

**Minister van Werk, Economie en
Consumenten, belast met
Armoedebestrijding, Gelijke Kansen en
Personen met een handicap**



**Ministre de l'Emploi, de l'Economie et
des Consommateurs, chargée de la
Lutte contre la pauvreté, de l'Egalité
des chances et des Personnes
handicapées**

**COMMUNIQUE DE PRESSE DE NATHALIE MUYLLE,
Ministre de l'Emploi, de l'Economie et des Consommateurs,
de la Lutte contre la pauvreté, de l'Egalité des chances
et des Personnes handicapées**

Vendredi 11 septembre 2020

**Nathalie Muylle: « Sensibiliser les consommateurs pour éviter
qu'ils tombent dans le piège de la fraude »**

La ministre de l'économie et des consommateurs Nathalie Muylle lance la campagne « Evitez les pièges » afin de sensibiliser les consommateurs contre la fraude.

Nathalie Muylle: « L'année passée le Point de contact a reçu plus de 24.000 signalements de fraude, cela est près de la moitié de plus que l'année précédente. Surtout le nombre de signalements de fraude en ligne augmente d'année en année. Nous constatons également que les fraudeurs utilisent la crise du coronavirus pour piéger les gens. Avec la campagne que nous lançons aujourd'hui, nous voulons alerter les gens et les apprendre comment ils peuvent démasquer la fraude. Nous savons par expérience qu'il est très difficile de récupérer de l'argent en cas de fraude. Il est tout d'abord important que les gens évitent les pièges. »

Les escrocs sont très inventifs. Ils créent des faux site internet, envoient des messages au nom d'une amie ou se font passer pour une personnalité de la télévision ou une organisation connue afin de gagner votre confiance. Ils n'utilisent pas seulement les e-mails, mais aussi WhatsApp, les sms, Facebook, Messenger, ... Ils changent très vite leur méthode de travail: les sites internet vont et viennent, les numéros de compte et les numéro de téléphone sont changés sans cesse.

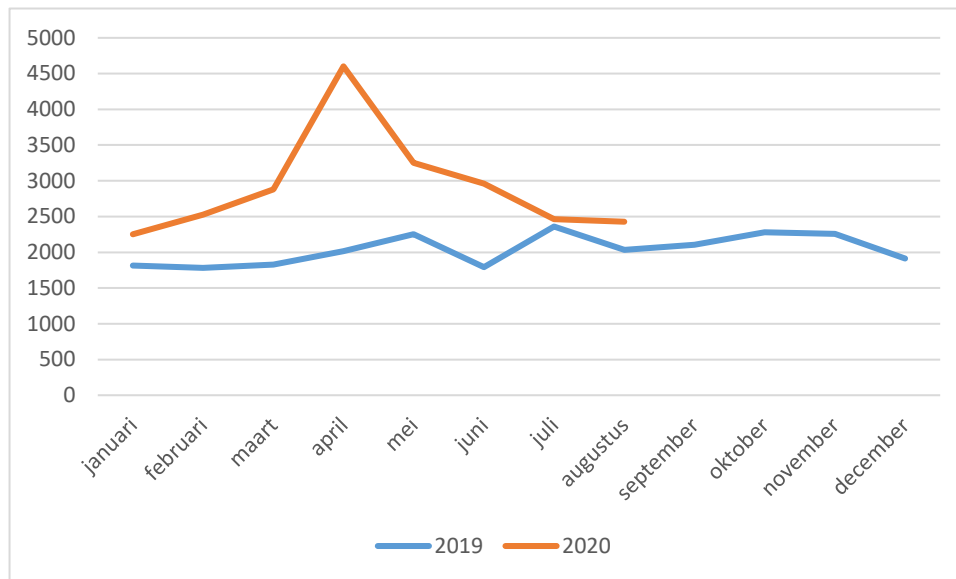
Le SPF Economie travaille ensemble avec des gestionnaires de noms de domaine, des banques et des opérateurs de télécommunications afin de lutter contre la fraude. L'année passée, 1.491 sites internet frauduleux, 141 numéros de comptes bancaires et 63 numéros de téléphone ont été bloqués. A cet effet, le SPF Economie collabore étroitement avec des services d'inspection étrangers. Cependant, on reste constater qu'il est très difficile d'attraper les fraudeurs ou de récupérer l'argent perdu. Il faut tout d'abord faire en sorte que les consommateurs ne tombent pas dans le piège. C'est pourquoi la ministre Muylle lance une nouvelle campagne contre la fraude.

Le nombre de signalements est doublé

En 2019, le Point de contact pour tromperie, arnaque, fraude et escroquerie a reçu au total 42.697 signalements. 24.432 de ces signalements (57 pour cent) concernent la fraude et surtout la fraude en ligne.

Le nombre de signalements augmente d'année en année. Durant les huit premiers mois de 2020, le Point de contact a reçu pratiquement autant de signalement de fraude qu'au cours de toute l'année 2019. Les fraudeurs n'ont pas peur d'abuser des circonstances (voir graphique ci-dessous): durant la crise du coronavirus, ils ont exploité la pénurie de certains produits et la peur des citoyens. De plus, les gens étaient plus souvent en ligne afin d'entretenir des contacts sociaux, de faire du télétravail ou de faire des achats en ligne.

Signalements par mois en 2019 et 2020:



Maand	2019	2020
01	1.815	2.252
02	1.782	2.527
03	1.829	2.878
04	2.015	4.601
05	2.254	3.250
06	1.790	2.961
07	2.360	2.465
08	2.032	2.428
09	2.107	
10	2.278	
11	2.257	
12	1.913	
Totaal	24.432	23.362

Les formes de fraude les plus fréquentes

La campagne « Evitez les pièges », que lance la ministre Muylle aujourd'hui, sensibilise les consommateurs aux trois formes de fraude les plus fréquentes :

- **Les bureaux de recouvrement frauduleux** essaient d'encaisser des dettes fictives. Parfois cela commence avec une entreprise qui offre un voyage pas cher ou une réduction sur un produit. Peu importe si vous acceptez cette offre ou pas, quelques mois ou même quelques années plus tard vous êtes appelé par les faux bureaux de recouvrement qui vous annoncent que vous avez encore un solde impayé, qui entretemps s'élève à plusieurs centaines d'euros. De plus, ils insistent que vous devez régler très vite la dette. Cette année-ci il y a déjà eu 1.161 signalements qui concernent ce type de fraude.

Par exemple : Un numéro belge vous appelle sur votre GSM. Une collaboratrice d'une agence de recouvrement vous demande de régler une facture impayée sous 3 jours. Vous recevez le jour même une confirmation par e-mail. Dans ce dernier, il est par exemple question de chèques hôteliers ou d'un soin de beauté que vous avez acceptés par téléphone. Cela aurait également été confirmé par e-mail et vous ne l'auriez jamais révoqué. Lorsque vous contestez l'e-mail de l'agence de recouvrement, vous recevez à nouveau un appel sur votre GSM, cette fois-ci provenant d'un autre numéro belge. On vous menace alors généralement d'envoyer un huissier chez vous pour procéder à une saisie.

- **Les webshops frauduleux** ne livraient pas de produits, mais disparaissent avec votre argent. Souvent ils ressemblent à des sites web existants qui ont une bonne réputation. Une autre forme de fraude relative aux achats en ligne est le piège de l'abonnement. En tant que consommateur, vous pensez procéder à un achat unique, mais en réalité, vous vous retrouvez lié par un abonnement que vous pouvez difficilement arrêter. Cette année-ci, le point de contact a déjà reçu 8.281 signalements concernant ce type de fraude, ou bien 1.035 signalements par mois. Il s'agit d'une augmentation de 85 pour cent par mois par rapport à l'an dernier.

Par exemple : Par le biais des réseaux sociaux, vous arrivez sur un concours ou une enquête. Vous gagnez un prix ou recevez un cadeau si vous y participez. Vous devez toutefois entrer vos données personnelles et payer probablement aussi les frais d'envoi. Un mois plus tard, de l'argent a disparu de votre compte en banque et vous avez en réalité souscrit un abonnement pour un service qui n'a rien à voir(par exemple un site web de streaming).

- **Fausse personnes ou organisations.** Des fraudeurs essaient de vous soutirer vos données personnelles au nom de personnes ou organisations connues. Ils se font passer pour une personnalité de télévision, une banque, un service public ou une chaîne commerciale connue. Ils utilisent ces données pour revêtir une fausse identité ou vider votre compte bancaire. Cette année-ci le Point de contact a reçu 8.253 signalement concernant ce type de fraude, ou bien 1.032 signalements par mois. Il s'agit d'une augmentation de 56 pour cent par rapport à l'an dernier. Par exemple : Vous voyez sur Facebook une publicité dans laquelle un belge connu vous incite à investir dans le bitcoin. Cela éveille votre intérêt, vous cliquez sur le lien et entrez vos données bancaires. Vous ne recevez toutefois aucun bitcoin et avez perdu votre argent. Bien sûr, aucune trace des escrocs...

Evitez les pièges

La campagne se tient via les médias sociaux, des spots à la radio et via le site internet *evitezlespieges.be*. L'objectif est d'alerter les consommateurs et de les apprendre de reconnaître la fraude en ligne.

La campagne donne entre autre les conseils suivants :

- Demandez-vous "est-ce correct" ? l'offre est-elle réaliste ?
 - Contrôlez toujours l'identité du vendeur. Vous ne trouvez pas de données précises et fiables ? Ne donnez pas suite à cette publicité.
 - Contrôlez toujours l'identité du vendeur. Vous ne trouvez pas de données précises et fiables ? Ne donnez pas suite à cette publicité.
 - Ne communiquez jamais vos données personnelles ou bancaires : via e-mail, sms ou applications de messaging.
 - N'acceptez jamais d'offres gratuites où vous devez payer des frais (d'envoi) à l'avance.
 - Informez-vous plus en détail sur l'offre en question : si vous ne comprenez pas très bien son contenu, mieux vaut ne pas l'accepter.
 - Vérifiez si le webshop est sécurisé. Pouvez-vous retrouver l'identité du vendeur ? Qu'en est-il de la réputation du webshop ? Y trouve-t-on des conditions de vente ? Vérifiez tout cela avant d'y acheter quelque chose. Un outil pratique pour le faire est le [Webshop Check du CEC](#).
 - Ne foncez pas sans réfléchir sur des publicités intéressantes, mais lisez les conditions en détail.
 - Le site web regorge de fautes de langue ? Un site web bâclé est souvent l'œuvre d'escrocs.
 - ce n'est pas parce qu'un webshop se trouve en première place dans la liste des résultats de recherche qu'il est fiable pour autant. Recherchez des expériences d'autres consommateurs. Mais attention, elles sont parfois trafiquées aussi.
 - Lorsque vous faites des achats en ligne, vous devez parfois créer un compte et choisir un mot de passe. Ne choisissez jamais un mot de passe que vous utilisez déjà ailleurs, comme celui de votre boîte de réception ou de votre banque en ligne. Nous recommandons d'opter pour un mot de passe d'au moins 8 caractères, comprenant des majuscules, des minuscules, des caractères spéciaux et des chiffres.
-