

# FICHE REFLEXE ARNAQUE

<b>VOISINS VIGILANTS</b>	Arnaque au numéro surtaxé	<b>N° 3</b>
<b>Objet :</b> <b>Le coup du faux technicien Orange</b>		
<i>Des abonnés Orange se sont retrouvés avec des factures de téléphone importantes après avoir suivi les consignes d'un faux technicien qui les avait contactés par téléphone. Ce genre d'arnaque au numéro surtaxé a explosé depuis le début de la crise sanitaire.</i>		
<p>Gisèle est d'un naturel plutôt méfiant. Mais quand, le 25 mars dernier, une femme se présentant comme une salariée d'Orange l'a contactée par téléphone, cette Normande de 88 ans ne s'est pas méfiée. Il faut dire que l'interlocutrice semblait tout savoir de ses abonnements télécom et, qui plus est, parlait un français parfait. Surtout, la requête qu'elle a formulée était plausible. La technicienne lui a indiqué devoir procéder à des vérifications sur sa ligne et avait demandé pour cela à Gisèle de la rappeler. « <i>Après 40 minutes passées à attendre, elle a fini par raccrocher, raconte sa fille, mais la personne l'a rappelée et lui a demandé de bien rester en ligne. Elle lui a assuré que tout était gratuit. Elle lui a même fait peur en lui disant que si elle ne s'exécutait pas, ils lui couperaient son téléphone et la télévision.</i> » Au final, 6 appels de ce type ont été passés en l'espace de 3 jours, et ils étaient loin d'être gratuits. La facture de téléphone que Gisèle a reçue d'Orange quelque temps plus tard affichait un hors-forfait de 355 € pour des appels vers l'Afrique.</p>		
<b>Une pratique légale</b>		
<p>Gisèle a été victime d'une nouvelle forme d'arnaque au numéro surtaxé. La personne qui l'a appelée n'est en réalité pas une salariée d'Orange, mais un escroc dont l'unique but était de l'inciter à rester en ligne le plus longtemps possible, et ainsi récupérer une partie de l'argent facturé grâce au système de reversement. Depuis quelques semaines, nos <a href="#">associations locales</a> constatent une recrudescence de ce genre d'arnaque. Lesotho, Libéria, Burundi... le pays vers lequel l'appel est renvoyé peut varier. Le numéro à rappeler aussi peut être différent (il commence généralement par 00, le préfixe international). Mais à part cela, le processus est plus ou moins le même, la facture toujours salée et les recours quasiment vains, Orange n'acceptant de procéder à des dédommagements qu'au cas par cas. Les opérateurs, de leur côté, constatent également une montée en charge de ce type d'escroquerie. Selon Orange, leur nombre aurait été multiplié par 3 depuis le début de la crise sanitaire !</p>		
<b>Ne pas rappeler</b>		
<p>Alors, plus que jamais, méfiez-vous des messages vous demandant de rappeler un numéro pour <a href="#">réceptionner un colis</a>, régler un soi-disant impayé ou récupérer un lot que vous auriez gagné. Et si on vous fait <a href="#">poireauter longtemps au bout du fil</a>, c'est encore plus louche ! Dans le doute, n'hésitez pas à appeler la société par le biais de son service client pour avoir une confirmation que l'appel vient bien d'elle. Ne rappelez pas non plus un numéro qui vous est inconnu après avoir manqué un appel. Il y a de fortes chances que vous soyez là aussi dirigé vers un numéro surtaxé. Enfin, n'hésitez pas à vous rapprocher de votre opérateur pour bloquer tous les appels vers les numéros surtaxés et vers l'étranger.</p>		

**Destinataires pour information :**