



Les fraudes en ligne

sbarry@option-consommateurs.org

 **OPTION**
consommateurs

Plan de la formation

- Introduction
- Les achats en ligne
- Les principales arnaques en ligne
- Le vol d'identité
- Pour une aide qualifiée
- Des questions?



Introduction



Au sujet d'Option consommateurs

Notre mission

Créée en 1983, Option consommateurs est une **association à but non lucratif** qui a pour mission de promouvoir et défendre les droits et les intérêts des consommateurs. Pour ce faire, elle s'engage notamment dans diverses **actions collectives**.

i.e. **Option consommateurs c. Google** (collecte de données sur Internet)

Au sujet d'Option consommateurs

Nos services:

- Consultations budgétaires
- Séances d'information portant sur des sujets relatifs aux finances personnelles et sur la *Loi sur la protection du consommateur*
- Prêt du quartier

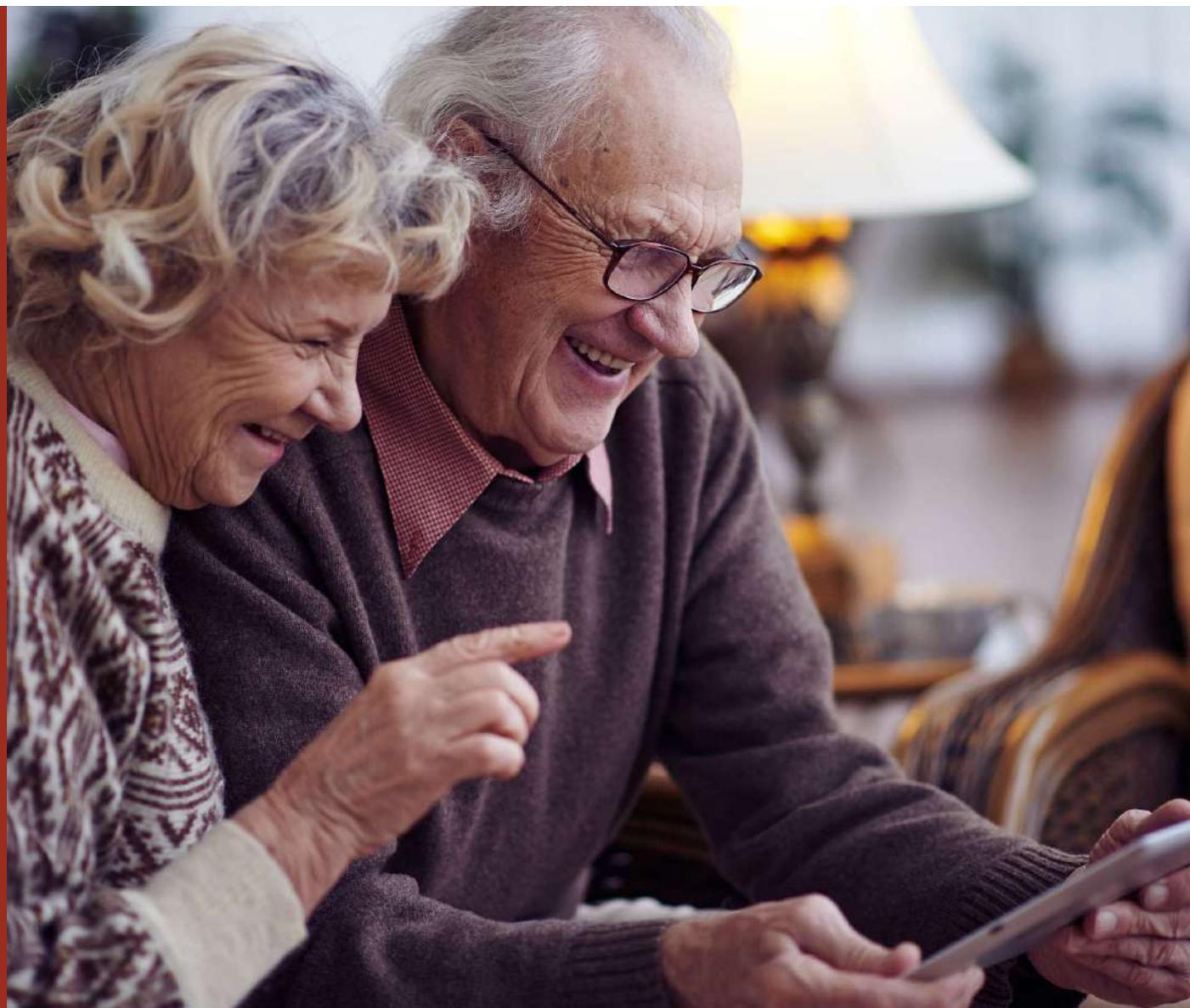
514 598-0620 poste 4338 (Ligne information juridique pour les aînés)

Présentation vidéo

- « Ne vous laissez pas piéger sur Internet ! »
- <https://www.youtube.com/watch?v=5kKKFczAhls>



Les achats en
ligne



Portrait de la situation

Un phénomène de plus en plus répandu chez les aînés:

- En 2016, 31% des québécois de 65 à 74 ans et 14% des québécois de 75 ans et plus ont fait des achats en ligne (CEFRIO NETendances, les services bancaires en ligne)
- Avec la COVID, la restriction des déplacements, la fermeture des commerces non essentiels, les chiffres sont en hausse
- Au cours des mois de février et mars 2020, en moyenne 41 % des québécois de 65 à 74 ans ont fait au moins un achat en ligne (CEFRIO NETendances)

Achats en ligne

Avant d'acheter un bien ou un service auprès d'un commerçant

- Parcourez le site Internet du commerçant afin de savoir s'il a adopté une politique d'échange et de remboursement. Si vous n'y trouvez rien à ce sujet, informez-vous auprès de lui.
- Informez-vous à son sujet en utilisant l'outil « ***Se renseigner sur un commerçant*** » mis en place par l'Office de la protection du consommateur (OPC).

Pour chaque commerçant répertorié, vous trouverez :

- Les interventions faites par l'OPC auprès de ce commerçant (avis d'infraction, poursuite, etc.)
- Le nombre de mises en demeure reçues par ce commerçant dont une copie a été transmise à l'OPC

Achats en ligne

Le commerçant doit vous fournir, entre autres:

- le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de son entreprise
- une description détaillée de chaque bien et service vendu
- tous les frais supplémentaires (droits de douane, frais de courtage, etc.)
- la devise utilisée;
- le mode de livraison;
- la somme totale à payer;
- les conditions d'annulation;
- etc.

Achats en ligne

Situations	Délais d'annulation
<ul style="list-style-type: none">○ Le commerçant ne m'a pas fourni, verbalement ou par contrat, les renseignements exigés par la loi○ Les informations ne sont pas claires○ Je n'ai pas eu la possibilité de corriger ou refuser le contrat	7 jours à partir de la réception du contrat, de la date de livraison ou de la réception de l'état de compte de la carte de crédit
<ul style="list-style-type: none">○ Je n'ai pas reçu le contrat	30 jours à partir de la conclusion du contrat
<ul style="list-style-type: none">○ Je n'ai pas reçu le bien ou le service○ Je n'ai pas reçu les billets pour aller voir le spectacle ou aller au restaurant	Avant que le bien ou le service ne soit fourni

Achats en ligne

- Le commerçant ne vous a pas remboursé dans le délai de **15 jours**
- Demandez à l'émetteur de votre carte de crédit d'effectuer la **rétrofacturation**.
- Vous avez **60 jours** pour faire une demande écrite.
- L'émetteur a **90 jours** pour vous créditer.

Privilégiez les paiements par carte de crédit pour avoir le droit à la rétrofacturation!

Achats en ligne: Vrai ou Faux?

Vous achetez des bottes de pluie en ligne.

30 jours plus tard, vous n'avez toujours pas reçu vos bottes.

Vous décidez d'annuler le contrat en faisant parvenir au commerçant un avis écrit.

Ce dernier aura 15 jours pour vous rembourser.

VRAI OU FAUX ?

Achats en ligne: Vrai ou Faux?

VRAI !

- Si vous ne recevez pas un bien acheté en ligne, vous avez le droit de l'annuler en envoyant un avis écrit au commerçant. Ce dernier aura 15 jours pour vous rembourser. S'il ne le fait pas, vous pourrez demander, si vous avez payé par carte de crédit, la rétrofacturation à votre émetteur de carte.

Conseils

- N'effectuez pas vos achats lorsque vous êtes connecté à un réseau Wi-Fi public, ces réseaux ne sont pas toujours protégés (un café, une bibliothèque, etc.).
- Assurez-vous d'avoir un logiciel antivirus à jour sur votre appareil.
- Vérifiez si le site Web du commerçant est sécurisé. Lorsque c'est le cas, un cadenas apparaît dans la barre de navigation.
- Assurez-vous que le lien internet débute par `https://`
- Ne divulguez votre numéro de carte de crédit que si c'est vous qui avez initié la transaction.

Les principales arnaques en ligne

- **Hameçonnage**



Présentation vidéo

- « Naviguer en toute sécurité »
- <https://www.youtube.com/watch?v=DLGXo-QYeP8>



Les indices de l'hameçonnage

- Adresse Web différente de celle du site légitime
- Renseignements personnels exigés (ex. : NIP)
- Demande pressante
- Fautes d'orthographe

Conseils

- Vous recevez des courriels ou des messages textes non sollicités – SOYEZ VIGILANT.
- En cas de doute, communiquez avec votre institution financière, votre fournisseur de services ou l'organisme.
- Supprimez immédiatement ces courriels ou messages textes.

Attention! Le fraudeur peut aussi se faire passer pour l'un de vos proches !

Les principales arnaques en ligne

- Arnaque des 'grands parents'



Arnaque des 'grands parents'

- On veut...
 - Obtenir votre argent
- Méthode utilisée:
 - Un fraudeur se fait passer pour un membre de votre famille
 - Il vous demande une somme d'argent importante

Mise en situation

Vous recevez un appel d'une personne qui prétend être un de vos proches – par exemple votre petit-fils. Il vous demande de lui envoyer, de toute urgence, un virement. Vous hésitez ? Il vous dit qu'il peut même vous diriger vers son « avocat », qui vous dira la somme exacte à déboursier.

Comment réagissez-vous?

Mise en situation

- **Attention !** Il s'agit fort probablement de l'arnaque des « grands-parents »: des fraudeurs prétendent être des membres de votre famille pour vous soutirer de l'argent.



Les indices

- Demande de transfert d'argent
- Situation prétendument urgente
- Attention! Le fraudeur peut aussi se faire passer pour un avocat

En cas de doute:

- Ne répondez pas immédiatement
- Posez des questions pour confirmer l'identité de la personne

Les principales arnaques en ligne

- **Arnaque amoureuse**



Arnaque amoureuse

- On veut...
 - Obtenir votre argent
- Méthode utilisée:
 - En établissant un lien de confiance
 - En vous contactant *via* un site de rencontre ou sur les réseaux sociaux (Facebook Messenger)

Les indices

- On évite de vous rencontrer en personne

En cas de doute:

- Ne fournissez pas d'informations personnelles
- N'envoyez pas d'argent

Arnaque liée aux échantillons gratuits

- On veut...
 - Vous inciter à demander un échantillon gratuit
 - Vous procurer un abonnement pour une longue période
- Indices:
 - Aucune adresse, aucun numéro de téléphone
 - Numéro de carte de crédit demandé
- Méthode utilisée:
 - On publie une annonce sur un site Internet ou sur les médias sociaux

Mise en situation

Dans une publicité publiée sur Internet, une entreprise vous offre des échantillons gratuits (par exemple, des petits pots de crèmes).

Pour les recevoir, vous devez payer **uniquement les frais de transport** avec votre carte de crédit.

Comment réagissez-vous?

Mise en situation

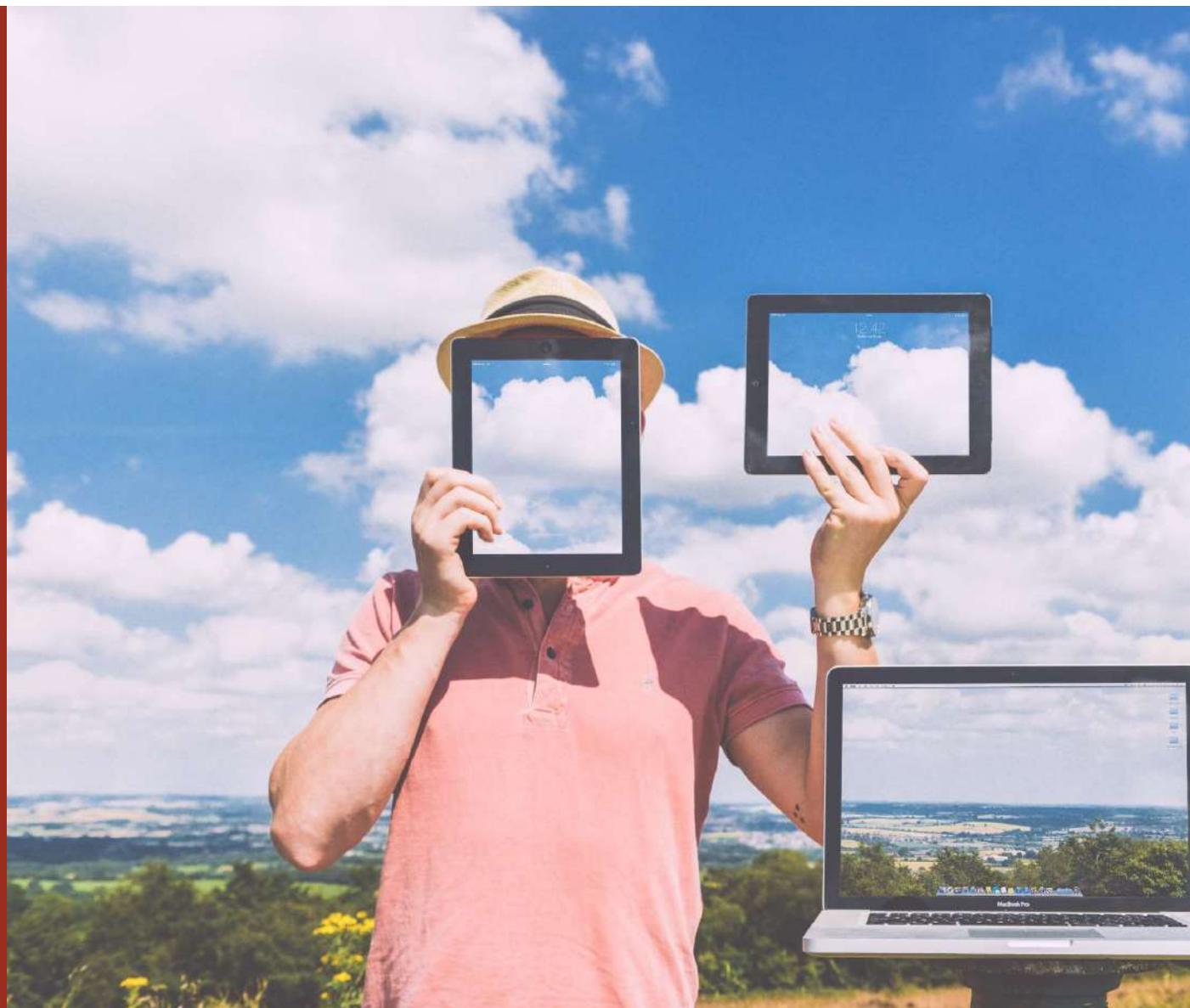
Attention! Il s'agit souvent d'une ARNAQUE. Sans le savoir, vous pourriez vous être engagé à recevoir des crèmes qui coûteront une centaine de dollars chaque mois!

Vous êtes tenté par le produit ? Avant de vous engager, procurez-vous de l'information sur l'entreprise, contacter l'Office de la protection du consommateur et assurez-vous de lire attentivement toutes les modalités de l'offre.

Vous avez acheté ce produit?

Vous avez 7 jours à partir de la date de réception de votre état de compte pour résoudre votre contrat.

Le vol d'identité



De quoi s'agit-il?

Du fait de colliger ou d'utiliser les renseignements personnels d'une autre personne à son insu afin d'en tirer frauduleusement un bénéfice, qu'il soit financier ou autre.

Comment est-ce possible?

- À la suite du vol ou de la perte de ses cartes ou de la subtilisation des numéros qui y sont inscrits
- Vol de courrier (états de comptes)
- Subtilisation de documents mis aux poubelles ou au recyclage
- Vol d'ordinateurs portables

Vol d'identité

Vous êtes victime d'un vol d'identité si, par exemple :

- Une institution financière vous informe qu'elle a accepté ou refusé votre demande de crédit... que vous n'avez pas faite!
- En consultant votre relevé de carte de crédit, vous remarquez des achats qui ne sont pas de vous.
- Une agence de recouvrement communique avec vous au sujet d'une dette que vous n'avez jamais contractée...
- Vous cessez de recevoir certaines factures

Comment se protéger?

- Ne donnez vos coordonnées et renseignements personnels que si cela est justifié ou si vous avez initié la demande.
- Assurez-vous de déchiqueter ou de rendre illisibles les documents que vous jetez au recyclage ou à la poubelle et qui comportent des renseignements personnels.
- Conservez en lieu sûr votre carte d'assurance sociale, votre certificat de naissance et votre passeport.
- Changez vos mots de passe régulièrement.
- Une fois l'an, demandez une copie de votre fiche de crédit à l'une des principales agences d'évaluation du crédit (TransUnion et Équifax).
- Sur les réseaux sociaux, n'affichez aucun renseignement personnel dans votre profil et ne permettez pas à des étrangers d'y accéder.

Conseils en cas de vol d'identité

Vous croyez avoir été victime de vol d'identité ? Voici les étapes à suivre:

- Signalez la fraude à la police. Conservez le numéro d'événement qu'on vous remet.
- Avisez votre institution financière et l'émetteur de votre carte de crédit.
- Communiquez avec les deux agences d'évaluation du crédit suivantes afin d'inscrire dans votre dossier de crédit une alerte à la fraude :
 - a. Équifax
 - b. Trans Union
- Signalez la fraude au Centre antifraude du Canada.

Pour une aide
qualifiée



À qui vous adresser ?

Pour vos problèmes d'ordre financier ou budgétaire:

- Adressez-vous à l'ACEF de votre région
- Pour trouver l'ACEF la plus près de chez vous :
<http://www.toutbiencalcule.ca/votre-association/>

Pour résoudre un problème avec un commerçant:

- Contactez l'Office de la protection du consommateur(OPC).

Autres ressources

Pour trouver des ressources sociales et communautaires dans votre région:

- Contactez le Centre de référence du Grand Montréal (CRGM)

Questions

