

Bienvenue

Le webinaire commence à 9h



28 octobre 2021

« Arnaques à la consommation liées aux bureaux de recouvrement frauduleux »

Invités : L.Hilson, M. Nadirou, SPF Economie

Autres webinaires proposés :

-  **9/11/21** Offres d'investissement et de crédit: méfiez-vous des escrocs!, **A-L. Oumouadène et C. Vanheuerswyn, FSMA**
 14h-15h
-  **22/11/21** La sécurité des données bancaires: phishing et mûle financière, **C. Gorez, Febelfin**
 14h-15h
-  **9/12/21** Fraudes aux sentiments, **M-A. Borgers, NENIU ASBL, L. Decort, AB-Reoc et R. Kalfa, VSZ**
 14h-15h

Informations et inscription : www.observatoire-credit.be

A réécouter sur notre site internet :

14/10/21 Ventes frauduleuses et autres publicités trompeuses, **W. Matgen, CEC Belgium**

Table des matières

- Inspection économique
- Appels non sollicités
- Bureaux de recouvrement frauduleux
- Best practices
- Remarques finales
- Questions ?



L'Inspection économique

Le SPF Economie

- Mission :
Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique.

<https://economie.fgov.be/fr>



SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie



Compétences (1/2)

- Code de droit économique et de ses arrêtés d'exécutions
- Législations particulières
 - Loi du 6 juillet 1976 sur la répression du travail frauduleux à caractère commercial ou artisanal
 - Loi du 10 novembre 2006 relative aux heures d'ouverture dans le commerce, l'artisanat et les services
 - Loi du 20 décembre 2002 relatif au recouvrement amiable des dettes du consommateur
 - Loi du 30 juillet 2013 relative à la revente de titres d'accès à des événements
 - Loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyages liées et de services de voyages
 - Loi du 9 mars 1993 tendant à réglementer et à contrôler les activités des entreprises de courtage matrimonial
 -



Compétences (2/2)

- Art. XV.8 du Code droit économique

Les agents de l'Inspection économique qui ont le statut d'officier de police judiciaire peuvent contrôler certains articles du Code pénal, pour autant qu'il y ait un lien avec une activité économique, à savoir :

- Art. 196 : faux en écritures
- Art. 197: usage de faux en écritures
- Art. 210bis : faux en informatique et usage de faux en informatique
- Art. 299 : publication ou distribution d'imprimés sans identification
- Art. 494 : usure
- Art. 496 : escroquerie
- Art. 497 à 504 : diverses formes spécifiques de tromperie



Appels non sollicités



Modus operandi (1/2)

- Télévendeurs frauduleux

Appel commercial pour une offre alléchante : prix réduit, échantillon à recevoir...

- ↳ Absence de livraison : vous payez et ne recevez rien
- ↳ Abonnement caché : vous acceptez l'échantillon, mais vous continuez à recevoir des produits et découvrez des débits réguliers de votre compte
- ↳ Contrat tacite : vous acceptez de recevoir l'offre par e-mail, mais celui-ci arrive dans vos spam -> à votre insu, l'offre devient un contrat à défaut de refus de votre part endéans un certain délai

- Vishing

- Appel de votre banque pour signaler des transactions suspectes sur votre compte → pour vérifier la sécurité, vous communiquez un mot de passe ou votre code PIN ou vous utilisez le digipass



Modus operandi (2/2)



- Fraude aux numéros surtaxés
 - À votre insu, vous appelez un numéro payant ou utilisez un service par sms surtaxés
- Fraude Wangiri
 - Vous recevez un appel en absence ou un message qui vous demande de rappeler, souvent un numéro étranger → à votre insu, vous rappelez un numéro surtaxé
- Arnaque Windows
 - Vous recevez un appel des services de Microsoft : votre pc est infecté de virus et le service technique veut vous aider, moyennant la prise de contrôle du pc et/ou un petit dédommagement → des paiements sont effectués à votre insu depuis votre compte bancaire



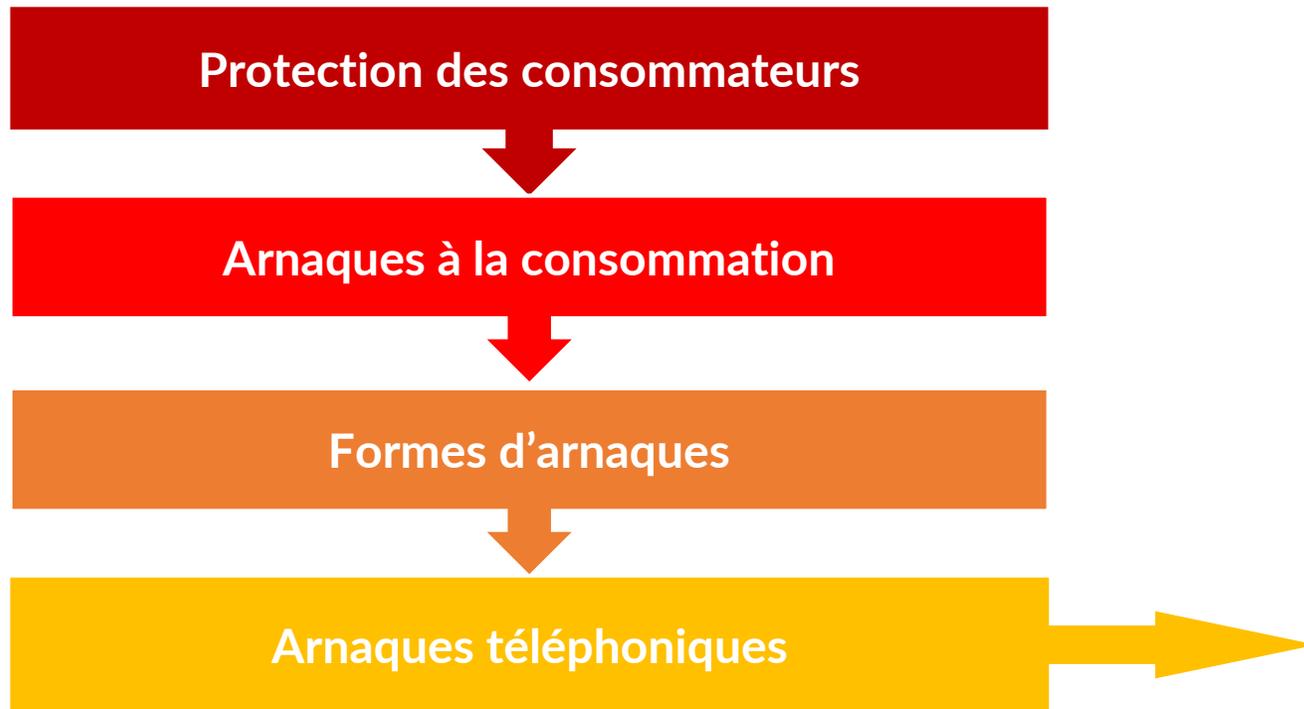
Comment les reconnaître ? (1/3)

- Obligations d'information précontractuelle : identification de l'entreprise, caractéristiques de l'offre, droit de rétractation
 - Pas d'information claire ? Refusez !
- Une banque ne demande jamais un mot de passe ou code PIN par téléphone
- Microsoft n'appelle jamais spontanément pour des problèmes informatiques
 - Vous recevez un tel appel ? Raccrochez !



Comment les reconnaître ? (2/3)

- Consultez la [Liste grise](#) publiée sur le site du SPF Economie



Liste des télévendeurs et bureaux de recouvrement pour lesquels le SPF Economie a reçu des signalements



Télévendeurs

Le SPF Economie et le Centre Européen des Consommateurs vous conseillent d'être toujours vigilant lorsque vous êtes contacté pour des offres de bons de réduction pour des achats en ligne, des voyages à prix avantageux, des produits en ligne, etc., surtout par les entreprises suivantes :

- 100 with 100
- Active Tours
- AuSoley
- All Great Dealz
- BeneluxKorting
- BeterPrijs
- Buy2Fly
- Cheap Travel
- Checking hotel / Checkinhotel
- City Trip on/citytripon.com
- DLand
- Evitale
- Evasion Belgique
- Fortunaspel
- Go and Fly
- Holiday Check
- Home @ holiday
- Lotto en ligne
- LuxStyle / Digital Sourcing
- Malloni Voyages
- Next Fly
- Nils Travel
- Pay Care
- Shop&Fly
- Shoppen doe je zo
- Skinbooster
- Spaarcodes
- Tour Vacation
- Travel Club Express
- Voordelig Winkelen
- Weekendje genieten

Attention : ce n'est pas parce qu'un télévendeur n'est pas repris sur cette liste qu'il est par définition digne de confiance. Si vous recevez une facture ou un rappel, vérifiez immédiatement si c'est correct (qu'elle concerne quelque chose que vous avez effectivement commandé). Les entreprises reprises sur la liste ne sont par exemple pas toujours inscrites dans un registre de commerce et travaillent souvent avec des bureaux de recouvrement qui ne sont pas inscrits auprès du SPF Economie, ce qui est pourtant obligatoire.

Comment les reconnaître ? (3/3)

- Appel en absence inattendu d'un numéro étranger ?
 - Ne rappelez pas !
- Numéro commençant par 090x ou 070 ?
 - Attention à la facture !
 - Les entreprises avec lesquelles vous avez déjà conclu un contrat sont obligées de vous communiquer un numéro de téléphone gratuit pour contacter le service clientèle
- Abonnements cachés
 - Consultez le webinar « [Ventes frauduleuses et autres publicités trompeuses](#) » donné par le CEC le 14 octobre 2021 😊



Comment réagir ? (1/2)

- Service par sms surtaxés ?
 - Envoyez « STOP »
 - S'ils continuent, contactez votre opérateur téléphonique
- Liste « Ne m'appellez plus » (dncm.be)



Comment réagir ? (2/2)

- Paiement ou communication d'informations bancaires :
 - Appelez Card Stop au 070 344 344
 - Prévenez immédiatement votre banque
 - Contestez les transactions par carte de crédit : <https://macarte.be> (visa & mastercard)
- Perte d'argent : déposez plainte auprès de la [police locale](#)
- Introduisez un signalement via notre Point de Contact : pointdecontact.belgique.be



Bureaux de recouvrement frauduleux



Témoignage



À (re)voir sur : <https://www.evitezlespieges.be/fraude/fausses-agences-de-recouvrement>
<https://www.youtube.com/watch?v=q5GsGxXdIs&t=1s>



Modus operandi

Amorce

Appel d'un télévendeur qui propose d'envoyer les informations par mail pour laisser au destinataire le temps de réfléchir à l'offre.

Pause

Le mail atterri dans les spams et mentionne que faute de réaction dans les X jours, le destinataire est présumé avoir accepté l'offre.

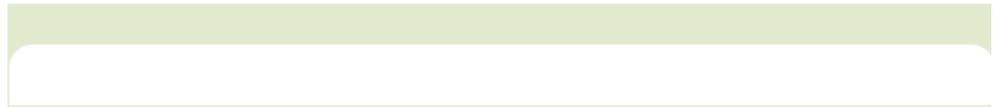
Plus de contact pendant 1 an et +

Recouvrement agressif

La victime est contactée par une agence de recouvrement de dettes qui met la pression pour que la victime paie lors de l'appel ou par e-mail.

De : D [redacted] & R [redacted] <[gerechtsdeurwaarders@d\[redacted\].s.com](mailto:gerechtsdeurwaarders@d[redacted].s.com)>
Date: mar. 22 juin 2021 à 09:53
Subject: Mandat / Dernier Avertissement
To: [redacted]

--



Cher Madame/Monsieur C. [redacted],

Date de facturation: 22-06-2021
Objet : Mandat / Dernier Avertissement
Numéro de facture : 19815-2020
Montant de la facture: 1237,44 €

En ce qui concerne la conversation téléphonique du 19/09/2020 avec l'agence de recouvrement, nous confirmons ce qui suit.

Le 19/09/2020, vous avez reçu un rappel de paiement par courrier électronique. Dans ce document, ils vous ont demandé de payer la facture de 1237,44 €. Le dossier nous a été transféré car vous avez omis de payer à temps.

C'est pourquoi nous procéderons à la saisie et à la vente de vos biens. La loi nous donne l'occasion de saisir sur vos revenus, vos avoirs en banque et d'épargne mais également sur vos biens meubles (tels que les effets personnels / la voiture), grâce auxquels des objets peuvent être immédiatement vendus et vos biens immobiliers (tels que votre propre maison).

Notre prochaine visite aura lieu le 25-06-2021, entre 9h00 et 14h00. D [redacted] & R [redacted] Gerechtsdeurwaarders procédera ensuite à la saisie de biens meubles. Si personne n'est présent ou vous nous refusez l'accès alors nous procéderons à l'ouverture de votre domicile en présence d'un serrurier et d'un agent de police autorisé.
Les coûts et les frais de cette procédure seront à votre charge. Vous pouvez prévenir les saisies en versant directement le montant total au numéro de compte suivant:

Nom du bénéficiaire

A. [redacted]

IBAN: NL [redacted]

Une fois le paiement effectué, nous vous demandons d'envoyer une preuve par courrier électronique à [gerechtsdeurwaarders@d\[redacted\].s.com](mailto:gerechtsdeurwaarders@d[redacted].s.com) en précisant votre nom et votre numéro de facture afin que nous puissions traiter votre dossier.

Après le paiement, vous recevrez une confirmation et votre dossier sera clôturé.
Si, le paiement a déjà été fait, vous pouvez considérer ce rappel comme non envoyé.

Vous avez des questions ou des remarques et vous souhaitez nous parler personnellement. Alors contactez nous au : +311 [redacted] 07

Pour les questions urgentes, nous sommes joignables par e-mail à [gerechtsdeurwaarders@d\[redacted\].s.com](mailto:gerechtsdeurwaarders@d[redacted].s.com) Malheureusement, nous ne sommes pas disponibles par téléphone

Ou, laissez nous votre numéro de téléphone via [gerechtsdeurwaarders@d\[redacted\].s.com](mailto:gerechtsdeurwaarders@d[redacted].s.com) et nous vous rappellerons dans les plus brefs délais.

En attente et soumis à tout les droits.

Visitez notre site Web pour plus d'informations.

Salutations distinguées,



Algemeen Secretariaat

mail: [gerechtsdeurwaarders@d\[redacted\].s.com](mailto:gerechtsdeurwaarders@d[redacted].s.com)
web: [www.d\[redacted\].s.com](http://www.d[redacted].s.com)

Wallonie : +311 [redacted] 07
Vlaams : +311 [redacted] 03

The content of this email is confidential and intended for the recipient specified in message only. It is strictly forbidden to share any part of this message with any third party, without a written consent of the sender. If you received this message by mistake, please reply to this message and follow with its deletion, so that we can ensure such a mistake does not occur in the future.

Comment les reconnaître ? (1/7)

- Lors d'un appel : obligations générales d'identification et d'information
 - Pas d'information claire ? Raccrochez !
- Toute procédure de recouvrement amiable commence par une mise en demeure écrite
 - Un simple appel ne suffit pas à démarrer un délai de paiement !
- Menaces de saisie immédiate



Comment les reconnaître ? (2/7)



- Vérifiez le contenu de la mise en demeure :
 - Identification complète du bureau de recouvrement: nom ou dénomination, adresse, numéro d'entreprise (BCE), numéro de T.V.A., et numéro d'inscription auprès du SPF Economie
 - Identification complète du créancier d'origine : identité, adresse, numéro de téléphone et qualité
 - Description claire de l'obligation d'origine qui a donné naissance à la dette

↳ [Loi du 20 décembre 2002 relatif au recouvrement amiable des dettes du consommateur](#)

Comment les reconnaître ? (3/7)



- Vérifiez le contenu de la mise en demeure :
 - Description et une justification claires des montants réclamés au débiteur, en ce compris les dommages-intérêts et les intérêts moratoires réclamés
 - Avocat ou huissier → mention légale obligatoire en gras et caractère distinct :
« Cette lettre concerne un recouvrement amiable et non un recouvrement judiciaire (assignation au tribunal ou saisie). »
 - Délai légal minimal avant que d'autres mesures soient prises = 15 jours

↳ [Loi du 20 décembre 2002 relatif au recouvrement amiable des dettes du consommateur](#)

Comment les reconnaître ? (4/7)

- Vérifiez le contenu de la mise en demeure :
 - Coordonnées de l'autorité de surveillance
(SPF Economie, Chambre nationale des huissiers de justice, Ordre des avocats)
 - La langue utilisée : grammaire, contradictions, néerlandais sans traduction possible...
 - Numéro de compte bancaire étranger



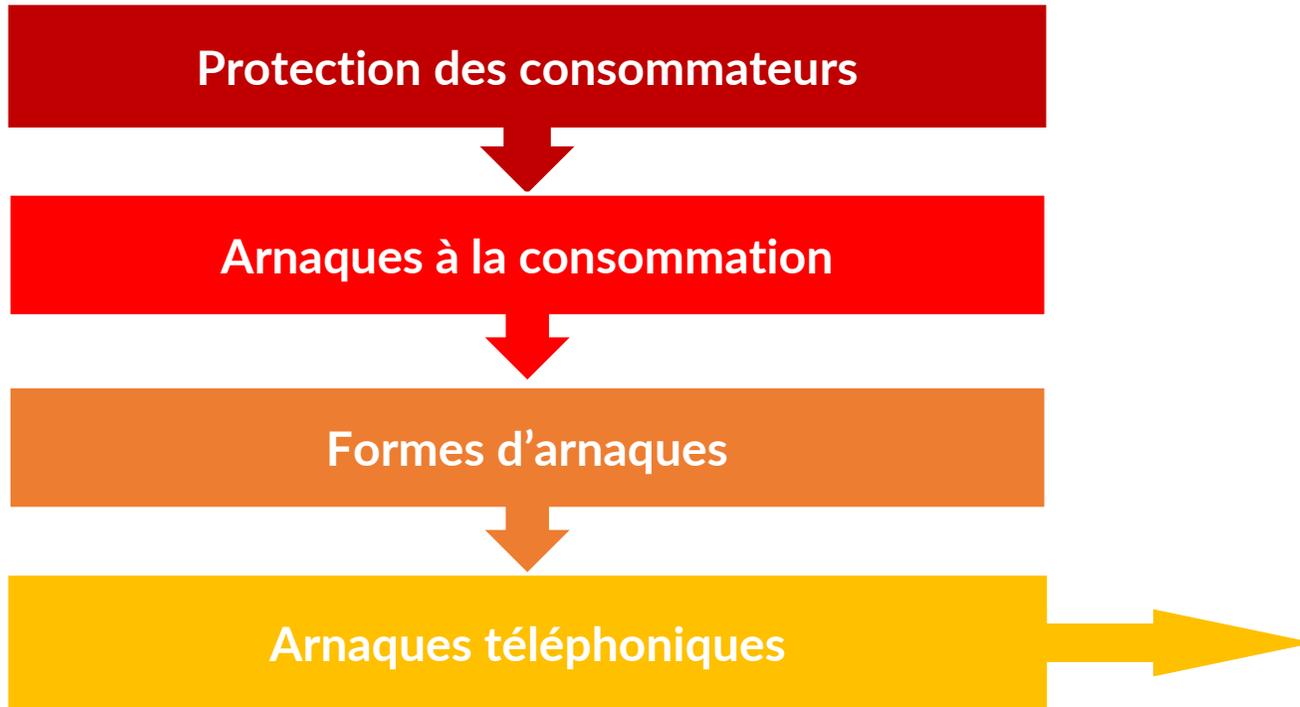
Comment les reconnaître ? (5/7)

- Consultez les avertissements et la [liste grise](#) de la Chambre Nationale des Huissiers de Justice
- Vérifiez si le bureau de recouvrement est [inscrit à la BCE](#)
- Vérifiez si le bureau de recouvrement est inscrit auprès du SPF Economie ([liste](#))
 - ☞ Sauf les avocats, huissiers et mandataires de justice



Comment les reconnaître ? (6/7)

- Consultez la [liste grise](#) du SPF Economie



Bureaux de recouvrement

Si vous recevez une injonction de paiement d'un des bureaux de recouvrement suivants, nous vous conseillons de ne pas payer :

- Activa Collectum / Activa finance
- Alero – Nederlandse Centrale
- AMK Company
- BA online sales marketing B.V.
- Be Clean
- Beers & Partners
- Bekowitz – legal
- BNC Tours
- Business Collect
- Cannock Chase Incasso BV
- Cash Collectors
- Commission Finance
- Creditandcontrol.nl
- Debtpay
- Dekkers gerechtsdeurwaarders
- Dijkstra en Rademakers
- Direct Solutions
- Ercoskun
- Europe Collect
- Facture collect
- Finance collect b.v.
- Flanderijn en Partners
- Flight and Travel
- Garant Finance BV
- Geerts en Gerbens
- Geerts Gerechtsdeurwaarders
- Gerbens Incasso
- Goudsmit en Jacobs
- Herms incasso
- Hoiman en Guzel
- Hoogvorst & Partners
- Incasso Bekkers
- Incassobureau met het e-mailadres fd-financial-services2@mail.com
- Incasso direct collect
- Incassonet.nl
- Interland Incasso
- Internationaal Collect B.V.
- International Europe Incasso BV
- International finance collect B.V.
- International Solutions BV

Comment les reconnaître ? (7/7)

- Contactez l'agence, l'huissier ou l'avocat via les coordonnées trouvées sur la BCE ou une autre source officielle
 - ⚠ Les usurpations d'identité sont fréquentes !
 - Vérifiez l'url du site web ou de l'adresse e-mail (abcd@urlmail.com)
 - url « .be » : <https://www.dnsbelgium.be/fr>
 - url « .eu » : <https://eurid.eu/fr/>
 - url autre (« .com », « .net », « .org »...) : <https://lookup.icann.org/>, <https://who.is/>
- Si le site est (très) récent, méfiez-vous !



Incasso België

Heeft u problemen met Belgische wanbetalers?
Met Belgische debiteuren die hun afspraken niet nakomen?

BEKIJK DIENSTEN

Als u vragen heeft over gerelateerde incasso... Wij zijn beschikbaar

Contact

Incasso

D & R is een prominente speler op de Nederlandse markt. Door onze uitstekende financiële positie en jarenlange ervaring door geheel Nederland bieden wij u, als opdrachtgever, zekerheid wat continuïteit en snelheid van invordering betreft.

Incasso België

Heeft u te maken met Belgische wanbetalers? Met Belgische debiteuren die hun afspraken niet nakomen? Dan bent u bij D & R aan het juiste adres. Met onze *Incasso België* service wordt zakendoen in België stukken 'plezanter'. Lees hieronder hoe incasso België werkt en hoe wij u helpen.

Deurwaarders

Bent u het achterna zitten van uw geld ook zo beu? Wil uw debiteur maar niet betalen? Of heeft u al een uitspraak van de rechter? Dan is het inschakelen van de deurwaarder een wijs besluit. Een deurwaarder haalt uw geld snel en op een deskundige manier binnen.

20 Jaar Ervaring in Financieel Diensten en Zaken

Incubeer wereldwijd kanalen die voldoen aan de normen voordat schaalbare voordelen worden geboden. Verspreid snel superieure resultaten met web-enabled applicaties. Bestuur snel architecturen.

Bekijk Services



Eersteklas financieel adviseur



Zakelijke dienstverlening



Toegewijde deskundige
teamgenoten



24/7 professionele
ondersteuning

Enkele van Goudsmid Real Facts

20+
Jaren van zaken

521
Onze medewerkers wereldwijd

5000+
Financieringshulp gedaan

Het is niet uitputtend omdat we door onze ervaring begrijpen dat de behoeften van een klant altijd divers en dynamisch zijn. Ons kantoor is daarom voortdurend in ontwikkeling en is te allen tijde klaar om te groeien en elke juridische uitdaging aan te gaan.

Neem contact op

Welkom bij onze klantenservice

We zijn altijd geïnteresseerd in nieuwe projecten, groot of klein. Stuur ons een e-mail en we nemen binnenkort contact met u op, of bel van maandag tot en met zaterdag tussen 10.00 en 17.00 uur.

Adres : C 4811 CA Breda Nederland

Wallonie : +00311

Vlaams : +00311

Email : gerechtsdeurwaarders@ s.com

uw naam

E-mail

onderwerpen

Uw bericht

Sturen

Registration data lookup tool

Enter a [domain name](#) or an Internet number resource (IP Network or [ASN](#)) [Frequently Asked Questions \(FAQ\)](#)

By submitting any personal data, I acknowledge and agree that the personal data submitted by me will be processed in accordance with the ICANN [Privacy Policy](#), and agree to abide by the website [Terms of Service](#) and the [registration data lookup tool Terms of Use](#).

Domain Information

Name: D [REDACTED].S.COM

Registry Domain ID: 2620986694_DOMAIN_COM-VRSN

Domain Status:

[clientTransferProhibited](#)

Nameservers:

NS1.CONTABO.NET

NS2.CONTABO.NET

NS3.CONTABO.NET

Dates

Registry Expiration: 2022-06-20 15:28:19 UTC

Created: 2021-06-20 15:28:19 UTC

Contact Information

Comment réagir ? (1/2)

- Contestez formellement la dette invoquée, par écrit et de préférence avec un accusé de réception ([modèle](#))
- Prévenez l'agence, l'huissier ou l'avocat dont l'identité a été usurpée (via leurs coordonnées officielles)
- Harcelé par téléphone ?
 - Bloquez le numéro
 - Si nécessaire, contactez votre opérateur téléphonique



Comment réagir ? (2/2)

- Paiement ou communication d'informations bancaires :
 - Prévenez immédiatement votre banque
 - Appelez CardStop au 070 344 344
 - Contestez les transactions par carte de crédit : <https://macarte.be> (visa & mastercard)
- Perte d'argent : déposez plainte auprès de la [police locale](#)
- Introduisez un signalement via notre Point de Contact : pointdecontact.belgique.be





POINT DE CONTACT

Vous êtes victime d'une tromperie, d'une arnaque, d'une fraude ou d'une escroquerie, ou vos droits en tant que consommateur ou entreprise n'ont pas été respectés ?

Choisissez alors le scénario qui s'applique à votre problème et suivez les étapes successives afin de signaler votre problème aux services compétents.

Vous recevrez toujours un avis dans lequel nous nous efforcerons de répondre au mieux à vos questions.

Les services compétents analyseront votre signalement et procéderont éventuellement à une enquête. Ceci peut impliquer la communication de vos données à d'autres autorités compétentes. Ils n'interviennent pas dans le cadre de votre problème individuel et ne fournissent aucune information sur l'enquête. En ce qui concerne votre problème individuel, nous nous référons exclusivement à l'avis qui vous sera envoyé.

J'accepte les [conditions d'utilisation](#) (obligatoire)

Nouveau signalement 

Modifiez un signalement existant 



Nos partenaires



Best practices

Mieux vaut prévenir que guérir !

Vigilance constante

- Quand c'est gratuit, vous êtes le produit !
- Inscription sur la liste Ne m'appellez plus
- Lisez attentivement les conditions générales de toute offre, concours, sondage en ligne...



Vigilance constante

- Vérifiez toujours que l'entreprise est identifiée clairement, y compris son numéro d'entreprise
- Vérifiez la réputation des entreprises et sites sur les moteurs de recherche en ligne
 -  Ne vous fiez pas aux avis publiés sur le site en question mais consultez les avis sur des sites indépendants
- Consultez régulièrement l'historique des transactions de vos comptes et cartes bancaires



Remarques finales



Plus de conseils spécifiques ?

- Consultez le site du SPF Economie :
 - Sur le [recouvrement de dettes](#)
 - Sur les [arnaques téléphoniques](#)
- Évitez les pièges, thème [Fausses agences de recouvrement](#)
(modèle de lettre de contestation dans les FAQ)



Plus de conseils généraux ?



→ <https://www.evitezlespieges.be/>



→ <https://tropbeaupouretrevrai.be/>



→ <https://fr-fr.facebook.com/Marnaque/>





28 octobre 2021

« *Arnaques à la consommation liées aux bureaux de recouvrement frauduleux* »

Invités : L.Hilson, M. Nadirou, SPF Economie

Questions - Réponses

Merci !