

# LE MAGAZINE TELLOWS

Combattons le harcèlement téléphonique !

## Les méthodes des escrocs

Une description détaillée des arnaques actuelles, avec des conseils pour se protéger au téléphone

## Cadre Juridique

Lumières sur la situation juridique actuelle et les changements à venir

## Solutions

Présentation des méthodes de protection dans la lutte contre la fraude et de la publicité par téléphone

## Mais aussi...

Des informations sur les appelants et leurs numéros, des témoignages, des statistiques et bien plus encore !

Vous êtes vous aussi victime de harcèlement téléphonique ?  
tellows vous aide !



**tellows**

Qui appelle?

# Sommaire

## 1. Généralités

Editorial	3
Constat	4
Qui sont les plus harcelés en France ?	5

## 2. Pourquoi m'appelle-t-on ?

Comment ont-ils eu mon numéro ?	6
Témoignages	7
D'où viennent ces appels douteux ?	8

## 3. Quelles sont leurs méthodes ?

Résumé	9
Jeux et concours	10
Abonnements	11
Fausse assistance	12
Fausse Parenté	13
Appel aux dons	13
Vol de caution	14
Menaces judiciaires	14
Dissimulation de numéro (Spoofing)	15
Le rappel	15
Les croyants pris pour cible	16
Fausse offre d'emploi	16
SMS piégés	17
Autres	17

## 4. Cadre Juridique

La prospection commerciale par téléphone	18
L'attente sur les hotline	18
Législation sur Internet	19
Législation pour les jeux et concours	19

## 5. Comment me protéger ?

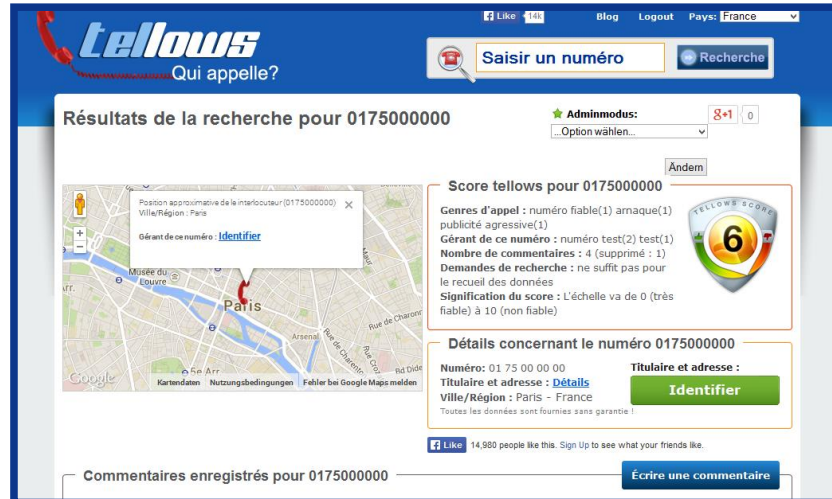
tellows vous aide !	20
Un guide	21
Protéger son réseau fixe avec sa box internet !	22
L'application tellows pour Android et iPhone	23
Après conclusion d'un contrat	24
Modèle de lettre pour exercer son droit d'accès	25
Modèle de lettre pour exercer son droit d'opposition	26

## 6. Questions

Questions ?	27
Adresses utiles	28
Mentions légales	28

## Editorial

Chacun d'entre nous connaît cette situation : le téléphone sonne et affiche un numéro que l'on ne connaît pas. La question que l'on se pose est si on doit répondre à l'appel ou non. Et ce scepticisme naturel n'est pas sans fondement. Derrière ses appels d'inconnus se cachent souvent des annonces publicitaires ou des arnaques téléphoniques. Jeux, concours, abonnements, inquiétants appels aux dons, etc. Ces appels troublent aujourd'hui de plus en plus nos quotidiens.



The screenshot shows the tellows website interface. At the top, there's a search bar with the text 'Saisir un numéro' and a 'Recherche' button. Below the search bar, the results for the number 0175000000 are displayed. On the left, there's a map of Paris with a location marker. On the right, there's a 'Score tellows' section showing a score of 6 and a 'TITLES' badge. Below that, there's a 'Détails concernant le numéro' section with fields for 'Numéro', 'Titulaire et adresse', and 'Ville/Région'. At the bottom, there's a 'Commentaires enregistrés' section with a 'Écrire une commentaire' button.

Ces coups montés s'attaquent aux plus vulnérables pour leur soutirer de l'argent et plus particulièrement aux personnes âgées. La lutte contre les arnaques téléphoniques est considérablement entravée par ses fraudeurs dont la cruauté n'égale que l'ingéniosité.

Nous avons donc créé la revue tellows dans le but de sensibiliser les consommateurs et les victimes de harcèlements téléphoniques. Dans ce magazine, nous regroupons beaucoup d'informations, conseils et témoignages concernant le télémarketing et les escroqueries. tellows est actif dans plus de 50 pays et accumule une grande expérience grâce à son réseau. L'origine de ses appels peut être trouvée ainsi que les techniques utilisées par les escrocs. Beaucoup de personnes ne savent pas que l'appelant peut être en tort et que ce genre d'appel est interdit. Vous retrouverez dans ce magazine des informations sur la situation juridique actuelle. Notre objectif est de présenter des solutions pour chacun de ses appels opportuns.

Nous vous souhaitons bonne chance dans la lutte  
contre le harcèlement téléphonique.  
L'équipe tellows



## Constat

Les centres d'appels

Les centres d'appels en France sont des organismes employant près de 273 000 salariés (fin 2011). De plus en plus les centres d'appels sont indépendants vis-à-vis des groupes pour lesquels ils travaillent. Les entreprises ont donc recours à ces prestataires de services pour contacter ou démarcher leurs clients. En moyenne, une entreprise réduit le coût par deux en externalisant ce service.

Une autre alternative est la délocalisation. La raison de la fuite de ce service à l'étranger est le coût de la main d'oeuvre. Presque deux fois moins chère dans les pays du maghreb par exemple. On évalue le total de ces emplois perdus à 60 000.

*Source : Rapport du 3 Octobre 2012 présenté à l'Assemblée Nationale dans le cadre de la proposition de loi portant sur obligation d'informer la localisation des centres d'appels.*

La liste Pacitel

La liste Pacitel est une liste d'opposition à la prospection téléphonique mise en application en Décembre 2011. Le principe est simple : toute personne qui s'inscrit sur la liste Pacitel ne doit plus être démarchée par les organismes qui y adhèrent. Après 2 ans de fonctionnement, la liste semble inefficace. De nombreux organismes ne sont pas adhérents à cette charte et beaucoup d'autres sont basés à l'étranger ou ne respectent pas la loi française. Enfin, il a été proposé de rendre cette liste obligatoire à respecter. Cette proposition n'a pas abouti car cela risquerait d'augmenter les délocalisations de centres d'appels à l'étranger, hors de portée de la loi française.

Les arnaques

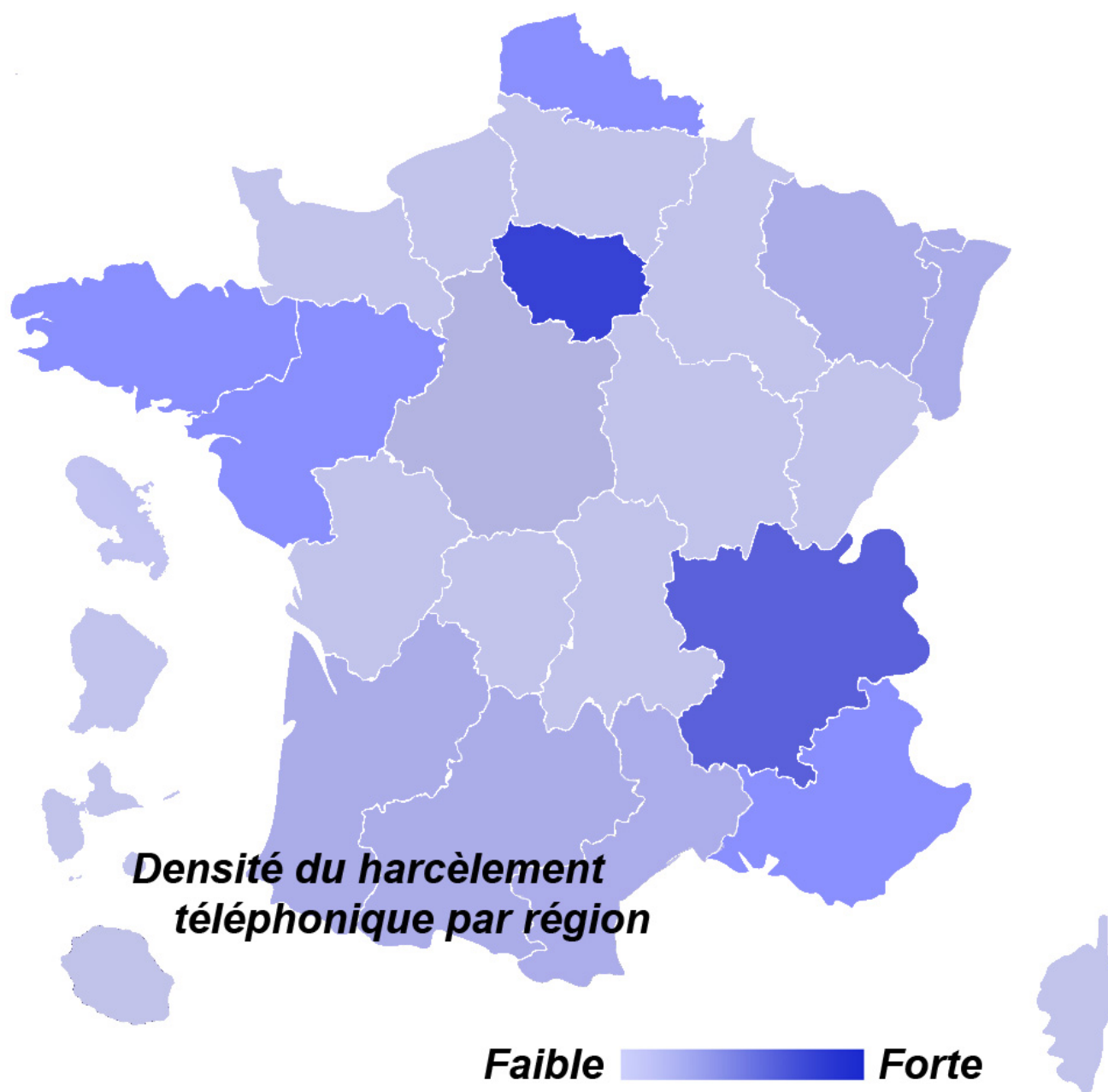
Depuis plus d'un an maintenant nous voyons se développer de nombreux types d'arnaques différents prenant pour cibles les personnes âgées ou issues de communauté religieuse. Les chômeurs sont, par exemple, pris au piège par des arnaques déposées sur des sites de petites annonces. Internet que l'on pense au service du consommateur peut aussi se révéler être un outils pour les escrocs.

Les associations de consommateurs dénoncent activement ces pratiques. Elles constatent que les consommateurs ne connaissent pas ou peu leurs droits au téléphone, souvent confrontés à des démarcheurs ou des arnaqueurs très persuasifs.

législation actuelle

La loi française prévoit des sanctions et des poursuites contre les personnes montant des arnaques téléphoniques et contre le démarchage téléphonique abusif (harcèlement). La seule limite de la loi reste les frontières. Hélas, une grande partie de ces pratiques anormales sont basées à l'étranger.

## Qui sont les plus harcelés en France ?



Les données de cette carte ont été recueillies grâce aux pages visitées sur le site de [tollows.fr](http://tollows.fr) mais aussi selon le nombre de recherches effectuées.

Les régions les plus touchées par le harcèlement téléphonique sont la Région Parisienne et Rhône-Alpes. Dans le Nord-Pas-de-Calais, les recherches partant de Lille sont courantes ainsi qu'à Nîmes et Aix-en-Provence dans la région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

### Comment ont-ils eu mon numéro ?

De nombreuses personnes témoignent et se demandent comment l'appelant a bien pu se procurer leurs numéros.

*(natali):*

*Je suis sur liste rouge donc je me demande comment ont-ils eu mon numéro ?*

*(flop):*

*Je ne communique jamais mon numéro de GSM... Comment font-ils ?*

*(lili35200):*

*Je suis également sur liste rouge, comment ont-ils nos coordonnées ?*

*Citations des utilisateurs de tellows*

Les premières sources de numéros de ces centres d'appels suspects sont les listes officielles. Et souvent, on vous appelle sous votre ancien nom. Les numéros de téléphone dans les journaux ou les annonces sur internet sont également reprises. Mais la mode est aujourd'hui à la récupération en masse des données personnelles via les cartes fidélités que peuvent vous proposer presque tous les magasins. Cela permet d'attirer les clients grâce à des réductions ou des promotions, mais l'intérêt réel n'est pas forcément la fidélité des clients mais la collecte de données en elle-même. Une autre méthode populaire chez les collecteurs d'adresses est l'utilisation de concours ou de tirages au sort. Pour une chance de gagner de l'argent ou un prix de grande valeur, on vous demandera quelques informations telles que votre adresse ou votre numéro de téléphone. Enfin, certains centres d'appels composent des numéros au hasard, y répondre leur permet souvent de savoir que le numéro est bien attribué. De la même manière, il existe des sms envoyés automatiquement.

Nous sommes aujourd'hui dans l'ère d'interne, il y est très facile d'espionner et récolter les adresses et numéros de téléphone. Des logiciels de recherche, appelés „robot“ cherchent sur internet les numéros dans les annonces et autres publications. Les réseaux sociaux, tels que facebook, sont des plate-formes privilégiées des escrocs à cause d'une protection insuffisante des données privées. Les e-mails sont aussi utilisés pour tromper et récupérer des données et plus particulièrement des coordonnées bancaires.


Le plus gros problème de la lutte contre le harcèlement réside dans le transfert de données. Les entreprises ne considèrent pas la vente de données comme un service particulier. C'est un commerce régulier d'adresses avec des prix plus ou moins haut selon la qualité, la précision, le nombre de détails ou bien la date de collecte des données. Un même numéro de fixe ou de portable peut être revendu plusieurs fois, accentuant le risque pour un individu d'être harcelé.



Etant donné le nombre et la variété des méthodes pour collecter les adresses et numéros de téléphone, il est presque impossible d'être absent de ces bases de données. On donne souvent inconsciemment la permission à une entreprise d'utiliser nos données personnelles lorsque l'on signe un contrat sans faire attention aux petits caractères en bas de page.

### Témoignages

Pour démasquer les fraudeurs potentiels au téléphone, il est très important de leur demander comment ils ont eu votre numéro.



*(Sedyed):*  
Il faut trouver comment ils ont récupéré nos numéros !

*(BOBTAIL):*  
Je leur ai demandé. "Sur les pages blanches" m'a-t-elle dit. Je l'ai informé être sur liste rouge. Mon numéro n'est pas sur les pages blanches.

*(tontonflingueur):*  
La femme au bout du fil n'a pas voulu donner son identité, ni le nom de la société !

*(pomme):*  
J'ai demandé comment ils ont eu mon numéro et elle a raccroché.

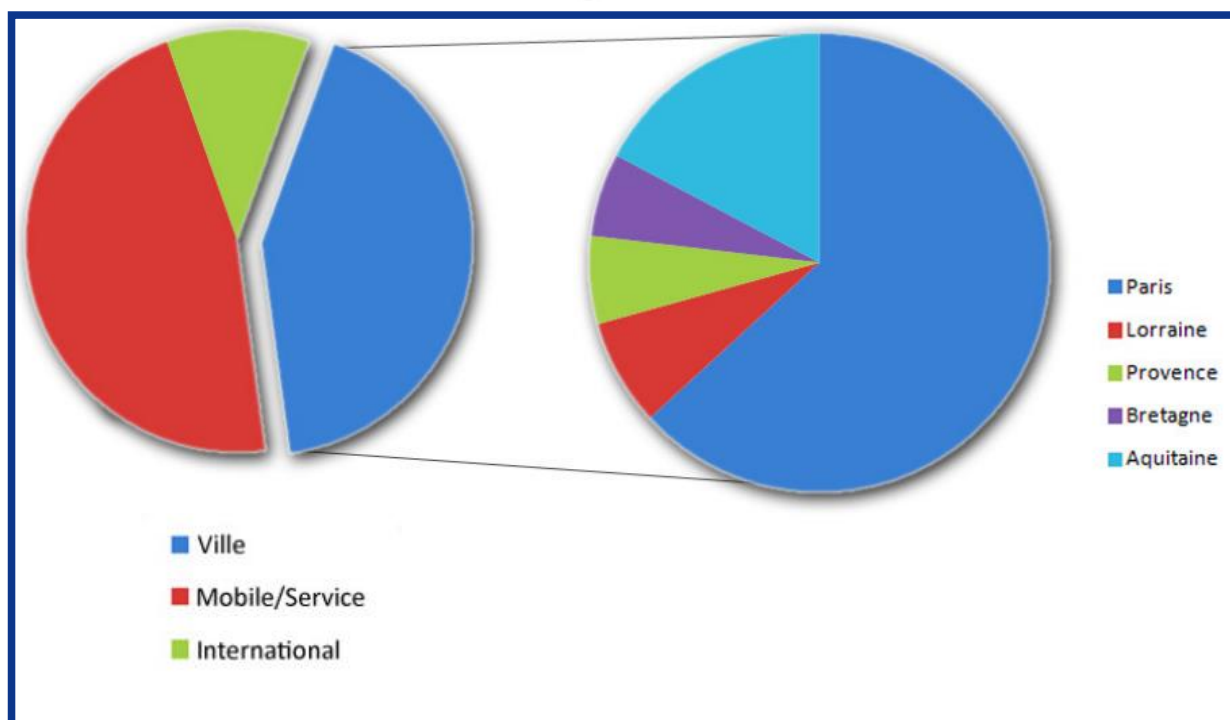
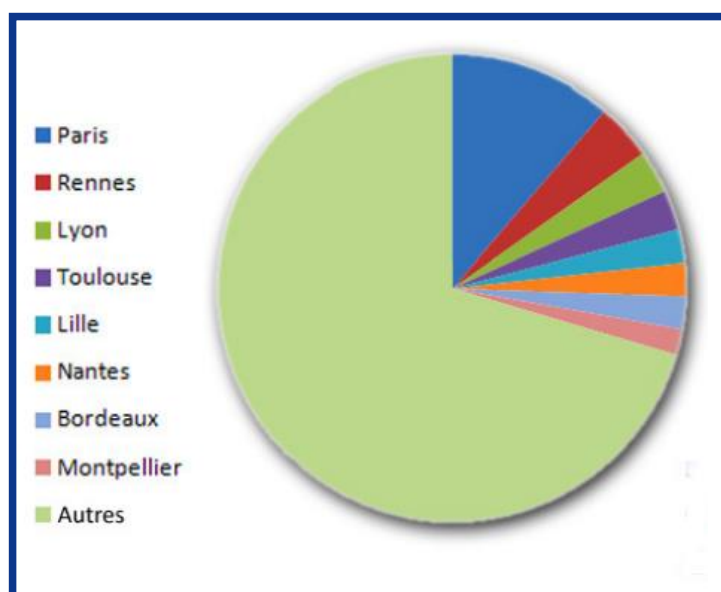
*(Bidouille):*  
Je lui ai demandé comment avait-elle eu mon numéro et elle m'a dit que c'était son collègue qui le lui avait donné.

*Citations des utilisateurs de tellows*

L'expérience des consommateurs montrent qu'ils ne savent pas comment l'appelant a obtenu leurs numéros mais prennent de plus en plus conscience qu'ils peuvent être appelés par n'importe qui de n'importe où dans le monde.

### D'où viennent ces appels douteux ?

Tout autant que les consommateurs ne savent pas pourquoi ils sont appelés, ils ne savent pas non plus d'où vient l'appel. Les camemberts suivants montrent la provenance des appels selon les régions et villes de France, mais aussi si l'appel provient d'un portable, d'un fixe ou de l'étranger.



Les grandes villes sont particulièrement touchées par les démarches téléphoniques. La région parisienne représente tout de même près de 66% des appels venant de France. De nombreux numéros se cachent derrière des numéros de services ou de mobiles pour éviter d'être localisés.



### 3. Quelles sont leurs méthodes ?

## Résumé

La meilleure façon de se protéger est de connaître leurs méthodes

Les méthodes douteuses par téléphone sont de natures différentes. La créativité des fraudeurs nous surprend sans cesse. Mais certaines arnaques ne disparaissent jamais. Véritable jungle, ces tactiques auront vite fait de perdre le consommateur.

Pour faire la lumière sur cette sombre affaire, Tellows établie un classement de ses méthodes en 4 grandes catégories. Tout d'abord le démarchage téléphonique à chaud ou à froid. Lorsqu'un démarcheur vous appelle sans qu'il n'y ait eu aucun contact auparavant, c'est de la prospection à froid. S'il y a eu accord ou contact entre vous et le démarcheur c'est de la prospection à chaud. Fondamentalement il n'y a pas de grandes différences entre ces deux catégories. La troisième catégorie est composée des appels privés. Les escros essaient en général de vous faire rappeler ou de vous rediriger vers des numéros surtaxés ! La quatrième méthode passe par l'envoi de sms.

<u>Catégorie</u>	<u>Méthode</u>	<u>Fréquence</u>
Démarches téléphoniques →	<ul style="list-style-type: none"><li>- Jeux et concours</li><li>- Abonnements</li><li>- Fausse assistance</li><li>- Fausse parenté</li><li>- Appel aux dons</li><li>- Vol de caution</li><li>- Menaces judiciaires</li><li>- Dissimulation de numéro (spoofing)</li></ul>	↓
Appels privés →	<ul style="list-style-type: none"><li>- Le rappel</li><li>- Les croyants pris pour cible</li><li>- Fausse offre d'emploi</li></ul>	↓
	<ul style="list-style-type: none"><li>- SMS piégés<ul style="list-style-type: none"><li>→ SMS coquin</li><li>→ Publicité</li><li>→ En combinaison avec un numéro surtaxé</li></ul></li></ul>	↓

### 3. Quelles sont leurs méthodes ?

## Jeux et concours

Les fraudeurs sont particulièrement friands de motifs tels que „tombola“, „jeux“ ou „concours“ dans le but de piéger les personnes âgées. Argent (chèque), voiture ou même médicaments, voilà ce que les escrocs utilisent comme appâts. Cette escroquerie prend de plus en plus de nouvelles formes. Dans certains cas, la victime paye pour obtenir sa livraison. Dans d'autres, on parle d'essais gratuits. Dans tous les cas, le consommateur n'est pas vraiment gagnant.



La plupart des propriétaires de téléphones sont inscrits malgré eux dans des contrats indésirables avec tirage au sort. On a présumé que le consommateur s'est inscrit dans une liste de loterie de sorte qu'on va lui facturer des frais pour ce „service“ à différents tarifs mensuel. Ces frais sont déduits du compte de la victime grâce à ses coordonnées bancaires en ne lui donnant comme seule promesse que l'obtention d'un bien de grande valeur.

En général, la victime n'est pas consciente qu'elle signe un contrat. Les associations de consommateurs appellent à la transparence dans les contrats en donnant les informations précises sur les différents partis et son objet.

#### Témoignages sur tellows:

- (Adrien): *Ils utilisent une fausse tombola avec une voiture pour vendre des tickets de jeux. C'est le prétexte pour demander nos coordonnées bancaires....*
- (Elo): *AJ'ai encore reçu un appel aujourd'hui. La personne se présente et m'annonce que j'ai gagné une Citroën DS3 et me demande mon numéro de carte bleu pour jouer à l'euro million !*
- (Enzo) *Ce numéro m'appelle presque tous les jours pour me dire qu'un cadeau m'attend dans une boutique à quelques kilomètres de la maison alors que ce numéro est de France et que j'habite en Belgique ! Cherchez l'erreur !*
- (jambon): *Me demande de rappeler pour obtenir un chèque. Apparemment j'ai du avoir gagné quelque chose... je participe jamais aux jeux concours... pff...*



#### Conseils :

- Ne pas fournir de coordonnées bancaires par téléphone
- Ne pas donner de l'argent contre la promesse d'un bénéfice présumé
- Ne pas signer de contrat de loterie via téléphone

## Abonnements

Les abonnements sont aussi sources d'arnaques téléphoniques. On parle ici d'abonnements à des journaux mais aussi d'abonnements à des forfaits de téléphones. Certains centres d'appels, parfois intermédiaires des éditeurs ou opérateurs, se spécialisent dans la vente d'abonnements douteux.

La technique consiste à expliquer que l'abonnement actuel du client a augmenté de prix, (ce qui est généralement faux). Pour éviter cette hausse de prix, on propose alors au client un nouvel abonnement pour un journal ou un forfait similaire. On fait ainsi signer au consommateur un nouveau contrat en se servant de l'appel comme prétexte pour résilier l'ancien.



#### Témoignages sur tellows:

- (brusco): *J'avoue que la voix de l'hôtesse a été très agréable avec des arguments avancés qui tiennent la route, la machine et bien huilée, elle m'a même donnée le numéro de Siret et m'a rappelée 2 fois pour que je lui donne les numéros de ma carte bancaire.*
- (Julien): *J'ai aussi résilié mon abonnement internet et je reçois depuis des appels incessants de ce numéro. Devons-nous y voir une relation de cause à effet ?*
- (sophie): *Lors de l'appel le démarcheur s'est plus ou moins fait passer pour quelqu'un de EDF puis m'a demandé si j'étais bien Mme X. Quand je lui ai répondu oui, il m'a demandé s'il pouvait parler à Monsieur. Je lui ai dit qu'il n'y avait pas M. X et que si une femme était trop bête pour lui pas de souci, et j'ai raccroché. nous sommes pourtant sur liste orange (gratuit).*



#### Conseils :

- Ne jamais souscrire à un abonnement par téléphone. Demander l'envoi d'un formulaire.
- Un sondage sur un abonnement est souvent le début d'une proposition à un nouveau.
- Demander des informations sur le vendeur et les conditions de souscription.

### 3. Quelles sont leurs méthodes ?

## Fausse assistance

Souvent les escrocs essaient d'obtenir de l'argent en feignant l'assistance auprès de leurs victimes. Une des méthodes est la comparaison de contrats, d'assurances ou de fournisseurs de services. Les escrocs prétendent que leurs victimes peuvent économiser beaucoup d'argent avec d'autres fournisseurs. Leurs véritables ambitions sont la récupération de données avant la conclusion de nouveaux contrats.

Une autre technique de fraude à grande échelle est de se faire passer pour l'assistance technique. Les escrocs se font passer pour des techniciens de votre fournisseur téléphonique, d'électricité ou de gaz dans le but de récupérer des informations personnelles voire même d'obtenir une redevance pour un entretien prétendument nécessaire.

Une alternative plus compliquée est d'essayer de faire installer par la victime un logiciel pirate pour récupérer un maximum de données personnelles. Les escrocs n'hésitent même pas à se faire passer pour un centre de protection des consommateurs par exemple ou d'une autre institution luttant pour les droits des consommateurs pour obtenir la confiance de leurs victimes.



#### Témoignages sur tellows:

- (Oscar): *Le cabinet de comparateur de mutuelles ne cesse de m'appeler, même si je lui ai clairement déclaré que ses propositions ne m'intéressaient pas..*
- (dédé): *Ces personnes appellent systématiquement 2 fois par semaine environ, sur notre numéro fixe, et posent des questions sur notre mutuelle, la composition de notre famille, etc... C'est soi-disant pour nous faire faire des économies!!*
- (milette40): *Appel téléphonique m'informant avoir été tiré au sort pour gagner 150euros/mois pendant 12 mois de shopping. Mais au final on essaie de nous vendre une assurance mutuelle à 24 Euros par mois. On nous demande un numéro de Rib. Attention à l'arnaque...*
- (itm): *J'ai reçu hier soir un appel d'un soi-disant représentant d'une compagnie d'assurance. La personne prétendait vouloir compléter mon dossier administratif et m'a demandé toutes mes coordonnées bancaires. Ayant récemment souscrit une assurance, j'ai d'abord cru que c'était cette compagnie qui m'appelait et j'ai donné mes coordonnées de RIB. Mon interlocuteur ayant vraiment un comportement bizarre, j'ai finalement compris que c'était une arnaque et j'ai raccroché...*



#### Conseils :

- Se méfier des offres en or.
- Refuser les comparaisons sur les prix des téléphones
- Ne pas payer pour un service, vérifier l'identité du vendeur.
- Penser que les techniciens n'appellent jamais d'eux-mêmes pour un problème.

### 3. Quelles sont leurs méthodes ?

## Fausse parenté

La méthode du "petit-fils" ne vous est pas inconnu. C'est une technique que les escrocs ont mis au point pour cibler les personnes âgées et dans le but de leur soutirer de l'argent. La méthode consiste à se faire passer pour un membre plus ou moins éloigné de la famille, le plus populaire étant le "petit-fils". Cette apparition soudaine va alors demander un soutien financier à sa victime pour le remboursement d'une dette élevée ou une opération chirurgicale d'urgence. L'escroc confortera la victime en lui promettant de la rembourser. Cette arnaque peut se révéler particulièrement violente quand les escrocs profitent de la faiblesse de leurs victimes pour exercer contre elles de plus en plus de pression.

#### Témoignages sur tellows:

(Goum): *J'étais chez mon grand père j'ai répondu au téléphone. Un homme s'est présenté être de la famille. Je ne le connaissais pas, et J'ai demandé de ne pas rappeler.*

(Mary): *Ma grand-mère a reçu un appel d'un prétendu petit-fils que personne ne connaît. Il réclamait de l'argent !*



#### Conseils :

- Ne pas faire imprudemment confiance à des parentés que vous ne connaissez pas.
- En parler avec votre famille.
- Avertir les personnes âgées de votre famille.

## Appel aux dons

La prudence est recommandée si l'appelant se fait passer pour un agent d'une organisation à but non lucratif. La plupart du temps, ils se font passer pour une association pour la protection de l'enfance ou des animaux. Le prétexte souvent utilisé est „pour la bonne cause“. Il s'agit bien souvent d'escrocs qui utilisent des noms semblables à des noms d'associations déjà existantes et de bonnes réputations. Certaines de ses inquiétantes associations existent vraiment et trompent les gens.

#### Témoignages sur tellows:

(Johnn): *Ils se présente comme médecins sans frontière et me parlent de la guerre en syrie pour une demande d'aide et de don à 8h du soir !*

(karine): *J'ai été démarchée pour que je fasse un don à une ong. je suis surprise qu'une ong fasse ce type de démarche, et surtout dans mon cas, on m'a proposée de faire un don sans avoir le choix du montant.*



#### Conseils :

- Privilégier les associations réputées et enregistrées.
- Rejeter les appels aux dons par téléphone.

### 3. Quelles sont leurs méthodes ?

## Vol de caution

Une méthode particulière de fraude est la récupération d'un acompte ou d'une caution pour la location d'un appartement. La victime est appelée après avoir répondu à une annonce sur internet. Elle ne reçoit jamais rien après son dépôt.

Lutter contre ce type d'escroquerie est difficile. Souvent les offres sérieuses sont copiées. Les appartements faussement mis en vente sont aux normes et à des prix réalistes. Les escrocs copient les courriers de grandes agences immobilières ou de courtiers et peuvent remplacer le numéro de téléphone.



#### Témoignages sur tellows:

(many): *Réponse à une recherche de logement sur Paris. Le prix était très avantageux mais le prétendu propriétaire n'a jamais voulu signer aucun papier avant de recevoir le mandat cash urgent en liquide. Très suspect.*



#### Conseils :

- Consulter avec attention les offres d'appartements.
- Ne pas transférer de l'argent sans bail et sans clef.

## Menaces judiciaires



Ces escrocs au téléphone sont bien formés et se présentent comme des employés d'une entreprise de droit. L'appelant prétend conduire une enquête préliminaire. On propose à la victime d'éviter des poursuites judiciaires en échange d'une certaine somme d'argent. Il n'y a évidemment aucune preuve de quoi que ce soit contre la victime, le but étant de faire pression sur elle jusqu'à obtention de la somme voulue. Ce genre de technique est aussi utilisé par de fausses ou douteuses agences de recouvrement. Celles-ci feront pression sur la victime pour qu'elle rembourse une dette (et ses intérêts) inventée. L'entreprise menacera d'envoyer des huissiers pour saisir les biens matériels de la victime.

#### Témoignages sur tellows:

(Maria): *Une agence de recouvrement m'harcèle concernant une supposée dette avec mon opérateur. Je n'ai aucune dette, alors c'est probablement une arnaque.*

(skygirl): *Je viens de recevoir un appel d'un soi disant huissier qui me demande de payer mes dettes. Selon eux il s'agit d'une somme de 389€ mais je suis sûre de ne pas avoir des dettes ! Ils menacent de poursuivre en justice.*



#### Conseils :

- Ne jamais répondre au téléphone à un avocat à propos d'un transfert d'argent.
- Ne divulguer jamais vos coordonnées bancaires par téléphone.

### 3. Quelles sont leurs méthodes ?

## Dissimulation de numéro (Spoofing)

Le spoofing peut être traduit par manipulation ou dissimulation. Le numéro de l'appelant est similaire à celui d'autres organisations qui jouissent déjà d'une bonne réputation.

L'escroc peut alors mettre en place un piège avec un numéro surtaxé et changer son affichage pour ne pas alerter les victimes.

#### Témoignages sur tellows:

(Alex75): *Un numéro essaie de me joindre depuis 15 jours sans laisser de message, y inclus le soir après 19h et le samedi matin. Je doute que ce soit la banque. S'il s'agit de la banque, ils n'ont qu'à laissé un message. .*



#### Conseils :

- Se méfier des numéros de téléphone, même les plus connus, lorsqu'il s'agit d'argent.
- Ne pas se laisser intimider par les agents présumés.

## Le rappel

Le rappel est une technique qui consiste à appeler autant de victimes que possible et mettre ne marche un cycle. Le piège prend effet si la victime rappelle le numéro de l'appelant. Il y a de nombreuses variantes. Cela peut être un numéro surtaxé et la victime paiera en rappelant. On peut aussi demander à la victime d'appuyer sur un bouton pour être transférée sur un numéro surtaxé.

#### Témoignages sur tellows:

(rêveuse): *J'ai peur que je m'être faite avoir. Quelqu'un m'a envoyé un texto d'un numéro que je ne connais pas, mais le sms paraissait familier. Il contenait pourtant un mot de passe que je devais indiquer en rappelant un numéro 08...*

(Pascalinette): *Mon arriere-grand-mere s'est faite arnaquée par une soi-disante voyante qui l'a harcelée pendant des heures. Résultat une facture de 90€ !*

(raton): *Effectivement c'est une arnaque. Le téléphone sonne 1 seconde puis raccroche pour que tu rappelles. Attention sutaxé."*



#### Conseils :

- Faites des recherches sur un numéro de téléphone inconnu avant de le rappeler.
- Raccrocher immédiatement si vous tombez sur un menu douteux.
- Trouver une association de consommateurs ou porter plainte si un numéro inconnu apparait sur vos factures.

### 3. Quelles sont leurs méthodes ?

## Les croyants pris pour cible

La religion et la foi constituent l'appât d'une arnaque de plus en plus répandue. Il s'agit de se faire passer pour une autorité religieuse pour convaincre les victimes de rappeler un numéro surtaxé avec à la clef une prière, de l'argent ou autres services liés à la religion de la victime. Parfois, les escrocs ciblent des communautés religieuses spécifiques pour rendre encore plus efficaces leurs appels.

#### Témoignages sur tellows :

(Hawal) : *"Malheureusement j'ai appelé deux fois pendant une heure. Et chaque fois ils disent que c'est gratuit."*

(Meriam) : *"J'ai été victime de cette arnaque, une association a prétendu que j'avais gagné 1000 Euros et une séance de roqya. J'ai accepté car j'y croyais !"*



#### Conseils :

- Demander le nom de l'autorité religieuse et rechercher sur Internet.
- Ne pas rappeler un numéro surtaxé même si on prétend que c'est gratuit.
- Parlez-en avec l'autorité religieuse la plus proche de chez vous.

## Fausse offre d'emploi

Une arnaque qui nous a particulièrement étonné et choqué, est celle de la fausse offre d'emploi. Cette arnaque ressemble aux deux précédentes, le but étant de faire appeler un numéro surtaxé. Pour piéger les victimes, les escrocs diffusent de fausses offres d'emploi sur des sites de petites annonces ou bien même des sites de recrutement. Le faux agent RH donne un numéro de téléphone (surtaxé) à appeler. Malheureusement, ce sont les chômeurs, déjà dans une position difficile, qui répondent à l'annonce et appellent. Les escrocs répondront à l'appel et gagneront du temps en prétextant rediriger l'appel ou chercher le dossier de la victime.



#### Témoignages sur tellows :

(Mansour) : *"A chaque fois ils me mettaient en attente et parfois ils décrochaient mais il n'y avait personne au bout. J'ai besoin de travailler et j'ai insisté et je me suis fait avoir."*

(Perez) : *"Je me suis également fait avoir avec une offre d'emploi pour un poste de préparateur de commandes."*



#### Conseils :

- Une offre d'emploi sur un site de petites annonces est moins sérieuse que sur un site dédié aux offres d'emplois..
- S'il y a un nom ou numéro SIREN, renseignez-vous sur l'entreprise avant de répondre à l'offre. S'il n'y en a pas, méfiez-vous de l'annonce.



### 3. Quelles sont leurs méthodes ?

## SMS piégé

Les escrocs utilisent aussi les sms pour obtenir de l'argent de leurs victimes. Le premier exemple est plus rare, il s'agit d'intercepter la transmission d'un sms venant d'une banque en ligne pour vider le compte.

Les sms à caractère érotique pour faire rappeler la victime sur un numéro surtaxé ou bien simuler une fausse histoire d'amour pour soutirer de l'argent à la victime.

Bien que les sms promotionnels ne conduisent pas à une perte d'argent immédiate, ils restent ennuyeux. On demande souvent aux clients via ces sms de visiter certains sites web. Les chiffres qui composent le numéro de l'expéditeur peuvent être très différents. Enfin certains SMS complètent les arnaques citées précédemment en demandant par exemple de rappeler des numéros surtaxés.



#### Témoignages sur tellows:

(lrx): *Ils envoient un MMS pour que l'on rappelle un numéro surtaxé*

(Sophia): *Nous avons été contacté par sms, nous demandant de rappeler ce numero afin de recevoir notre colis. Nous attendions un colis téléshopping donc nous avons appelé. appel surtaxé !!!*

(jules): *Une femme m'a contacté pour que je lui communique un code que j'ai reçu sur mon téléphone. Je ne comprends pas comment elle a connu mon numéro.!*



#### Conseils :

- Etre attentif aux sms demandant de l'argent.
- Renvoyer STOP pour arrêter de recevoir des spam.

## Autres

L'identification des méthodes d'escroquerie est sans fin. Chaque fraude a ses propres astuces et aucun mécanisme de protection garantie une sécurité absolue. L'équipe de tellows a donc établie une liste de conseils généraux pour vous préparer à lutter contre les arnaques téléphoniques.



#### Conseils :

- Rester vigilant lors de la signature d'un contrat.
- Indiquez le numéro de téléphone que lorsque c'est absolument nécessaire
- Vérifier les appels inconnus dans tellows.
- Ne jamais divulguer d'informations personnelles ou de coordonnées bancaires par téléphone à des numéros inconnus.
- Eviter les concours et les dossiers publics.

# La prospection commerciale par téléphone

Loi Informatique et Libertés (loi du 6 Janvier 1978)

Le télémarketing illégal est maintenant connu de tous en France. Il existe néanmoins des lois pour limiter les publicités téléphoniques, notamment la loi du 6 Janvier 1978, appelée Loi Informatique et Libertés. Bien que vieille de 1978, des textes de modifications paraissent tous les 2 à 3 ans.

La loi Informatique et Libertés prévoit différentes sanctions contre le télémarketing illégal. Une amende de 750 Euros par appel s'il y a utilisation des données de personnes inscrites sur liste rouge (liste Orange). Enfin, jusqu'à 300 000 Euros d'amendes prévue par l'article 47 de la Loi Informatique et Libertés s'il y a non respect de la loi.

En outre, le citoyen doit demander, lors de la signature d'un contrat, à ce que ses informations personnelles ne soient pas traitées comme le préconise l'article 38 :

„Toute personne physique a le droit de s'opposer, pour des motifs légitimes, à ce que des données à caractère personnel la concernant fassent l'objet d'un traitement. Elle a le droit de s'opposer, sans frais, à ce que les données la concernant soient utilisées à des fins de prospection, notamment commerciale, par le responsable actuel du traitement ou celui d'un traitement ultérieur.“

Un projet de Loi est en cours d'écriture pour interdire tout démarchage téléphonique aux citoyens ne souhaitant pas être démarchés.

## L'attente sur les hotline

Loi de Modernisation de l'Economie (loi du 4 Août 2008)

Les files d'attente au téléphone sont courantes lorsque vous appelez votre opérateur ou un autre service technique.

La Loi Chatel de Juin 2008 légisfère :

«Le numéro de téléphone destiné à recueillir l'appel d'un consommateur en vue d'obtenir la bonne exécution d'un contrat conclu avec un professionnel ou le traitement d'une réclamation ne peut pas être surtaxé. Il est indiqué dans le contrat et la correspondance.».

Ainsi, les lignes d'assistance ne peuvent plus être surtaxées et l'attente ne peut pas être facturée.

Malheureusement la loi n'impose pas aux anciennes hotlines de délivrer le service gratuitement. Ainsi, certains types d'appels restent payants car le service délivré est facturé à la minute ou à l'appel.



### Législation sur Internet

La loi française trouve difficilement ses limites sur internet. Il y a néanmoins des directives claires pour les sites français. Les sites de vente sont tenus de faire clairement référence au fait que vous vous apprêtez à acheter un service payant . Le législateur recommande le bouton de commande pour accéder à la page «afin de payer». L'opérateur du site a le pouvoir discrétionnaire sur ce point , c'est son droit de choisir un design ou formulation différente. A ce stade, le problème sont les formulations trompeuses. Les sites internet moins reconnus, peu fiable peuvent montrer des problèmes de pseudo-commandes et d'autres services payants. Les magasins plus connus sont cependant, fiables et testés. Si vous passez commande sur une base régulière à votre magasin en ligne préféré , vous savez que c'est un fournisseur fiable . Les problèmes sont et restent des fournisseurs peu scrupuleux créent des sites fictifs pour escroquer les clients. Ces sites ferment aussi vite qu'ils ouvrent.

Il est recommandé aux consommateurs victimes d'escroqueries de se tourner vers une associations de consommateurs agréée qui leur rappellerons leurs droits dans une telle situation et de porter plainte.

### Législation pour les jeux et concours

#### Code de la Consommation

Il y a toujours chez tellows des plaintes concernant les centres d'appels voyous appelant pour inciter les consommateurs à souscrire des abonnements ou à participer à des loteries par téléphone. Les informations que doivent vous fournir dans un tel cas le vendeur sont nombreuses. Pour toutes offres, les caractéristiques du bien ou service, l'adresse et l'identité du vendeur, le détail de la facture, les modalités de paiement et de livraison, et l'existence d'un droit de rétractation doivent être détaillés. Pour un jeu de type concours, toutes les modalités doivent être données aux consommateurs. Les modalités doivent contenir les procédures à suivre en cas de réclamation. Un huissier de justice doit valider les modalités de jeu. Les lots ainsi que la façon de participer doivent être décrits.

Le non-respect de la loi sur les jeux-concours est passible d'une amende pouvant atteindre 37 500 Euros et d'une peine d'emprisonnement maximale de 2 ans d'après l'article L121-41 du Code de la Consommation.

## 5. Comment me protéger ?

### tellows vous aide !

Nous avons créé la plate-forme [www.tellows.fr](http://www.tellows.fr) pour identifier les numéros inconnus et classer les appels indésirables. C'est une communauté où les membres peuvent échanger leurs expériences et s'entraider. Contrairement à une recherche inversée d'annuaire téléphonique nous recueillons directement les informations fournies par les utilisateurs. En plus d'une évaluation des risques ( le score tellows) et d'informations sur l'appelant, tellows entretient un blog pour vous donner de précieux conseils sur comment vous protéger des arnaques téléphoniques courantes. Avec des articles actuels et intéressants sur l'escroquerie téléphonique et d'autres questions connexes, nous sommes également présent sur facebook à cette adresse : [www.facebook.com/tellows](http://www.facebook.com/tellows).



Avec 150 000 visiteurs et 1 500 commentaires par jour, tellows offre aux consommateurs une plate-forme idéale pour obtenir des informations sur les numéros douteux. Les utilisateurs de tellows sont des passionnés :

*(Michèle76): Heureusement que ce site est là, je me serais faite avoir.*

*(zaiba): Je suis content d'être tombé sur votre site, je dois être plus prudent à l'avenir.*

*(sanhan): Je consulte régulièrement votre site, je le trouve d'utilité publique.*

*(bob m): Grâce aux avis sur ce site, je ne risque pas de répondre à ces appels !! Merci.*

*(mouna): Heureusement pour moi que je suis tombée sur vous , alors merci.*

*(gladys): Dorénavant, je serai très vigilante et vérifierai systématiquement !!!*

### **Vous voulez savoir qui vous a appelé ?**

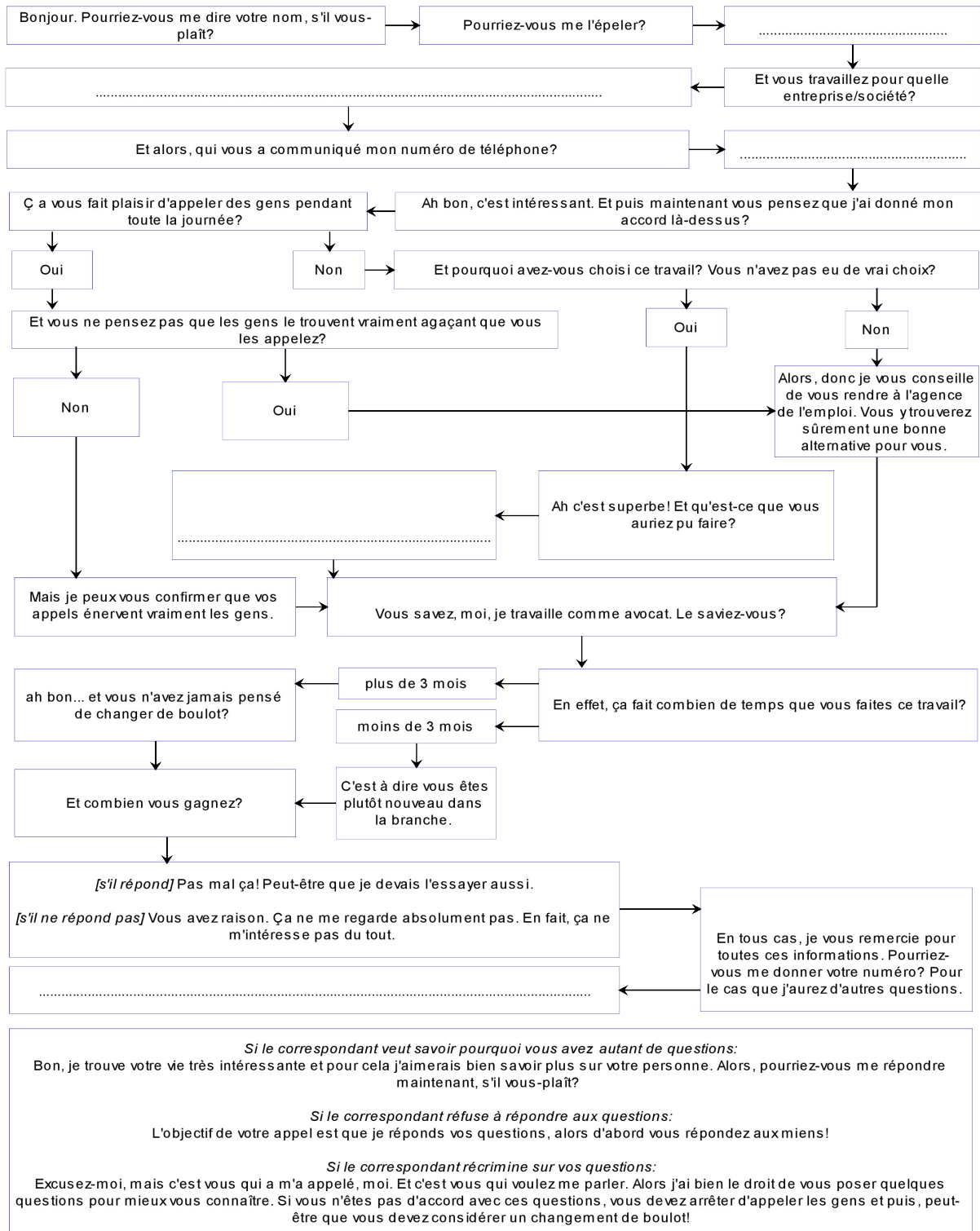


## 5. Comment me protéger ?

# Un guide

Chacun d'entre nous a déjà été démarché par un agent de centre d'appels et sait à quel point ce genre d'appel est opportun. Ils n'ont généralement qu'une seule chose en tête, vendre leurs produits.

Avec le guide de tellsows, vous êtes pleinement préparés à répondre à ces appels. Utilisez les questions de la table ci-dessous et empêcher ces agents d'arriver à leurs fins. En plus, vous avez des espaces vides pour enregistrer les réponses de l'appelant. Donc vous pouvez répéter ces questions une fois de plus au cours de l'appel en cas d'imprécisions. Imprimer notre guide d'appel pour l'utiliser lors de démarchages téléphoniques.



## 5. Comment me protéger ?

Peu de personnes savent comment protéger leurs lignes fixes. Si vous possédez une box (pour internet et le téléphone), nous vous conseillons tout d'abord de demander à votre fournisseur de ne pas divulguer vos informations personnelles. Ensuite, tous les fournisseurs possèdent un service pour rejeter les numéros masqués et limiter les appels intrusifs. Certains fournisseurs ou téléphones permettent la création de „listes noires“. Il vous suffit de rentrer un numéro qui vous harcèle dans cette liste pour ne plus jamais recevoir d'appels.



Concernant les appels provenant de numéros anonymes, il y a une solution très simple. Qu'importe votre opérateur, une opération spéciale est à effectuer pour rejeter les appels inconnus :

- Décrocher le combiné
- Taper \*38# pour activer l'option ou #38# pour la désactiver
- Un message vous informe de l'état du service (ou taper \*#38#)

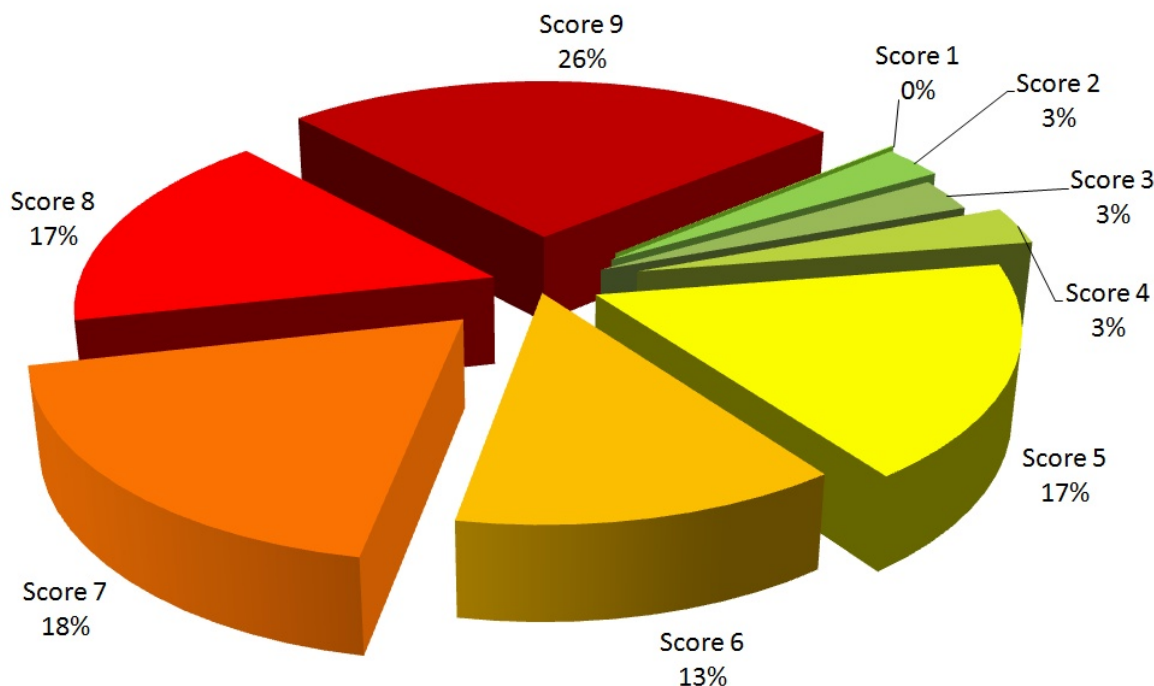
N'hésitez pas à vous renseigner auprès de votre opérateur.



### Qu'est-ce que le Score tellows ?

Les membres de la communauté tellows note les appels de numéro inconnus. Ils peuvent choisir entre 1 (fiable) à 9 (douteux/dangereux). Ainsi, plus la valeur est élevée et plus les autres utilisateurs se méfieront de l'appel.

Répartition du score tellows :



# L'application tellows pour Android et iPhone

Une connexion immédiate avec le réseau tellows !

Avec l'application tellows, vous avez accès gratuitement au service tellows pour identifier les appels inconnus ! L'application évalue vos appels entrants avec le score tellows et vous aide à décider si vous répondez ou non à l'appel. Si le numéro est entré dans le répertoire public, vous serez également informés du nom et de l'adresse de l'appelant et intégrer cette information à votre carnet d'adresses. En outre, vous pouvez examiner et commenter les numéros. Le service est entièrement gratuit.



### Caractéristiques de l'application :

- Notation des appels entrant en fonction du score tellows.
- Adresse et nom de l'appelant avec possibilité de l'enregistrer dans les contacts.
- Publication de commentaires
- Recherche directe des numéros inconnus.
- Liste des appels entrants
- Liste de plus de 11 000 numéros de téléphone déjà enregistrés comme non fiable.
- Utilisation de plus de 1 million d'informations sur les numéros de particuliers.
- Mise à jour des derniers spam.

### iPhone



(Hakan):  
„Super application ! La recherche est rapide et aussi efficace que le site.“

(Ariano):  
„Pratique pour éviter les appels non désirés. Fonctionne bien.“

(anonym):  
„Supper App ! C'est fonctionnel et très utile pour identifier les numéros de téléphone inconnus“

### Android



### Après conclusion d'un contrat

Un contrat conclu par téléphone (ou autre moyen de communication) suit la loi L121-16 du Code de la Consommation. Le professionnel doit informer du caractère commercial de l'appel et donner les éléments nécessaires au consommateur pour le contacter.

La conclusion d'un contrat n'a pas besoin de signature mais d'une acceptation orale ! La transmission de coordonnées bancaires est un exemple de conclusion d'un contrat de vente à distance. Le délai de rétractation est de 7 jours\* après livraison d'un bien ou la conclusion du contrat par téléphone pour un service. Ce droit de rétractation n'a besoin d'aucun motif et reste gratuit (sauf en cas de frais pour renvoyer une marchandise).

Le professionnel a alors l'obligation de restituer la somme prélevée. Néanmoins certains types de contrats portant sur des fournitures ou des réservations ne peuvent pas être rétractés. Le professionnel a l'obligation d'en informer son client.

Le consommateur doit conserver une preuve qu'il a usé de son droit de rétractation dans le délai imparti (envoi d'un courrier ou d'un colis).

\*Ce délai passera à 14 jours après la mise en application de la nouvelle loi Hammon sur la consommation.





# Modèle de lettre pour exercer son droit d'accès

Expéditeur :  
(votre nom et coordonnées)

Destinataire :  
(adresse de l'organisme qui détient  
vos données)

Recommandé avec accusé de réception

Date :

Objet : droit d'accès

Réf. : (indiquez ici votre n° de client)

Madame, Monsieur,

Conformément à l'article 39 de la loi du 6 janvier 1978 modifiée en août 2004, je vous prie de bien vouloir m'indiquer si des informations me concernant figurent dans vos fichiers informatisés ou manuels.

Dans l'affirmative, je vous demande de me faire parvenir une copie, en langage clair, de l'ensemble de ces données (y compris celles figurant dans les zones « blocs-notes » ou « commentaires »). Vous voudrez bien également me donner toute information disponible sur l'origine de ces données me concernant.

Je vous rappelle que vous disposez d'un délai maximal de deux mois suivant la réception de ce courrier pour répondre à ma demande, conformément à l'article 94 du décret du 20 octobre 2005 pris pour l'application de la loi du 6 janvier 1978 modifiée. Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature :

En pièce jointe : photocopie d'une pièce d'identité avec noms, prénoms, date et lieu de naissance.

# Modèle de lettre pour exercer son droit d'opposition

Expéditeur :  
(votre nom et coordonnées)

Destinataire :  
(adresse de l'organisme qui vous  
envoie des publicités)

Recommandé avec accusé de réception

Date :

Objet : droit d'opposition

Réf. : (indiquez ici votre n° de client)

Madame, Monsieur,

Conformément à l'article 38 alinéa 2 de la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, je vous demande de ne plus m'adresser vos publicités.

Je vous rappelle que vous disposez d'un délai maximal de deux mois suivant la réception de ce courrier pour répondre à ma demande, conformément à l'article 94 du décret du 20 octobre 2005 pris pour l'application de la loi du 6 janvier 1978 modifiée. Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature :

En pièce jointe : photocopie d'une pièce d'identité avec noms, prénoms, date et lieu de naissance.

### Encore plus d'informations ?

Toute l'équipe tellows espère que le magazine puisse vous aider autant que possible dans la lutte contre le harcèlement téléphonique. Bien sûr, on ne peut jamais être complètement immunisé à ce genre d'appels, mais les connaissances des méthodes utilisées par les escrocs est un bon départ pour se défendre. Si néanmoins vous avez d'autres questions, des suggestions ou des commentaires à nous soumettre, il existe plusieurs options pour nous contacter.



Avez-vous des commentaires à propos du magazine ? Voulez-vous nous louer, nous blâmer ou tout simplement exprimer votre opinion sur le sujet ? Alors écrivez-nous !

[\*\*kontakt@tellows.de\*\*](mailto:kontakt@tellows.de)

*Votre message est lu et nous aide rendre notre action contre le harcèlement téléphonique plus efficace.*



Vous êtes victime de harcèlement téléphonique ? Vous avez une astuce pour vous en défendre ? Vous avez découvert une nouvelle arnaque ? Signalez et notez le numéro de téléphone !

[\*\*www.tellows.fr\*\*](http://www.tellows.fr)

*De cette façon vous pouvez avertir d'autres personnes grâce à votre expérience.*



Vous souhaitez être tenus à jour et informés de modifications législatives, de nouvelles méthodes de fraude ou d'autres sujets intéressants ? Visitez notre blog et page Facebook !

[\*\*www.facebook.com/tellows\*\*](http://www.facebook.com/tellows)

*Ici vous trouvez des informations et pourrez participer aux discussions sur les numéros de téléphone douteux ou sur les questions d'actualité.*

## Adresses utiles

Union Fédérale des  
Consommateurs – Que Choisir  
233, boulevard Voltaire,  
75011 Paris.  
Tél. : 01 43 48 55 48  
Télécopie : 01 43 48 44 35

Commission Nationale de  
l'Informatique et des Libertés  
8, rue Vivienne CS 3022  
75083 Paris cedex 02  
Tél : 01 53 73 22 22  
Fax : 01 53 73 22 00

Autorité de régulation des  
communications électroniques et  
des postes  
Unité relations avec les  
consommateurs  
7, square Max Hymans  
75730 Paris cedex 15

## Mentions Légales

**Le magazine tellows est un projet de :**

tellows UG  
Eschenring 6  
04828 Bennewitz  
Allemagne

**Rédacteur-traducteur**

Quentin Boulaud

**Première édition**

Prix : 4,95€

**Date de parution**

Mars 2014

**Références**

Malgré un contrôle minutieux, des erreurs peuvent s'être glissées dans le magazine.  
Aucune garantie sur l'actualité, l'exactitude ou l'exhaustivité.

**Images**

Titre: ©iStockphoto.com/delihayat  
Page 7, Telefonnummer: ©iStockphoto.com/vuifah  
Page 7, Telefonhörer: ©iStockphoto.com/asbe  
Page 10, Würfel: ©iStockphoto.com/RaminKhojasteh  
Page 11, Zeitung: ©iStockphoto.com/koun  
Page 12, erste Hilfe: ©iStockphoto.com/Bet\_Noire  
Page 14, Schlüssel: ©iStockphoto.com/RaminKhojasteh  
Page 14, Paragraph: ©iStockphoto.com/froxx  
Page 16, Dollarzeichen: ©iStockphoto.com/Kuklev  
Page 17, SMS: ©iStockphoto.com/fractalgr  
Page 18, Warteschleife: ©iStockphoto.com/ZU\_09  
Page 25, Vertrag: ©iStockphoto.com/ISerg