

Centre Européen des Consommateurs Belgique



*Un service gratuit
pour les consommateurs européens
au sein du Marché Interne*

Avec le soutien de :

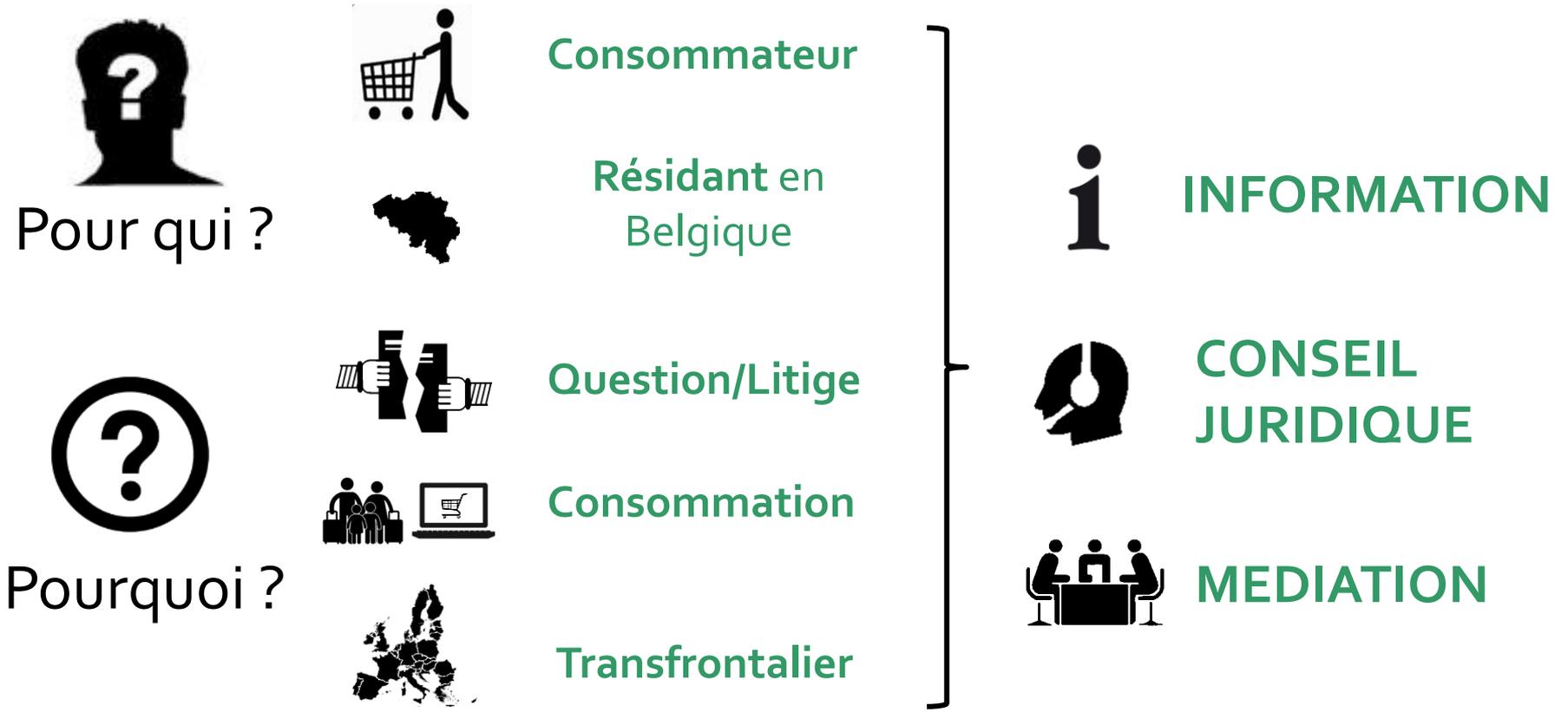


Réseau de 30 CEC

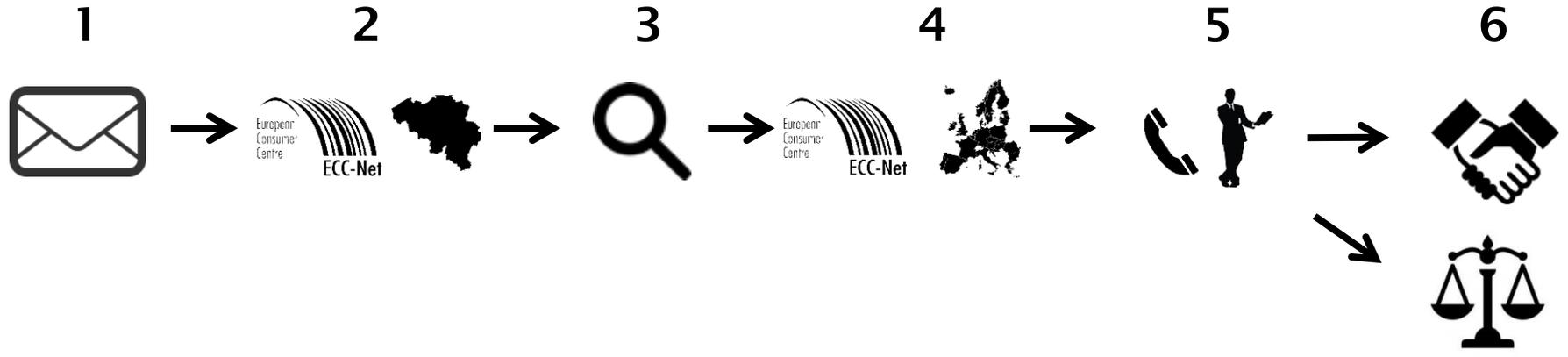
27 Etats membres
+ Royaume-Uni
+ Norvège
+ Islande



Contact de référence



Une médiation en 6 étapes



IMPOSER

SANCTIONNER

REPRÉSENTER

Comment les reconnaître ?



1/ L'appât



Via:

- Internet
- Réseaux sociaux
- Téléphone

Produit

Cosmétique/soins
Echantillon

Service

Streaming
Cashback
Lettre type

Gratuitement

Ou frais dérisoires

- Livraison
- Administratifs
- Promos

1/ L'appât - Echantillons



Publicité Facebook
+
Préservatifs
+
Gratuit
Nom du profil
Logo
Description

1/ L'appât - Cashback

The screenshot shows a dark blue header with the MyRyanair logo on the left, the RYANAIR logo in the center, and 'Belgique (Français)' on the right. Below the header, the text 'Offre Partenaire' is centered. The main content area has a white background with red text: 'Votre réservation est terminée. Appuyez sur Continuer pour recevoir vos 10€ de remboursement en tant que client privilégié de Ryanair.' The word 'remboursement' is circled in blue. A yellow button with the text 'CONTINUER' is on the right.

Pop up après réservation sur Ryanair.com

Offre de Ryanair + Cashback unique de 10 EUR

1/ L'appât - Promotion

Paris | sam. 14/11 | 1 adulte | 1 2 3 | Modifier

Jeu 12 Novembre	Ven 13 Novembre	Sam 14 Novembre	Dim 15 Novembre	Lun 16 Novembre
73 €	78 €	99 €	82 €	60 €

★ **Le meilleur** 1 h 0 min - 280 €
 📄 **Le moins cher** 7 h 10 min - 99 €
 ⌚ **Le plus rapide** 1 h 0 min - 280 €

Offre Genius

✓ **Annulation gratuite** dans les 9 prochaines heures

09:30 - 10:30 | Bagage en soute inclus | 1 h 00 min Sans escale

Bruxelles (BRU) à Paris (CDG)

Prix Prime (circled in blue)
essai gratuit
plus d'infos sur les tarifs

362,18€ 279,03€ (circled in blue)
Prix Prime par passager

Sélectionner

Changement de date GRATUIT!

GO Prime Économisez jusqu'à 121€ par vol. Essayez Prime gratuitement ! Découvrir Prime →

Réservation sur Go Voyages

Prix promotionnel mis en avant

+

« essai gratuit »

+

Mention « Prime » reliée à rien

2+3/ Redirection et commande sur le site



Offre en apparence
Opération unique
Gratuité
Frais minimes



Formulaire de commande
Données perso
Données bancaires



Petits caractères
Abonnement
Payant
Reconductible

2+3/ Commande sur le site - Echantillons

www.preservatifsgratuits.fr

ENVOI DE 10 PRÉSERVATIFS DUREX NATURAL GRATUITS!

durex

Pourquoi faire une demande immédiate?

- ANONYME & DISCRET
- 10 PRÉSERVATIFS DUREX NATURAL
- VOUS PAYEZ 1,95€ DE FRAIS DE PORT

Oui, envoyez-moi 10 préservatifs gratuits* !

Il est important d'avoir des rapports protégés si vous dépassez le stade des baisers et des caresses. Il est conseillé de toujours avoir un préservatif sur soi.

Nom Prénom

E-Adresse e-mail Homme Femme

Numéro Rue

Code postal Ville

J'approuve les conditions générales et je reçois 10 préservatifs Durex Natural gratuits.

INSCRIVEZ-VOUS!

* Je ne paye que 1,95 € de frais de port.

Preservatifsgratuits.fr est une entreprise indépendante qui fournit des préservatifs de marque à des consommateurs via internet. L'utilisation d'un préservatif comme moyen de contraception ne garantit jamais à 100% la prévention d'une grossesse non souhaitée.

Apparence offre

« Gratuit » omniprésent

+

Seuls frais de livraison annoncés payants

=

OFFRE PROMO GRATUITE

2+3/ Commande sur le site - Echantillons

The screenshot shows a web browser window with the URL www.preservatifsgratuits.fr. The page title is "ENVOI DE 10 PRÉSERVATIFS DUREX NATURAL GRATUITS". On the left, there is a pop-up window titled "Conditions générales - Google Chrome" showing the terms and conditions. The main content area contains a registration form with the following fields: "Oui, envoyez-moi 10 préservatifs gratuits* !", "Il est important d'avoir des rapports protégés si vous dépassez le 6 mois de préservatifs et des caresses. Il est conseillé de toujours avoir un préservatif", "Nom", "Prénom", "E-Adresse e-mail", "Homonyme" (checkbox), "Numéro", "Rue", "Code postal", and "Ville". There is a checkbox for "J'approuve les conditions générales et je reçois 10 préservatifs Durex Natural gratuits." and a large green button that says "INSCRIVEZ-VOUS!". At the bottom, a small note says "* Je ne paye que 1.95 € de frais de port." The terms and conditions window on the left contains text about a 14-day trial period, a 12.95€ monthly fee, and a 14-day return policy.

Réalité offre
 Essai 14 jours
 +
 Résiliation
 ou reconduction
 payante
 +
 Essai payant si résiliation
 =
ABONNEMENT PAYANT

2+3/ Commande sur le site - Cashback

OFFRE SPÉCIALE POUR LES CLIENTS DE **RYANAIR**

Offered by **LEVA**

RECEIVE € 10 CASHBACK
as client **RYANAIR**

To receive your € 10 Cashback!

Your details

Nom:

Adresse de facturation:

Ville:

Département:

Code postal:

Pays:

Numéro de carte:

Date d'expiration: 10 / 2014

CVV:

Continuer

Thank you for having booked today!

Complete your sign up to live the Reduct to get your € 10 CASHBACK on your purchase.

By entering my contact information above, by checking the box and clicking on the blue button "Save Now!", I activate my membership to live the Reduct, according to Terms and Conditions of the Offer Details * and Privacy Policy, which I have read and accepted. I understand that my personal information is securely transmitted via SSL encryption to live the Reduct administrator who is responsible for the management of my membership.

SPECIAL FOR CLIENTS OF RYANAIR OFFER!

- Save up to 50% at over 600 online stores and shops.
- Save on gift cards at discounted prices and offers group.
- A wide selection of special offers to discover. Make the most of the best cuts today.

VIVELESREDUC

Apparence offre

Vendeur = Ryanair

+

Service = cash back unique

2+3/ Commande sur le site - Cashback

OFFRE SPÉCIALE POUR LES CLIENTS DE **RYANAIR** Offered by L'ÉVÈ

RECEIVE € 10 CASHBACK
as client **RYANAIR**
To thank you for joining the live Reduc.



Thank you for having booked today!
Complete your sign up to live the Reduct to get your € 10 CASHBACK on your purchase.

To receive your € 10 Cashback!

Your details

Nom:

Adresse de facturation:

Ville:

Département:

Code postal:

Pays:

Numéro de carte:

Date d'expiration: 10 / 2014

CVV:

By entering my contact information above, by checking the box and clicking on the blue button "Save Now", I activate my membership to live the Reduct, according to Terms and Conditions of the Offer Details " and Privacy Policy , which I have read and accepted. I understand that my personal information is securely transmitted via SSL encryption to live the Reduct administrator who is responsible for the management of my membership.

SPECIAL FOR CLIENTS OF RYANAIR OFFER!

- Save up to 50% at over 600 online stores and shops.
- Save on gift cards at discounted prices and offers group.
- A wide selection of special offers to discover. Make the most of the best cuts today.



Réalité de l'offre

Vendeur = Vive Les Réducs

2+3/ Commande sur le site - Cashback

on your purchase:

By entering my contact information above, by checking the box and clicking on the blue button "Save Now!", I activate my membership to live the Reduct, according to Terms and Conditions of the Offer Details * and Privacy Policy, which I have read and accepted. I understand that my personal information is securely transmitted via SSL encryption to live the Reduct administrator who is responsible for the management of my membership.

SPECIAL FOR CLIENTS OF RYANAIR OFFER!

- Save up to 50% at over 600 online stores and shops.
- Save on gift cards at discounted prices and offers group.
- A wide selection of special offers to discover. Make the most of the best outs today.



NEXT STEPS
You will receive your login information by email. If you do not receive it within the next two hours, please contact us.

HOW DO I CANCEL?
You can call us at 0900 49947 or send us an e-mail to the address serviceclient@vivelesreduc.be and our customer service agent will cancel your subscription.

*** OFFER DETAILS OF**
Simply complete your membership and click the Send button to claim your € 10 Cashback with 30 test to live the Reduct days. The unique administration fee of 1.95 € will be charged. If you do not cancel your membership within 30 days of your trial period you will be charged the membership fee of € 19.95 per month, as long as you remain a member. You can of course at any time, if you are not completely satisfied with the live Reduct, cancel your membership and you will not need anything more after the end of your trial period. Anyway, you keep the € 10 cashback to enjoy the live Reduct for 30 days! This website and its contents are intended only for (Belgian residents to the extent that services are available only to persons residing in Belgium. Reimbursement Cashback will be available as a prepaid MasterCard that can be used in any store or distributor accepting Mastercard.

Réalité de l'offre

Service = abonnement
payant

3/ Commande sur le site - Promotion

Votre voyage à Paris

Remboursements plus rapides

Aller Brussels Airlines SN3633 sam, 14 nov.

09:30 BRU sam, 14 nov. Brussels National, Bruxelles (Belgique)	Sans escale	10:30 CDG sam, 14 nov. Charles De Gaulle, T2A, Paris (France)	1 h 0 min Bagage en soute inclus
---	--------------------	--	--

Brussels Airlines

✓ Cette compagnie aérienne rembourse plus rapidment
En cas d'annulation, nos données montrent que depuis le mois d'août, cette compagnie aérienne est une des compagnies aériennes qui rembourse le plus rapidement de l'industrie

Réservez avec flexibilité
Grâce à nos accords avec les compagnies aériennes nous pouvons proposer de modifier les dates de votre voyage sur tous les vols portant ce symbole.

Vous avez déjà un compte ?
Connectez-vous et réservez plus vite

Connexion

Ajoutez le passager 1 (Adulte) ⓘ

M. Mme

Votre voyage à Paris

Passagers
Adulte - 1 +

Bagage en soute
Départ 1 x bagages (23kg)

Services
Pas de services extra choisis

Prix normal 362,18 €
Réduction Prime -83,15 € appliquée

Prix 279,03 €

Changement de date GRATUIT !

Apparence de l'offre:

Prix promo

+

Réduction unique
Réliée à rien

3/ Commande sur le site - Promotion

The screenshot shows a flight booking interface. On the left, there's a section for 'Informations sur les vols, la santé et la sécurité par SMS' priced at 2,90 € per reservation. Below it, the 'GO Prime' promotion is highlighted with a blue border. The promotion text says 'Essayez l'abonnement Prime pour économiser sur ce vol'. Two options are shown: 'Tarif avec réduction Prime' for 0,00 € (with a '30 jours d'essai gratuit' badge) and 'Tarif non réduit' for +83,15 €. On the right, a summary box shows 'Passager Prime' details, 'Bagage en soute' (1 x bagages (23kg)), and 'Services' (Voyager sans assistance). The price breakdown shows 'GO Prime' with a 'Prix avec réduction Prime' of 279,03 € and a 'Essai gratuit' of 0,00 €, leading to a 'Prix final' of 279,03 €. A 'Changement de date GRATUIT!' offer is also visible. At the bottom, there's a 'Partager ce vol' section with a URL and an 'Envoyer par e-mail' button.

Apparence de l'offre:

Prix promo
+
Essai d'un abonnement gratuit

3/ Commande sur le site - Promotion

GO Prime
Essayez l'abonnement Prime pour économiser sur ce vol

Tarif avec réduction Prime 30 jours d'essai gratuit **0,00 €**

Essayez gratuitement notre programme de réduction pendant 30 jours ! Seulement 54,99 € par an ensuite.

- ✓ Réductions sur 100 % des vols et des hôtels.
- ✓ Vous pouvez annuler à tout moment. Dans le cas contraire, à l'échéance de la période d'essai de 30 jours, l'abonnement deviendra payant.

[Découvrez Prime](#)

Tarif non réduit **+ 83,15 €**

Tarif sans réduction Prime appliquée

⚠ En sélectionnant cette option, la réduction Prime de 83,15 € ne sera pas appliquée

SERVICES

- Voyager sans assistance

GO Prime

Prix normal	362,18 €
Réduction Prime non appliquée	-83,15 €

Prix final **362,18 €**

🔄 Changement de date GRATUIT!
Taxes et frais de gestion inclus

Réalité de l'offre:

Prix promo sous condition
+
Souscription Prime précochée

Que dit la loi ?



Pratiques/Omissions trompeuses interdites

- Nature du contrat
- Incite à contracter
- Difficile à mettre en oeuvre



Informations précontractuelles claires et compréhensibles

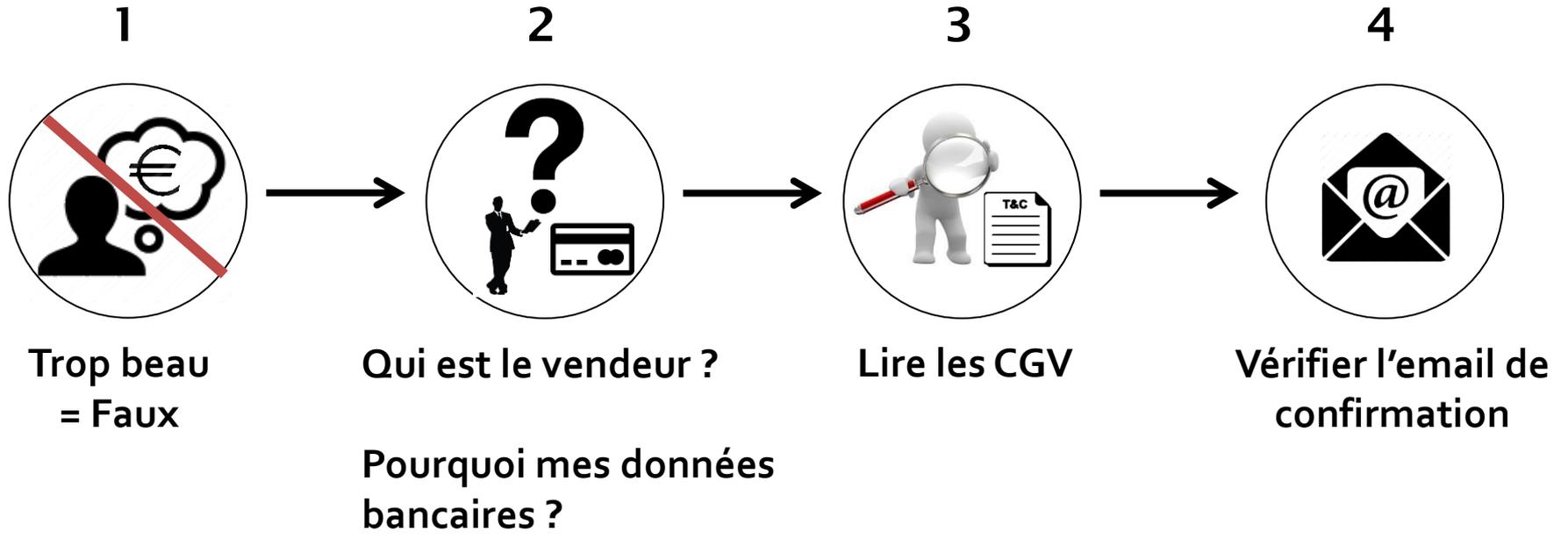
- Nature du contrat
- Obligation de payer



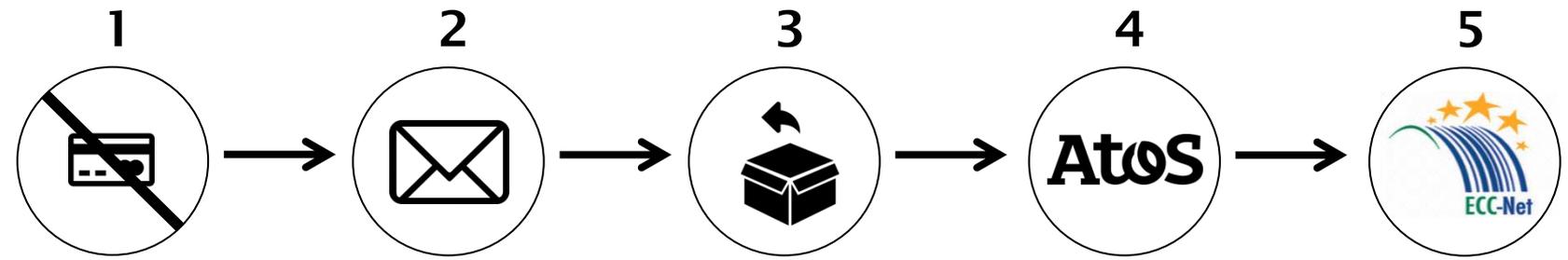
Option précochées interdites

- Préavis de max 2 mois

Comment les éviter ?



Comment réagir ?



Bloquez votre
carte de crédit

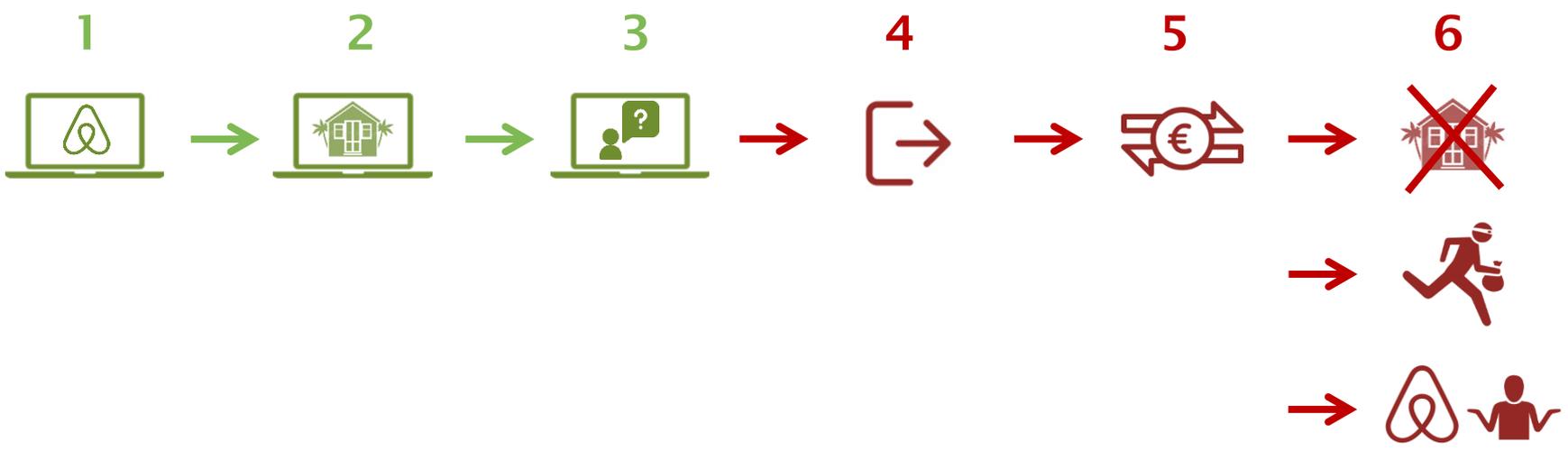
Contestez
auprès du vendeur

Renvoyez le
colis

www.macarte.be

CEC

Une arnaque en 6 étapes



1&2&3/ Annonce alléchante sur la plateforme



Offre imbattable
Logement de rêve
Produit de marque

Prix attractif

Disponible



**Reviews rares
ou inexistantes**
Profil récent

Reviews courtes et
non personnalisées

4/ Redirection hors de la plateforme



Achat/résa instantanée

Contact préalable
par message

Coordonnées de
contact externes



Finalisation par email

Eviter frais
d'intermédiaire

Paiement par visa
impossible/annulé



Fausse confirmation d'achat/résa

Imitation du layout
de la plateforme

Invitation à payer par
virement

4/ Redirection hors de la plateforme - Logement

De: Erika B [bet@wubnb.com]
Envoyé: mercredi 24 juin 2015 15:05
À: [redacted], [redacted]
Objet: Re: TR : Reservation request >>>

Hello,

The property is available on your booking request. The price per night is £200, a security deposit of £400 is also required which is fully refundable the day you leave the property. In order to start the booking and all the arrangements I will need the following information from you.

- Arrival Date:
- Departure Date:
- Adults:
- Children:
- First name:
- Last name:
- Address:
- City:
- Zip Code(Post Code):
- Country:
- Phone Number:
- Special Requests on arrival:

The payment will be handled by Airbnb so they will release it to me only after you check in. As soon as I will have the requested info's from you I will start the process through Airbnb and you will get the booking confirmation.

Thank you

4/ Redirection hors de la plateforme - Logement

IMPORTANT! VEUILLEZ NE PAS RÉSERVER AVANT DE ME CONTACTER PAR MAIL AU: totcasat@gmail.com

Toutes les réservations faites sans contact préalable seront annulées!

Pour voir si les dates sont disponibles, merci de me contacter seulement au: totcasat@gmail.com

Je vous répondrai aussi tôt que possible!

Cordialement,

Villa Deauville vue mer à 15mn à pied de la plage et d...

Villa - 6 Ch - 4 Sdb - 14 Pers.

📍 0,9 km du centre de Deauville

Annulation gratuite

457 € par nuit

4/ Redirection hors de la plateforme - Logement

Reservation Confirmed: LNH7DN

6 messages

Airbnb Booking <airbnb.booking@europa.com>
A: [redacted]

6 février 2015 12:44



Hi [redacted],

You're going to London! Please review your trip details below and contact your host, Judy, immediately to confirm the payment and details of your arrival.

Thanks for using Airbnb!

Itinerary

Confirmation Code: LNH7DN



Covent Garden Luxury 5 BR in London
Apartment - Entire home • 8 Guests



Arrive
Mon, June 1, 2015



Depart
Sat, June 6, 2015

Your Host



Penny Rigby

home2lett@gmail.com

Description

Hit the elevator, punch in the third floor and settle yourself on the sitting room's sprawling sofa. Unlike its cool, understated palette, not everything in this home is black and white. Look closely and some of the paintings are surround sound speakers, while the TV snug harbours a very well hidden double bed. Replenish your energies at the kitchen's black granite breakfast bar, or escort your brand new espresso onto the spacious, patio-like balcony. There's a futuristic slant to the master's windows, a gleam to the ensuite's Venetian glass tiles – and any future will be well spent in the bathroom's marvelously massive tub.

House Manual

Wireless password: Covent2000

House Rules

To be respectful of the apt.

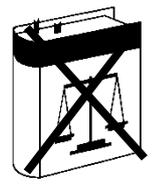
Payment

The payment has to be sent by bank transfer to one of our holding accounts. The host will receive full payment from Airbnb 24 hours after you check in.

Payment details:

Bank Name: Santander Bank
Bank Address: 21 Prescott St, London, E1 8AD, United Kingdom
Account Holder: I. Blidaru
SortCode: 09-01-28
Account: 57558751
IBAN: GB83 ABBY 0901 2857 5587 51
SWIFT/BIC: ABBYGB2LXXX

Une plateforme, c'est quoi ?

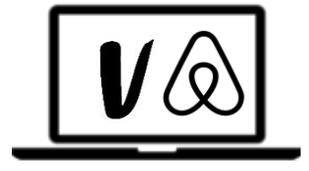


Pas de définition légale



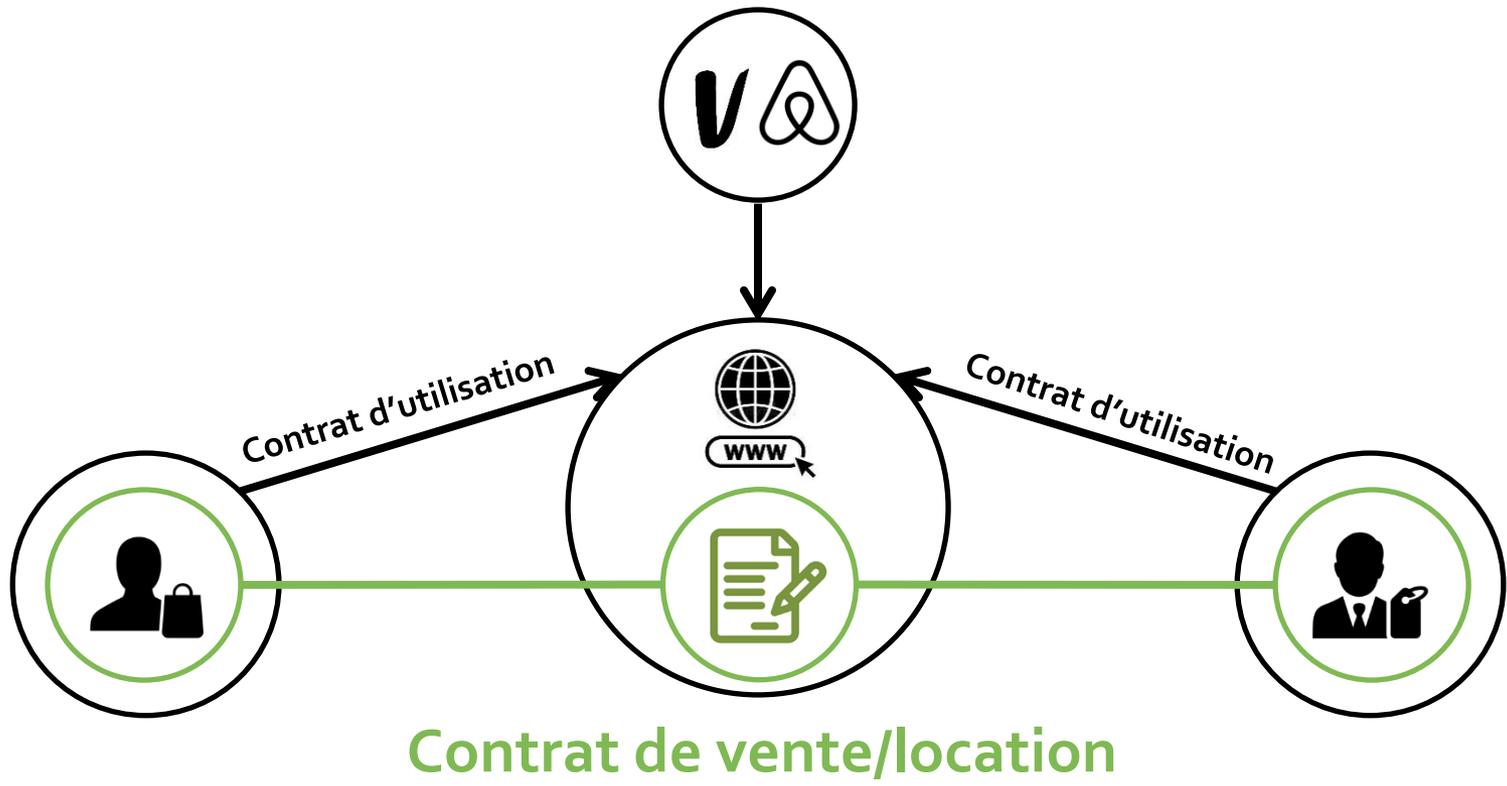
Nature du contrat définie par les CGU
Fonctionnement

Responsabilité

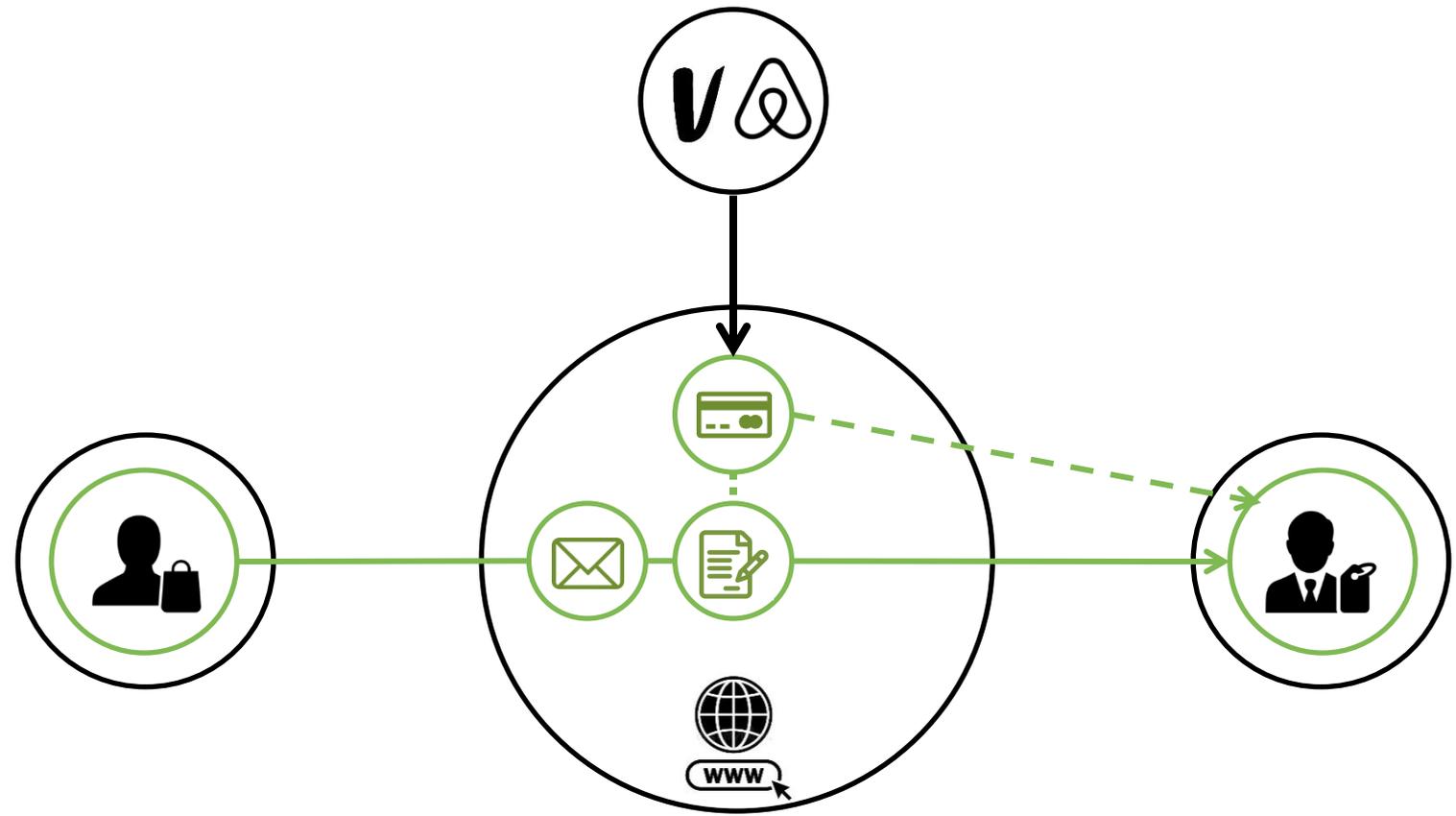


Grande variété
Location de vacances
Seconde Main
B2C
C2C

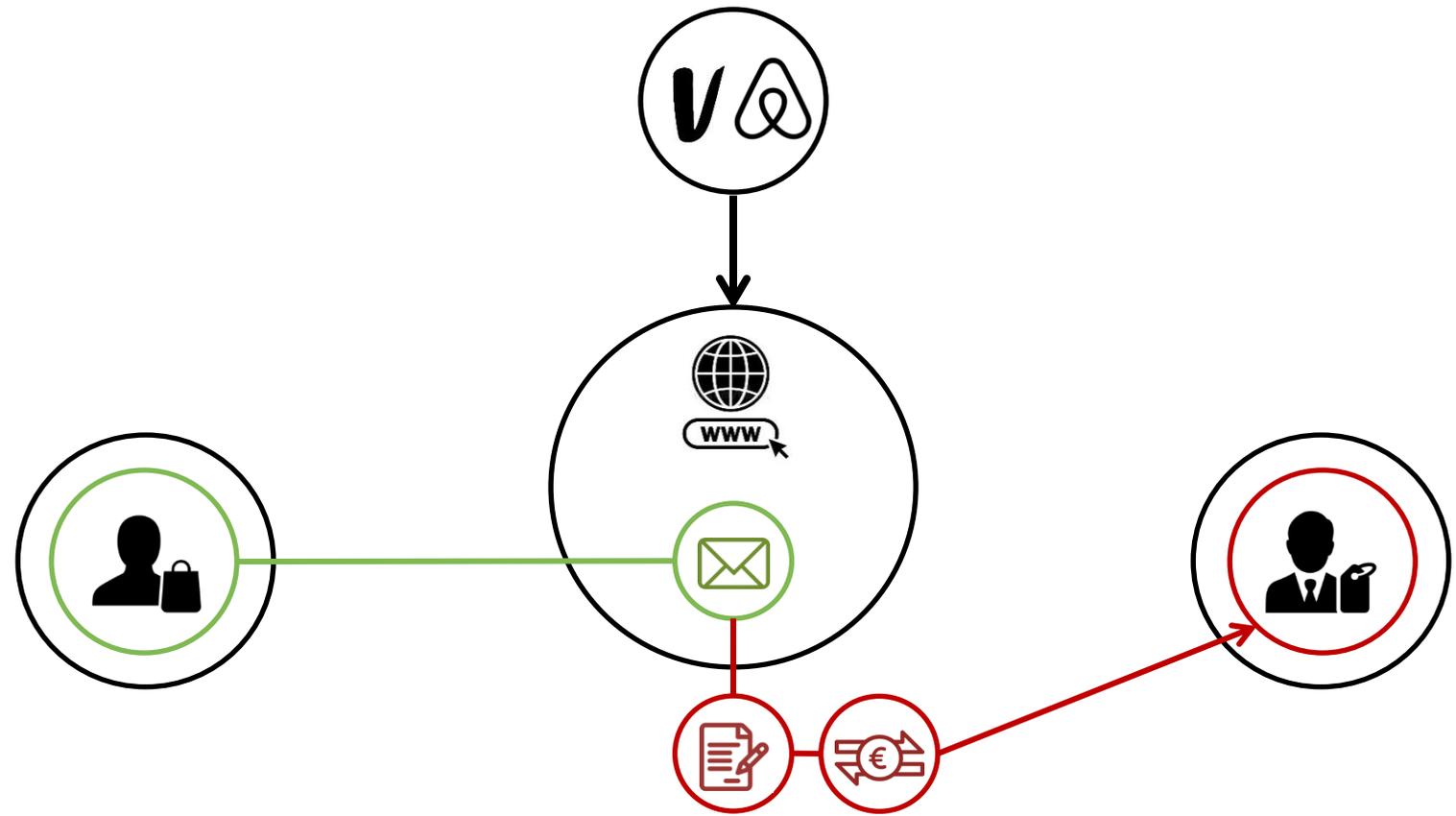
Une plateforme, ça fonctionne comment ?



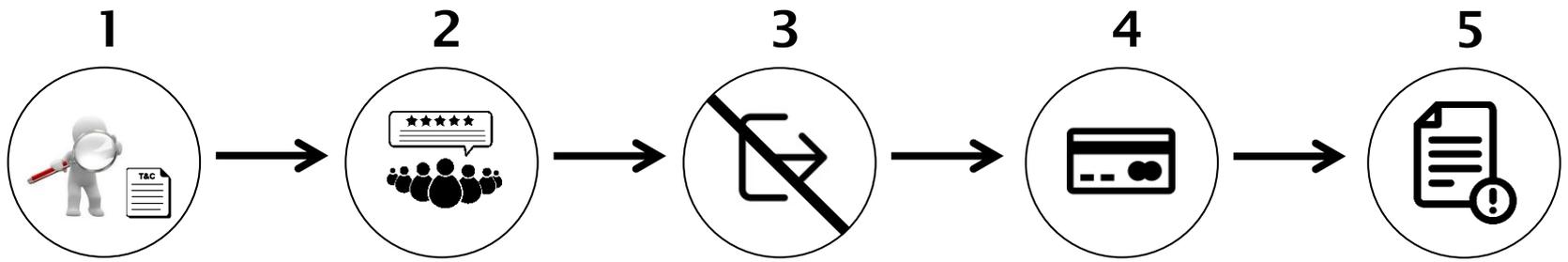
Plateforme: les bonnes pratiques



Plateforme: les mauvaises pratiques



Comment les éviter ?



Vérifiez le fonctionnement de la plateforme

Vérifiez l'identité du vendeur et les reviews

Ne sortez jamais de la plateforme

Payez sur la plateforme par carte de crédit

Prévenez la plateforme si annonce douteuse

Comment réagir ?

1



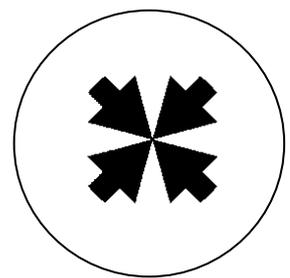
2



3



4



Contactez immédiatement la plateforme

Introduisez un chargeback sur www.macarte.be

Déposez plainte auprès de la police

Signalez l'arnaque au Point de Contact du SPF Economie

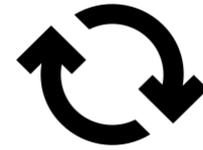
Les problématiques



**Pièges à
abonnements**

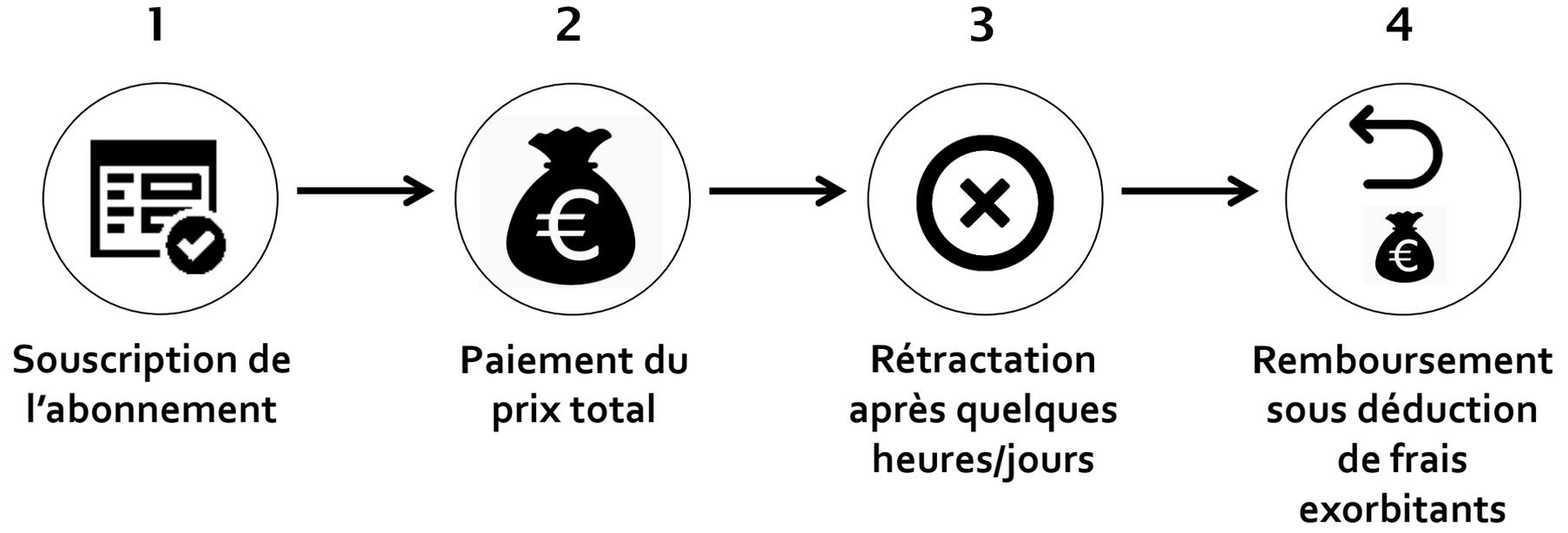


**Droit de
rétractation**



**Reconduction
automatique**

Rétractation – Frais abusifs



Rétractation – Que dit la loi ?



**Délai de réflexion
de 14 jours**
à compter de
la conclusion du
contrat



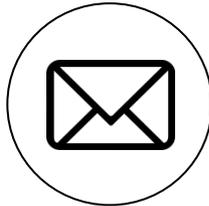
**Service utilisé
= Service payé**
Déduction
proportionnelle



**Service fourni sans
accord express
= remboursement
intégral**

Frais abusifs de rétractation – Comment réagir ?

1



Contestez
Email
Formulaire online

2



Chargeback
www.macarte.be

3



CEC

Reconduction automatique

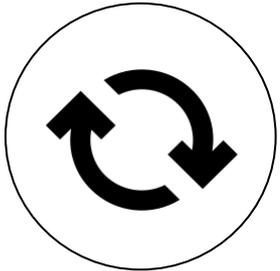
1



+



2



+



Souscription de l'abonnement
Durée déterminée
(1/3/6/12 mois)

Paiement du prix total

Reconduction tacite

Prélèvement du prix total voire plus

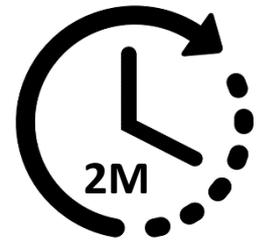
Reconduction automatique – Que dit la loi ?



**Cadre légal européen
MAIS loi belge**
Sites visant le
marché belge
(.be,0032,FR/NL,...)

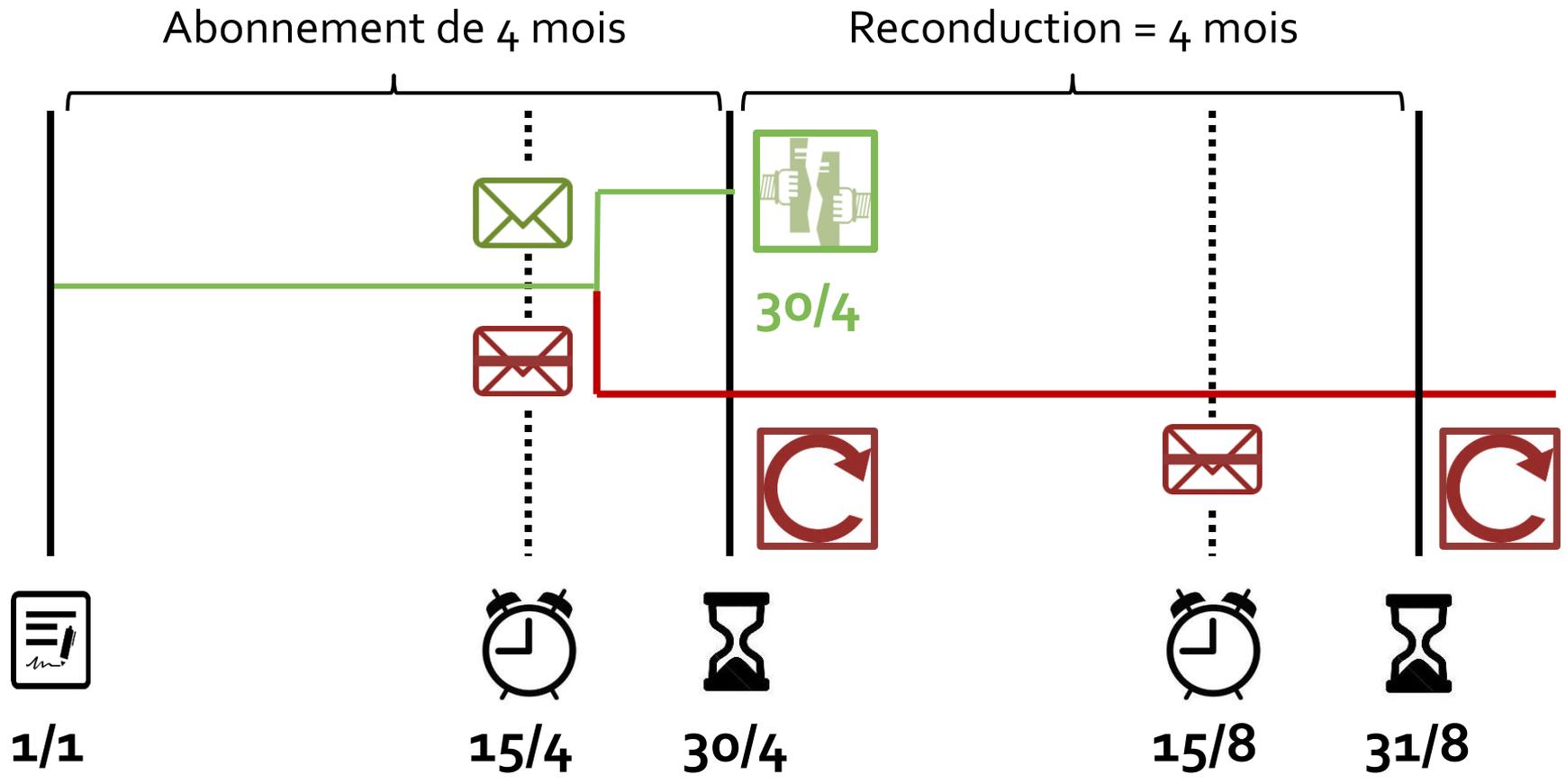


Conditions de forme
Caractères gras
Cadre distinct du
reste des CGV

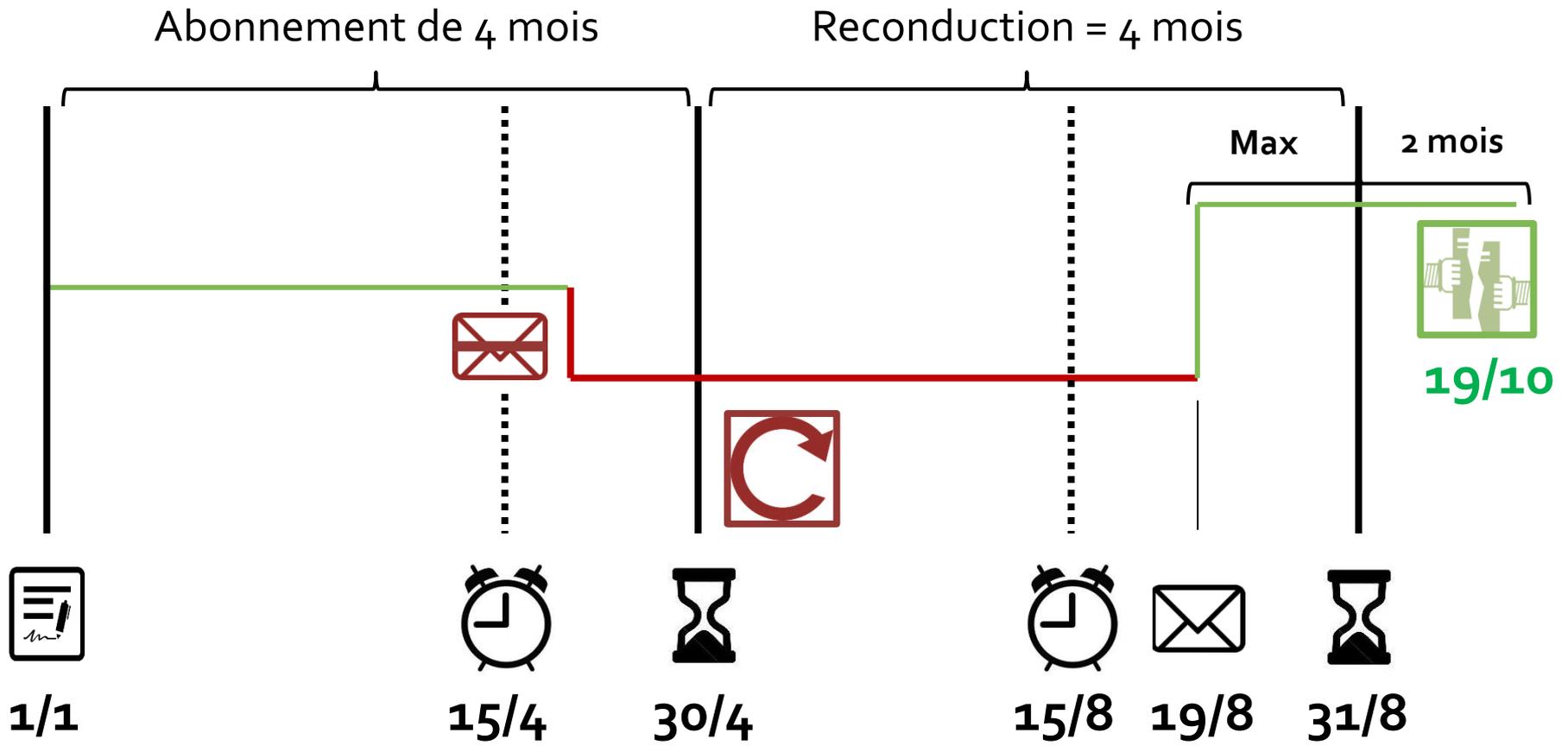


**Contrat reconduit
résiliable avant
terme**
Préavis de max 2
mois

Reconduction automatique – Exemple



Reconduction automatique – Exemple



Reconduction – Comment l'éviter ?

1



Lisez les CGV
Mots clés
Préavis
Courrier/mail ?

2



N'attendez pas
Résiliation
dès le lendemain

3



Notez la date
butoir dans un
agenda

4



Conservez une
preuve écrite
Téléphone
Email
Screenshot si
formulaire en
ligne

5



Vérifiez
régulièrement
votre relevé de
carte de crédit

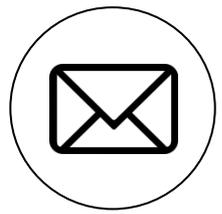
Reconduction – Comment réagir ?

1



Lisez les CGV
Caractère gras?
Cadre distinct?

2



Contestez
Email
Formulaire online

3



Bloquez votre
carte de crédit

4



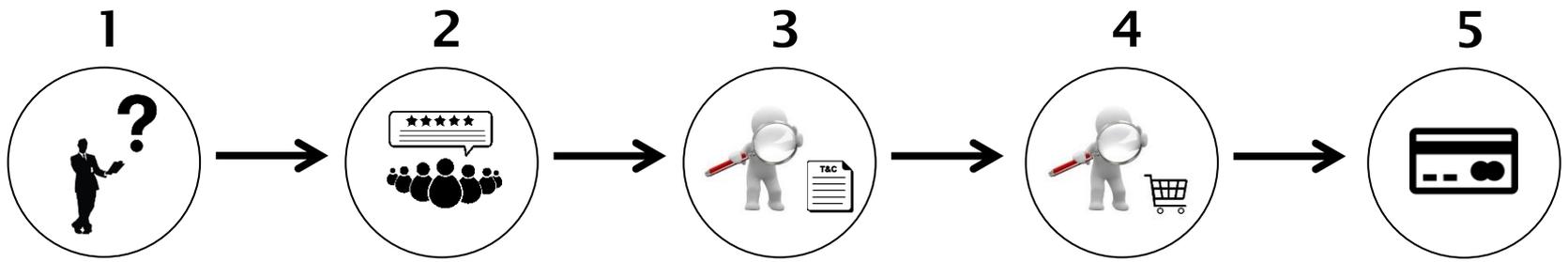
Chargeback
www.macarte.be

5



CEC

Comment l'éviter les mauvaises surprises ?



Vérifiez l'identité du vendeur
Adresse postale
Email
N°entreprise

Vérifiez la réputation du vendeur
Reviews
Forums
Mots-clés (arnaque)

Lisez les conditions générales
Recherche par mots-clés

Contrôlez le contenu de la commande

Payez par carte de crédit (sur la plateforme)

Comment l'éviter les mauvaises surprises ?

<https://www.eccbelgium.be/webshopcheck>