 ans de prison (art. L. 213-1 du Code de la consommation).

On fait quoi ?

À condition de ne pas y toucher, on peut réclamer une autre salade ou refuser de la payer.

- **Facturer un supplément de garniture est-ce légal ?**

Oui, si le prix de ce supplément est clairement indiqué sur la carte.

Si rien n'est indiqué, le restaurateur n'est pas tenu d'accéder à votre demande de supplément de garniture sauf si le plat est affiché comme étant servi « à volonté ».

- **Le restaurateur peut-il imposer de prendre des menus ?**

Non, en aucun cas. Il ne peut ni imposer un menu, ni vous obliger à consommer une boisson et encore moins refuser de vous servir sauf à se rendre passible d'une amende de 1500 € pour vente subordonnée (article R. 121-13 du Code de la consommation).

- **Le plat est tout juste décongelé.**

Servir un plat surgelé n'est pas interdit. Le restaurateur n'est même pas tenu de l'indiquer sur la carte.

En revanche, si ce plat vous a été présenté comme « frais ou du jour » sur la carte, il se rend coupable du délit de tromperie.

- **Le restaurateur peut refuser de servir des cafés afin de garder ses tables libres pour le service du déjeuner ?**

Non, c'est un refus de vente, passible de 2 ans d'emprisonnement et de 30 000 € d'amende en vertu de l'article 225-1 du Code pénal.



- **Le restaurateur peut facturer la carafe d'eau.**

En vertu d'un arrêté de 1967, le « couvert » – obligatoirement inclus dans le prix – comprend le pain, l'eau du robinet, les couverts, serviettes et épices. L'usage veut qu'un restaurateur ne puisse pas vous refuser une carafe d'eau en accompagnement d'un repas. S'il souhaite vous la facturer, le prix doit être expressément mentionné sur la carte.



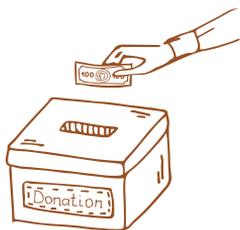
FLORILÈGE DES ARNAQUES DE LA VIE QUOTIDIENNE

Une quête pour les enfants d'Afrique, une bague trouvée par terre, etc. Il y a les quêtes autorisées et les autres.

● Les quêtes sur la voie publique : des arnaques !

Les quêtes sur la voie publique sont interdites. On se méfie des collecteurs de signatures qui œuvrent contre la répression en Iran, au Rwanda ou même en Irak. C'est souvent un prétexte pour, une fois votre signature apposée, vous soutirer de l'argent car, non autorisées, soumises à aucun contrôle, ces quêtes sont des arnaques sévèrement réprimées par la Brigade de répression de la délinquance astucieuse.

Seule une dizaine d'associations reconnues d'utilité publique, comme la Croix Rouge, obtiennent à titre exceptionnel et pour une durée précise des autorisations spéciales pour collecter des fonds dans la rue.



On sait comment ?

Les manifestations autorisées se déroulent sur une journée ou un week-end et donnent toujours lieu à des campagnes d'annonce au niveau national par voie de presse et

d'affichages dans les mairies. Les quêteurs – déclarés à la mairie – doivent être munis d'une carte, d'un badge avec leur photo, voire être en uniforme (pour les secouristes par exemple). De même si on vous réclame de l'argent au nom de la Croix Rouge en septembre, c'est un faux quêteur, la journée nationale de la Croix rouge ayant lieu en mai.



● C'est à vous la bague en or ?

Alors que l'on marche dans la rue, soudain, une personne vous interpelle « Madame, vous venez de faire tomber une bague. » Évidemment, on s'arrête, on regarde avant de répondre « non, ce n'est pas à moi ». Mais, là, l'arnaqueur vous ferre. Il vous propose de la garder, lui n'en veut pas, lui, ce dont il a besoin, c'est de quelques euros pour manger, etc. Plus vous allez être polie, c'est-à-dire plus vous attendez avant de reprendre votre chemin, plus il va redoubler d'efforts pour que vous craquiez et lui donniez de l'argent.

On fait quoi ?

On remercie et on reprend son chemin. C'est une arnaque et la fameuse bague est en toc.

● Le coup de la tache

Là encore, tout est bien rôdé. Soudain, une personne vous interpelle pour s'excuser d'avoir taché votre veste, votre manteau, etc. avec du café, une glace, etc. Elle se propose de vous la nettoyer et, au passage, elle vous fait les poches!

On fait quoi?

Tache ou pas, on refuse et on reprend sa route.



● Le jeu du bonneteau

Voilà une arnaque qui existe depuis le XIV^e siècle et qui fonctionne toujours autant. Et pourtant ! On ne gagne jamais. Le bonneteau, c'est un jeu avec trois gobelets. Dans l'un, se cache un dé ou un autre petit objet. Un homme les mélange et on doit trouver celui où se cache le dé. Le principe est toujours le même, on aperçoit une femme et un homme parier et gagner. Si on joue, on gagnera, une fois, deux fois et on perdra. Tout.

On sait comment?

Vous en connaissez beaucoup des gens qui n'hésitent pas à parier des billets de 50€ sur un jeu à la sauvette? Alors, on passe son chemin sans même jeter un coup d'œil.

● Gare au faux taxi

Profitant des longues queues dans les gares ou les aéroports, un homme vous aborde et vous propose ses services. Il peut même se faire passer pour un VTC (Uber, Chauffeur privé, etc.) mais, en réalité, l'homme qui vous aborde n'est ni taxi, ni VTC. Il propose de vous emmener où vous le voulez en échange d'une petite somme. Bien entendu, cette pratique n'est pas légale et en plus c'est une escroquerie. Au fil de votre course, le prix augmentera pour finalement arriver à un prix bien au-dessus des tarifs des taxis officiels.

On sait comment?

» Depuis le 1^{er} juillet 2017, les chauffeurs de VTC doivent avoir une pastille rose collée sur le pare-brise. De plus, ils n'ont pas le droit d'interpeller les clients, c'est pourquoi on ne peut que les commander via une appli.

» Pour éviter ce genre d'arnaque, on ne monte sous aucun prétexte dans un taxi sans compteur ou non identifié VTC.





Les arnaques aux réservations, les chambres d'hôtels idylliques qui se révèlent être des taudis, les prestations prépayées dont vous ne voyez jamais la couleur...les imprévus du voyageur sont malheureusement nombreux et on ne sait pas toujours comment y faire face. Pas de panique, suivez nos quelques conseils pour ne plus vous faire avoir !



LES IMPRÉVUS



DU VOYAGEUR

Mes vacances, j'en rêvais depuis des mois. Mon hôtel, je l'avais sélectionné avec soin. J'avais regardé les commentaires et surtout les photos des internautes sur TripAdvisor et autres forums, j'avais demandé une vue sur la piscine, etc. Et en arrivant, patatras, la vue... le parking.

Mon sang n'a fait qu'un tour. Plantée devant l'hôtelier, je lui demande de changer. Cela n'a pas été sans peine. Il ne voulait rien entendre. Mais, avec quelques arguments de choc, j'ai obtenu gain de cause.



EN VACANCES, ÉVITER LES COUPS TORDUS

● La réservation d'hôtel ne correspond pas.

Si la réservation mentionne la vue, on lui montre. S'il ne peut réellement pas tenir son engagement, inutile de s'énerver, mieux vaut négocier une réduction sur le tarif, voire un surclassement (art. L 121-1 et suivants du Code de la consommation).

S'il accepte, on lui demande une confirmation écrite pour éviter d'autres mauvaises surprises le jour du départ.

On fait quoi ?

» S'il refuse, calme et sûr de soi, on lui laisse entendre que ses pratiques peuvent s'apparenter à de la publicité mensongère et que l'on va donc en référer aux organismes compétents à savoir la Direction Départementale de la Protection des Populations (ex-DGCCRF). Pour cela, on prend des photos et on conserve précieusement ses réservations initiales. On peut lui préciser aussi que l'on va publier un commentaire sur les divers réseaux sociaux.

» Si on a versé des arrhes et que l'on décide de quitter l'hôtel devant sa mauvaise volonté, on est en droit de lui réclamer la restitution du double !

» Si on veut, en plus, obtenir des dommages et intérêts, on peut saisir par lettre recommandée avec AR, le conciliateur de justice (compétent pour tout litige jusqu'à 4 000 €) «pour pratique commerciale trompeuse».

» Quoi qu'il en soit, si on reste sans obtenir aucune concession de l'hôtelier, on ne peut pas réduire soi-même sa note, sous peine de se mettre en tort.

● Une prestation du contrat de location (appartement hôtel, villa) n'est pas respectée.

La piscine est couverte, la salle de sport inexistante, le club enfants n'a pas encore ouvert, il n'y a que deux lits au lieu des trois

prévus... Quelle déception! Pourtant sur la brochure, tout semblait si parfait, même les critiques sur les réseaux ne laissaient pas prévoir une telle déception.

HOTEL

☆☆☆☆☆

On fait quoi?

» Si on renonce à y séjourner, on peut dénoncer le contrat de location et exiger le remboursement de l'acompte au prétexte du non-respect des prestations promises. Attention à réunir le maximum de preuves (photos, brochures, annonces) pour le justifier.

» Si le bailleur refuse de rembourser, on prend des photos et on lui rappelle qu'un « loueur indélicat peut être sanctionné au titre de pratique commerciale trompeuse selon l'article L. 121-1 du Code de la consommation » (jusqu'à 2 ans d'emprisonnement et 37500€ d'amende) par lettre recommandée avec AR. S'il persiste à refuser un arrangement à l'amiable, on saisit le conciliateur de justice⁶ pour « pratique commerciale trompeuse » afin d'obtenir un dédommagement.

» Si on décide de rester quand même, on négocie un arrangement à l'amiable (baisse du prix, etc.) que l'on fait confirmer par écrit.

» Si on décide de rester sans obtenir aucune concession, on doit s'acquitter du montant intégral prévu pour la location. S'accorder une réduction de son propre fait serait se mettre en tort.

● Un objet disparaît de la chambre, l'hôtelier est responsable ou pas?

L'hôtelier est responsable, et cela, même si une pancarte « La maison décline toute responsabilité en cas de vol » est affichée dans le hall. Quelle que soit la situation, un hôtelier se doit d'assurer la surveillance des affaires de ses clients (art. 1952 à 1954 du Code civil). Donc, en cas de vol, sa responsabilité est engagée. Toutefois si elle est illimitée pour les objets dérobés dans le coffre généralement mis à disposition dans les chambres, pour les objets de valeur laissés à portée de main, elle est limitée à 100 fois le prix par nuit.

On fait quoi?

On déclare le vol à l'hôtelier par lettre recommandée avec AR en joignant la déclaration faite à la police et une photocopie de la facture d'achat de l'objet dérobé (à défaut, tout document justifiant de sa valeur), et on tente un arrangement à l'amiable. En cas d'échec, pour obtenir des dommages et intérêts, il faudra saisir le conciliateur de justice de la ville de villégiature pour les litiges inférieurs à 4 000€, celui d'Instance pour ceux compris entre 4 000 et 10 000€.

⁶ : auxiliaire de justice bénévole assermenté, chargé de trouver un accord à un différend entre deux personnes (www.conciliateurs.fr).

- **L'hôtel peut-il débiteur des sommes après notre départ ?**

Peignoir non restitué, disparition d'un radio-réveil ? Quel que soit le motif invoqué par l'hôtel, aucun texte de loi n'autorise de tels prélèvements.

Je fais quoi alors ?

On demande la restitution des sommes perçues sans notre autorisation par lettre recommandée avec accusé de réception. Sans réponse de sa part, on dépose une plainte au tribunal d'instance du lieu. Mais, attention, partir avec un peignoir, un oreiller, un dessus de lit ou tout autre élément de la chambre s'apparente à du vol. Alors, on prend au sérieux les affichettes qui précisent que certains objets trop souvent convoités par les clients sont en vente à l'accueil moyennant une certaine somme...

- **Visites annulées, changement de villes, activités supprimées, all inclusive inexistant, programme ou prestations non conformes au contrat de l'agence de voyages.**

Si un prestataire fait défaut, sauf mentions contraires dans ses conditions générales de vente (si elle se présente comme un intermédiaire, elle pourra exonérer sa responsabilité), l'agence de voyage est responsable de l'exécution du contrat et doit prendre en charge les suppléments, vous indemniser des préjudices matériel et moral.

On fait quoi ?

» On garde précieusement ses billets d'avion, ses notes d'hôtel, les photos, les témoignages et tous les autres documents prouvant les changements.

» On lui adresse un courrier recommandé avec accusé de réception en lui joignant des preuves (photos, témoignages). Attention à bien garder les originaux.

» S'il ne veut rien entendre, on saisit le conciliateur de justice pour obtenir un dédommagement.



S'OFFRIR DES VACANCES À LA « CAMPING »

D'accord je ne suis ni « Patrick », ni Sophie, ni Jacky Pic, qui, chaque année, reviennent au camping des flots bleus, à la même époque et surtout sur le même emplacement. Pour ma part, je suis assez « volage » côté lieu de vacances. Mais, ce n'est pas une raison pour me donner les emplacements les plus retirés, les plus à l'ombre, etc. surtout quand on me promet un emplacement loin des sanitaires, près de la piscine, etc. (mais généralement,

les campings se protègent en précisant « sous réserve de place » dans le CGV). Avant de m'énerver, je respire (c'est très bien cette méthode pour se recentrer) et, armée de mon plus beau sourire, j'attaque pour obtenir gain de cause. Tant que le gérant est de bonne foi et aimable, cela se passe bien et je suis même prête à faire des concessions, mais s'il est odieux... je sors les griffes! Au grand dam de ma petite famille.



● Réserver un emplacement à l'ombre des pins et se retrouver en plein soleil.

Parfois, on se bat contre des moulins à vent. Dans un camping, si le numéro de place n'est pas spécifié dans le contrat, le gestionnaire attribue les places par ordre d'arrivée sans que l'on puisse s'y opposer. Et même si ma demande est expressément notifiée dans la réservation et que je suis en droit de l'exiger, si les places sont déjà toutes occupées, le gestionnaire ne déplacera pas un campeur pour me satisfaire.

On fait quoi ?

Sauf s'il a expressément notifié et accepté par écrit notre demande sur la réservation, on ne peut rien faire.

● Poubelles non vidées, W-C bouchés, piscine mal entretenue...

Ne pas obtenir la place que l'on souhaitait, c'est une chose, mais se retrouver dans un camping qui ne répond nullement à ses étoiles et donc à ses obligations, cela en est une autre.

On fait quoi ?

» Photos et témoignages d'autres campeurs à l'appui, on dépose une plainte écrite (par recommandé avec accusé de réception, c'est toujours mieux) auprès du responsable du camping en demandant soit une réduction sur les frais de séjours soit, si on décide de partir, le remboursement des sommes que l'on a versées au prorata des jours restés.

» S'il refuse, on envoie notre réclamation par lettre recommandée avec accusé de réception à la direction départementale de la protection des populations (DDPP) du département où se situe le camping, avec copie à la Fédération française de camping et de caravaning*, mais, pour ne pas nous mettre en tort, il nous faudra acquitter le montant du séjour. On pourra saisir ensuite le tribunal d'instance pour faire reconnaître nos droits (*www.ffcc.fr).



● Mobil home cambriolé au camping.

Même s'ils disposent de service de gardiennage, à la différence des hôtels, les campings ne sont pas responsables des vols commis sur les affaires personnelles.

On fait quoi ?

En cas de vol, on dépose une plainte au commissariat le plus proche (ou une pré-plainte en ligne*) et on déclare le vol à son assurance. Mais, attention, ces prestations font souvent l'objet d'un contrat spécifique.

Mais, surtout, on joue la prudence en évitant de laisser des objets de valeur au camping!
*www.pre-plainte-en-ligne.gouv.fr

● Quand les voisins sont bruyants.

Qui dit camping, dit promiscuité et convivialité. À chacun d'y mettre du sien pour que tout le monde vive en bonne intelligence mais si la coupe déborde, pour éviter de rentrer épuisé de vacances, on discute avec ses voisins.

On fait quoi ?

Si vos demandes amiables restent vaines, déposez une plainte auprès du gérant qui les sommera, avertissement à l'appui, de se calmer, voire, si sa demande reste vaine, de partir, quitte à recourir aux gendarmes pour y parvenir. Si cela se passe entre 22 h et 7 h, ces derniers leur dresseront en plus une contravention pour « tapage » (68 €, 45 € si payé dans les trois jours, 180 € après 30 jours).

● Le camping interdit les barbecues

Décision du camping ou arrêté préfectoral, c'est énervant mais les barbecues à charbon de bois sont de plus en plus souvent interdits sur les emplacements par crainte des incendies.



On fait quoi ?

» On n'a pas d'autre choix que de se plier à l'interdiction partielle ou totale. Y contrevenir, c'est prendre le risque d'être expulsé du camping pour non-respect du règlement et même d'être verbalisé par la police de la ville. Même si on décide de partir, aucun remboursement ne pourra être exigé.

» En général, les barbecues électriques et à gaz restent autorisés. C'est moins bon, mais c'est toujours ça.

● Les campings refusent de louer un emplacement à des mineurs.

Ils ont le droit d'intégrer une telle clause dans leurs règlements intérieurs.

On fait quoi ?

On peut leur demander de se référer à l'article de loi du ministère de la Jeunesse et des Sports qui indique que « pour s'installer sans leurs parents sur un terrain de camping, les mineurs non accompagnés doivent être munis d'une autorisation parentale », puis on peut négocier avec le gérant en lui proposant

de venir installer les « petits jeunes », etc. Mais, quoi qu'il en soit, le gérant sera seul décideur.

- **Mobil home réservé en Croatie indisponible, impossible de récupérer les arrhes.**

Malgré les arrhes versées, le gérant indécis n'a pas gardé le mobil home promis, à moins qu'il l'ait sciemment loué deux fois. Difficile de savoir. En attendant, vous voilà à la porte d'un camping complet.

On fait quoi ?

» Sur place, pas grand-chose, mais on garde précieusement les papiers de réservation, les échanges de courrier, etc. Dès que possible, on lui adresse un premier courrier avec accusé de réception en lui demandant le remboursement des sommes engagées. Ensuite, on prend contact avec la Fédération des campings et campistes (www.ffcc.fr), qui pourra se charger de tenter une négociation à l'amiable via la fédération du pays de location.

» À défaut, on peut aussi demander de l'aide au Centre européen des consommateurs de France qui pourra jouer l'intermédiaire : (www.europe-consommateurs.eu).

- **Le camping demande l'intégralité du séjour lors de l'arrivée.**

Légalement, les campings ont le droit d'encaisser les redevances à l'arrivée, avant

l'installation, comme ils ont le droit de demander des arrhes pour réserver un emplacement. La plupart se sont alignés sur ce système essentiellement pour les mobil homes afin d'éviter les manques à gagner en cas de départ non prévu. Comme pour toutes les locations saisonnières. Ils le font d'autant plus pendant les périodes estivales que les départs en catimini des mauvais payeurs sont légion.

On fait quoi ?

» On joue le jeu. Toutefois, si on est en camping itinérant, on demande à régler une ou deux nuits pas plus. S'il refuse, on n'a pas d'autre choix que d'accepter mais on négocie le mode de remboursement en cas de départ anticipé ou on renonce à planter sa tente dans ce lieu.



DES VOLS PAS TOUJOURS SIMPLES



Surbooking, retard, annulation, j'ai tout vécu. Et, c'est sûr, être au courant de ses droits, ce n'est pas toujours facile. Alors, petit mémo des

réflexes à acquérir en fonction des situations. Vous verrez, pour éviter de vous énerver, le glisser dans ses papiers, c'est pas bête.

● **Quand on loupe son vol aller, le retour est automatiquement annulé ?**

Le principe du « no show » (annulation complète du billet – correspondances et retour si l'aller n'est pas utilisé) diffère selon les compagnies. Certaines annulent les billets, d'autres recalculent le tarif ou imposent un supplément pour embarquer le passager, mais, effectivement, il est impossible de racheter un aller et d'utiliser son retour initial.



On fait quoi ?

» Si la raison du non-départ est liée à une cause admissible par les assurances annulation des cartes de paiement ou des compagnies (refus de congés payés, décès d'un proche, maladie, perte d'emploi, etc.), on se renseigne pour se le faire rembourser (déduction faite des frais de dossier).

» Si le billet est « non échangeable, non remboursable », même avec des pénalités et si on n'a pas souscrit une assurance

annulation « toutes causes », on ne peut pas faire grand-chose. Maigre compensation, on peut toujours demander le remboursement des taxes (aéroport, de solidarité) soit quelques dizaines d'euros, à condition d'en faire la demande en ligne sur le site de la compagnie.

On prévient

» Avant de valider un achat, on prend toujours le temps de lire les **Cluses Générales de Vente (CGV)** pour connaître les conditions en cas de pépins et on vérifie aussi celles de nos assurances (carte bleue, Amex) pour savoir si on bénéficie de prises en charge.

● **Surbooking et on doit absolument partir!**

Si personne ne se porte volontaire, la compagnie peut imposer à un passager de rester au sol en cas de surbooking.

On fait quoi ?

» On peut refuser un surbooking mais cela n'oblige en rien la compagnie à modifier sa position. Elle doit juste rembourser le billet dans les 7 jours dans son intégralité.

● **La compagnie peut diminuer l'indemnisation de surbooking si elle est supérieure au prix du billet ?**

Vol low cost, charter ou régulier, classe affaires ou éco, les droits des passagers sont les mêmes. L'indemnisation est donc de 250€ jusqu'à 1500 km, 400€ jusqu'à 3500 km et

600€ au-delà à condition de voyager sur une compagnie européenne ou de décoller d'un pays de l'Union européenne. La compagnie ne peut pas vous imposer des bons d'achats.



On fait quoi ?

» On fait jouer ses droits calmement en référant au règlement européen 261/2004 du 11 février 2004, arrêt CJCE du 19 novembre 2009 auprès des hôtesse chargées de gérer les surbookings.

» Personne ne veut rien entendre ? On dépose plainte auprès de la Direction Générale d'Aviation Civile (DGAC)*, tout en sachant que la réclamation risque de ne jamais aboutir faute de personnel disponible pour gérer les plaintes (* www.dgac.fr).

» On fait appel aux sites (www.airhelp.com, www.fliightright.fr, <https://retardvol.fr>, ou [uireward](http://uireward.com)) qui gèrent ces plaintes en notre nom. Ils jouent les facilitateurs et se chargent, moyennant une commission d'environ 25% des sommes récupérées, de faire valoir nos droits à une indemnisation en cas de retard de plus de 3 heures, d'annulation ou de surbooking.

» On peut aussi faire une déclaration gratuite au greffe du tribunal.

● Un jour d'attente à l'aéroport aux États-Unis. Une nuit d'hôtel et un jour de location perdue et une compagnie qui refuse tout dédommagement.

Aucune indemnisation n'est possible sur un vol interne aux États-Unis même s'il a 15 h de retard. De même, les causes non imputables à la compagnie (tempête, etc.) ne sont pas prises en compte. La seule condition ouvrant le droit à un dédommagement: rester plus de trois heures dans l'avion sur le tarmac. Mais, on s'en doute, les compagnies se débrouillent pour débarquer les passagers avant!

● Retard, annulation, correspondance ratée, la compagnie indemnise ?

En cas de départ retardé ou d'annulation, les compagnies sont tenues de fournir à leurs passagers collation, boisson, voire nuit d'hôtel. Mais, pas n'importe comment et seulement dans certains cas de figure. Pour en bénéficier, par exemple, il faudra que le vol à destination d'une ville se situant à plus de 1500 km au sein de l'Union Européenne ou entre 1500 à 3500 km en dehors de l'UE, accuse un retard de plus de trois heures. Un délai porté à quatre heures si le vol effectue



une distance supérieure à 3500 km. Enfin, il faudra attendre seulement deux heures si le vol effectue un trajet de moins de 1500 km. Quant à l'hébergement, il sera proposé seulement si le vol est reporté au lendemain. Mais attention, les compagnies distribuent des bons, des «vouchers» qui donnent droit à des prestations bien précises dans des lieux qui ont signé des accords avec elles. On oublie la nuit dans le superbe 5 étoiles de l'aéroport!

Et si vraiment, le retard s'éternise, au bout de cinq heures, on peut demander l'annulation du vol et le remboursement intégral du billet. Plus encore, un récent arrêt de la Cour de cassation a jugé que la compagnie doit même indemniser toutes les conséquences dues à l'annulation.

On fait quoi ?

» On garde précieusement les cartes d'embarquement initiales – les nouvelles si on nous change d'avion – et surtout on demande un justificatif de retard d'avion à la compagnie aérienne pour obtenir d'éventuels remboursements des assurances.

» Certaines cartes de paiement (Amex, Visa Gold) proposent des indemnités en cas de retard ou de vol annulé. On se renseigne avant de partir et on garde précieusement le numéro de téléphone de leur assistance pour se faire aider au cas où.

» On contacte le service client immédiatement par mail, cela servira de base pour une saisine au tribunal d'instance.

• Valise retardée, perdue ou endommagée...

Se retrouver sans rien à la descente de l'avion, ce n'est pas toujours agréable.

Perdu, volé, sur un autre vol, l'absence de la valise sur le tapis roulant peut être due à de multiples raisons, mais, pour vous, cela ne change rien, vous n'avez rien à vous mettre sur le dos. C'est là que l'on se rend compte que les étiquettes bagages sont loin d'être un gadget.



On fait quoi ?

» On se rend sans attendre au service bagages qui enregistrera notre plainte et tentera de localiser notre bagage. Si le bagage est sur un autre vol, elle nous demandera à quelle adresse le livrer.

» Certaines compagnies fournissent des kits de première nécessité ou indemnisent pour l'achat de produits de première nécessité (produits d'hygiène, sous-vêtements, etc.)



sur présentation des factures, de l'attestation délivrée par le service bagages et de la carte d'embarquement. Mais, ce n'est pas une obligation. Attention, toutes inscrivent des plafonds dans leurs conditions générales de vente. En revanche, là encore, à condition de fournir tous les justificatifs nécessaires, certaines cartes de paiement proposent des indemnisations plafonnées.



» Un bagage est considéré perdu si au bout de 21 jours après le dépôt de plainte, la compagnie n'a pas été en mesure de nous le rendre. On est alors en droit de réclamer le remboursement des biens et de la valise perdus. Il faudra toutefois apporter des preuves du montant contenu dans la valise.

La compagnie devra nous rembourser le montant plafonné à 1400 € de notre dommage.



Le saviez-vous ?

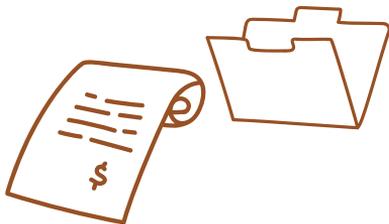
Les compagnies n'indemnisent pas en cas de retard de bagage lors du voyage de retour, exception faite, sur présentation des justificatifs, de médicaments ou produits essentiels à un événement.

DES LOCATIONS PÉRILLEUSES

Les locations de vacances sont parmi les plus grandes sources de tracas. Alors, on tente de se prémunir pour éviter les mauvaises surprises et de se retrouver sans recours.

• On se prémunit.

- » On se méfie des propositions trop alléchantes à des prix d'enfer. La maison de 6 pièces, hyper design, en Corse, en bord de mer, à 100 € par nuit, cela n'existe pas.
- » On passe par des sites d'annonces reconnus dont la fiabilité ne peut être mise en cause. L'idéal est de choisir un site qui peut aussi servir d'intermédiaire pour le paiement.
- » On refuse les réductions si on accepte de payer hors le site de réservation.
- » On refuse de payer par mandat cash.
- » On demande toujours plus de photos que celles envoyées. Mieux, on fait une visite par Skype ou Facetime.
- » On ne verse jamais la totalité de la somme. Dans le cadre d'une location, on nous demande généralement 10 % du montant du loyer.



» On garde et on emporte tous les papiers (réservation, brochures, dépliants, annonces, photos reçues ou publiées, descriptifs, etc.) avec soi au cas où...

» On demande la présence de quelqu'un lors de son arrivée pour réaliser l'état des lieux et l'inventaire et éviter les mauvaises surprises.

● On prend garde au contrat.

» Préalablement à la signature du contrat, le loueur a obligation, qu'il soit professionnel ou non, de remettre au preneur un document sur lequel figurent: les coordonnées du propriétaire et de l'agence, un descriptif très complet des lieux loués (y compris sa situation géographique).

» On veille à ce que tous les éléments soient indiqués dans le contrat: tarif, caution, descriptif, conditions, ménage, etc.

» Entre particuliers, un simple échange de lettres ou mails peut tenir lieu de contrat, mais ils doivent respecter les données d'un contrat (état descriptif, condition, etc.) selon l'arrêté du 16 mai 1967.

● Arrhes ou acomptes ?

» Les arrhes n'engagent pas définitivement le locataire ni le loueur. Elles peuvent être conservées par le loueur en cas d'annulation tardive par le locataire. En revanche, elles doivent être restituées au double par le loueur qui renonce à la location (article 1590 du Code civil).

» L'acompte. Si la somme a été expressément stipulée dans le contrat comme un acompte par le contrat de location, il engage définitivement le loueur et le locataire. Ce dernier peut être obligé de verser la totalité du loyer prévu en cas d'annulation.

On fait quoi ?

» Seul un cas de force majeure peut dispenser un locataire de payer la totalité de la location.



» Si l'annulation vient du loueur, le locataire pourra obtenir, devant la juridiction civile, une indemnisation pour le préjudice moral (vacances gâchées) ou financier (débours supplémentaires) qui en résulterait.

● On inspecte avant de s'installer.

Avant de défaire ses valises, on s'astreint à faire l'état des lieux et l'inventaire car, en cas de mauvaise surprise, ils permettront de se défendre à condition de ne pas oublier de faire signer le papier établi par notre loueur.

» L'état des lieux doit relever toutes les anomalies: revêtements muraux, du sol, mais aussi des équipements sanitaires.



» L'inventaire doit recenser les objets: des meubles aux couvertures en passant par les cuillères. On les compte et on précise leur état (ébréché) et leur qualité (faïence, porcelaine). Pour les appareils ménagers, on contrôle leur état de marche ou on émet des réserves.

» On prévoit dans le contrat le montant de l'indemnité au cas où on abîmerait quelque chose.

» On refait ces démarches avant de quitter les lieux pour récupérer la caution. Attention, si un état des lieux a été fait à l'entrée, mais pas à la sortie, on peut être considéré comme responsable de dégradations postérieures à notre départ. Car attention, si aucun état des lieux n'est effectué à l'entrée et à la sortie, le juge estimera que tout était parfait.

● C'est la déception.

Le gîte se situe au bord d'une nationale et non dans la forêt, la vue sur la mer se transforme en fenêtres sur rue, tout est vieux, c'est sale, etc. Quelle que soit la raison.

On fait quoi

» On prend des photos, on se constitue un dossier.

» On fait appel s'il le faut à un huissier de justice pour qu'il fasse un état des lieux. www.huissier-justice.fr

» Si la location ne correspond pas au descriptif (situation de bord de mer, nombre de couchages, taille de la piscine, état de la cuisine), on négocie d'emblée une réduction sur le séjour (d'où l'intérêt de ne pas avoir tout réglé avant) et on en demande la notification par écrit.

» Si on passe par un site (Aritel, airn'b, etc.), on signale immédiatement le problème à la plateforme.

» Si la location est non conforme au descriptif ou si le propriétaire ne veut rien entendre, on saisit le conciliateur de justice du lieu de location. On le signale aussi à la direction départementale de la protection des populations (DDPP) du lieu de séjour.







ANNEXES

À QUELLE PORTE FRAPPER

● AMF ou Autorité des marchés financiers

L'Autorité des marchés financiers enquête, surveille les prestataires détenant des sites de trading en ligne et bloque l'accès à ceux qui ne sont pas autorisés.

Elle publie et met à jour régulièrement une liste (non exhaustive) des sites Internet non autorisés à proposer en France des transactions sur le Forex et les options binaires.
www.amf-france.org

AUTORITÉ
DES MARCHÉS FINANCIERS



● ANSSI ou Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information

Service à compétence nationale, l'ANSSI est rattachée au secrétaire général de la défense et de la sécurité nationale.

Le SGDSN assiste le Premier ministre dans l'exercice de ses responsabilités en matière de défense et de sécurité nationale.
www.ssi.gouv.fr



Autorité de régulation

● ARJEL

L'Autorité de régulation des jeux en ligne est chargée de mettre en place des moyens de régulation, d'information et de contrôle pour protéger les joueurs, prévenir de l'addiction au jeu et lutter contre la fraude.
www.arjel.fr



● Assurance protection juridique

Cette garantie, intégrée dans certains contrats ou en option, permet à un assuré d'être représenté et défendu par son assurance dans une procédure de justice qui l'oppose à un tiers.

Si elle est intégrée par exemple à un contrat d'assurance automobile, son champ d'application sera limité aux litiges et sinistres automobiles.

Certaines cartes bancaires intègrent aussi cette garantie.

● **Cybermalveillance.gouv.fr**

Vous êtes un particulier, une entreprise ou une collectivité territoriale et vous pensez être victime d'un acte de cybermalveillance ?

La plateforme en ligne mise en place par le gouvernement est là pour vous accompagner.
www.cybermalveillance.gouv.fr

● **Conciliateur de justice**

» Nommé par le premier président de la cour d'appel, cet auxiliaire de justice bénévole assermenté, tenu à l'obligation de réserve et au secret, s'occupe des différends entre professionnels et consommateurs, propriétaires et locataires, des règlements de dommages, des troubles de voisinage mais pas des problèmes liés aux personnes (divorce, etc.).

» Il écoute les deux parties pour trouver un compromis dans les deux mois. En cas d'accord, il dresse un constat (relatant le litige et la solution acceptée), le fait signer par les deux parties et le dépose auprès du tribunal d'instance.

» Pratique et rapide, cette procédure est gratuite, ne nécessite pas la présence d'un avocat et évite une longue et onéreuse procédure en justice.

On saisit le conciliateur en déposant une demande à sa mairie, au tribunal d'instance ou à la permanence du conciliateur.
www.conciliateurs.fr



Direction générale de la concurrence,
de la consommation et de la répression des fraudes

● **DGCCRF ou Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes**

Pour résoudre un litige avec un professionnel ou signaler une arnaque, on peut le signaler à la DGCCRF qui est chargée de veiller à la régulation commerciale des marchés, à la protection économique des consommateurs et à la sécurité des consommateurs. Elle fournit de très bonnes fiches pratiques sur tous les litiges que l'on peut rencontrer dans la vie de tous les jours.

www.economie.gouv.fr



● **Info escroquerie**

Pour se renseigner sur les escroqueries ou pour signaler un site Internet ou un courriel d'escroqueries, un vol de coordonnées bancaires ou une tentative d'hameçonnage, on peut téléphoner au 0 805 805 81 (appel gratuit).



● **Internet signalement**

Pour signaler un contenu illicite (pédophilie, incitation à la haine raciale, trafic, mise en danger de personnes, escroquerie...), on peut déposer un signalement sur :

www.internet-signalement.gouv.fr

● **Justice.fr**

Appelé le portail du justifiable, on y trouve toutes les informations pour comprendre le système judiciaire, trouver un avocat, un huissier, déposer une demande d'aide, etc. <https://www.justice.fr>

● **Les médiateurs**

Aujourd'hui, il existe des médiateurs dans quasi tous les domaines de la vie quotidienne : énergie, eau, téléphonie, etc. On le saisit quand tous les recours à l'amiable ont été épuisés. C'est le dernier recours avant une saisie en justice.

Le médiateur est un professionnel neutre qui maîtrise les notions juridiques requises par toute situation et est soumis à des règles déontologiques. Il n'a aucun pouvoir décisionnel. Son rôle est d'amener les parties à communiquer entre elles et à solutionner elles-mêmes leur différend.

● **Service public**

Pratique, facile d'accès, c'est une mine d'or pour connaître ses droits. On peut télécharger la plupart des formulaires (permis de construire, certificat de non gage d'un véhicule, extrait de casier judiciaire, etc.), obtenir les adresses de la Sécurité Sociale, de la CAF, du tribunal d'instance de son département, mais aussi celles des 13800 responsables de ces services, www.service-public.fr

● **AFMM**

Née de la fusion entre l'AFMM et l'association SVA+ en 2016, l'AFMM fédère l'ensemble des acteurs du marché du paiement sur facture opérateur en France (www.afmm.fr).

● **Tribunal d'instance**

Le tribunal d'instance est chargé des litiges d'un montant inférieur ou égal à 10000 € et a une compétence exclusive pour les litiges concernant les baux d'habitation. Avant le procès, une demande de règlement amiable peut avoir lieu. Sauf exception (litige avec un commerçant, lors d'un accident, etc.), généralement, le tribunal compétent est celui du domicile de l'adversaire. On se renseigne car les exceptions sont assez nombreuses. Ainsi, pour les ventes sur Internet, c'est le tribunal du lieu de livraison qui est compétent. La procédure en elle-même est gratuite. D'autres frais peuvent être à notre charge : constat d'huissier, expertise...

- **Tribunal de grande instance**

Le tribunal de grande instance (TGI) est compétent pour tous les litiges de plus de 10 000 € et ceux liés aux successions, à la famille, la filiation, la propriété, etc.



REMERCIEMENTS

Merci à Maître Laurie Comerro, avocate à Bordeaux pour sa relecture, ses conseils et sa patience.

Je ne dirai pas merci à tous ceux qui ont tenté de m'arnaquer, de me jouer des coups tordus, de me voler, etc, mais quand même, sans eux, je n'aurais pas eu la matière pour écrire ce guide!

Direction d'édition: Thierry Lamarre - Édition: Clémentine Dubernet - Textes: Isabelle Louet
Correction-révision: Isabelle Misery - Conception graphique, couverture et mise en pages: Either Studio
Éditions Massin - Publiées par Société d'Information et de Créations - SIC - Une société de Marie Claire Album
10, bd des Frères-Voisin 92792 Issy-les-Moulineaux CEDEX 9 - France
Tél. 01 41 46 88 88 - RCS Nanterre 302 114 509 - SARL au capital de 3 822 000 euros



© 2018, Éditions Massin - Société d'Information et de Créations - SIC
ISBN: 978-2-7072-1099-9 - N° Éditeur : 38369
Imprimé par G. Canale & C., Borgaro (Italie)
Dépôt légal: août 2018
www.sotrendoo.com



COLLECTION VIE PRATIQUE



Comment se protéger des arnaques en tous genres ? Quels réflexes adopter pour ne plus subir les malveillances d'individus ou de sociétés peu scrupuleux ? Des tracts alléchants dans notre boîte aux lettres aux spams électroniques, en passant par les arnaques aux colis, les numéros surtaxés, les fraudes à la carte bancaire, sans oublier les faux antivirus et toutes les autres menaces dont nous n'avons parfois même pas conscience... Il y a de quoi être sur ses gardes ! Isabelle Louet nous livre tous ses conseils et astuces pour apprendre à déjouer les pièges du quotidien et à ne plus se laisser arnaquer.

www.sotrendoo.com - **5,90 € TTC**

ISBN : 978-2-7072-1099-9



9 782707 210999