



NE TOMBEZ PAS DANS LE PIEGE !

Vols par ruse et arnaques...

Les vols par ruse et les arnaques sont désormais le quotidien des rubriques des faits divers. Veiller à renforcer encore la sécurité des biens et des personnes est notre priorité à Woluwe-Saint-Lambert.

Etre victime d'un «vol par ruse» (ou d'une arnaque) peut s'avérer être une épreuve traumatisante. Or, dans bon nombre de cas, celui-ci aurait pu être évité. En effet, on remarque que de trop nombreuses personnes ne connaissent pas les modus operandi utilisés dans ces situations.

Dans cette optique, vous trouverez dans ce feuillet toutes les informations utiles pour repérer et réagir de la façon la plus appropriée. Votre sécurité, notre priorité !

**VOLS PAR RUSE ET ARNAQUES.
NE TOMBEZ PAS DANS LE PIEGE !**

■ LES VOLS PAR RUSE

Le vol par ruse consiste à se faire passer pour quelqu'un d'autre ou à utiliser une ruse pour pénétrer dans l'habitation de la victime. Les malfaiteurs commettent ensuite un vol dans l'habitation ou soutirent des sommes **aux seniors et aux personnes vivant seules**.

Ces individus mal intentionnés se présentent chez vous en se faisant **passer pour** un policier, un pompier, un employé du gaz, de l'électricité... Agissant le plus souvent par groupe de deux ou trois, les auteurs sont généralement vêtus de manière soignée et/ou en uniforme et font rarement usage de la violence, ils commettent leurs vols, souvent entre 10h30 et 13h, mais rarement pendant le week-end.

Les exemples relatés ci-après sont d'actualité, soyez donc vigilant.

Feuillet d'information

Sous l'égide du Collège des Bourgmestre et Echevins de Woluwe-Saint-Lambert

A l'initiative

d'Isabelle MOLENBERG
Echevine de la Famille, de l'Action sociale, des Seniors, de la Santé, de l'Egalité des chances et des Personnes en situation de Handicap

& d'Olivier MAINGAIN
Bourgmestre



Exemple :

- L'individu mal intentionné se présente à la porte d'une personne âgée qui habite seule; il entre et part rapidement après avoir dérobé un objet. Deux minutes plus tard, on sonne de nouveau à la porte ; il s'agit cette fois de deux « agents de police » qui informent la personne âgée que la première personne qui s'est introduite était un voleur et ils présentent l'objet volé. Ces personnes, qui sont en fait de faux agents, proposent alors de vérifier si aucun autre objet n'a disparu. Pendant que la victime fait le tour de la maison avec l'un des faux agents de police, son complice fait main basse sur les biens de valeur et l'argent.

- Une femme avec un landau sonne à votre porte et prétexte un souci avec son bébé, ou encore une personne vous propose, lorsque vous sortez du supermarché, de vous aider à ramener vos courses à la maison, etc. et, par la suite, un scénario identique à celui décrit ci-dessus avec les faux agents se reproduit.

✓ Conseils de prévention

- Ne laissez pas paraître le fait que vous habitez seul(e). Mentionnez sur la sonnette uniquement votre nom de famille (n'écrivez surtout pas «Madame X veuve Y»).
- Faites installer une chaîne et/ou un judas à la porte.
- Ne laissez jamais entrer chez vous des personnes inconnues ou non identifiables, sans rendez-vous, quel que soit le prétexte invoqué.
- Méfiez-vous des colporteurs qui vous montrent leur marchandise à l'entrée de la porte. Ce subterfuge est souvent utilisé pour camoufler leur intention de commettre un vol.
- Méfiez-vous des inconnus qui sonnent à votre porte et vous demandent quelque chose à manger ou à boire. Ne les laissez pas entrer chez vous.

✓ Identification des visiteurs

Voici quelques réflexes utiles à avoir avant d'ouvrir la porte à un policier, un employé des eaux, d'électricité,...

- le vrai policier est en **uniforme** et a toujours sa **carte de service** avec une photo. Il se déplace généralement avec un **véhicule de police** et il porte toujours une arme de service. Il ne vous obligera pas à ouvrir votre porte. Il vous conseillera de téléphoner au dispatching de la zone de police (**02/788.53.43 24h/24 –7 jours/7**).
- l'employé des sociétés de distribution d'eau, de gaz, d'électricité,... présente automatiquement sa carte de service avec une photo. Il se déplace avec un véhicule de la firme et ne vous demandera jamais de l'argent. Il n'y a pas d'obligation d'ouvrir aux employés des Régies, la carte des relevés peut être envoyée par la poste. Si avez encore un doute, demandez à ce qu'il prenne un rendez-vous et assurez-vous qu'une personne de confiance soit présente ou **téléphonez au service ou à la compagnie** concernée pour vous assurer de leur mission (voir numéros de téléphone à la dernière page).

Sachez que ni les policiers ni les pompiers ne procèdent à des collectes d'argent.

02/788.53.43

numéro d'urgence de la zone de police (24h/24 et 7 jours/7)

Les vols aux distributeurs de billets

SOYEZ EGALEMENT ATTENTIF LORS DE VOS RETRAITS D'ARGENT OU VOS PAIEMENTS PAR CARTE BANCAIRE

Lorsque vous effectuez un retrait d'argent à un distributeur automatique de billets, assurez-vous que personne ne se trouve à proximité. Certains individus parviennent à mémoriser votre code en se plaçant derrière vous, pour ensuite **détourner votre attention** et subtiliser votre carte bancaire.

Ne quittez pas l'appareil des yeux jusqu'à ce que vous ayez récupéré votre carte. Si votre carte reste coincée dans un distributeur automatique de billets, n'acceptez pas l'aide d'étrangers.

En cas de doute, faites immédiatement bloquer la carte en téléphonant à **Card-Stop**:

070/344.344

Les usagers doivent être particulièrement prudents en utilisant les distributeurs de billets ou les automates de paiement (aux pompes à essence par exemple); un examen attentif de l'appareil avant d'introduire sa carte est indispensable. Le moindre doute (traces de colle, de papier, d'adhésif double face, rayures ou trous anormaux) doit conduire l'utilisateur à **RENONCER** à son retrait **AVANT** d'introduire sa carte.

Fraude à la carte de crédit : ne **jamais confier** sa carte de crédit pour effectuer une transaction

A côté de ces vols par ruse, existent également d'autres pratiques dont il faut avoir conscience et se méfier.

■ LES ARNAQUES

L'arnaque résulte en fait d'une volonté délibérée et organisée de tromper. Elle recouvre un certain nombre de pratiques douteuses, abusives, d'un certain degré de gravité qui ne se fondent pas uniquement sur la faiblesse ou l'ignorance des personnes piégées.

Certains escrocs n'hésitent pas à utiliser les nouvelles technologies (Internet – Télécommunications, ...).

Voici quelques exemples d'arnaques.

L'arnaque à la consommation

Elle se caractérise par la fourniture d'un produit ou d'un service, **non conforme** à l'attente du consommateur, selon un certain procédé et en exécution d'un engagement obtenu par mensonge, voire ruse.

- Le rapport qualité/prix totalement insuffisant du produit vendu ou du service rendu ;
- L'absence d'un avantage promis ;
- L'absence de toute contrepartie.

Exemple: on vous propose - par téléphone, par courrier ou à domicile, l'achat de caisses de vin exceptionnel, que l'on vous livre après paiement, et ce vin s'avère être de très mauvaise qualité.

La fraude aux numéros de téléphone surtaxés

La plupart des services par téléphone sont prestés, le plus souvent, à un prix correct. Selon la loi, vous devriez pouvoir consulter leurs tarifs à tout moment. Cependant, certains prestataires arrivent à vous extorquer de l'argent via des **numéros surtaxés**, en profitant de votre inattention ou méconnaissance du système.

Exemple: on vous invite à envoyer un message avec un GSM ou à former un n° de téléphone vous permettant de gagner un prix ; non seulement vous ne gagnerez jamais ce prix mais, en plus, votre note de téléphone sera anormalement élevée

Les offres combinées téléphonie-télévision-Internet pas toujours avantageuses !

Quelques opérateurs, souvent dominants sur leur marché, font des propositions d'offres combinées qu'ils qualifient d'alléchantes. Il semble dès lors intéressant de succomber à la tentation de regrouper téléphonie, télévision, Internet.

Le regroupement peut être avantageux dans certains cas mais les fournisseurs ont tendance de cette manière à fidéliser le client à une technologie pour lui vendre de **nouveaux services payants**. Donc pas toujours très avantageux, ... (Soyez attentifs, certaines promotions sont temporaires : elles vous donnent l'impression de bénéficier d'un service gratuit mais en fait la gratuité ne concerne que les deux ou trois premiers mois seulement et vous êtes engagés dans un contrat d'un an ou deux au prix plein).

Les abus de confiance dans les relations commerciales via Internet

De nombreux utilisateurs d'Internet achètent sur des sites belges mais aussi sur des sites étrangers. Internet contient des informations intéressantes et amusantes, regorge de possibilités mais aussi de mensonges et arnaques en tous genres.

- **Les abus récurrents des publicités pour des produits miracles.**
Souvent, il s'agit de messages trompeurs qui servent uniquement à vous attirer dans un magasin ou une filière et vous faire acheter.

Ce type d'offres se fait également par le biais de dépliants publicitaires déposés dans votre boîte aux lettres.

- **Les promesses fallacieuses de gains à des loteries imaginaires.**

On vous demandera de payer une somme d'argent pour couvrir les frais de votre dossier ou pour une autre raison.

Quant à votre prix, vous n'en verrez jamais la couleur!

Face à la **cybercriminalité**, il est conseillé d'avoir à l'esprit les réflexes suivants :

- Ne répondez jamais à un courriel qui vous demande votre login et mot de passe, ni à tout message suspect.
- N'ouvrez pas les pièces jointes des messages d'inconnus
- N'utilisez que des sites sécurisés pour vos achats sur Internet (https)
- Ne communiquez jamais vos coordonnées bancaires par courriel ou par sms
- Méfiez-vous des amitiés sur internet qui débouchent sur une demande d'argent
- Ne cliquez pas sur les fenêtres suspectes qui s'ouvrent automatiquement et qui annoncent que votre ordinateur est infesté par un virus
- Ne croyez pas aux promesses d'un remboursement d'une facture payée 2 fois ; si c'était vrai, vous seriez contacté par courrier officiel et une note de crédit serait établie-
- Souvenez-vous que les banques contactent leurs clients par courrier

Outils utiles

- 36 fiches sont disponibles sur le site du S.P.F. Economie.
Introduisez « Stop_aux arnaques » dans votre moteur de recherche.
- Safeonweb vous permet de tester vos connaissances par rapport au hameçonnage (phishing) et pour tester vos réflexes face à des messages suspects.

Vous avez reçu un message suspect : envoyez-le à l'adresse suspect@safeonweb.be

**En conclusion, nous vous conseillons de
REDOUBLER DE VIGILANCE
Ne soyez pas une victime potentielle !**

En cas d'agression n'hésitez pas à porter plainte et en cas de doute concernant l'objet de la visite, contactez au plus vite les services suivants :

**Dispatching de la zone de police :
(02.788 53 43 24h/24 - 7 jours/7)**

Numéros utiles

**Cellule prévention de la zone de police Montgomery
02.788 95 35**

ZPZ.Montgomery.Prevent@police.belgium.eu.
www.policemontgomery.irisnet.be

**Service assistance policière aux victimes
02.788 92 30 ou 93 30**

**Service Social communal
02.761 28 34 (accueil)
02.761 28 37 - 02 761 29 76.82.83 (assistantes sociales)
fase.gsst1@woluwe1200.be**

**Service communal de prévention
02.761 28 83
Prime communale pour la protection
des habitations contre le cambriolage : 02.774 35 80
prev@woluwe1200.be
www.woluwe1200.be**

**Société Hydrobru (compagnie des eaux)
02.518 81 11**

**Société Sibelga
02.549 41 00 (gaz-électricité)
0800 96 684 (relevé des compteurs gaz et électricité)**

**Card-Stop 7j/7j - 24h/24h
078 170 170**

