



Reconnaître les arnaques courantes

Les Luxembourgeois aiment faire du shopping en ligne : selon un sondage STATEC, en 2013, plus de 80 % des internautes du Luxembourg ont déjà commandé des articles sur Internet ou le font régulièrement. Les produits vendus en ligne préférés sont les livres – 61 % des personnes interrogées en achètent sur Internet. Ils sont suivis par les réservations d'hôtel (54%), les vêtements, les articles de sport et autres réservations touristiques (billets d'avion, voitures de location, ...) avec 47 % pour chaque secteur.

Le shopping sur Internet a sans hésitation le vent en poupe ! Mais, malheureusement, les escrocs se sont eux aussi rendus compte du caractère lucratif du commerce en ligne. Il faut donc faire attention aux arnaques suivantes...

Fausses boutiques

Vous souhaitez acheter un produit précis et trouvez une boutique sur Internet qui le propose à un prix largement en-dessous du prix constaté en boutique. Cette super affaire doit être payée à l'avance – un compromis que vous acceptez pour pouvoir profiter de cette aubaine. Après avoir passé commande, vous attendez des jours voire des semaines... votre argent a disparu, et du produit commandé vous ne verrez ni entendrez rien. La boutique en ligne n'est pas joignable pour des réclamations.

Les fausses boutiques vendent des produits qu'ils ne possèdent même pas. Ils attirent les clients avec des prix tellement bas qu'il est impossible à la concurrence de s'y aligner. Les boutiques en ligne des escrocs sont souvent conçues de manière si professionnelle qu'il est impossible pour l'utilisateur de voir s'il s'agit d'un faux.

Ne payez jamais à l'avance ! Les boutiques en ligne professionnelles proposent des méthodes de paiement sécurisées : contre facture, à la livraison ou système de paiement électronique (p.ex. PayPal).

Méfiez-vous des prix très bas.

Vérifiez en amont s'il s'agit de boutiques en ligne fiables, en effectuant par exemple des recherches sur Internet. Vous pourrez lire dans des forums les expériences faites par d'autres clients avec cette enseigne. Contrôlez également si les mentions légales de la boutique sont complètes et correctes. Elles permettent de contacter la boutique.



Arnaque fiduciaire

L'arnaque fiduciaire est une escroquerie courante, par exemple lors de l'achat d'une voiture sur Internet. Vous vous intéressez à une voiture et contactez le vendeur. Ce dernier vous explique qu'il collabore avec une société de logistique qui se charge du transport du véhicule et de la transaction financière. Dès que vous auriez payé, la voiture vous serait livrée.

Cette société de logistique n'existe pas. Le site Web ainsi que l'e-mail de la prétendue société sont des faux. Vous avez directement versé l'argent à l'escroc. Vous ne verrez jamais le véhicule et vous ne serez jamais remboursé. La seule chose qui vous reste à faire est de porter plainte auprès de la police. Cependant, il y a peu d'espoir que vous serez dédommagé.

Fraude à la commission

Il existe de nombreuses variantes de fraudes à la commission, que ce soit lors de l'achat d'une voiture, d'un bien immobilier ou d'un animal domestique. L'arnaque reste toujours la même : avant de recevoir l'objet de vos désirs, il vous est demandé de payer une commission. Les raisons à cela sont plus ou moins claires :

- Pour la vente d'un bien immobilier bon marché, le vendeur est p.ex. à l'étranger et a demandé à une agence immobilière de gérer la vente. Afin de fixer une visite du bien, l'agence exige de la victime intéressée une commission payée à l'avance.
- Pour la vente d'une voiture, une prétendue société de logistique exige diverses sommes d'argent, p.ex. pour la livraison ou le transport du véhicule.

Escroquerie par avance de frais

Sur une plateforme de petites annonces, vous découvrez un produit que vous souhaitez acheter. Lorsque vous contactez le vendeur, il vous explique qu'il est actuellement à l'étranger et il vous demande de faire un paiement anticipée via Western Union. Vous payez, mais vous ne verrez jamais l'article. Au début, le vendeur vous fournit des arguments plus ou moins compréhensibles, plus tard il ne réagira plus à vos e-mails ou appels.

Il est impossible de tracer les virements par transfert d'argent liquide. Le but des criminels de

Soyez prudent si le vendeur s'exprime verbalement de manière bizarre et si vous recevez des messages qui semblent avoir été traduits automatiquement par un logiciel de traduction. Une autre raison de se méfier est lorsque l'annonce de vente a été rédigée dans la langue de votre pays, mais que la communication avec le vendeur se fait en anglais.

Un autre indice qu'il y a anguille sous roche : bien que l'on puisse lire dans la description de l'article que le lieu se trouve dans votre pays, vous devez faire un virement sur un compte étranger.

Pour des sommes élevées, il convient que ce soit l'acheteur qui choisit une société fiduciaire. Dans le cas idéal, récupérez vous-même les articles de valeur et payez directement sur place.

- Pour la vente d'animaux domestiques, le vendeur exige outre le prix de vente, le paiement de frais supplémentaires pour p.ex. des vaccins ou des boxes et frais de transport.

Dans tous les cas, l'argent de la victime sera encaissé alors que la marchandise ne sera jamais envoyée. Bien souvent, elle n'existe même pas.

De manière générale, ne payez jamais à l'avance. Si un vendeur ou une société commandée par celui-ci vous contacte dans un scénario semblable à ceux décrits ci-dessus, rompez tout contact.

l'escroquerie par avance de frais est de rompre tout contact avec les victimes dès réception du paiement. L'argent a disparu, la victime ne verra jamais la marchandise.

Si vous rencontrez un scénario semblable à celui décrit ci-dessus, fuyez l'offre. Un vendeur sérieux doit reconnaître qu'un paiement par transfert d'argent liquide représente un grand risque pour l'acheteur, et doit donc proposer d'autres solutions plus sécurisées.

De faux logos, labels et évaluations

La boutique en ligne donne une impression sérieuse : aucune faute d'orthographe, des photos de produits professionnelles et de nombreux labels de qualité et logos de sociétés connues (p.ex. PayPal). Les évaluations d'autres clients sont également très positives.

Attention, tout ce qui brille n'est pas d'or. Les escrocs sont conscients que les marques connues et des évaluations positives inspirent confiance et attirent de nombreux clients... et font tout pour falsifier ces éléments de manière professionnelle.

Contrefaçons

Vous achetez un produit de marque pas cher dans une boutique en ligne. S'il n'a pas été confisqué par les douanes, vous constaterez au plus tard chez vous que la qualité et les finitions laissent à désirer. Et les étiquettes aux caractères asiatiques n'inspirent pas vraiment confiance. Aurait-on vous refilé une contrefaçon ?

Le marché en ligne est submergé de contrefaçons de produits de marques célèbres. Les clients, qui ne se doutent de rien, paient ces produits à l'avance. Les médicaments et les produits électroniques contrefaits sont très dangereux. Des demandes de dédommagement auprès des vendeurs issus généralement de l'espace asiatique sont difficiles à réaliser.

Coûts supplémentaires cachés

Vous venez de comparer les prix dans différentes boutiques en ligne et vous vous décidez pour l'offre la moins chère. Ce que vous avez oublié : comparer les frais d'envoi et de livraison des différents fournisseurs. Vous n'avez pas du tout pris en compte les coûts supplémentaires cachés p.ex. droits de douane, impôts sur les importations ou frais d'annulation.

Il ne s'agit certes pas d'une vraie arnaque, mais il est aberrant de devoir payer une somme élevée en plus du prix d'achat.

Comparez non seulement les prix de vente, mais également les frais supplémentaires qui vous concernent. Si vous commandez une marchandise à l'étranger, pensez aux droits de douane, aux impôts et aux frais d'envoi qui vous attendent. Si la valeur de la marchandise est supérieure à 150 euros, une

Méfiez-vous des évaluations positives qui ont toutes été écrites dans le même style. Si des labels et des logos de marques célèbres se trouvent sur le site Web, vérifiez si le bon lien se cache derrière l'image.

De fausses évaluations peuvent (mais pas toujours !) être un indice d'une fausse boutique. Elles mettent en effet en doute le sérieux de la boutique en ligne.

Là aussi, la devise est : se méfier des prix très bas et vérifier le sérieux de la boutique en ligne avant de passer commande. Si vous voulez être sûr de recevoir des produits de marque, achetez directement dans les boutiques en ligne officielles de la marque ou renseignez-vous sur le site Web officiel de la marque sur les points de vente (partenaires officiels).

Les commandes sur Internet ne devraient pas être payées à l'avance. Le plus sûr est de payer à la livraison ou via un système de paiement électronique (p.ex. PayPal). Pour les boutiques en ligne peu sérieuses, le siège social n'est souvent pas indiqué, ce qui rend les actions juridiques et les demandes de remboursement impossibles.

commande d'un pays situé en dehors de l'UE est soumise aux droits de douane, pour une valeur à partir de 22 euros la TVA est facturée. Sans oublier que les droits de douane et les impôts sur les importations sont non seulement facturés sur la valeur de la marchandise mais également sur les frais d'envoi. Une raison de plus, d'y prêter attention lorsque l'on passe commande.

Si vous passez des commandes à l'étranger, assurez-vous qu'une facture soit jointe à la marchandise de sorte que sa valeur puisse être prouvée. Sinon, vous risquez de devoir attendre longtemps avant que la douane vous remette le produit.

Des frais supplémentaires peuvent également être facturés, tels que frais de traitement ou assurances supplémentaires.

Astuces pour votre shopping en ligne

- Vérifiez la fiabilité de la boutique en ligne.
- Méfiez-vous : des prix extrêmement bas, du paiement anticipé comme mode de paiement, des évaluations très positives ou très négatives d'autres clients, des enseignes difficiles à joindre, de la finalisation d'une affaire via une société de logistique proposée par le vendeur.
- Si le vendeur vous demande un paiement par transfert d'argent liquide (p.ex. Western Union ou Moneygram), vous pouvez être sûr qu'il s'agit d'une escroquerie.
- Les conditions contractuelles doivent être transparentes et compréhensibles.
- Comparez les prix et les frais supplémentaires pour dénicher la vraie bonne affaire.
- Utilisez des modes de paiement sûrs : contre facture, à la livraison ou système de paiement électronique (ex : PayPal).
- Effectuez des virements uniquement avec une connexion sécurisée https.
- Si vous êtes victime d'escrocs de boutique en ligne, portez plainte auprès de la police et contactez votre banque pour savoir s'il est possible de récupérer l'argent.

„Trusted Shops“ est un certificat européen attribué aux gestionnaires de boutiques en ligne sérieuses qui répondent à des critères de sécurité stricts. Vous trouverez sur le site Web www.trustedshops.com une liste avec plus de 18 000 boutiques en ligne qui se sont vu remettre ce label de qualité

Pour toute question au sujet de l'arnaque en ligne ou sur l'utilisation d'Internet en général, contactez la **BEE SECURE Helpline** :



Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC)

Vous effectuez des achats en ligne auprès d'une entreprise établie au Luxembourg et vous souhaitez vous renseigner sur vos droits ou signaler une arnaque ?

Contactez l'ULC : www.ulc.lu



Centre Européen des Consommateurs (CEC)

Vous effectuez des achats en ligne dans un autre pays de l'UE et vous souhaitez vous renseigner sur vos droits ou signaler une arnaque ?

Contactez le CEC :

Tel. 26 84 64-1 www.cecluxembourg.lu



Police Grand-Ducale

Vous souhaitez porter plainte au sujet d'une arnaque ? Ecrivez à contact@police.etat.lu et renseignez-vous sur la procédure à suivre auprès de la Police Grand-Ducale:

www.police.lu

Institut Luxembourgeois de Régulation (ILR)

L'Institut Luxembourgeois de Régulation intervient en cas de différend entre un client privé et son opérateur de télécommunications. Son service de médiation traite toute réclamation résolue de manière insatisfaisante par le professionnel.

Consultez : www.ilr.lu/consommateurs



powered by



La reproduction commerciale non modifiée et la distribution sont expressément autorisées.
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/fr/>



Éditeur : BEE SECURE · B.P. 707 · L-2017 Luxembourg
Tel.: (+352) 247-86427 · Fax.: (+352) 46 41 86
bee-secure@snj.lu · www.bee-secure.lu

