



FLASH CONSO

n°3

Décembre 2021

Toute l'équipe de bénévoles de l'association UFC Que Choisir du Loir-et-Cher vous souhaite de belles fêtes de fin d'année, et vous adresse ses meilleurs vœux pour la nouvelle année.

Faisons de 2022 une année sans arnaque !

Numéro spécial : vous et les arnaques

De multiples secteurs sont touchés, à commencer par ceux de la banque-assurance (21 % des guet-apens), de la téléphonie (16 %), des loisirs et de la culture (13 %). Les arnaques qui prennent la forme d'une offre alléchante, d'une alerte au virus ou encore d'un placement juteux sont appréciées par les réseaux criminels, auxquels 12 % des interrogés ont eu affaire – un chiffre sans doute en dessous de la réalité, puisqu'un tiers d'entre eux ignore qui se cache derrière le méfait. Cela dit, près d'un répondant à notre enquête sur cinq indique avoir été victime d'un particulier et 36 %, d'une entreprise.

Les plus jeunes générations (18-39 ans) sont 19 % à se faire avoir. Enclines à commander en ligne, les réseaux sociaux aidant, elles subissent en premier lieu l'arnaque la plus répandue de toutes, d'autant que le marché publicitaire a progressé de 42 % sur Internet au premier semestre 2021 (avant tout sur Google, Facebook et Amazon (1)). Confrontés à un webmarchand soudain muet, jouant la mauvaise foi ou disparaissant, beaucoup de particuliers se déclarent victimes soit d'un site frauduleux, soit d'un distributeur licite mais débordé ou encore d'un livreur défaillant. Comment prouver que l'on n'a pas reçu un colis quand son interlocuteur soutient l'inverse ? Comment se faire rembourser lorsque le

vendeur s'est évanoui dans la nature ? C'est bien souvent impossible.

L'hameçonnage, difficile à détecter

Les 40-54 ans, victimes à 18 %, subissent en premier le vol de données personnelles. Les techniques d'hameçonnage (ou phishing) pullulent. Elles ont généralement pour but de soutirer des renseignements sensibles en utilisant un faux prétexte. Ce procédé, qui arrive deuxième de notre classement général, constitue même le plus grand nombre des tentatives déjouées. Et elles sont parfois difficiles à déceler. « Une personne s'est fait passer pour ma banque, je lui ai donné des informations confidentielles », confie un particulier. Un autre indique avoir été berné par « une page EDF avec un produit offert, pour finalement être abonné mensuellement à des envois de cadeaux de pacotille ». Ciblant en priorité les internautes, ces attaques sont un véritable fléau, toujours renouvelé. Si la part des 55-64 ans piégés est tombée à 12 %, ils représentent la majorité des personnes concernées par l'arnaque la plus ruineuse : le placement bancaire frauduleux, dont le coût moyen atteint 3.220 €. Cette escroquerie vise à convaincre des épargnants qu'un investissement juteux les attend : bitcoins, vaches laitières... Les offres abondent, comme les faux sites de sociétés spécialisées, très bien imités, avec des « conseillers » téléphoniques déroulant un discours bien rodé. L'Autorité des marchés financiers (AMF) publie en ligne une liste noire de ces plateformes, qui s'allonge chaque semaine. Certaines personnes y perdent toutes leurs économies... à l'instar de monsieur. L., qui a vu s'envoler 50.000 €. « La société de courtage en ligne FXpace m'a fait des propositions très alléchantes de placements financiers par trading », concède-t-il. Il s'est retrouvé ruiné.

On recense aussi 12 % de victimes chez les 65 ans et plus. Pour presque un tiers d'entre elles, il s'agit d'une vente forcée : abonnement à des options par un opérateur de téléphonie, dont on se rend compte en épluchant sa facture, ou encore signature involontaire de contrat ou d'un bon de commande. Nos aînés sont moins au fait des dangers et succombent plus facilement aux abus de faiblesse. Madame A., à la suite d'une visite à domicile, a accepté une commande de 2.600 €, assortie d'un crédit Sofinco. Monsieur C., démarché par un

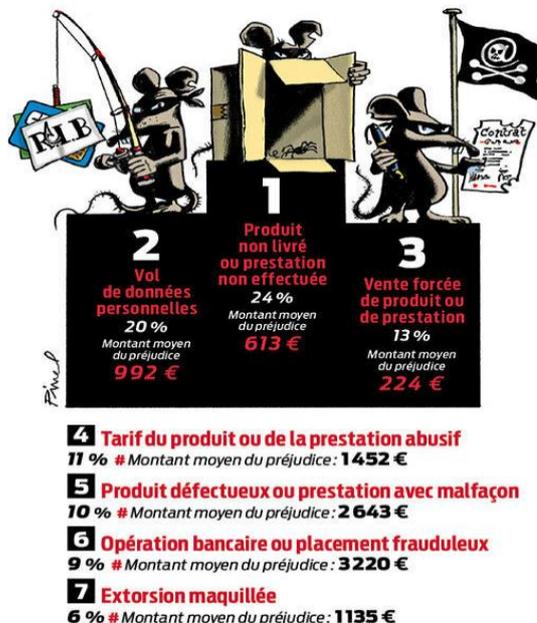
commercial d'Eni, a souscrit un contrat sur une tablette, pressé par le professionnel. Il a tenté de résilier, sans succès, le représentant laissant filer les 14 jours de rétractation. Se faire rembourser relève ensuite du parcours du combattant.

Moins nombreuses, mais plus coûteuses

Autre enseignement de notre sondage : le montant moyen des préjudices s'élève à 1.194 € cette année. Mais précisons que les arnaques les plus onéreuses, sophistiquées et ciblées ne sont pas les plus fréquentes. Côté démarches, la moitié des répondants a déposé une plainte ou une main courante, ou rempli une pré plainte en ligne. Et 80 % des escroqueries ont fait l'objet d'une demande d'indemnisation, le plus souvent à l'agence bancaire du sondé (40 %), mais parfois aussi au responsable de la fraude ou aux assureurs. Le taux de remboursement global s'élève à 65 %. Dans 15 % des cas, les demandeurs touchent un dédommagement partiel. Hélas, 20 % des victimes n'obtiennent rien. Ces données sont en phase avec le rapport 2020 de la médiatrice auprès de la Fédération Bancaire Française, Marie-Christine Caffet. Tous litiges confondus, seulement 39 % des saisines ont été favorables aux consommateurs (contre 41 % l'année précédente). La « négligence » de la personne abusée, surtout lorsqu'elle a effectué le paiement, demeure bien souvent un motif de refus de remboursement de la part des banques.

Le classement des arnaques

Les plus courantes ne sont pas les plus coûteuses. Les escrocs cherchent à toucher un maximum de personnes pour leur extorquer de quelques centaines à quelques milliers d'euros, sans monter un scénario très élaboré demandant du temps et des moyens, comme les faux placements ou les travaux de rénovation.



À chaque tranche d'âge, son arnaque :



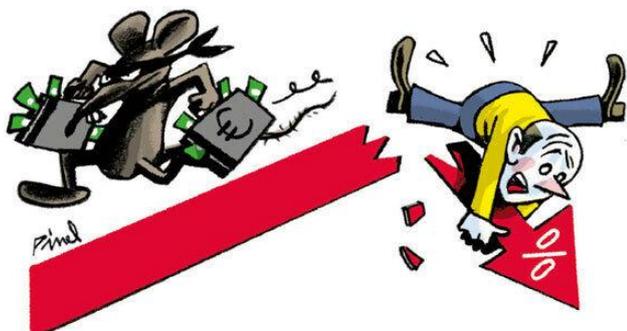
⇒ **18-39 ans** : Produit non livré ou prestation non effectuée

Victime généralement d'un site frauduleux, le client revoit très rarement son argent.



⇒ **40-54 ans** : Le vol de données personnelles

L'hameçonnage vise à récolter des informations privées d'une personne afin de lui voler de l'argent ou d'usurper son identité.



⇒ 55-64 ans : Le placement bancaire frauduleux

De faux établissements financiers promettent des rendements rapides via des placements dans de l'or, des places de parking, des cryptomonnaies...



⇒ 65 ans et + : La vente forcée

Des commerciaux indécents n'hésitent pas à ajouter des options sur un abonnement, voire à abuser de la faiblesse de certaines personnes pour leur faire signer des contrats de rénovation, de gaz, etc.

Extorsion maquillée : Le carnaval des escrocs

Nouvelle dans notre baromètre, l'extorsion maquillée touche 6 % des victimes. Des réseaux d'escrocs postés à l'étranger (Afrique, Israël, pays de l'Est...) sélectionnent avec soin leurs proies puis conversent avec elles par tchat ou par téléphone, se faisant passer pour un recruteur, une femme amoureuse ou encore un policier. Le « déguisement » diffère, mais la chute se répète : les personnes abusées se font voler des fonds via le paiement de coupons PCS ou autre système de transfert d'argent à l'étranger. Elles ont été séduites par une belle promesse (l'amour, un travail...) ou ont réagi à un message anxiogène. Exemples : « *Je suis policier, votre compte bancaire a été piraté* » ; « *Chéri, je vais venir te voir, mais d'abord, peux-tu m'aider*

financièrement ? » ; « *Vous aurez cet emploi, mais vous devez me faire parvenir de l'argent via coupons PCS pour l'achat de fournitures* ». Ce dernier stratagème repose sur l'envoi préalable par l'escroc d'un chèque sans provision, crédité sur le compte de la victime dans un premier temps, avant d'être invalidé après l'achat des tickets PCS. À la douleur s'ajoute un drame financier, les banques refusant en général de rembourser quand le règlement a été autorisé. L'affaire doit alors se régler en justice.

Conseils pratiques

- **Méfiez-vous des promesses** ou des offres trop belles pour être vraies. Avant de vous engager, vérifiez l'identité de votre interlocuteur et joignez l'organisme officiel censé vous contacter.
- **Ne communiquez jamais vos données personnelles** (nom, prénom, adresse, coordonnées bancaires...) à des personnes que vous ne connaissez pas. Les administrations ou les établissements financiers ne vous les demanderont pas par e-mail ou par téléphone.
- **Prévenez votre banque et faites opposition** si vous avez été piégé. De plus, portez plainte. Même si vous n'êtes pas assuré d'être remboursé, plusieurs plaintes pourront aboutir à une enquête.
- **Contactez votre lieu de permanence UFC Que Choisir** avant de signer ou valider toute opération en cas de doute.

Le baromètre des arnaques

L'UFC-Que Choisir publie un baromètre annuel des fraudes, dont l'objectif est d'aider le consommateur à lutter contre ce fléau. Pour cette deuxième édition, une enquête a été réalisée en septembre 2021 auprès d'un échantillon de 1 003 personnes représentatif de la population française.

(1) Source : Observatoire de l'e-pub SRI/Udecam du cabinet Oliver Wyman.

L'Union Fédérale des Consommateurs :

Créée en 1951, l'UFC-Que Choisir, la plus ancienne association de consommateurs en France et en Europe, est forte de près de 140 associations locales regroupant plus de 140 000 adhérents et assurant 300 points d'accueil répartis sur l'ensemble du territoire français.

Conformément à ses Statuts, elle a notamment pour objectifs de

- **promouvoir les actions individuelles ou collectives** des consommateurs **et la défense de leurs intérêts**;
- **représenter** les consommateurs auprès de toutes instances afin d'aboutir à une amélioration de leurs conditions de vie dans tous les domaines;
- **mettre à disposition des consommateurs les moyens de formation et d'éducation utiles**;
- **fédérer les actions des associations locales** qui la composent.

En quelques chiffres (à fin 2020) :

⇒ **Abonnés aux médias**

600 000 (magazines et site internet)

⇒ **Magazine Que Choisir**

675 000 lecteurs par mois

⇒ **Site internet**

60 millions de visiteurs uniques

⇒ **Lettre hebdomadaire** (d'information numérique)

700 000 abonnés

⇒ **Associations locales**

140 000 adhérents pour **140** association

locales animées par **4000** bénévoles



Nos permanences :

Attention : nos permanences seront fermées du 20 décembre 2021 au 2 janvier 2022

⇒ à **BLOIS** :

Téléphoniques : 02 54 42 35 66 du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30

Consultations

⇒ le mercredi sur RdV (02 54 42 35 66) de 14h à 17h
⇒ exceptionnellement le samedi avec RdV de 9h à 12h.

Adresse : 17 rue Roland Garros, 41000 Blois

⇒ le jeudi matin sur RdV (02 54 45 16 16)

Adresse : Maison de la Justice et du Droit, 3 place Bernard Lorjou, 41000 Blois

⇒ contact mél conseil01@loiretcher.ufcquechoisir.fr

⇒ à **ROMORANTIN** :

Consultations :

⇒ le lundi sur RdV (02.54.96.97.85) de 14h à 17h

Adresse : Point d'Accès au Droit 2 Bis, Place du Château 41200 Romorantin

⇒ contact mél conseil03@loiretcher.ufcquechoisir.fr

⇒ à **VENDÔME** :

Téléphoniques : 02 54 73 91 53

Consultations : sur RdV (02 54 73 91 53)

⇒ le mercredi de 10 h à 12 h et de 14 h à 17 h

⇒ le samedi de 9 h à 12h

Adresse : Point d'Accès au Droit 37 avenue Georges Clemenceau 41100 Vendôme

⇒ contact : conseil02@loiretcher.ufcquechoisir.fr

Appli QuelProduit Une application gratuite pour choisir ses produits alimentaires, cosmétiques et ménagers