

Vice-Eersteminister en
Minister van Werk, Economie en
Consumenten, belast met
Buitenlandse Handel



Vice-Premier Ministre et
Ministre de l'Emploi, de l'Economie et
des Consommateurs, chargé du
Commerce Extérieur

**COMMUNIQUE DE PRESSE PAR KRIS PEETERS,
Vice-Premier Ministre et
Ministre de l'Emploi, de l'Economie et des Consommateurs,
chargé du Commerce Extérieur**

Lundi 16 avril 2018

Kris Peeters lance le Mois de la prévention contre la fraude (« Fraud Prevention Month »), axé sur les appels commerciaux frauduleux

Le Vice-Premier ministre et Ministre des Consommateurs Kris Peeters lance le Mois de la prévention contre la fraude (« Fraud Prevention Month »), une campagne de sensibilisation annuelle contre les arnaques de la consommation. Cette année, la campagne est axée sur les appels téléphoniques frauduleux.

Kris Peeters : « En 2017, mes services ont reçu plus de 5.400 signalements relatifs à des tentatives de vente tapageuse de produits par téléphone. Outre ces cas connus, il y a également un nombre inconnu de gens qui ne signalent pas l'arnaque dont ils ont été victimes. Le préjudice total est donc bien plus important encore. Cette campagne doit nous permettre d'aider les consommateurs à reconnaître les appels téléphoniques frauduleux. Lorsque le vendeur reste dans le flou quant à son identité ou celle de l'entreprise pour laquelle il travaille, ou lorsque très peu d'informations sont données sur le produit, il y a sans doute quelque chose qui cloche. Pour cette campagne, il est important que nous collaborions avec la fédération sectorielle Contactcentres.be. Les centres de contact réguliers ont tout intérêt à ce que les pommes pourries soient éliminées. Par ailleurs, l'asbl Do Not Call Me participe également à la campagne. Celui ou celle qui ne veut plus du tout recevoir de publicité par téléphone peut s'inscrire sur la liste 'Ne m'appellez plus' de cette asbl. Comme les centres de contact frauduleux sont souvent établis aux Pays-Bas, la collaboration s'étend au Centre Européen des Consommateurs. J'ai en outre demandé à la Secrétaire d'Etat aux Affaires économiques néerlandaise de se rencontrer à bref délai pour une concertation sur la problématique. »

Ces dernières années, l'Inspection économique constate une augmentation du nombre de signalements relatifs à des entreprises qui approchent les consommateurs par téléphone pour leur proposer une offre attrayante. Souvent, il s'agit de bons de réduction pour des voyages ou d'autres produits. Un mail de confirmation est alors envoyé et, même si le consommateur ne donne pas suite à l'offre, des factures lui sont adressées, après quoi il est parfois même fait recours à des bureaux d'encaissement agressifs. En général, ce type d'arnaque s'adresse aux personnes les plus vulnérables. Ces entreprises ignorent également la liste 'Ne m'appellez plus'.

En 2017, le Point de contact a reçu plus de 5.400 signalements sur ce type d'arnaque. Les consommateurs en question avaient en moyenne été escroqués pour 90 à 100€, parfois pour bien plus. Au total, ces signalements représentaient une perte financière de 480.000 euros. Outre ces cas connus, il y a également un nombre inconnu de gens qui ne signalent pas l'arnaque dont ils ont été victimes. Le préjudice total est donc bien plus important encore.

Campagne

Le Mois de la prévention contre la fraude 2018 est axé sur les appels téléphoniques frauduleux. La campagne vise à sensibiliser les consommateurs au phénomène et veut les aider à reconnaître de tels appels. Pour la campagne le SPF FOD Economie collabore avec le Centre Européen des Consommateurs, la fédération sectorielle Contactcentres.be et DNCM (l'asbl derrière la liste 'Ne m'appellez plus'). Via les médias sociaux, le site internet www.escrotsauboutdufil.be et via les sites internet des partenaires, des trucs et astuces sont distribués qui montrent la différence entre les appels commerciaux frauduleux et les simples appels commerciaux. En outre, une liste est publiée contenant les télévendeurs frauduleux et les bureaux d'encaissement et entreprises pour lesquels le SPF Economie a déjà reçu des plaintes. La liste peut aider les consommateurs dans leur jugement d'un proposant, mais bien évidemment cela ne signifie pas qu'une entreprise qui n'est pas reprise sur la liste est d'office fiable.

Hans Cleemput, Contactcentres.be: « Le télémarketing, la vente de produits et de services par téléphone, se déroule dans notre pays pour 95% de manière qualitative et légale. Aussi bien les centres de contact qui réalisent des appels pour le compte d'un annonceur que les entreprises qui elles-mêmes font du télémarketing en interne respectent en grande partie à la Loi sur les ventes à distance ainsi que la liste 'Ne-m'appellez plus'. Et bien que le nombre de plaintes concernant les pratiques frauduleuses constitue qu'un petit pourcentage de la totalité du télémarketing en Belgique, nous sommes également d'avis que le public doit être bien informé. Ainsi un télémarketing légitime se compose de trois sujets importants: l'identification au début de la conversation, le résumé de ce qui a été discuté et une confirmation de ce qui a été convenu ou de la vente ».

Viviane Eeckman, asbl Do Not Call Me: « Les entreprises qui font ce type de phishing et qui réalisent d'autres appels frauduleux sont souvent établies à l'étranger, mais quand l'annonceur (le commanditaire de ce type d'actions) est une entreprise belge, il doit également respecter la liste 'Ne m'appellez plus'. C'est pourquoi nous voulons une fois de plus souligner que c'est une obligation légale pour chaque entreprise de consulter la liste 'Ne m'appellez plus' pour chaque action de outbound call et de retirer de leur propre base de données les numéros qui se trouvent sur la liste 'Ne m'appellez plus'. Ceci vaut également pour les campagnes B2B. »

Karen Ghysels, Centre Européen des Consommateurs: "L'année passée, les tromperies téléphoniques représentaient 20% de toutes les plaintes reçues par le Centre Européen des Consommateurs (CEC) Belgique. Toutes ces plaintes concernaient des entreprises des Pays-Bas. Les consommateurs belges peuvent s'adresser au CEC avec leurs questions et leurs plaintes contre des entreprises d'un autre pays-membre européen et donc également contre les Pays-Bas. Le CEC donne tout d'abord des conseils et rassure le consommateur: bien que la vente par téléphone peut être valable, certaines exigences de base, comme par exemple le fait de fournir des informations claires et compréhensibles, doivent être satisfaites. Et cela n'était souvent pas le cas. Un télévendeur qui parle vite prend d'assaut le consommateur et jongle avec des mots comme gratuit mais ne mentionne aucune obligation d'achat. Quand le consommateur reçoit une facture ou un courrier d'un bureau d'encaissement, il panique souvent et la première tâche du CEC est de le rassurer. Les juristes du CEC sont à disposition téléphonique ou écrite des consommateurs belges et beaucoup d'informations se trouvent également sur le site web www.cecbelgique.be."

Comment reconnaître les appels téléphoniques frauduleux et que faire si vous en êtes victime?

Certains signaux indiquent qu'on a à faire avec un télévendeur malhonnête:

1. Le vendeur **ne s'identifie pas clairement**. Il ou elle reste vague quant à son identité et quant à l'entreprise pour laquelle il/elle travaille.
2. **L'offre est vague**. Peu d'informations sont données sur les caractéristiques, le prix ou la durée du contrat.
3. Il n'y a **aucune confirmation écrite par courriel ou par lettre**. Ceci est pourtant obligé en cas de télévente.

Si vous êtes quand même victime de cette pratique, il est encore possible de prendre des mesures:

1. Vous avez **un délai de réflexion de 14 jours** à partir du moment que vous recevez une commande, ceci est le droit de rétractation. L'entreprise doit vous en informer. **Si aucune information n'est donnée à ce sujet avant votre commande, le droit de rétractation est prolongé de 12 mois**. N'oubliez pas de signaler l'appel téléphonique frauduleux auprès du SPF Economie via <https://pointdecontact.belgique.be>.
2. Si vous avez été victime d'une telle arnaque, et un bureau d'encaissement exige un paiement, vous pouvez le **contester par courrier recommandé**. Un bureau d'encaissement peut uniquement vous demander de payer mais ne peut pas vous obliger.
3. Est-ce que de l'argent a été retiré de votre compte bancaire sans votre permission? Contactez le plus vite possible votre banque et contester la domiciliation. Pour une contestation d'un

paiement via carte de crédit, adressez-vous à www.macarte.be

Collaboration internationale

Le Ministre Peeters s'attaque également aux entreprises frauduleuses. Un grand nombre des entreprises impliquées dans ce type de pratiques frauduleuses sont établies aux Pays-Bas. C'est la raison pour laquelle Le Ministre Peeters a adressé un courrier concernant cette problématique à la Secrétaire d'Etat aux Affaires économiques néerlandaise Mona Keijzer. Le Ministre Peeters veut organiser à bref délai une réunion entre l'Inspection économique belge et l'Autorité Consommateur et Marché des Pays-Bas afin de pouvoir traiter ensemble ce problème.
