



CONSOMMATION

FICHE PRATIQUE

Fiche pratique n°43 : les abus et fraudes électroniques

Familles de France est régulièrement sollicité par ses adhérents sur des questions concernant des potentiels abus ou autres fraudes liés au téléphone mobile (ou à la boîte mail).

Un SMS demandant de rappeler d'urgence un numéro inconnu ; un mail sollicitant de renvoyer les coordonnées bancaires pour pouvoir bénéficier d'un don ; ou encore mail soit disant d'une entreprise (type EDF, Orange, La Banque Postale, etc.) qui exige rapidement le paiement d'une facture impayée. Et ce ne sont que quelques exemples.

A la lecture de cette sorte de message, vous devez vraiment faire preuve de **grande vigilance** !

Nous recevons également des réclamations quant à des appels téléphoniques commerciaux très réguliers d'entreprises qui parfois sont qualifiés de « harcèlements » par nos adhérents.

Des mesures nationales ont été mises en place par les opérateurs, par des instances nationales ou autres dans l'objectif à terme de mettre fin à ces abus.

Voici quelques éléments d'informations qui pourront vous être utiles. N'hésitez pas à les transmettre autour de vous !

Le SPAM sur téléphone mobile

Les SPAM sont des messages non sollicités et envoyés par des expéditeurs inconnus ou difficilement identifiables. Ces sont des SMS vous demandant de rappeler urgemment à un numéro que vous ne connaissez pas, numéro souvent surtaxé.

Que faire ?

Le premier réflexe est de ne surtout pas répondre aux sollicitations.

Depuis le 15 novembre 2008, a été mis en place un dispositif d'alerte initié par le Secrétaire d'état alors chargé de la consommation, Luc Châtel, dont l'objectif est pour les consommateurs de pouvoir signaler ces SMS abusifs.

Ce dispositif gratuit de 3 étapes consiste à :

- 1- transférer le SMS suspecté frauduleux au **33700**
- 2- recevoir un accusé de réception du 33 700
- 3- renvoyer au 33 700 le numéro expéditeur (celui qui vous a envoyé le SMS suspecté frauduleux).

Plus d'informations sur le site : <http://www.33700-spam-sms.fr/que-faire-en-cas-de-spam-par-sms.html>.

Le SPAM par mail : « phishing »

Le SPAM par mail est un courrier électronique non sollicité et frauduleux dont l'objectif est souvent de récupérer des coordonnées personnelles, notamment bancaires.

Que faire ?

Le premier réflexe, comme pour les SMS, est de ne jamais répondre aux sollicitations faites par courrier électronique surtout celles demandant de renseigner des informations sensibles (codes, mots de passe, coordonnées bancaires, etc.). Il faut savoir que de telles demandes par des entreprises ou institutions ne se font jamais par messages électroniques.

L'association Signal Spam, partenaire de la CNIL et composée des représentants de toutes les professions de l'e-mailing, a mis en place un dispositif gratuit permettant de signaler un SPAM. Il faut en premier lieu s'inscrire sur le site internet de l'association : www.signal-spam.fr.

Ensuite, la procédure est différente selon la messagerie utilisée :

- messagerie de type Outlook : il vous sera proposé de télécharger une extension pour votre messagerie. Un bouton "Signal Spam" apparaîtra alors sur votre boîte électronique quand vous l'ouvrirez. Il suffira de sélectionner le message à signaler et de cliquer sur ce bouton.
- système de messagerie sur internet type Yahoo, Hotmail ou Laposte.net : remplissez le formulaire de signalement en ligne et copiez-collez le SPAM reçu.

Les SMS commerciaux

- **on peut dire « STOP » quand on en veut plus !**

Les SMS commerciaux sont des messages qui peuvent avoir été sollicités par le consommateur (demande d'informations sur la météo, téléchargement d'une sonnerie, etc.) ou qui lui sont envoyés par prospection commerciale.

Lorsque le consommateur ne souhaite plus recevoir de SMS commerciaux, il existe un moyen simple et rapide : envoyer le mot « STOP » au numéro expéditeur du ou des SMS commercial(aux). L'expéditeur (seulement l'expéditeur, et pas l'ensemble des entreprises émettrices de tels messages) est alors tenu de supprimer les coordonnées de ses fichiers et de ne plus envoyer de messages à ce numéro.

- **pour obtenir les coordonnées du service clients : « CONTACT »**

Sachez qu'il est possible également d'obtenir des informations concernant l'expéditeur (n° de RCS, dénomination sociale, service client), en envoyant le mot « CONTACT » au numéro de l'expéditeur.

A noter !

L'envoi des mots « STOP » et « CONTACT » n'est pas gratuit : il coûte le prix d'un SMS, selon l'abonnement du consommateur.

Attention, ces deux dispositifs ne fonctionnent que pour les numéros expéditeurs à cinq chiffres commençant par 3, 4, 5, 6, 7 ou 8.

Lutte contre le démarchage par téléphone : bientôt une inscription à une liste d'opposition

La loi consommation de 2014 est à l'origine du nouvel article L 121-34 du Code de la consommation, qui précise que toute personne qui ne souhaite pas être démarchée par téléphone peut s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage. L'intérêt de cette liste réside en ce qu'il sera interdit à un professionnel de démarcher téléphoniquement un consommateur inscrit sur cette liste (sauf lorsque le consommateur est déjà client de ce professionnel). Ce sera à chaque consommateur refusant le démarchage de s'inscrire, par voie

électronique ou toute autre voie permettant d'envoyer confirmation de son inscription. Une inscription sera valable pour une période de 3 ans.

Le [décret 2015-556](#) est venu ajouter des précisions sur les modalités de fonctionnement et d'inscription sur cette liste d'opposition au démarchage. Il prévoit principalement qu'un organisme choisi pour 5 ans se chargera de l'ensemble de la gestion de la liste : la collecte, l'enregistrement, la conservation, la gestion et la mise à jour des numéros de téléphone des consommateurs et de leur mise à disposition aux entreprises qui procèdent au démarchage téléphonique. Cette mesure tant attendue d'opposition au démarchage entrera en vigueur le 28 juin 2016. L'organisme chargé de la gestion de la liste d'opposition a été désigné par [arrêté du 25 février 2016](#) pour 5 ans : il s'agit d'OPPOSETEL (société par action simplifiée).

Un antivol pour votre mobile : le numéro IMEI!

Sachez qu'il est possible de bloquer à distance un téléphone mobile volé. L'intérêt est, à terme, que les voleurs n'aient plus d'« attractivité » à voler les mobiles. En effet, si l'ensemble des consommateurs connaissent et utilisent ce moyen de blocage du mobile à distance lorsque celui-ci fait l'objet d'un vol, alors les voleurs ne pourront pas l'utiliser car il sera bloqué. C'est en quelques sortes l'« antivol » du mobile.

Pour cela, il faut connaître son numéro IMEI. Il existe 2 moyens pour l'obtenir :

- en tapant * # 06 # sur le clavier, le numéro IMEI s'affiche (très simple et rapide)
- en contactant son opérateur qui doit vous le fournir sur demande

Attention ! Une fois obtenu, pensez à le noter sur un support durable et à le conserver précieusement.

Ainsi, en cas de vol, la procédure est la suivante :

- 1- Désactivez la ligne auprès de l'opérateur téléphonique
- 2- Déposez plainte pour vol auprès d'un commissariat de police ou d'une brigade de gendarmerie
- 3- Lors du dépôt de plainte, fournissez le numéro IMEI

Le service de police ou de gendarmerie transmettra les éléments qui permettront à l'opérateur de bloquer votre téléphone qui ne pourra ainsi plus être utilisé.

D'autres informations sur le vol de téléphone mobile et le comportement à adopter quand cela vous arrive : <http://www.mobilevole-mobilebloque.fr/>.