



**CONSUMERS  
INTERNATIONAL**

COMING TOGETHER  
FOR CHANGE

# **BRIEFING JOURNÉE MONDIALE DES DROITS DES CONSOMMATEURS 2018 : ESCROQUERIES ET FRAUDES**

RENDRE LES MARCHÉS DIGITAUX PLUS  
JUSTES POUR LES CONSOMMATEURS



## POURQUOI LES ESCROQUERIES ET LES FRAUDES EN LIGNE SONT-ELLES SI IMPORTANTES ?

La moitié des personnes qui n'achètent jamais en ligne invoquent un manque de confiance.<sup>1</sup> Un facteur majeur contribuant à ce manque de confiance du consommateur est la peur d'être victime d'une escroquerie. Les achats en ligne peuvent engendrer des coûts inattendus et indésirables pour les consommateurs. Ceux-ci peuvent être générés par des escroqueries illégales et frauduleuses ou des pratiques commerciales inéquitable, peu claires et confuses.

Il existe de nombreux types d'escroqueries relatives aux achats en ligne et il en émerge de nouvelles sans cesse. Il est difficile d'avoir une image claire de l'échelle globale des escroqueries en raison des rapports irréguliers. En Australie, en mars 2017, le site web Scamwatch géré par le gouvernement a reçu 531 rapports, équivalents à une perte de 95 407 \$ par les consommateurs.<sup>2</sup> The International Consumer Protection and Enforcement Network (ICPEN, Réseau international de mise en vigueur et de protection des consommateurs), composé de 35 agences nationales de protection des consommateurs, gère un site web **Econsumer** sur lequel les consommateurs sont invités à déclarer les escroqueries internationales. Voici une liste des types principaux d'escroqueries et de fraudes :

### FAUSSES BOUTIQUES

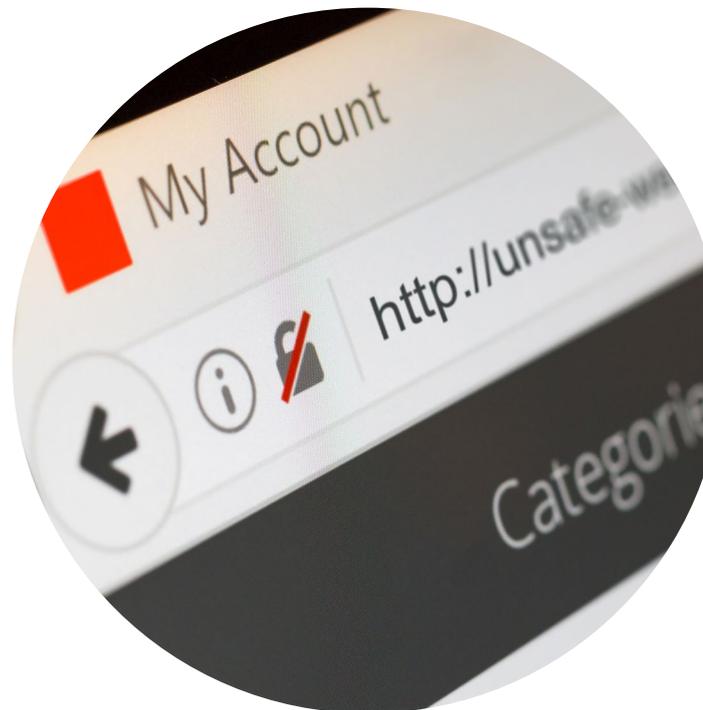
Les fausses boutiques ou « escroqueries d'imposture » impliquent des escrocs qui détournent des paiements en prétendant être des vendeurs en ligne légitimes, avec un faux site web ou en annonçant sur un véritable site de détaillant.

Les tendances de plaintes Econsumer.gov pour janvier-mars 2016<sup>3</sup> classent les escroqueries d'imposture en numéro deux sur la liste des catégories les plus importantes de plaintes. Les faux sites détaillants peuvent utiliser des designs et présentations sophistiqués, des logos et noms de domaines volés. Bien que ceux-ci puissent parfois être identifiés par un choix de méthode de paiement demandé en particulier ou une anomalie dans l'URL, ils peuvent être très difficiles à détecter pour les consommateurs.

### ESCOQUERIES DE PLATEFORME

Il y a plusieurs types d'escroqueries perpétrées en utilisant des plateformes légitimes. Dans ces cas, l'étendue de la responsabilité de la plateforme n'est pas claire. Par exemple, les consommateurs sont victimes d'une escroquerie quand ils : ne reçoivent jamais un article qu'ils ont payé ; reçoivent quelque chose de différent de ce qu'ils ont commandé ; ou reçoivent des produits de contrefaçon. En décembre 2016, Alibaba a été placé sur une liste noire du gouvernement américain de « marchés notoires » connus pour le trafic de produits de contrefaçon.<sup>4</sup> En Chine, Alibaba essaie de sévir sur la pratique du « brushing », avec laquelle les marchands, avides d'augmenter leurs chiffres de vente pour être mieux placés sur la page de résultats de recherche, ont recours à des fausses évaluations et commandes. Dans certains cas, les comptes des consommateurs sont piratés et de fausses commandes sont passées en leur nom.<sup>5</sup>

Il existe de nombreux exemples d'escrocs plaçant de fausses annonces sur des plateformes légitimes, comme Ebay ou AirBnB, pour entraîner les personnes à s'engager en dehors de cette plateforme. Dans un exemple de juillet 2017, un consommateur



- 1 Dans une récente enquête en ligne CIGI-Ipsos auprès de 24 225 utilisateurs d'Internet dans 24 pays, 22 % des participants en ligne ont déclaré qu'ils n'achètent jamais en ligne. Sur ces 22 %, 49 % ont déclaré que le manque de confiance en était la raison. « *Global Survey on Internet Security & Trust*, CIGI-Ipsos, 2017 », (Enquête mondiale sur la sécurité & la confiance en Internet) CIGI-Ipsos, 2017. <https://www.cigionline.org/internet-survey>
- 2 '[Online Shopping Scams](#)' (Escroqueries relatives aux achats en ligne) Scamwatch, Mars 2017
- 3 '[Complaint trends for January-March](#)' (Tendances des plaintes pour janvier-mars) Econsumer.gov, 2016
- 4 '[US Puts Alibaba on Counterfeit Blacklist](#)', (Les USA mettent Alibaba sur la liste noire de la contrefaçon) BBC, 22/12/2016
- 5 '[They Call It 'Brushing': The Dark Art of Alibaba Sales Faking](#)', (Ils appellent cela le « brushing » : l'art sombre d'Alibaba de créer des fausses ventes) Wall Street Journal, 3 mars 2015

britannique a perdu 4 100 £ sur une villa sicilienne par le biais d'une escroquerie apparemment commune sur Airbnb<sup>6</sup>. Il a été encouragé à payer pour une propriété par le biais d'un virement bancaire plutôt que par la propriété de la plateforme sécurisée du site. Quand il s'est avéré que c'était un faux listing, il a perdu son argent.

Dans certains cas, les plateformes dédommagent les consommateurs victimes d'escroquerie, notamment s'il y a un risque pour leur réputation. En fin de compte, c'est dans l'intérêt des plateformes d'empêcher la fraude par de faux listings. D'après Airbnb, ses mesures de prévention des fraudes sont les suivantes : système de détection du risque en temps réel qui utilise un apprentissage machine pour détecter et stopper la fraude avant qu'elle n'affecte les utilisateurs ; et une fonctionnalité ID vérifiée qui lie l'identité en ligne de l'utilisateur à une personne réelle dans le monde hors ligne.<sup>7</sup>

Le consommateur britannique qui a été victime de l'escroquerie de la ville sicilienne a trouvé que Airbnb devrait afficher des avertissements proéminents pour que les consommateurs n'acceptent jamais de payer par d'autres moyens que par la plateforme Airbnb sécurisée. Les plateformes pourraient et devraient faciliter autant que possible la déclaration et le blocage des annonces et listings frauduleux.

## FRAUDE AUX PAIEMENTS

Le nombre de cas de fraude a augmenté globalement de 19 % comparé à 2013<sup>8</sup>. C'est la quatrième fois successive que la croissance de la fraude a excédé la croissance du e-commerce. Pour chaque 100 \$ de chiffre d'affaire, les fraudeurs prennent actuellement 5,65 cents (cela inclut tous les types de fraude de e-commerce, comme les réclamations de remboursement frauduleuses auprès des sociétés). Parmi les risques auxquels les consommateurs sont exposés figurent le transfert d'informations de paiement par le réseau et le stockage des données de paiement.

La fraude ne concerne pas exclusivement les paiements par carte de crédit. D'autres moyens de paiement attirent la fraude. Les criminels sont toujours plus sophistiqués dans leur utilisation de programmes malveillants pour capturer et commander en ligne des connexions bancaires via des téléphones, tablettes et ordinateurs, en utilisant les détails de compte bancaire volés pour faire des paiements frauduleux.

## UN APPEL À L'ACTION

Les membres peuvent utiliser la Journée mondiale des droits des consommateurs 2018 pour appeler les gouvernements et sociétés à agir contre les pratiques inéquitables, peu claires ou trompeuses ; afin de sensibiliser les consommateurs. Les recommandations de l'Internationale des consommateurs pour **Construire un monde numérique en lequel les consommateurs peuvent avoir confiance** demandent :

- Une protection et le pouvoir donné aux consommateurs numériques pour faire partie intégrante du cadre réglementaire afin d'aborder efficacement la complexité des marchés numériques et l'expérience des consommateurs en ligne. Le cadre de protection des consommateurs doit répondre aux exigences déterminées dans les directives, recommandations et réglementations internationales comme les UN Guidelines on Consumer Protection (Directives des NU sur la protection des consommateurs) et fournir aux consommateurs un niveau de protection égal, que leurs activités soient réalisées en ligne ou hors ligne et quel que soit l'endroit.
- Traiter les consommateurs de façon équitable devrait faire partie intégrante des objectifs, de la bonne gouvernance et de la culture d'entreprise de tous les fournisseurs numériques et ils devraient être tenus responsables du maintien de la protection des consommateurs numériques. Les sociétés doivent adhérer aux directives des pratiques d'excellence des Directives des Nations Unies pour la Protection des consommateurs qui déclarent que tous les consommateurs de produits et services numériques doivent être traités de manière équitable, honnête et juste à toutes les étapes de leur relation avec les prestataires de service et de produit.
- Des informations claires sur les produits numériques, prestataires, processus et droits des consommateurs devraient être d'un usage pratique pour les consommateurs. Il devrait être facile d'y accéder afin de permettre aux consommateurs de comprendre les implications de leurs activités en ligne et de faciliter une prise de décision informée et en toute confiance.
- Une éducation et sensibilisation au numérique devrait aider les consommateurs à comprendre les risques et opportunités concernant leurs produits et services en ligne.

6 '[Could you spot a bogus Airbnb listing?](#)', (Pourriez-vous détecter un faux listing Airbnb ?) The Guardian 15/07/2017

7 '[What does Airbnb do to avoid fraud?](#)', (Que fait Airbnb pour éviter la fraude ?) Quora, 01/10/2015

8 '[The seven types of e-commerce fraud explained](#)', (les sept types de fraude e-commerce expliqués) Information Age, 15/04/2016

Voir les recommandations de l'OCDE pour [Consumer Protection in e-commerce](#) (la protection des consommateurs dans le e-commerce) pour avoir des appels plus détaillés : une protection transparente et efficace ; des pratiques commerciales équitables ; des divulgations en ligne ; une protection des paiements et l'éducation des consommateurs, une sensibilisation et de la compétence numérique.

## RESTER EN CONTACT

En partageant les informations avec l'Internationale des consommateurs sur ce que vous faites pour la Journée mondiale des droits des consommateurs et en utilisant le hashtag **#BetterDigitalWorld**, vos activités contribueront à une journée mondiale d'action.



### RESSOURCE UTILE : CYBERLAW TRACKER DE LA CNUCED

Vérifiez quel type de législation est en place dans votre pays pour protéger les consommateurs en ligne avec le [Cyberlaw tracker de la CNUCED](#).

## DES INITIATIVES DE MEMBRE DE L'INTERNATIONALE DES CONSOMMATEURS SUR LES ESCROQUERIES



**Which?** a [créé un guide en ligne](#) pour aider les consommateurs britanniques à reconnaître les faux sites Web. Il propose des astuces pour identifier les sites Web fictifs, frauduleux ou d'escroquerie incluant la vérification du nom de domaine, ne jamais payer par virement bancaire et consulter la politique de retours.



**Consumer Reports** a [également créé un guide sur la sécurité](#) sur Internet comprenant des informations essentielles pour les consommateurs sur les sujets de la confidentialité, la sécurité et la protection des données personnelles. Ce guide est accompagné d'une

## AUTRES INITIATIVES

Le **Ministère autrichien des affaires sociales** a mis en place [un portail de protection des consommateurs en ligne](#) incluant un quiz : comment rester protégé en ligne.

Le site web **ICPEN - Réseau international de mise en vigueur et de protection des consommateurs** [oriente les consommateurs vers des initiatives nationales dans leurs propres pays](#). Certains gouvernements gèrent des programmes dans lesquels les consommateurs peuvent déclarer des escroqueries.