... COMMENT PROTÉGER SES DONNÉES ?

Pour ce faire, plusieurs règles de prudence doivent être observées :

- Analysez systématiquement le contenu du mail reçu, afin de vérifier que vous êtes susceptible d'être réellement concerné par ce dernier (Etes-vous bien client de la banque ou de l'opérateur qui vous contacte ?).
- Si un doute subsiste quant à la véracité du mail, contactez l'expéditeur « *présumé* » de celui-ci, en prenant soin de chercher vous-même ses coordonnées (ne répondez pas au mail reçu, ni n'appelez un numéro de téléphone fourni par ce mail) afin de vérifier que les informations contenues dans le mail sont véridiques.
- Evitez de cliquer sur les liens présents dans le mail.
- Vérifiez que l'adresse du site sur lequel on veut vous envoyer correspond, à la lettre près, à l'adresse du site internet de l'expéditeur présumé.
- De manière générale, ne rentrez jamais vos identifiants bancaires, sans être parfaitement assuré de l'identité du destinataire et sans avoir la certitude que vous êtes bien sur une page internet sécurisée (l'adresse de la page doit commencer par « https » et un cadenas doit apparaître sur la fenêtre de votre navigateur).

Dans tous les cas, si vous identifiez un mail frauduleux, signalez le à l'adresse suivante : https://www.internet-signalement.gouv.fr/PortailWeb/planets/ConseilsInternet.action et si possible prévenez l'entreprise dont l'identité a été usurpée.

ACHAT PAR INTERNET, INACCESSIBILITÉ DU SAV

Le régime de protection du consommateur, attaché aux contrats conclus à distance, est régi par les dispositions du code de la consommation. Ce mode particulier de contractualisation nécessite que le consommateur dispose, préalablement à la conclusion du contrat, d'informations exhaustives relatives, en particulier, à l'identification du professionnel ainsi qu'aux coordonnées permettant au consommateur de le joindre rapidement et efficacement.

C'est dans ce contexte que le code de la consommation impose aux professionnels de fournir aux consommateurs leur numéro de téléphone ainsi que leur adresse électronique. Par conséquent, il est important de noter que la mise à disposition d'un formulaire de contact, ou de tout autre moyen de communication se substituant au numéro de téléphone ou à l'adresse électronique, ne satisfait pas aux exigences de la réglementation.
Par ailleurs, lorsqu'un numéro de téléphone est mis à disposition du consommateur, en vue de la bonne exécution du contrat conclu ou du traitement d'une réclamation, ce numéro de téléphone ne peut être surtaxé, et doit figurer dans le contrat ainsi que dans toute correspondance. Les manquements à ces obligations sont passibles d'amendes administratives dont le montant ne peut excéder 3 000 euros, pour une personne physique et 15 000 euros pour une personne morale.

Les services de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) vérifient le respect de ces dispositions, dans le cadre de plans de contrôles annuels, et tout consommateur qui s'estimerait mal informé ou qui connaîtrait des difficultés à joindre le professionnel, avec lequel il aurait contracté, peut contacter la direction départementale de la protection des populations (DDPP) de son lieu de résidence, afin de signaler ces manquements à la réglementation.