

Comment réagir en présence d'une arnaque/tentative d'arnaque ?

Petit mémento à l'usage de victimes potentielles Comment détecter une tentative d'arnaque ?

L'arnaque est une pratique commerciale déloyale qui s'apparente au délit d'escroquerie. En l'absence de dépôt de plainte, elle fait la vie belle aux arnaqueurs.....

Il n'existe pas, en droit luxembourgeois, de définition juridique de l'arnaque. Celle-ci s'apparente à une tentative d'escroquerie. Elle se caractérise par l'emploi, de la part des escrocs de manœuvres déloyales, trompeuses et/ou intimidatrices.

Dans le cadre de l'édition, la technique la plus répandue consiste sous le prétexte d'une demande de mise à jour de données, dans un annuaire, un guide ou une autre publication, en vue d'obtenir de la part d'une victime ciblée, une signature qui marquera son engagement contractuel à verser une somme d'argent, en échange d'une promesse de faire parvenir un bien ou de prêter un service. Dans les faits, cette promesse n'est suivie d'aucune contrepartie.



L'arnaque est, en principe, massive : elle tente de viser des victimes en nombre. Pour parvenir à ses fins, les sociétés arnaqueuses procèdent à des relances régulières de leurs cibles, de manière souvent agressive, au moyen de techniques qui s'apparentent parfois au harcèlement

L'arnaque tente d'induire en erreur la victime : Par exemple, dans le cas de la demande de vérification de coordonnées, un texte en petits au bas d'un formulaire qui indique la somme d'argent à acquitter en contrepartie de l'insertion des données actualisées dans le prétendu catalogue, site internet ou CD-Rom qui n'existe pas et n'existera pas

L'arnaque fait usage de pratiques abusives et/ou agressives

L'arnaque consiste en l'absence de mise à disposition, dans **l'inexécution de la promesse de livraison du produit ou du service** ou dans **l'usurpation de données personnelles et confidentielles de l'utilisateur ou du client**, dans le but de se faire verser une somme d'argent.

FICHE TECHNIQUE

Selon le Ministère des Classes Moyennes et du Tourisme luxembourgeois¹, les arnaques les plus courantes recensées au Grand - Duché de Luxembourg sont les suivantes :

- les arnaques à l'annuaire professionnel ;
- le démarchage téléphonique ;
- les lettres dites kenyanes ou nigériennes ;
- les gains à une loterie.

Stade n° 1 - Réception initiale

Schéma classique d'une tentative d'arnaque **Identification de l'expéditeur/du démarcheur**

- Réception d'un formulaire d'un fax/courrier/ courriel/ appel téléphonique ;
- Demande de vérification des coordonnées de l'entreprise ciblée ;
- Dans le formulaire, les données contractuelles essentielles sont indiquées en petits caractères et sont contenues dans un paragraphe compact, au bas et à côté de la réponse ;
- Les coordonnées complètes de la société émettrice sont incomplètes : pas d'adresse postale, uniquement un numéro de fax (Important de vérifier l'indicatif du pays afin de détecter des incohérences éventuelles par rapport aux informations disponibles sur la société) ;
- Vérifiez l'existence et à l'effectivité opérationnelle du site Internet, référencé. Sur ce site,
 - recherchez les conditions générales de la société ;
 - évaluez les informations pratiques réellement divulguées (par exemple, l'existence d'autres sociétés référencées) ;
- Analysez attentivement les coordonnées complètes de la société. Vérifiez les indicatifs pays se rapportant au numéro de téléphone et de fax. Sont-ils concordants ? - Est-il fait mention d'une personne de contact ?

En présence d'une tentative d'arnaque

- Gardez votre calme ;
- Abstenez-vous de répondre de manière intempestive ;
- N'acquiescez aucune facture avant vérification préalable des données indiquées;
- Documentez- vous ! Parlez-en autour de vous et;
- Classez la proposition jusqu'à éventuelle relance, si vous avez signé le formulaire. Dans le cas contraire, poubellisez ce courrier illico presto.

¹http://www.mcm.public.lu/fr/actualite/2011/20110311MOIS_DE_LA_PVENTION_DE_L_ARNAQUE/MOIS_DE_LA_PVENTION_DE_L_ARNAQUE/index.html

FICHE TECHNIQUE

Stade n° 2 - Relances ou pratiques agressives

Avisez la Chambre de Commerce/la Chambre des Métiers du Grand - Duché de Luxembourg, par fax ou par e-mail, en communiquant la demande initiale et les documents subséquents (rappels, etc.) qui se chargeront d'informer le Ministère des Classes Moyennes.

A. Déroulement classique des relances

- des courriers innombrables (rappels), comportant
 - une mise à jour du montant de la facture, (correspondant au paiement initialement exigé, augmenté de commissions et frais divers)
 - un texte intimidateur menaçant la victime de l'intervention du département contentieux ou du service comptabilité de ladite société, en cas de retard de règlement de la facture ;
- des appels téléphoniques répétitifs et agressifs.

1. Si la proposition vise une édition, réclamez l'envoi d'un exemplaire ;
2. Restez ferme et n'hésitez pas à couper court ;
3. En cas de règlement total ou partiel de facture, ne payez plus rien ;
4. Contactez la Chambre de Commerce/la Chambre des Métiers : au vu du dossier, elles vous informeront quant aux démarches à entamer et, éventuellement quant à la nécessité de déposer plainte ;
5. En cas de règlement, d'absence d'envoi ou d'inexécution du produit ou service promis ou d'usurpation de données personnelles et confidentielles (identifiant, code d'entrée sur site données bancaires etc..), faites enregistrer une plainte auprès de la Police judiciaire ou auprès de la Cellule de Renseignement Financier/Parquet de Luxembourg (FIU-LUX).

B. Introduction et dépôt de plainte

Il est conseillé aux victimes alternativement de faire enregistrer leur plainte auprès du Commissariat de Police dans le ressort de leur domicile et/ou d'introduire une plainte auprès du Parquet de Luxembourg, Cellule de Renseignement Financier

- dans tous les cas, dans l'hypothèse du versement d'une somme d'argent et si l'arnaque est avérée et connue (nombreux cas signalés),
- en cas de pratiques agressives ou de harcèlement, et sous réserve cependant d'avoir conservé les documents papier ou le mail initial justifiant l'arnaque et le harcèlement.



Toutes les plaintes ne donnent pas lieu à des poursuites. En effet, le Parquet apprécie l'opportunité d'engager des poursuites en fonction du nombre de victimes recensées, du coût des poursuites et la traçabilité des personnes en cause.

Le dépôt d'une plainte auprès du Parquet et la constitution de la victime, en tant que partie civile, permettent de mettre fin au risque de préjudice encouru par la victime, à l'isolement face à l'arnaqueur.

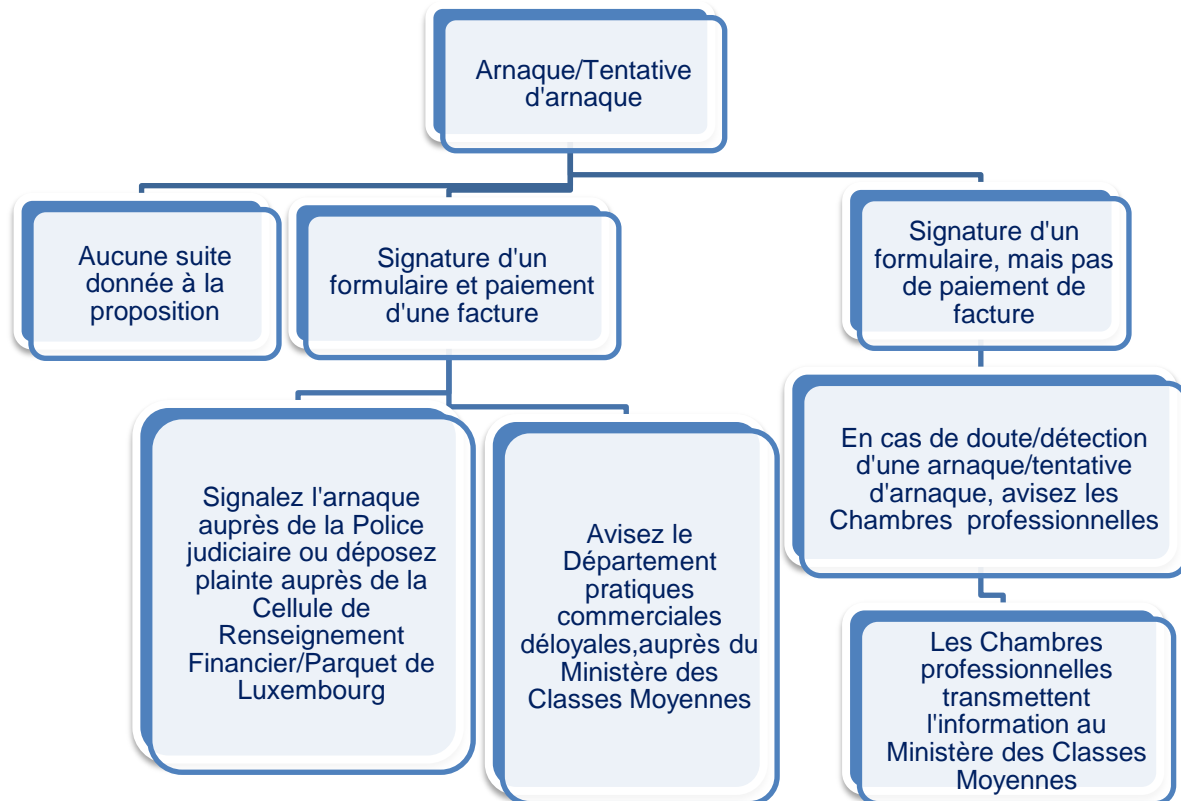
En cas de nouvelles relances, n'hésitez pas à informer la société indélicata que le Parquet a été saisi du dossier !!

FICHE TECHNIQUE

L'ARNAQUE, PARLEZ-EN AUTOUR DE VOUS

RENDEZ-LA PUBLIQUE!

Comment traiter l'arnaque ? Itinéraire conseillé



Pour de plus amples informations, n'hésitez pas à contacter les chambres professionnelles

Chambre de Commerce du Grand - Duché de Luxembourg Enterprise Europe Network

7, rue Alcide de Gasperi
L-2981 Luxembourg
Tél. : (+352) 42 39 39 333
Fax : (+352) 43 83 26
E-mail : een@cc.lu

Chambre des Métiers du Grand - Duché de Luxembourg

2, circuit de la Foire Internationale
Luxembourg-Kirchberg
BP 1604 - L-1016 Luxembourg
Tél. : 42 67 67 -1
Fax: 42 67 87
E-mail : contact@cdm.lu