

tellows

LE MAGAZINE

tout sur l'arnaque
téléphonique en 2020

ON VOUS AIDE

dans la lutte contre
le harcèlement
téléphonique et les
arnaques. Découvrez
tout ce qu'il y a à
savoir dans ce
domaine avec notre
magazine

Les nouvelles méthodes
d'escroquerie

La législation actuelle en
France

Les solutions et conseils de
tellows

Et bien plus encore...



LE S O M M A I R E

1 - Généralités

| | |
|------------------|---|
| Introduction | 2 |
| Vue d'ensemble | 3 |
| Spams en France | 4 |
| Densité d'appels | 5 |

2 - Pourquoi m'appelle-t-on ?

| | |
|---------------------------------|---|
| Comment ont-ils eu mon numéro ? | 6 |
| Témoignages | 7 |
| La provenance des appels | 8 |

3 - Leurs méthodes

| | |
|--------------|----|
| Résumé | 9 |
| Explications | 10 |

4 - Cadre Juridique

| | |
|------------------------------------|----|
| Le démarchage téléphonique et plus | 18 |
| Après conclusion d'un contrat | 20 |

5 - Comment me protéger ?

| | |
|---------------------|----|
| tellows vous aide ! | 21 |
| L'appli tellows | 22 |
| Modèle de lettre | 24 |
| Guide de réponses | 26 |

6 - Questions

| | |
|-----------------------------------|----|
| Plus d'informations | 27 |
| Adresses utiles / Mention légales | 28 |

1 - Généralités | Introduction

Tout le monde connaît cette situation : le téléphone sonne et affiche un numéro complètement méconnu. "Devrais-je répondre ou non ?" C'est ce que l'on se demande... Ce scepticisme naturel est totalement compréhensible. En effet, derrière tous ces appels inconnus se cachent généralement des annonces publicitaires, des arnaques comme des faux appels au don. Cela trouble de plus en plus notre quotidien.

Ce sont souvent les personnes les plus vulnérables qui sont visées par les escrocs, particulièrement les personnes âgées. La lutte contre les arnaques téléphoniques est très difficile car la cruauté des arnaqueurs n'égale que leur ingéniosité.

C'est pourquoi nous avons décidé de créer le magazine tellows. Nous voulons sensibiliser les personnes et venir en aide à celles qui sont victimes de harcèlement par téléphone. Dans cette revue, vous trouverez beaucoup d'informations, conseils et quelques témoignages concernant le télémarketing et les escroqueries en tout genre. Avec tellows, nous sommes actifs dans plus de 50 pays et accumulons de plus en plus de données intéressantes grâce à tous nos utilisateurs. Cela permet notamment de déterminer à qui appartient le numéro inconnu qui vient de vous appeler, ou de savoir s'il est préférable ou non de répondre à un certain appel grâce au score tellows du numéro en question.

Notre but est de venir en aide et d'apporter des solutions quant aux appels indésirables.

Nous vous souhaitons une bonne lecture, et une bonne chance dans la lutte contre le harcèlement téléphonique.

L'équipe tellows



➤ Les centres d'appels

Les centres d'appels en France sont des organismes employant près de 264 000 salariés (en baisse depuis quelques années). 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 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 qui est presque deux fois moins chère dans certains pays du Maghreb. Cependant, la loi sur le démarchage téléphonique s'endurcit davantage avec le temps, il est donc possible de croire à une importante diminution du taux d'appels de démarchage.

➤ La liste Bloctel

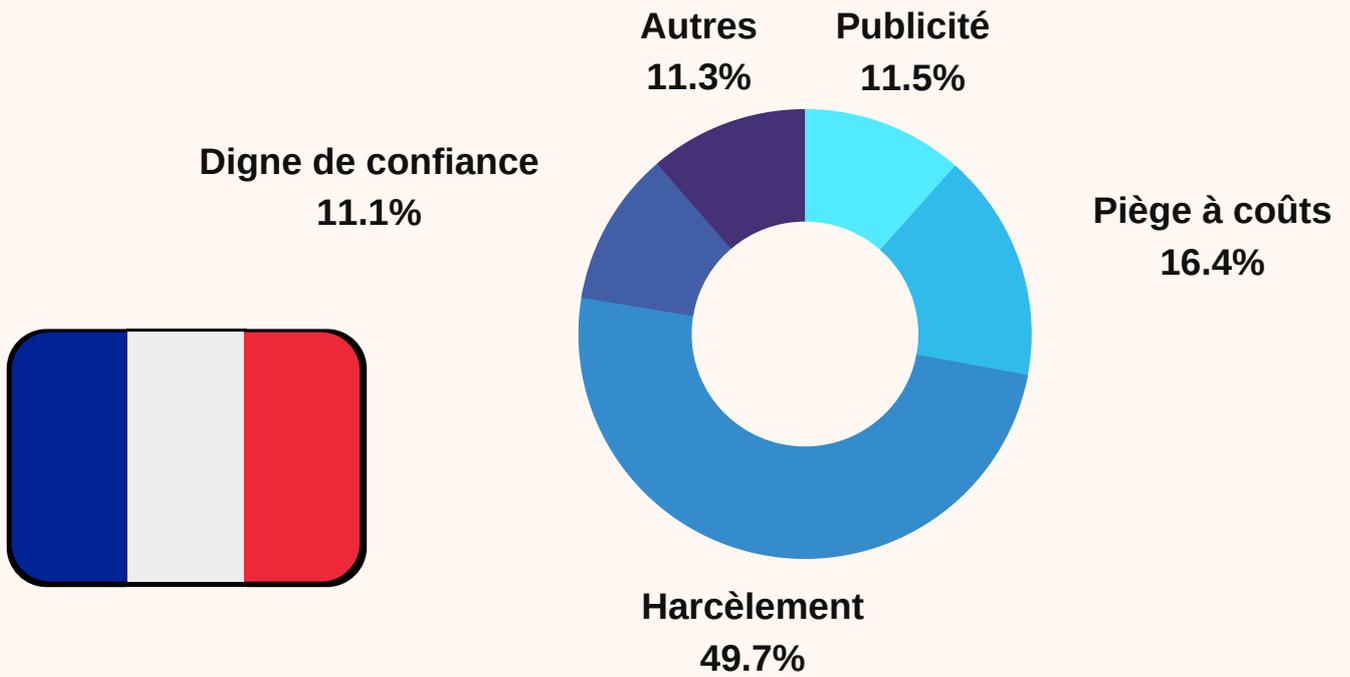
Bloctel est une liste d'opposition téléphonique française qui succède à la liste Pacitel. Elle a été votée en 2014 dans le cadre de la loi Hamon sur la consommation. Cela permet normalement aux particuliers de s'inscrire sur une liste pour ne plus être démarchés au téléphone... Cependant, de nombreux organismes semblent ne pas respecter cette loi, sans compter ceux basés à l'étranger qui n'entrent pas dans le cadre de la législation française. De plus en plus, de lourdes amendes sont infligées aux entreprises françaises ne respectant pas la liste d'opposition, cependant, ce n'est manifestement pas encore suffisant aujourd'hui.

➤ La législation actuelle

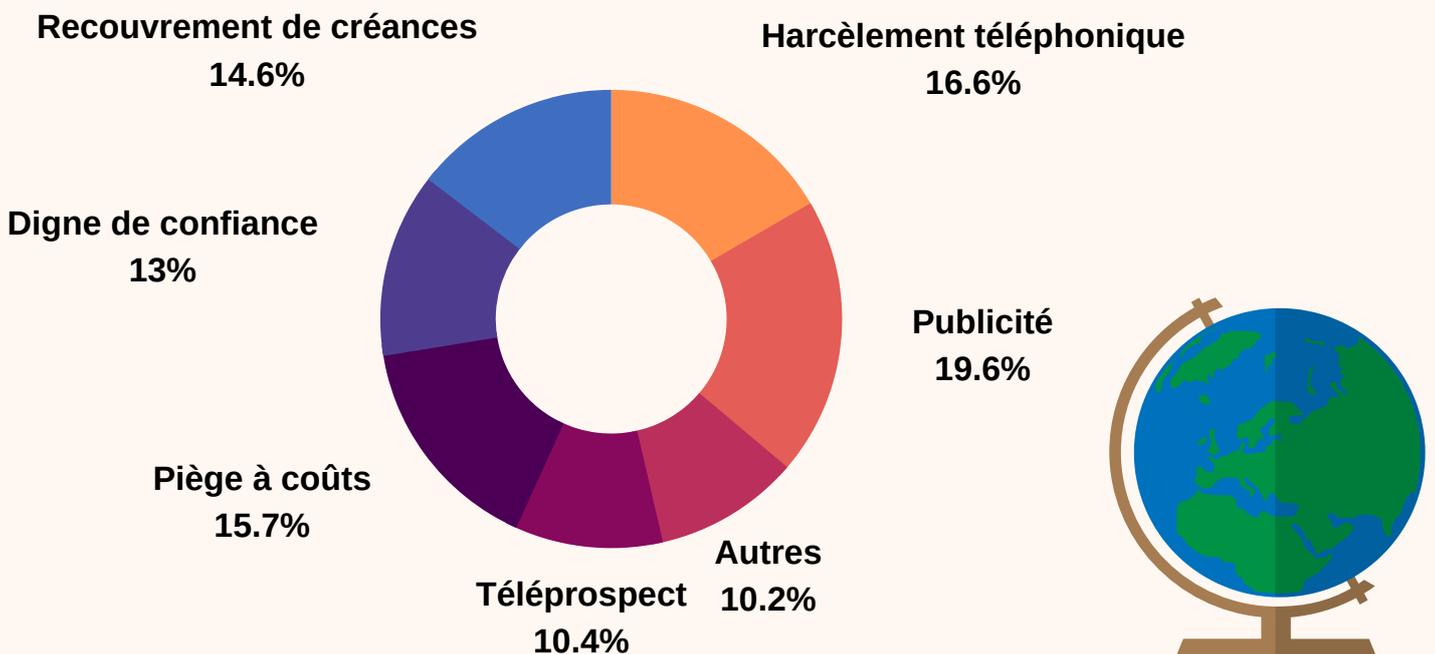
Depuis le premier août 2019, les entreprises ont interdiction d'utiliser des numéros français pour passer des appels de démarchage depuis l'étranger. Malheureusement, Cette loi continue d'être enfreinte, même si le démarchage depuis l'étranger a bien diminué depuis.

Pour ce qui est des arnaques téléphoniques, la loi n'a pas énormément changée, cela est toujours interdit, et de sévères sanctions peuvent être de mises selon la gravité de l'escroquerie.

1 - Généralités | Spams en France



Les données de ce graphique ont été recueillies grâce aux informations apportées par les utilisateurs de tellows au cours des dernières années. On remarque qu'en France, presque la moitié des appels reportés sur notre site Internet correspondent à de l'harcèlement téléphonique. Il y en a cependant plus de 10% de ces appels qui sont fiables et dignes de confiance contrairement au reste. La catégorie "Autres" couvre le télémarketing, le recouvrement de créances, ou encore les arnaques en tout genre. La France est le pays qui subit, ou du moins rapporte le plus de harcèlement téléphonique en Europe, pour comparaison, vous pouvez retrouver le graphique représentant les spams dans le monde entier.



On se demande généralement comment les personnes ont-elles bien pu avoir notre numéro, c'est d'ailleurs la question que se posent beaucoup d'utilisateurs tellows.

Les sources primaires de numéros pour les centres d'appels sont les listes officielles. Il peut arriver qu'ils vous appellent d'ailleurs sous votre ancien nom. Vos numéros peuvent aussi être récupérés dans les journaux, les annonces sur internet ou encore lors de vos commandes sur Internet. Cela permet de collecter beaucoup de données vous concernant, données qui peuvent ensuite être vendues. Une autre méthode, assez populaire, est l'utilisation de concours ou tirages au sort : Pour une chance de gagner de l'argent ou des prix de grandes valeurs, on vous demande votre adresse ou encore votre numéro de téléphone. Il arrive également que certains centres d'appels composent des numéros au hasard, y répondre leur permet de savoir que le numéro est bien attribué, pareil pour les SMS.

Le fait d'être dans l'ère d'Internet complique fortement les choses, il est très facile d'espionner et de récupérer des numéros de téléphone. Des logiciels de recherche, appelés "robots" cherchent automatiquement sur Internet les numéros dans des annonces et autres publications en ligne. Les emails sont aussi utilisés pour tromper et récupérer des données et plus particulièrement des coordonnées bancaires.

Ce qui pose le plus gros problème, c'est le transfert et la vente de données des entreprises. C'est un commerce comme un autre, avec des prix plus ou moins élevés en fonction de la précision des informations, du nombre de détails ou encore de la date de récupération de ces données. Le même numéro de téléphone peut être revendu plusieurs fois, accentuant ainsi le risque pour un individu d'être harcelé au téléphone.



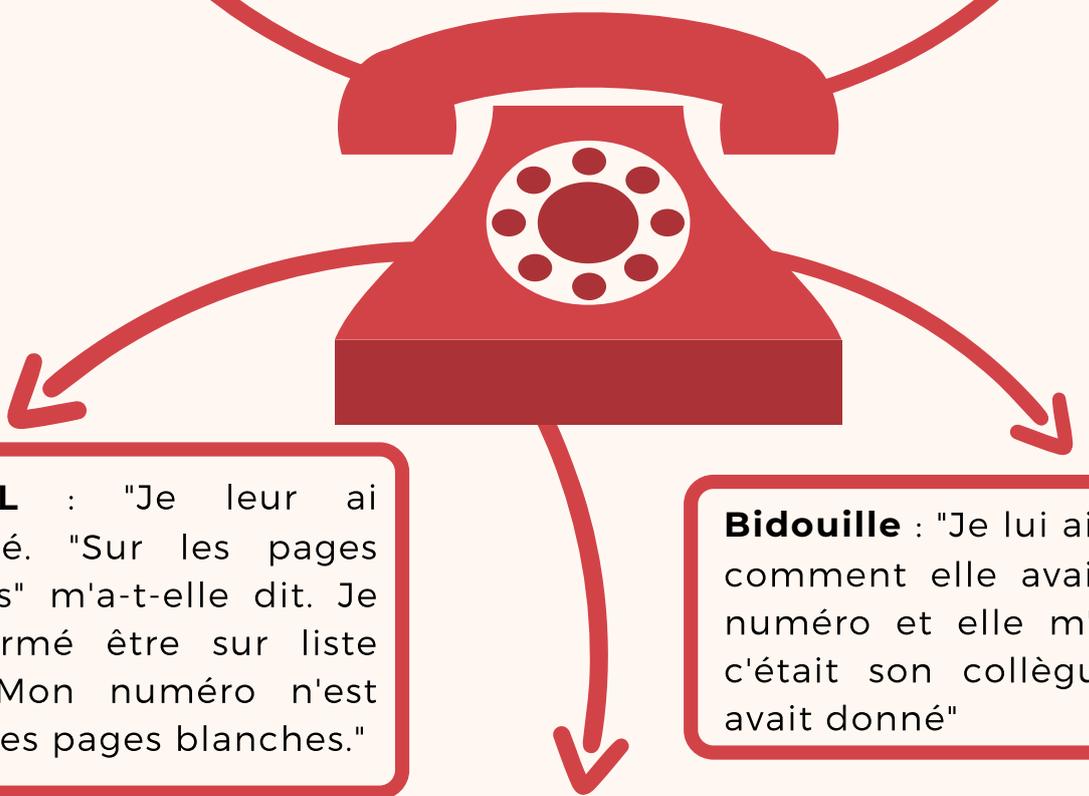
Etant donné le nombre de méthodes pour collecter les numéros de téléphone, il est presque impossible d'être absent de ces bases de données. On donne souvent inconsciemment la permission à une entreprise d'utiliser nos données personnelles, lorsque l'on signe un contrat par exemple.

2 - Pourquoi m'appelle-t-on ? | Témoignages

Voici quelques témoignages d'utilisateurs de tellows parlant de leur expérience avec un démarchage téléphonique.

Sedyed : "Il faut trouver comment ils ont récupéré nos numéros !"

pomme : "J'ai demandé comment ils ont eu mon numéro et elle a raccroché"



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."

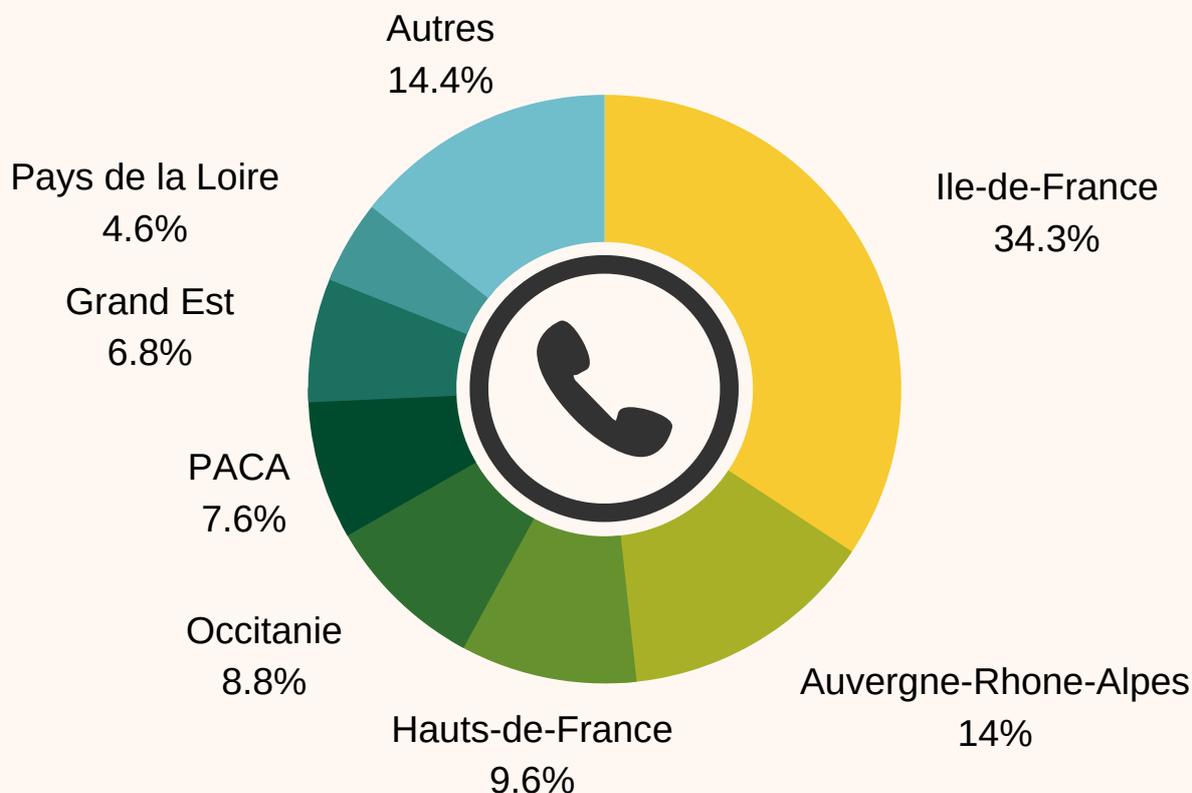
Bidouille : "Je lui ai demandé comment elle avait eu mon numéro et elle m'a dit que c'était son collègue qui lui avait donné"

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

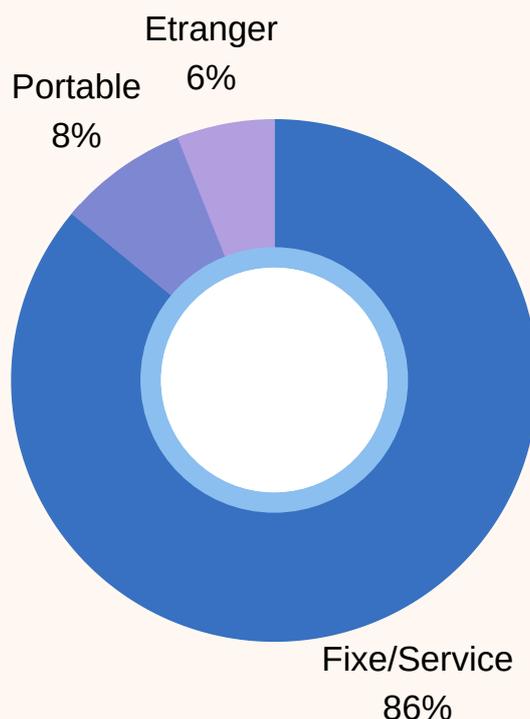
L'expérience des consommateurs montrent qu'ils ne savent pas comment l'appelant a obtenu leur numéro, et que les raisons données sont généralement des mensonges.

2 - Pourquoi m'appelle-t-on ? | La provenance des appels

Les consommateurs ne savent pas pourquoi ils sont appelés, par qui ils sont appelés ni d'où proviennent les appels. Les graphiques ci-dessous résument leur provenance selon les régions de France, mais également 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 Île-de-France représente plus d'un tiers des appels venant de France. On peut remarquer également que la plupart des démarchages téléphoniques/arnaques proviennent de téléphones fixes ou se cachent derrière des numéros de services.



3 - Leurs méthodes | Résumé

La meilleure façon de se protéger : **Connaître leurs méthodes**

Les méthodes douteuses par téléphone sont de natures différentes. La créativité des fraudeurs nous surprendra sans cesse, cela dit, certaines arnaques ne changent pas.

Pour que ce soit plus facile à comprendre, tellows vous a établi un classement selon 3 catégories différentes. En premier lieu, le démarchage téléphonique. Ensuite, les appels privés, où les escrocs essaient en général de vous faire rappeler ou rediriger vers un numéro surtaxé. La dernière catégorie étant celle de l'envoi de sms.

Démarchage téléphonique

Jeux et concours | Appel aux dons
Abonnements | Menaces judiciaires
Fausse assistance | Isolation à 1€
Fausse parenté | Arnaque "Oui"

Appels Privés

Le rappel (Appel Ping)
Les croyants pris pour cible
Fausse offre d'emploi

Envoi de SMS

Love Scam (Arnaque amoureuse)
Publicité
Combinaison avec numéro surtaxé

Nous allons passer en revue chacune des catégories, afin d'expliquer de manière simple les arnaques, et comment s'en protéger !

Jeux et concours



Les fraudeurs sont particulièrement friands de mot-clés comme "tombola", "jeux" ou encore "concours" dans le but de piéger les personnes âgées. Les escrocs utilisent comme appâts de l'argent, des voitures ou même des médicaments. La victime peut parfois payer pour obtenir sa livraison, ou peut être victime d'un essai gratuit qui ensuite peut être résilier. Dans tous les cas, le consommateur n'est jamais réellement gagnant dans l'histoire.

La plupart des propriétaires de téléphones sont inscrits malgré eux dans des contrats indésirables avec tirages au sort. On présume que le consommateur s'est inscrit dans une liste de loterie de sorte que l'on lui facture des frais pour ce "service" à différents tarifs mensuels. Ces frais sont déduits du compte de la victime grâce à ses coordonnées bancaires en ne lui donnant comme seule promesse 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 différentes parties et son objet.

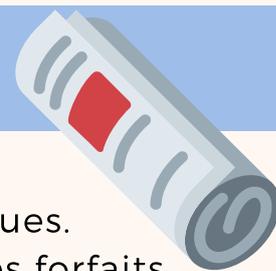


Nous vous conseillons de :

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

3 - Leurs méthodes | Explications

Abonnements



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

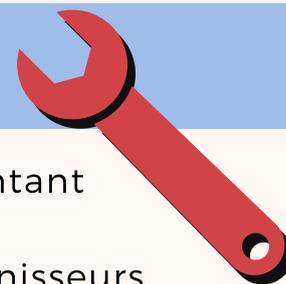
La technique consiste à expliquer que l'abonnement actuel du client a augmenté de prix (ce qui est généralement faux). Pour éviter cette hausse de prix, on propose alors au client un nouvel abonnement pour un journal ou un forfait similaire. On fait ainsi signer au consommateur un nouveau contrat en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

Nous vous conseillons de :



- Ne jamais souscrire à un abonnement par téléphone. Demandez l'envoi d'un formulaire
- Faire attention, 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

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 des 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 prétendent être des techniciens de votre fournisseur de téléphone, d'électricité ou de gaz.

3 - Leurs méthodes | Explications

Leur but est une nouvelle fois 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 le plus de données personnelles possible. 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 afin d'obtenir la confiance de leurs victimes.

Nous vous conseillons de :



- Vous méfier des offres qui paraissent trop belles
- Refuser les comparaisons sur les prix de téléphones
- Ne pas payer pour un service et de vérifier l'identité du vendeur
- Vous souvenir que les techniciens n'appellent jamais eux-mêmes pour un problème

Fausse parenté



La méthode du "petit-fils" ne vous est certainement pas inconnue. 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 arnaqueurs profitent de la faiblesse de leur victimes pour exercer contre elles de plus en plus de pression.

Nous vous conseillons de :



- Ne pas faire imprudemment confiance à des parentés que vous ne connaissez pas
- En parler avec votre famille avant de faire quoi que ce soit
- Avertir les personnages âgées de votre famille

3 - Leurs méthodes | Explications

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 bonne réputation. Certaines de ses inquiétantes associations existent vraiment et trompent les gens. Ils peuvent parfaitement se faire passer pour "médecins sans frontière" ou également ne pas vous laisser le choix du montant, ce qui est très suspect.



Nous vous conseillons de :

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

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 cependant jamais rien après son dépôt. Lutter contre ce type d'escroquerie est difficile. Souvent les offres sont des copies d'offres réelles et sérieuses. Les appartement faussement mis en vente sont aux normes et à des prix réalistes. Les escrocs copient les annonces de grandes agences immobilières ou de courtiers et peuvent remplacer le numéro de téléphone.



Nous vous conseillons de :

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

3 - Leurs méthodes | Explications

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 l'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 inventée. L'entreprise menacera d'envoyer des huissiers pour saisir les biens matériels de la victime.



Nous vous conseillons de :

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

Arnaque "oui"



C'est une méthode très sournoise qui est basée sur l'enregistrement de votre voix. Le but de l'arnaqueur est que vous prononciez le mot "Oui". Pour y arriver, il va certainement vous poser des questions étranges, et raccrocher aussitôt qu'il aura entendu l'affirmation sortir de votre bouche. Cet enregistrement pourra notamment être utilisé contre vous pour faire "preuve" de votre accord à quelque chose, sans votre réel consentement. Cela peut être pour une somme à payer, ou un service que vous n'auriez même pas acheté.



Nous vous conseillons de :

- Répondre au téléphone par n'importe quel autre mot que "Oui"
- D'informer la police le plus vite possible si vous pensez être victime d'une fraude de ce genre

3 - Leurs méthodes | Explications

Isolation à 1€



Depuis 2015, une offre particulière d'isolation de combles est disponible pour certaines personnes au prix de 1€.

L'offre est tellement attirante que les escrocs s'en servent pour arnaquer les personnes. Avant de signer quoi que ce soit pour des travaux d'isolations, il vaut mieux se renseigner sur l'entreprise et pourquoi pas en consulter d'autres, et notamment vérifier leurs attestations, l'entreprise doit être labellisée Reconnu garant de l'environnement (RGE). Si une entreprise qui vous démarchage n'a pas ce label, il n'est pas possible qu'elle vous fasse bénéficier de cette offre.



Nous vous conseillons de :

- Faire très attention aux entreprises qui vous démarchent pour l'isolation à 1€
- Vérifier les numéros qui vous appellent à ce sujet sur tellows.fr

Appel Ping.



Avec cette méthode, le but est de vous faire rappeler un numéro surtaxé afin de se faire de l'argent sur votre dos.

La manière la plus simple pour cela est de faire sonner votre téléphone une ou deux fois et de raccrocher. C'est intrigant et cela vous donne envie de rappeler le numéro pour savoir qui se cache derrière ce mystérieux appel. Les escrocs peuvent aussi vous laisser un message vocal vous demandant de rappeler un numéro, souvent commençant par 08 (surtaxé) sans trop vraiment donner de raisons valables. Ils peuvent également vous demander dans un appel de choisir un chiffre avec votre clavier numérique pour basculer l'appel, ce qui est aussi une arnaque.



Nous vous conseillons de :

- Ne jamais rappeler un numéro inconnu, surtout s'il est surtaxé (vérifier le numéro sur [tellows](http://tellows.fr))
- Ne pas faire confiance aux messageries vocales qui vous demandent de rappeler un numéro inconnu sans raison valable

3 - Leurs méthodes | Explications

Les croyants pris pour cible



La religion et la foi constituent l'appât d'une arnaque encore assez répandue. Il s'agit de se faire passer pour une autorité religieuse pour convaincre les victimes de rappeler un numéro surtaxé avec à la clé 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.



Nous vous conseillons de :

- Demander le nom de l'autorité religieuse et de la rechercher sur Internet
- Ne pas rappeler un numéro sans savoir s'il est surtaxé ou non
- En parler avec l'autorité religieuse la plus proche de chez vous

Fausse offre d'emploi



Une arnaque que nous trouvons particulièrement surprenante est celle de la fausse offre d'emploi. Cette arnaque ressemble aux deux précédentes, le but étant de faire appeler un numéro surtaxé à la victime. Pour piéger la cible, les escrocs diffusent de fausses offres d'emplois 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 personnes au chômage, déjà dans une position difficile, qui répondent à l'annonce et appellent. Les arnaqueurs répondront à l'appel et gagneront du temps en prétextant rediriger l'appel ou chercher le dossier de la victime.



Nous vous conseillons de :

- Privilégier les annonces sur les sites dédiés aux offres d'emplois
- Vérifier le nom de l'entreprise ou son numéro SIREN, et de faire attention si ce dernier n'est pas renseigné.

SMS piégé



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

Il arrive également que certains arnaqueurs envoient des 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, ce que l'on appelle "l'arnaque amoureuse".

Bien que les sms promotionnels ne conduisent pas à une perte d'argent immédiate, ils restent agaçants. On demande souvent aux clients via ces messages 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 pour gagner des lots.

L'identification des méthodes d'escroquerie est sans fin. Chaque fraude a ses propres astuces et aucun mécanisme ne garantit une sécurité absolue. L'équipe tellows a donc établi une liste de conseils généraux pour vous préparer à lutter contre tout type d'arnaque téléphonique.



Nous vous conseillons de :

- Rester vigilant lors de la signature d'un contrat
- Indiquer votre numéro de téléphone que lorsque cela est absolument nécessaire
- Vérifier les numéros inconnus dans tellows
- Ne jamais divulguer d'informations personnelles ou de coordonnées bancaires par téléphone à des numéros inconnus
- Eviter les concours qui semblent offrir des lots incroyables

Le démarchage téléphonique et plus



Nous savons que tout le monde en a assez du démarchage téléphonique abusif, et heureusement des mesures visant à encadrer cette pratique ont été adoptées par l'Assemblée Nationale. La proposition de loi prévoit des sanctions quintuplées pour les professionnels sollicitant des personnes pourtant inscrites sur Bloctel. Les entreprises s'exposeraient à des amendes administratives de 375 000€, ce qui est 5 fois plus qu'en 2019. De plus, les démarcheurs devraient maintenant fournir plus d'informations au début de l'appel, de manière claire et précise, comme leur identité, ou la nature commerciale de l'appel.

En ce qui concerne le démarchage pour les travaux destinés à la réalisation d'économies d'énergie ou la production d'énergies renouvelables, cela serait également interdit. Ce qui serait plutôt efficace pour lutter contre les arnaques aux isolations à 1€ par exemple. Il est aussi question de fixer des jours et horaires spécifiques autorisant les appelants à réaliser des études, sondages ou de la prospection. En dehors de ces périodes de temps, le démarchage en toute sorte serait interdit (Fini les appels à 9h du soir).

Ce n'est pas tout, la proposition de loi s'occupe également des fraudes incitant à rappeler un numéro surtaxé, sans réellement donner de raison ou en mentant, comme les appels ping. L'idée serait de conduire les opérateurs ou même de les obliger à bloquer des numéros attribués à une société, suite à un nombre trop important de signalements. Cela pourrait arriver si par exemple aucun produit ou service réel n'est accessible au numéro surtaxé.

La loi n'est cependant pas encore votée, et peut encore changer au fil du temps, n'hésitez donc pas à suivre le blog tellows pour être au courant de la législation en France concernant le démarchage téléphonique.

4 - Cadre juridique | La loi en 2020

Pour ce qui est de **l'attente sur les hotlines**, les files d'attente sont courantes lorsque vous appelez votre opérateur ou un autre service technique. La Loi Chatel de juin 2008 indique que :

"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.

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 une formulation différente. Les sites Internet moins reconnus, peu fiables, 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. Donc privilégiez les sites reconnus.

Concernant **les jeux et concours**, il y a toujours des plaintes concernant les centres d'appels appelant pour inciter les consommateurs à participer à des loteries par téléphone. Les informations que doivent vous fournir dans un tel cas le vendeur sont nombreuses. Pour toute offre, 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 rétraction 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 explicitement décrits. Le non-respect de la loi sur les jeux-concours est passible d'une amende pouvant atteindre 37 500€ et d'une peine d'emprisonnement maximale de 2 ans d'après l'article L121-41 du Code de la Consommation.

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 14 jours (selon la loi Hammon sur la consommation) après la 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 néanmoins conserver une preuve qu'il a usé de son droit de rétractation dans le délai imparti (envoi d'un courrier ou d'un colis).

Signature

Nous avons créé la plateforme 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 avec le score tellows, et des informations sur l'appelant, tellows entretient un blog pour vous donner de précieux conseils sur comment vous protéger des arnaques téléphoniques courantes. Vous serez au courant des toutes nouvelles méthodes d'escroquerie et de comment s'en protéger. Avec des articles actuels et intéressants sur l'escroquerie téléphonique et d'autres questions connexes, nous sommes également présents sur [Facebook](#)



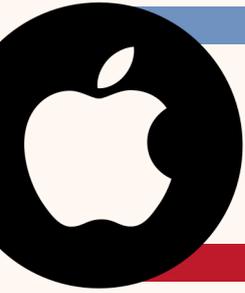
Avec 8 millions d'utilisateurs partout dans le monde et plus de 25 000 commentaires par mois, tellows offre aux consommateurs une plateforme idéale pour obtenir des informations sur des numéros douteux et ainsi éviter de se faire arnaquer de différentes manières. Les utilisateurs tellows sont très actifs :

[Michèle76](#) : "Heureusement que ce site est là, je me serais faite avoir."

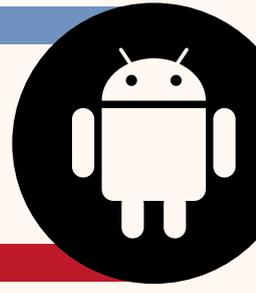
[zaiba](#) : "Je suis content d'être tombé sur votre site, je dois être plus prudent à l'avenir."

[sanhan](#) : "Je consulte régulièrement votre site, je le trouve d'utilité publique."

[gladys](#) : "Dorénavant, je serai très vigilante et vérifierai systématiquement."



tellows est disponible sur Android et iPhone ! Connectez-vous au réseau tellows de manière simple et efficace



Avec l'application, vous avez accès gratuitement au service offert par tellows pour identifier les appels inconnus ! Vous pouvez rechercher des numéros afin de vérifier s'ils sont dignes de confiance ou non, et jeter un coup d'œil aux expériences partagées par les utilisateurs. Vous aurez également des informations sur le numéro qui vous appelle dès lors que votre téléphone sonnera. Cela peut très rapidement vous aider à déterminer s'il est préférable de raccrocher, d'ignorer l'appel ou d'y répondre.

Protégez-vous contre les appels indésirables

- Identifiez gratuitement les appels entrants
- Evitez les appels spams, publicités agressives et bien d'autres encore
- Bloquez les numéros douteux et ayez votre propre blacklist
- Obtenez toutes les informations nécessaires à propos des numéros qui vous appellent
- Publiez des évaluations et partagez votre expérience

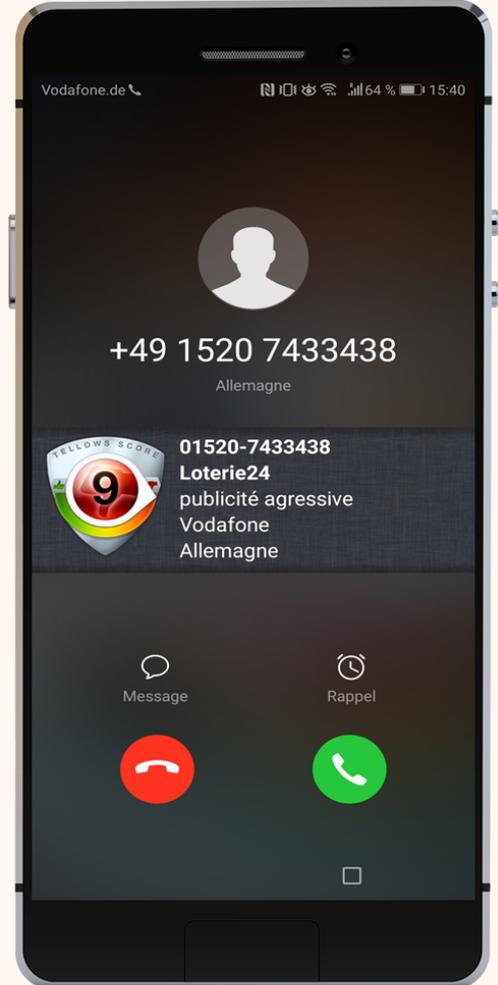




vcomskwux :
"super
application"

G. BEHR :
"Très bonne
application, très
détaillée dans les
résultats"

F. GROPELLIER :
"Très bonne
application,
Fonctionne
même avec les
numéros fixes"



Si vous êtes un utilisateur enregistré, vous pouvez bénéficier de la version Premium pour Android gratuitement pendant un mois ! Vous avez l'avantage de créer une blacklist personnelle. Si vous notez négativement un numéro de téléphone, il sera directement ajouter à votre liste noire. Il est important de noter que la blacklist fonctionne avec tous les produits tellows. Si vous voulez en savoir plus, n'hésitez pas à visiter dès maintenant [notre boutique en ligne](#).

Vous pouvez retrouver notre [application IOS](#) et notre [application Android](#)

Modèle de lettre pour exercer son droit d'accès

Expéditeur : *(votre
nom et coordonnées)*

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

Recommandé avec accusé de réception

Objet : droit d'accès

Réf. : *(indiquez ici votre numéro 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 le cas échéant, 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 dites "brouillon").

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 des 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 détient
(potentiellement) vos
données)*

Recommandé avec accusé de réception

Objet : droit d'opposition

Réf. : *(indiquez ici votre numéro 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 suivants 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 des mes salutations distinguées.

Signature :

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

Protégez-vous contre les démarcheurs téléphoniques

Chacun d'entre nous a déjà été démarché au téléphone par un agent de centre d'appels, et sait à quel point cela peut être fatiguant. Ils n'ont généralement qu'un seul but, vendre leurs produits.

Nous vous avons préparé quelques questions que vous pouvez poser au démarcheur qui vous appelle, afin de l'empêcher d'arriver à ses fins.

Voici la liste de questions que vous pouvez poser à l'appelant, et que nous vous conseillons d'utiliser :

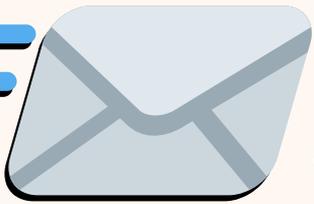
- Pour quelle société travaillez-vous ?
- Comment avez-vous eu mon numéro ?
- Pour quelle(s) raison(s) m'appellez-vous ?
- Pensez-vous que j'ai envie de recevoir ce genre d'appels ? Ou même que quiconque ait envie de recevoir ce genre d'appels ?
- Pensez-vous que c'est une bonne méthode ? Je veux dire, d'appeler des gens de manière aléatoire en essayant de leur vendre des produits ou services pour lesquels ils n'ont certainement jamais exprimé aucun désir.
- Comment pensez-vous que les gens réagissent lorsqu'ils reçoivent ce genre d'appels ?

Il se peut également que l'appelant cherche à obtenir des informations personnelles à votre sujet, alors n'hésitez pas à lui poser vous aussi des questions personnelles afin de lui faire ressentir le malaise de la situation.

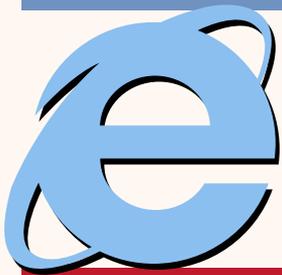
Bien évidemment, si vous ne souhaitez pas lui faire perdre du temps, et vous faire perdre du temps à vous même, dites juste que vous n'êtes pas intéressé, et raccrochez.

6 - Questions / Plus d'informations

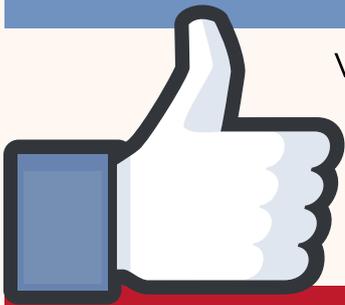
Toute l'équipe tellows espère que le magazine puisse vous aider autant que possible dans la lutte contre le harcèlement téléphonique. Bien sûr, on ne peut jamais être complètement immunisé à ce genre d'appels, mais les connaissances des méthodes utilisées par les escrocs est un bon départ pour se défendre. 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 ou questions à propos du magazine ? Voulez-vous nous louer, nous blâmer ou tout simplement exprimer votre opinion sur le sujet ? Alors écrivez-nous par mail à kontakt@tellows.de



Vous êtes victime de harcèlement téléphonique ? Vous avez une astuce pour vous en défendre ? Vous avez découvert une nouvelle arnaque ? Venez partager votre expérience et aider les autres utilisateurs sur www.tellows.fr



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



Vous voulez vous renseigner vous-même sur des sites fiables et vérifiés pour connaître l'actualité ou l'état de la législation actuelle ? Rendez-vous sur le site du [Gouvernement](http://www.gouvernement.fr) ou de la [Législation française](http://www.legislation.gouv.fr)

Adresses utiles

Union Fédérale des
Consommateurs - Que
Choisir | 233, Boulevard
Voltaire, 75011 Paris.
Téléphone : 01 43 48 55
48

Commission Nationale de
l'Informatique et des
Libertés | 8, rue Vivienne
CS 3022, 75083 Paris
cedex 02

Autorité de régulation
des communications
électroniques et des
postes Téléphone : 01 43
48 55 48

Mention Légales

Le magazine tellows est un projet de :

tellows UG
Eschenring 6
04828 Bennewitz
Allemagne

Rédacteur-traducteur

Quentin Boulaud

Directeur artistique

Pierre Gellez

Première édition

Prix : 4,95€

Date de parution

Avril 2020

Références

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