

par Rose L., Louise D. et Tyssia H.

ALBI

ENTRETIEN AVEC CRISTIAN, élève de 4<sup>ème</sup>

**Victime !**

Tyssia : Est-ce qu'il t'est déjà arrivé de te faire arnaquer sur internet ou est-ce arrivé à quelqu'un de ta famille ?

Cristian : Oui, en effet, cela m'est déjà arrivé.

**Pourrais-tu nous expliquer ce qu'il s'est passé ?**

Je suis allé sur Amazon pour commander un clavier, parce que les types de clavier en France ne sont pas les mêmes que ceux de la Roumanie d'où je viens. J'ai trouvé le même clavier que j'avais en Roumanie. J'ai donc passé la commande. Après six mois d'attente sans nouvelles, je me réveille et je devais payer 50€ pour prendre l'abonnement d'Amazon prime, et je ne sais pas pourquoi, mais ça ne marchait pas ! Donc mes parents et moi avons essayé de bloquer tous les achats que nous avons faits sur Amazon. Nous avons aussi pris contact avec la banque mais ils nous ont dit « nous ne pouvons rien faire pour vous, vous devez régler votre problème avec Amazon parce que nous n'avons pas la possibilité de bloquer la transaction ». Quand nous avons recontacté Amazon, ils nous ont dit que le clavier était en cours d'acheminement. Ils nous ont également dit avoir encaissé mes 50€ par erreur, et m'ont invité à résilier mon abonnement pour pouvoir reprendre mon argent. Nous avons donc fermé l'abonnement et nous devons être remboursés dans les 5 à 7 jours. Comme après 2 semaines nous n'avions toujours pas eu de remboursement, il a fallu renvoyer un e-mail à Amazon pour leur demander ce qu'il s'était passé. La réponse était toujours la même : « attendez encore 5 à 7 jours », mais toujours rien. Après plusieurs autres essais, nous avons finalement reçu le remboursement après 3 mois.

**Et comment tes parents ont-ils géré la situation ?**

Ils ont été très embarrassés et quand je leur ai dit que j'avais parlé avec Amazon, ils ont été rassurés, mais vu qu'au bout de

deux mois nous n'avions toujours pas reçu de remboursement, ils ont commencé à s'énerver. Mais heureusement tout s'est bien terminé, ils ont remboursé l'argent.

**As-tu été pris en charge par une association de défense des consommateurs ?**

Non, je n'ai pas pensé à demander leur aide.

D'accord merci beaucoup, au revoir !



**STOP**

Que faire lorsqu'on est victime d'arnaque... et que le confinement s'installe dans notre quotidien... ?



**Quelques réponses à vos questions**

**La juriste Sophie de l'association UFC que choisir nous a fait part de ses connaissances sur le sujet.**

**Quel est le rôle de l'association lorsque les personnes victimes d'arnaques la contactent ?**

Lorsque des personnes victimes d'arnaques la contactent, l'association leur propose un rendez-vous. S'ils souhaitent un soutien et qu'ils ont besoin que l'association intervienne pour eux, les personnes mises à leur disposition leur proposent d'adhérer à l'association (c'est obligatoire). Ils étudient leur dossier : si vraiment il s'agit d'une arnaque, en plus de leur intervention, l'association leur indique la nécessité de déposer plainte auprès d'un commissariat ou d'une gendarmerie. Car une arnaque est une infraction punie par la loi. Par ailleurs, les victimes peuvent contacter le service des fraudes du département qui pourra mener une enquête. Ce service est la DDCSPP (Direction

**LES ARNAQUES**

départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations). De son côté, l'association intervient afin de demander la réparation du préjudice qui a été causé à la personne.

**Tout savoir sur UFC que choisir**

UFC que choisir est une association qui lutte contre les arnaques aux consommateurs sur internet. Elle se situe à Albi, 3 Place du Palais. Cette association apporte son soutien et propose des solutions (porter plainte...) pour aider le client. Si vous êtes victimes d'arnaques et que vous ne savez quoi faire, il est possible de les contacter au numéro suivant : 05 63 38 42 15. Pour aller plus loin, l'association possède un site internet qui vous fournira tous les renseignements utiles.

Source : site UFC que choisir (<https://www.quechoisir.org/un-litige/al-19-ufc-que-choisir-tarn/>)

**Les taux d'arnaques ont-ils augmenté pendant cette crise sanitaire ? Si oui, ce taux est-il significatif ?**

Du fait de la fermeture des magasins, l'utilisation des outils numériques a augmenté depuis la crise sanitaire. En conséquence, l'association a observé une augmentation des fraudes bancaires (piratage des comptes et cartes de paiement) et des achats en lignes sur des sites frauduleux. Je ne saurais vous dire ce que cela représente en taux mais ces arnaques sont devenues très fréquentes. D'autre part, depuis la crise (premier confinement), 70 % des demandes des gens concernaient des demandes d'aide pour le remboursement de leurs billets d'avions ou de leur voyage.

**Quels sont les recours pour porter plainte ? Quelle est la démarche pour les consommateurs ?**

Pour déposer plainte, il faut se rendre dans un commissariat ou une gendarmerie et expliquer ce qui est arrivé. Il est également possible d'envoyer un courrier directement au Procureur de la République du Tribunal. Une enquête est ensuite ouverte mais cela peut prendre du temps.

**Si cette plainte n'aboutit pas, quels sont les autres recours pour les consommateurs ?**

Si cette plainte n'aboutit pas, l'association les dirige vers le service des fraudes. C'est un service départemental qui lutte contre tous les types d'arnaque ou escroquerie. C'est la DDCSPP. Elle mène des enquêtes et essaie de stopper les arnaques.



**ENTRETIEN AVEC M. BENSETTI, professeur**

**Victime !**



Échange par e-mail



Bonjour,

Nous nous présentons, Rose, Tyssia et Louise, nous sommes élèves de 4<sup>ème</sup>1 et dans le cadre d'une résidence journalistique animée par deux journalistes, nous enquêtons sur un sujet qui se rapporte aux arnaques aux consommateurs par internet. On nous a communiqué que vous vous étiez fait arnaquer, on voudrait vous poser quelques questions à ce sujet.

⇒ Pourriez vous vous présenter en quelques mots ?

M.BENSETTI, professeur de SVT au collègue Honoré De Balzac à Albi.

⇒ Quelle a été la première chose que vous avez faite quand vous avez constaté l'arnaque ?

J'ai d'abord appelé ma banque afin de bloquer mon compte et éviter plus de prélèvement. Je me suis ensuite rendu au commissariat de Toulouse pour porter plainte.

⇒ Avez vous réussi à porter plainte ? Auprès de qui ?

Je n'ai pas réussi à porter plainte l'après-midi même car il fallait apporter des preuves, notamment les relevés de compte et d'autres attestations délivrées par la banque. Ma plainte a été prise le lendemain par le commissariat de Toulouse, après que j'ai eu les documents demandés.

⇒ Cette affaire a t-elle été prise en charge par une association ou par la police, ou diffusée dans la presse ?

Non, uniquement par la police et le service des fraudes de la banque.

⇒ Qui s'est occupé de la neutralisation de l'arnaqueur ?

C'est beaucoup plus compliqué qu'on

l'imagine, l'arnaqueur n'a toujours pas été identifié... et cela risque de durer longtemps.

⇒ Avez vous réussi à récupérer l'intégralité de vos biens ?

Non, pas pour l'instant.

Merci de votre contribution,  
Cordialement  
Tyssia, Rose et Louise

**QU'EST-CE QU'UNE ARNAQUE ?**

Une arnaque désigne un vol ou une escroquerie, que ce soit par internet ou dans la vie réelle. Voici un exemple : une dame a acheté un aspirateur à 50 euros ; elle le commande, l'argent est débité de son compte en banque, mais elle n'a jamais reçu le produit ! Les arnaques se sont multipliées sur les sites internet surtout pendant le premier confinement. Les sites les plus susceptibles d'engendrer des arnaques sont ceux qui drainent un très grand nombre d'acheteurs, comme par exemple : *Wish, Amazon, Jooms* ...

Si un jour vous êtes victime d'une arnaque, vous pouvez contacter des associations de défense des consommateurs, comme **UFC que choisir**.

Source: <https://www.vie-publique.fr/en-bref/276265-une-arnaque-sur-deux-lieu-sur-internet>

“ (...) une augmentation des fraudes bancaires (piratage des comptes et cartes de paiement) et des achats en lignes sur des sites frauduleux a été observée. (...) D'autre part, depuis la crise, (premier confinement) 70 % des demandes des gens concernaient des demandes d'aides pour le remboursement de leurs billets d'avions ou de leur voyage. ”

Source : Membre de l'association UFC que choisir (juriste)

