Droit de la consommation

Tous les samedis, *Var-matin* ouvre ses colonnes à UFC-Que Choisir. Une association particulièrement active dans le grand Est-Var (agglomération de Fréjus-Saint-Raphaël, Dracénie, golfe de Saint-Tropez) pour défendre les consommateurs. Une fois par semaine, elle nous fait part d'une difficulté d'un de ses adhérents aujourd'hui, Facebook comme terrain de chasse.

Les réseaux sociaux sont plus que jamais les terrains de chasse des escrocs. Certains n'hésitent pas à usurper l'identité de vos amis sur Facebook pour vous inciter à composer des numéros surtaxés. Les victimes se sont retrouvées avec plusieurs dizaines d'euros en plus sur leurs factures de téléphone.

(Photo doc Var-matin)

Les faits

Appelons le Pierre, ce jeune homme reçoit via Facebook une invitation d'une certaine Dominique, une femme qui fait partie de ses connaissances sur le réseau social, mais qu'il n'a pas vue depuis plusieurs années.
« *Nous étions déjà amis sur Facebook mais j'ai pensé qu'elle avait créé un nouveau profil, alors j'ai accepté l'invitation.* »
Dans les minutes qui suivent, son interlocutrice entame une discussion par messagerie instantanée. Après quelques amabilités d'usage, Dominique raconte à Pierre sa mésaventure : son smartphone est bloqué et, pour le remettre en état, son opérateur lui demande de récupérer un code en composant un numéro. Mais vu que son téléphone ne fonctionne pas et que personne autour d'elle n'est disponible, elle est coincée. Elle demande à Pierre de bien vouloir appeler à sa place le numéro en question et de lui transmettre le code que la boîte vocale lui donnera. Pierre flaire le piège, il décide de ne pas donner suite et même de supprimer ce contact de ses amis. Il a bien raison. D'autres n'ont pas eu cette présence d'esprit et, à la demande de leur interlocuteur, ont composé le numéro depuis leur téléphone pour récupérer le fameux code : résultat plusieurs dizaines voire plusieurs centaines d'euros en plus sur leur facture de téléphone.

Message, photo, vidéo en attente

En général, tout commence par un SMS envoyé. Ce dernier vous indique qu'un interlocuteur n'ayant pu vous joindre vous a laissé un message vocal, ou que votre smartphone n'a pas réussi à ouvrir un MMS vidéo ou photo. Il vous est demandé de rappeler le « service de stockage », en composant un numéro qui commence par 0899, 0897, 1020 ou en envoyant un SMS vers un numéro à 5 chiffres.
Attention : derrière ce message peut se cacher une publicité non sollicitée. La Direction départementale de la protection des populations parle de pratique commerciale trompeuse. De fait, en appelant on se retrouve connectée à une ligne surtaxée ou abonné d'office à des miniservices (jeux, horoscope, etc.) qui peuvent vous coûter un maximum d'euros semaine par semaine.

Nos conseils

- Demander par écrit à sa banque d'interrompre ces paiements et adresser une lettre recommandée à la société à l'origine des prélèvements en lui demandant notamment de vous produire un engagement écrit de votre main.

L'application malveillante

Attention aux propositions d'installation d'une application via un lien diffusé par MMS, SMS, ou par un flashcode. Même si les derniers appareils ne permettent pas d'installer des applications « non officielles » il reste simple de piéger les non-bidouilleurs.

Stop aux arnaqueurs

N'hésitez pas à alerter le 33700 dès réception d'un SMS douteux. Ce service vous permettra d'avertir les opérateurs qui pourront bloquer le numéro malveillant.

Pour aller plus loin, vous pouvez contacter :

- L'association SVA+. Organisme d'autorégulation, créé à l'initiative des opérateurs de communication électronique et des éditeurs de services à valeur ajoutée (SVA). *http://www.svaplus.fr/*
- La CNIL (Commission nationale de l'informatique et des libertés), sur les questions relatives à la protection des données personnelles. *http://www.cnil.fr*
- La direction départementale de votre département de la Protection des populations (ex-Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des Fraudes), sur les questions relatives au droit de la consommation, si vous vous considérez comme victime d'une escroquerie.
- Le procureur de la république de votre lieu de résidence ou du domicile de l'auteur de l'infraction, pour porter plainte si vous estimez que l'auteur de l'infraction doit être condamné à une sanction pénale.

UFC-Que-Choisir accueille les consommateurs, tous les jours du lundi au vendredide 15 h à 18 h dans les locaux situés à la Base nature, 1 196 bd de la Mer à Fréjus. Tél.: 09.63.04.60.44. L'antenne de Draguignan, au 15 rue de l'Observance est ouverte tous les jeudis de 15 h à 18 h. Tél.: 04.94.70.44.95. site Internet : http://ufc-quechoisir-var-est.org.