

# GUIDE PRATIQUE POUR CONSOMMER SANS RISQUE



## PRACTICAL GUIDE FOR A SAFE CONSUMPTION

# FAMILLES RURALES, PREMIER MOUVEMENT FAMILIAL ASSOCIATIF EN FRANCE

## NOS VALEURS

Nos actions sont fondées sur des valeurs humaines indispensables à l'équilibre et au développement de la personne et de son milieu de vie :

- Entraide et solidarité
- Initiative et responsabilité
- Participation et citoyenneté
- Convivialité et échanges

## QUI SOMMES-NOUS ?

Créée il y a plus de 75 ans, Familles Rurales est une association nationale reconnue d'utilité publique, agissant en faveur des familles sur tout le territoire, en milieu rural et périurbain.

## QUELQUES CHIFFRES

- 160 000 familles adhérentes
- 2 200 associations locales
- 83 fédérations départementales et régionales,
- 40 000 bénévoles
- 17 000 salariés



## POURQUOI ET POUR QUI CE LIVRET ?

Agréée défense des consommateurs, la Fédération Familles rurales de l'Indre a été mandatée par la **DGCCRF** (Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes) à l'occasion des **Jeux olympiques et paralympiques** Paris 2024 pour **informer** et **sensibiliser** les consommateurs aux potentiels pièges et arnaques dont ils pourraient être victimes pendant cette période. Les bénévoles et salariés du **service d'aide aux consommateurs** sont mobilisés aux côtés du public sur les lieux de compétition et les infrastructures castelroussines pour lui garantir une **expérience positive et sécurisée**.

01

**UNE SEULE ET UNIQUE BILLETTERIE POUR LES JEUX DE PARIS 2024**  
**A SINGLE TICKETING SYSTEM FOR THE PARIS 2024 GAMES**

02

**ACHETER ET PAYER EN TOUTE SÉCURITÉ**  
**HOW TO BUY AND PAY ONLINE SECURELY?**

03

**A QUOI FAUT-IL ÊTRE VIGILANT QUAND ON LOUE UN HÉBERGEMENT EN LIGNE ?**  
**WHAT SHOULD I LOOK OUT FOR WHEN RENTING ACCOMMODATION ONLINE?**

04

**LOCATION DE VÉHICULE, ATTENTION AUX PIÈGES !**  
**BEWARE OF THE PITFALLS WHEN RENTING A CAR!**

05

**TAXIS ET VOITURES AVEC CHAUFFEUR (VTC) : CONSEILS INDISPENSABLES**  
**CABS AND CHAUFFEUR-DRIVEN CARS: THE ESSENTIAL TIPS TO KNOW**

06

**ATTENTION AUX FAUX SITES DE STREAMING**  
**BEWARE OF FAKE STREAMING SITES**

07

**PERSONNES A MOBILITÉ RÉDUITE ET ACCESSIBILITÉ PENDANT LES JEUX**  
**DISABLED ACCESS DURING THE OLYMPIC AND PARALYMPIC GAMES**

08

**COMMENT RÉAGIR SI JE SUIS VICTIME D'UNE ARNAQUE ?**  
**WHAT SHOULD I DO IF I FALL VICTIM TO A SCAM?**

09

**SIGNAL CONSO : LA PLATEFORME DE SIGNALEMENT À CONNAITRE**  
**SIGNAL CONSO: THE REPORT PLATFORM TO KNOW**

10

**RÉSIDENTS EUROPÉENS : LE CENTRE DE LA CONSOMMATION PEUT VOUS AIDER**  
**EUROPEAN RESIDENTS: THE CONSUMER CENTER CAN ASSIST YOU**

11

**LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION, UN DISPOSITIF A CONNAITRE**  
**THE CONSUMER MEDIATION, A SYSTEM WORTH KNOWING**



## 1. UNE SEULE ET UNIQUE BILLETTERIE POUR LES JEUX DE PARIS 2024

**2 adresses officielles** pour acheter ou revendre des billets pour les épreuves de Paris 2024 :

- **vente de billets** = <https://tickets.paris2024.org/>
- **revente de billets** = <https://ticket-resale.paris2024.org/>

Pour accéder à vos billets, téléchargez l'application « Paris 2024 Tickets ».

**Attention**, en achetant des billets en dehors des canaux de distribution officiels (Ebay, Leboncoin...), vous risquez de ne pas les recevoir ou de vous voir refuser l'accès aux sites olympiques et paralympiques de Paris 2024. **Toute vente ou revente non autorisée en dehors des canaux de distribution officiels peut constituer un délit.**

Si vous avez acheté des billets pour des épreuves olympiques et que vous avez un empêchement pour raison familiale ou de santé, remettez en vente vos billets nominatifs sur le site ou l'application de revente officiels afin qu'ils puissent profiter à un autre bénéficiaire.

**A savoir** : les billets pour les épreuves seront disponibles dans l'application le jour J même sans réseau, à condition de s'être connecté au préalable au moins une fois sur celle-ci. Le billet s'affiche au moyen d'un QR code sécurisé qui permettra d'accéder au site de compétition.

*Lors du contrôle d'accès, le billet doit être présenté depuis l'application.  
Munissez-vous d'une **pièce d'identité** pour les contrôles d'entrée.*



## 1. A SINGLE TICKETING SYSTEM FOR THE PARIS 2024 GAMES

Here are the **official sites**:

- **to sell tickets** = <https://tickets.paris2024.org/>
- **to resale tickets** = <https://ticket-resale.paris2024.org/>

To access your tickets, download the "Paris 2024 Tickets" app.

**Beware** by purchasing tickets outside of official distribution channels (Ebay, Leboncoin...), you risk not receiving them or being denied access to the Paris 2024 Olympic and Paralympic venues. **Any unauthorized sale or resale outside official distribution channels is likely to constitute a civil offence.** If you have purchased tickets for the Olympics and are unable to attend for family or health reasons, put your registered tickets back on sale on the official resale website or app so that they can benefit another beneficiary.

Tickets for the events will be available on the app on D-Day even without a network, provided you have logged on to the app at least once. The ticket will then be displayed with a secure QR code that will allow access to the competition site.

The ticket should be presented from the application at the access control.

*Beneficiaries will need to download the application and log in or create a ticketing account in order to access their ticket. Bring an **identity document** with you to pass the entry controls.*

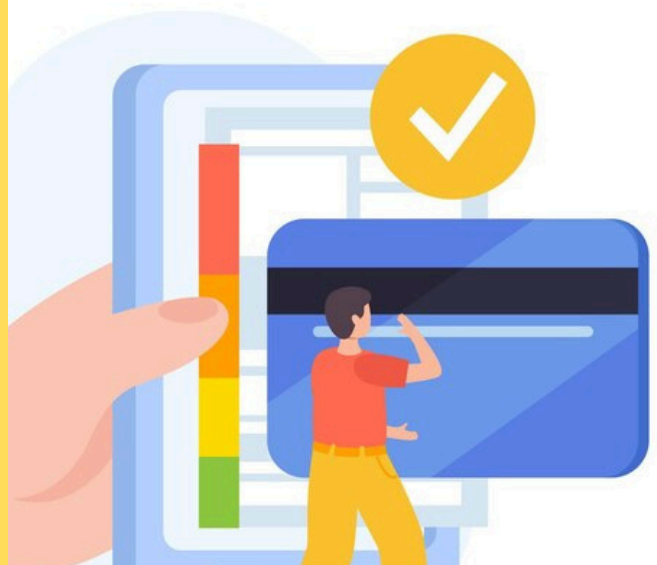
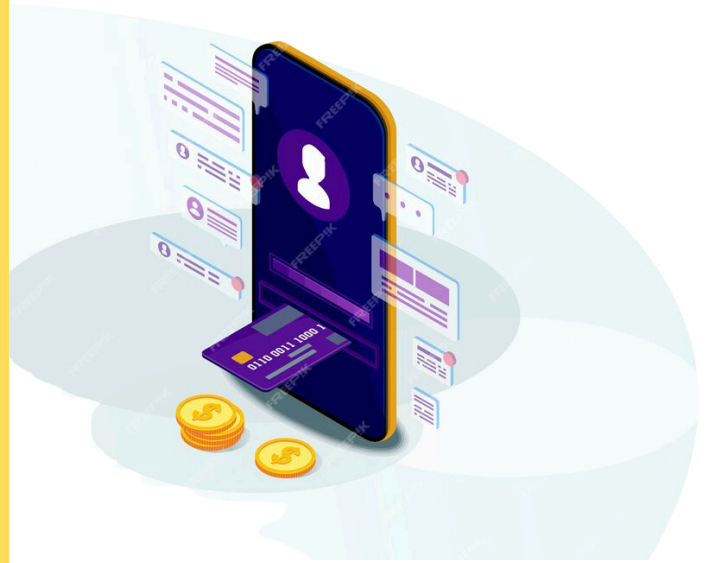




Avant de réaliser un achat, quelques précautions s'imposent :

- Prférez un **site franais ou europen connu**. En cas de doute sur l'identit du vendeur, abstenez-vous.
- Avant de donner votre numro de carte, vrfiez la **scurisation de la page de paiement** : son adresse doit impativement dbuter par <https://>..., le S signifiant « Secure » comme scuris. Vos informations de paiement seront ainsi protges contre d'vntuels piratages.
- Prenez le temps de **bien choisir** l'objet convoit. Vrfiez ses caractristiques (dimensions, accessoires fournis, etc). Ne vous contentez pas de la photo !
- **N'enregistrez JAMAIS vos coordonnes bancaires** sur un site.
- **Ne vous fiez pas aux alertes** prcisant qu'il ne reste plus qu'un seul exemplaire, quatre places de concert ou deux billets d'avion « à ce prix ». Ces mentions ne sont indiquées QUE pour vous inciter à valider rapidement votre achat.

En cas de litige avec un professionnel, faites appel à une **Association de dfense des consommateurs** qui vous renseignera sur vos droits et vous assistera dans vos dmarches. N'oubliez pas de signaler les faits sur la plateforme gouvernementale ddiée : <https://signal.conso.gouv.fr/fr>



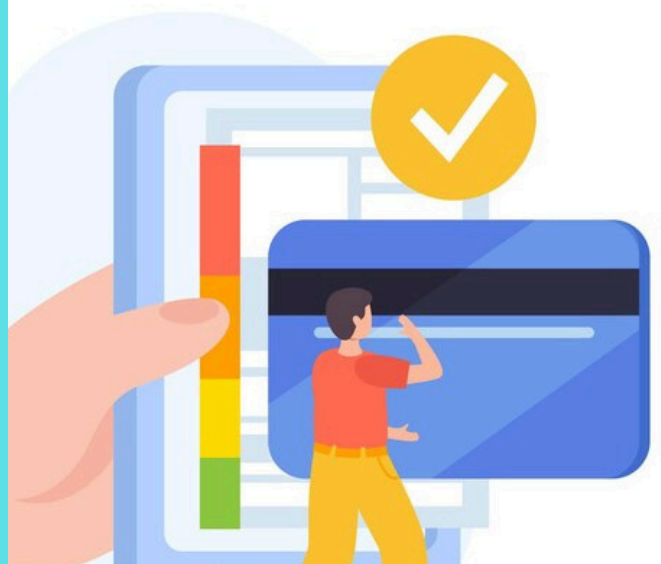
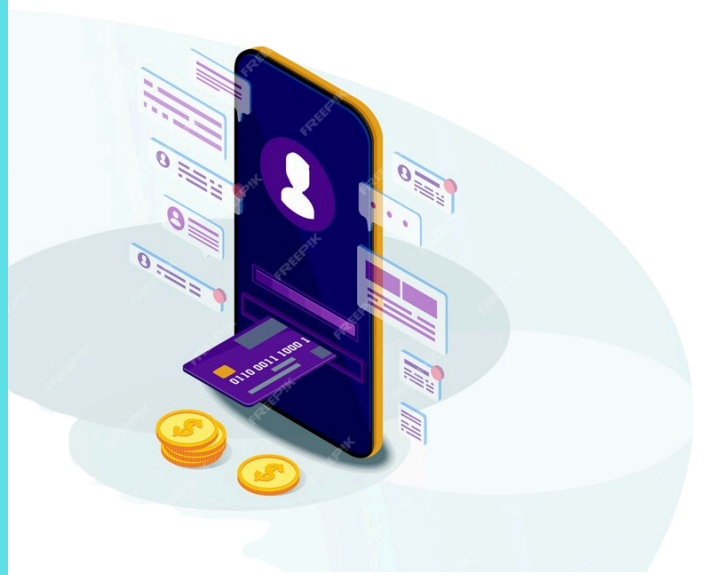


## 2. HOW TO BUY AND PAY ONLINE SECURELY ?

There are things you should know before making purchases online:

- Choose a **site in your country or region**/continent and when in doubt about the seller's identity, ignore the suspicious website.
- Before providing your credit card number, make sure the merchant has a **secure transaction system**: the address of the transaction web page must begin with `https://...`, with an S for « Secure ». Your payment information is thus protected against hacking.
- **Don't buy in a hurry**. Check the product specifications: dimensions, included accessories, etc. Don't just look at the photo!
- **NEVER register your credit card details** on a website.
- **Don't be fooled by alerts** stating that only one unit, four concert tickets or two plane tickets are left at this price. This is **ONLY** to encourage you to complete your purchase quickly.

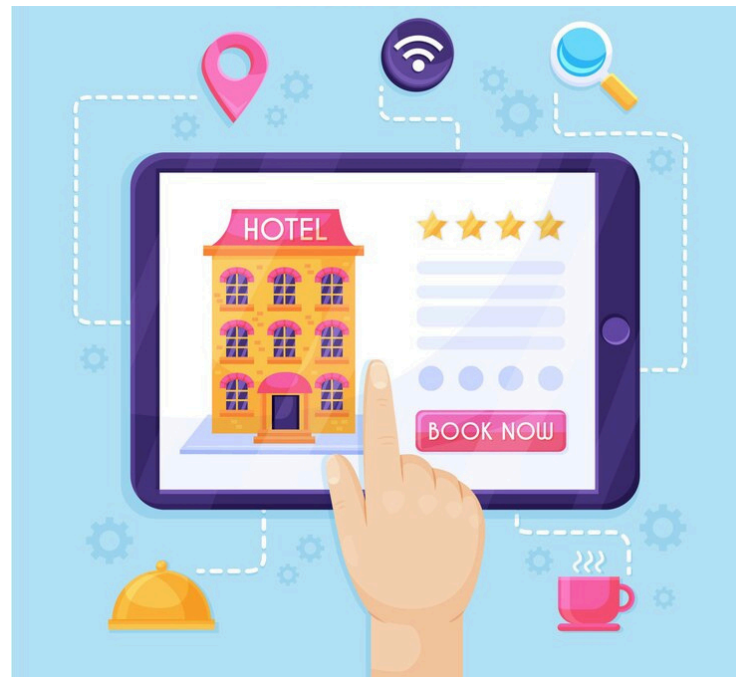
In the event of a dispute with a professional, contact a **Consumer association**, which will inform you of your rights and assist you in your procedures. In the meantime report the facts on the government's dedicated platform: <https://signal.conso.gouv.fr/fr>





### 3. A QUOI FAUT-IL ÊTRE VIGILANT QUAND ON LOUE UN HÉBERGEMENT EN LIGNE ?

1. **Contactez l'hébergement** repéré pour voir s'il propose un tarif plus avantageux que sur les plateformes.
2. **Ne vous fiez pas à certaines mentions** qui indiquent qu'il ne reste qu'un petit nombre de chambres ou affichent des prix barrés, faisant croire à une fausse économie.
3. **Prenez du recul par rapport aux avis**, en particulier les commentaires laissés sur des plateformes comme Tripadvisor, où l'on peut attribuer une note sans avoir utilisé le service.
4. Notez que les hébergements touristiques ont l'**obligation d'informer le client sur le prix** final TTC et sur les prestations annexes comprises.



Des personnes ayant payé une location se retrouvent parfois avec un hébergement qui n'a rien à voir avec leur réservation. Les photos de l'offre étaient fausses ou volées, comme l'identité et l'adresse du loueur.

Les victimes de ce type d'escroquerie n'ont souvent aucun recours juridique car il est impossible de retrouver l'auteur des faits.

- **Vérifiez que le bien existe** en utilisant Google Maps/Google Lens et contactez le propriétaire par téléphone (ne vous contentez pas d'échanges par mail).
- N'acceptez jamais de continuer la transaction en dehors de la plateforme de réservation !
- Au moindre doute, **stoppez tout et cherchez une autre offre** en comparant les prix.





### 3. WHAT SHOULD I LOOK OUT FOR WHEN RENTING ACCOMMODATION ONLINE ?

1. **Contact the accommodation** you are interested in directly to see if it offers a better deal than the platforms.
2. **Beware of certain platforms** that indicate that only a small number of rooms are still available or display crossed-out prices making you believe in a false economy.
3. **Take a step back from reviews** such as comments left on platforms like Tripadvisor where you can rate a service without even using it.
4. Note that tourist-type accommodation has been **obliged to inform customers of the final price** including VAT and whether additional services are included.



People paying for vacation rentals have found a vacant lot that had nothing to do with their booking. The photos on the offer were false or stolen, as were the identity and address of the renter.

Unfortunately, this type of scam cannot be traced, and victims often have no legal recourse.

Consider checking that the property actually exists using Google Maps/Google Lens. It's also a good idea to contact the owner by phone (rather than just by e-mail).

**Never continue the transaction outside the booking platform!**

**If in doubt, stop everything and look for another offer by comparing prices.**







## 4. LOCATION DE VÉHICULES, ATTENTION AUX PIÈGES !

### 4 conseils pratiques pour louer un véhicule sereinement

- **Comparez les offres de location.** Si vous passez par un intermédiaire, un **2e contrat de location avec l'agence** sera signé, dont les conditions peuvent varier.
- Faites le tour du véhicule (extérieur et intérieur) avec le loueur. **Notez tous les dommages apparents** (éraflures, chocs...) et prenez des photos/vidéos.
- Soyez attentif aux **conditions de location** (ancienneté du permis de conduire, mode de paiement, dépôt de garantie, frais de carburant...) et aux **options souscrites** (GPS, siège enfant, conducteur supplémentaire...).
- Vérifiez les **conditions d'assurance**, le montant et conditions de rachat de la franchise et les garanties (assurance des personnes transportées) ou exclusions (dommages au conducteur) du contrat.



**La responsabilité civile est obligatoire.**

**Elle couvre les dommages corporels et matériels causés aux tiers.**

**Elle est automatiquement comprise dans le prix de la location.**

#### Carte de crédit / de débit

Toutes les CB portent la mention "crédit" ou "débit". Celle-ci est la plus courante en France.

-La carte de crédit permet de bloquer une somme d'argent même si elle n'est pas disponible sur le compte.

-Avec la carte de débit, le blocage d'un dépôt de garantie n'est pas forcément possible.

Pour éviter des coûts supplémentaires, certains loueurs refusent les cartes de débit et vous font souscrire une assurance hors de prix. Vérifiez dans le contrat quelle carte sera exigée au moment de récupérer le véhicule. Vous pouvez demander à votre banque une carte de crédit avant votre départ.

#### L'arnaque à la rayure

Cette arnaque touche surtout ceux qui ne sont pas en mesure de faire une déclaration avant de rendre le véhicule. L'agence en profite pour inventer l'apparition de rayures et demander aux clients de payer des réparations. Le loueur est souvent un franchisé affilié à un réseau connu (Avis, Europcar...). Adressez-vous au siège pour lui faire entendre raison ou à défaut, un service d'aide aux consommateurs qui saura vous orienter.





## 4. BEWARE OF THE PITFALLS WHEN RENTING A CAR !

### Here are 4 practical tips for renting a vehicle with peace of mind

- **Compare rental offers.** If you go through an intermediary, you will sign a 2nd rental contract with the local agency whose terms may differ.
- Take a tour of the vehicle (inside and out) with the rental company. **Note any visible damage** (scratches, dents, etc.). Take photos/make videos.
- Pay attention to the vehicle's **rental conditions** (age of driving license, payment method, security deposit, fuel costs, etc.) and the options purchased at the time of reservation (GPS, child seat, additional driver, etc.).
- Check the **terms and conditions** of insurance, the amount and conditions of damage waiver and the guarantees (insurance of persons transported) or exclusions (damage to the driver) of the insurance contract.



**Civil liability insurance (which covers bodily injury and property damage caused to third parties) is compulsory. It is therefore automatically included in the rental price.**

### Credit card vs debit card

All payment cards are marked "credit" or "debit". The latter is the most common in France.

-The credit card allows you to block a sum of money on the card without it necessarily being available on the account.

-With a debit card, it is not necessarily possible to block a security deposit.

To avoid further costs, some rental companies refuse debit cards and make you take out overpriced insurance. Thus check the general terms and conditions to see which card will be required when collecting the vehicle. You can ask your bank for a credit card if needed.

### The scratched scam

This scam usually affects those who are unable to make a declaration before returning the vehicle. The agency invents the presence of scratches and ask customers to pay a repair fee.

Even if the rental company is affiliated with a major network (Avis, Europcar...), it is often a franchisee. Contact the parent company to make them see reason or failing that, a consumer service that can advise you.





## 5. TAXIS ET VOITURES AVEC CHAUFFEUR (VTC) : CONSEILS INDISPENSABLES

Les **taxis** sont reconnaissables par un panneau lumineux sur le toit indiquant « taxi » et le nom de la commune de rattachement.



Les **VTC** sont reconnaissables par une vignette rouge apposée dans l'angle du pare-brise avant et arrière.



Sur les **motos-pros**, c'est une vignette bleue qui est apposée dans l'angle du pare-brise avant et arrière.



**LA CARTE PROFESSIONNELLE DU CONDUCTEUR DOIT ÊTRE VISIBLE SUR LE PARE-BRISÉ DU VÉHICULE.**

### Prix de la course



- Pour les taxis, il est fixé par arrêté
- Pour les autres transports, le prix est libre (fixé par les plateformes de réservation)

**Les taxis sont tenus d'accepter la carte bancaire, peu importe le montant de la course.**



Pour une course supérieure à 25 €, le consommateur doit recevoir avant paiement, une note récapitulative électronique ou papier.

### Que faire en cas de litige ?



**1/** Privilégiez une **démarche amiable** auprès du transporteur ou du service clientèle de l'opérateur de transport et conservez une copie de votre réclamation.

**2/** Pour les taxis, vous pouvez adresser un **signalement par lettre recommandée à la mairie** de la commune de stationnement du taxi et pour les taxis parisiens, à la Préfecture de Police via le formulaire en ligne de démarche simplifiée.

**3/** Vous pouvez aussi vous rapprocher du **médiateur de la consommation**. La liste est disponible ici : <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/liste-des-mediateurs-references>

Dans tous les cas pensez à communiquer :

- vos coordonnées
- un élément d'identification du véhicule et/ou du conducteur (n° d'immatriculation, n° de carte professionnelle du conducteur -affiché sur le pare-brise-)
- tout document utile ou preuve des faits (note de course, ticket CB, photo...)





## 5. CABS AND CHAUFFEUR-DRIVEN CARS : THE ESSENTIAL TIPS TO KNOW

Cabs can be identified by a light on the roof indicating "taxi" (which means "cab") and the name of the municipality in which they are based.



**Chauffeur-driven cars** (called « VTCs ») can be identified by a red sticker affixed to the corner of the front and rear windcreens.



On **motorcycle cabs** (called "Motos pros"), a blue sticker is affixed to the corner of the front and rear windshields.



**THE DRIVER'S BUSINESS CARD MUST BE DISPLAYED TO THE VEHICLE'S WINDSCREEN.**

### Fares



- Cab fares are set by decree.
- For the other modes of transport, the prices are free (generally set by the operator)

**Cabs are required to accept payment by credit card, whatever the fare.**



In all cases, when the amount of the fare is greater than 25€, the consumer must receive a summary note before payment, on paper or electronically.

### What to do in case of dispute ?



**1/** Favour amicable steps to the carrier or your transport operator's customer service department and keep a copy of your complaint.

**2/** For cabs, you can send a registered letter to the town hall where the cab is parked and for Paris cabs, to the Préfecture de Police de Paris via the simplified online form.

**3/** You can also contact the consumer mediator chosen by the service provider. The list is available here: <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/liste-des-mediateurs-references>

In all cases, please provide:

- your contact details
- a means of identifying the vehicle and/or driver (registration number, driver's business card number -displayed on the windshield-)
- any useful document or proof of the facts (receipt, credit card slip, photo, etc.).





## 6. ATTENTION AUX FAUX SITES DE STREAMING

Ces plateformes regorgent d'offres alléchantes (séries gratuites, films récents, compétition sportive diffusée sur une chaîne de TV payante). Une fois votre compte créé et vos données bancaires renseignées, il n'y a finalement ni film, ni série et quelques jours plus tard, votre compte est débité.

**Ces sites, bien que payants, sont totalement illégaux tout comme leur visionnage !**

### Comment repérer un site de streaming illégal ?

- Pas de mentions légales (nom de société, conditions générales d'utilisation...)
- Français approximatif, fautes d'orthographe...
- Nombreuses publicités, pornographie, jeux en ligne)
- Catalogue proposant des films encore en salles
- Sites non sécurisé sans moyens de paiement

### Que faire si j'ai été victime d'un faux site de streaming ?

**1/** Faites opposition au plus vite pour bloquer tout futur prélèvement. En cas de doute, contactez le Centre Européen de la Consommation ou un service d'aide aux consommateurs.

**2/** Si de nombreuses publicités sont apparues, vous avez pu infecter votre ordinateur en les fermant. Contactez alors l'assistance, dont vous trouverez le numéro dans les documents fournis à l'achat.

**3/** Pour ne pas tomber dans l'illégalité, surveillez les utilisations de votre connexion Internet : le propriétaire de la ligne Internet est souvent supposé être responsable de l'infraction.

**Afin d'éviter les ennuis, privilégiez les plateformes de streaming légal.**



## 6. BEWARE OF FAKE STREAMING SITES

Streaming platforms are full of tempting offers (free series, very recent films, sporting event broadcast on a pay-TV channel). Once the account is created and your bank details entered, you realize that there are no films or series and a few days later, your account is debited.

**Contrary to what you might think, this offer, although paid for, is totally illegal.**

### How to spot an illegal streaming site ?

- It does not display legal information (company name, registration number, general terms of use...)
- It is written in broken French and/or contains many spelling mistakes.
- You see a large number of ads particularly of a pornographic nature or for online games
- The site offers a film while it is still in cinemas
- The site is not secure (http instead of https) or does not offer secure payment methods

### What should I do if I have fallen victim to a fake streaming site?

**1/** Do stop payment on your credit card asap to block any future debit. If you have any doubt, contact the European Consumer Centre or a consumer assistance service.

**2/** If you have seen a large number of ads, you may have infected your computer by closing them. Contact your system's support service (see the number in the documents supplied with purchase).

**3/** To avoid falling foul of the law, monitor the use of your Internet connection: the owner of the Internet line is often held responsible for the infringement.

**To avoid trouble, always opt for legal streaming platforms.**



## 7. PERSONNES A MOBILITÉ RÉDUITE ET ACCESSIBILITÉ PENDANT LES JEUX

### Côté transports :

**A Orly et CDG** : service Assistance mobilité, à contacter au moins 2 jours avant le vol : <https://www.parisaeroport.fr/passagers/preparati-on-vol/assistance-handicap-pmr/accessibilite-assistance-aeroport>

**Nouveau** : à partir de l'été 2024, les voyageurs en situation de handicap pourront conserver leurs fauteuils jusqu'aux portes de l'avion.

**Dans les gares parisiennes** : service Assist'enGare, à contacter au moins 24h avant le départ : [www.garesetconnexions.sncf.fr/service-client/service-assistance-gare-PMR/reserver](http://www.garesetconnexions.sncf.fr/service-client/service-assistance-gare-PMR/reserver) ou par téléphone au 32 12, 7/7j de 8h et 20h.

Des **taxis PMR** et accessibles aux fauteuils roulants sont prévus à Paris et en région parisienne pendant les JOP. Pour accéder au service et commander une navette, consulter : <https://accessible-shuttles.paris2024.iledefrance-mobilites.fr/>

- Connaissez-vous **le PAM** (Pour Aider à la Mobilité) ?

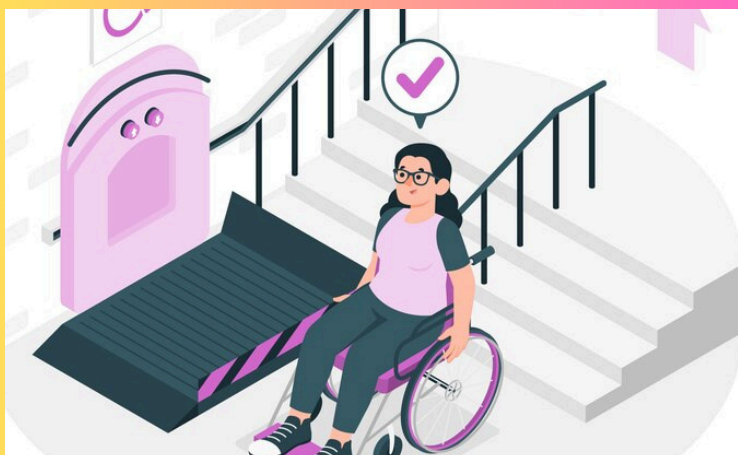
C'est un service public de transport à la demande qui vise à faciliter les déplacements des PMR dans toute l'Île-de-France. Le service fonctionne 7/7j, de 6h à minuit. Un conducteur vient chercher la personne avec un véhicule adapté à son domicile et la conduit à l'adresse de destination. Informations et modalités : <https://www.iledefrance-mobilites.fr/le-reseau/services-de-mobilite/pam/>

### Sur les lieux de compétition :

Vous ou un proche êtes détenteur d'un billet PSH (Personne en Situation de Handicap) ou PFR (Personne en Fauteuil Roulant) ? Pour préparer votre venue, consultez le site officiel de Paris 2024 : <https://olympics.com/fr/paris-2024/spectateurs/infos-pratiques-accessibilite>



En tant que personne en situation de handicap, vous pouvez circuler en voiture ou en transport adapté dans les périmètres à restriction de circulation, à proximité des lieux de compétitions. Des zones spéciales ont été créées pour que les PMR puissent se garer ou être déposées.





# 7. DISABLED ACCESS DURING THE OLYMPIC AND PARALYMPIC GAMES

## Transportation:

**Orly and Charles de Gaulle airports** offer a Mobility Assistance service to be contacted online at least 2 days before the flight: <https://www.parisaeroport.fr/en/passengers/flight-preparation/prm-assistance/prm-accessibility>

New! From Summer 2024, travelers with disabilities will be able to keep their wheelchairs until the aircraft doors.

For **train journeys** from/to Paris, contact the Assist'enGare service at least 24h before departure:

[www.garesetconnexions.sncf/en/customer-service/PRM-train-station-assistance-service/book](http://www.garesetconnexions.sncf/en/customer-service/PRM-train-station-assistance-service/book) or by phone on 32 12, 7/7 from 8am to 8pm.

**Cabs** for people with reduced mobility and wheelchair access will be available in Paris and the Paris region during the Olympic and Paralympic Games. To access the service and order a shuttle, go to: <https://accessible-shuttles.paris2024.iledefrance-mobilites.fr/en/>

- Do you know the PAM ?

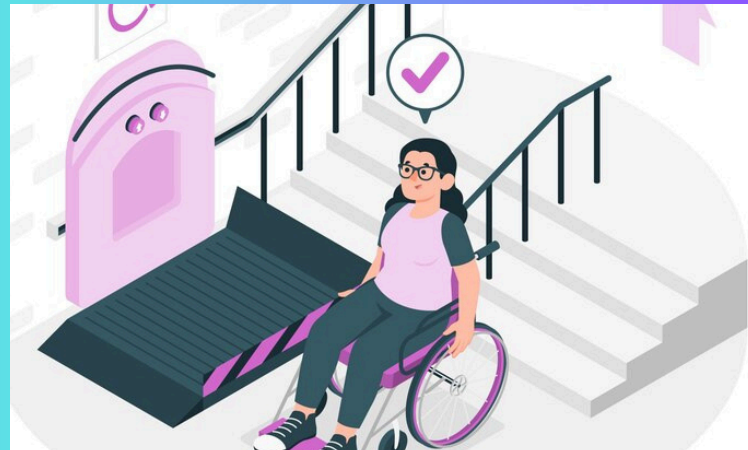
The **PAM service** is a public transport-on-demand services to facilitate travel for people with reduced mobility in Paris and suburbs. It is available 7 days a week, from 6am to 12am. A driver picks up the persons with a specially adapted vehicle at home and drives them to their destination address. More details: <https://www.iledefrance-mobilites.fr/en>

## At competition venues:

Are you or a loved one with a disability the holder of a Person with a Disability or Wheelchair ticket? Find all the information you need on the official Paris 2024 website: <https://olympics.com/en/paris-2024>



As a disabled people, you can use a car or an adapted transport in restricted traffic areas near competition venues. Special zones have been created for disabled people to park or be dropped off.





## 8. COMMENT RÉAGIR SI JE SUIS VICTIME D'UNE ARNAQUE ?

Si vous avez été ciblé par une arnaque sur Internet, voici les bons réflexes à adopter :

**1/ Conservez toutes les preuves** dont vous disposez :

- informations ou messages échangés
- documents transmis
- sites Internet consultés
- numéros de transaction, etc.

Pensez à faire des captures d'écran de messages ou de sites qui pourraient s'évaporer ou devenir inaccessibles.

**2/ Alerter immédiatement votre banque** pour tenter de faire annuler l'opération bancaire ou le chèque falsifié.

**3/ Déposez plainte** auprès des autorités locales.

Dans le cas d'une arnaque sur Internet, vous pouvez porter plainte via le formulaire disponible sur <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/N31138>

Assurez-vous d'obtenir une preuve du dépôt de plainte. Certaines banques l'exigent pour instruire une demande de remboursement.

**4/ Faites-vous assister par une Association de défense des consommateurs** agréée

Leur rôle est de conseiller les consommateurs, de leur fournir des informations pratiques et juridiques et de les aider à régler les litiges de la vie quotidienne.

**5/ Signalez les faits sur la plateforme dédiée du Ministère de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté Industrielle et Numérique :**  
<https://signal.conso.gouv.fr/fr>



**Dans tous les cas, nous vous rappelons qu'il ne faut jamais communiquer vos mots de passe ou coordonnées bancaires, même si l'interlocuteur que vous avez en ligne vous le demande ou vous met en confiance.**





## 8. WHAT SHOULD I DO IF I FALL VICTIM TO A SCAM ?

If you have been caught in an Internet scam, here are the right steps to take:

### 1/ Keep all the evidence you have

- all messages and information exchanged
- documents provided
- visited websites
- transaction numbers, etc.

Remember to take screenshots of messages or websites that could evaporate or become inaccessible.

2/ **Contact your bank** immediately to try to cancel the operation in the case of a credit card purchase, bank transfer or counterfeit cheque

### 3/ File a complaint with the local authorities

If you are a victim of an Internet scam, you can file a complaint online using the form available on this official French state services website :

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/N31138>

Be sure to obtain proof of the complaint. Some banks require this document to process a claim.

### 4/ Get help from a Consumer association

Its role is to advise consumers, provide them with practical and legal information and help them settle everyday disputes.

### 5/ Report incidents on the dedicated digital platform of the French Ministry of the Economy:

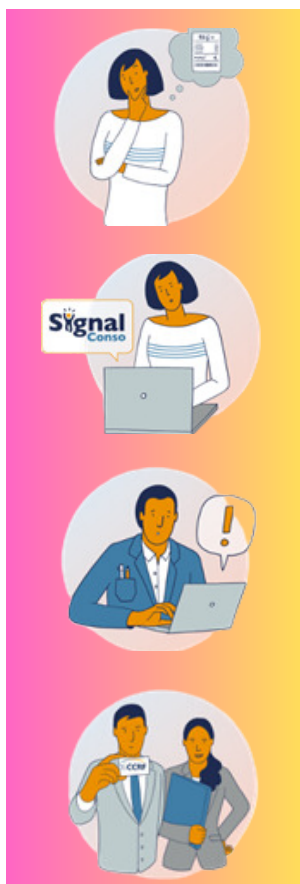
<https://signal.conso.gouv.fr/fr>



In any case, we remind you that you should never give out your passwords or bank details even if the person you are speaking to online asks you to do so or makes you feel safe.



Voyage annulé, problème de livraison, travaux non conformes, promotion non appliquée ? SignalConso recueille via les signalements des consommateurs. Créé par la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF), le dispositif permet de dénoncer arnaques et pratiques commerciales trompeuses de professionnels.



### Comment ça marche ?

<https://signal.conso.gouv.fr/en>  
**0809 540 550** (appel non surtaxé)

Un problème lors d'un achat chez un artisan, un commerçant ou durant un achat en ligne ?

- **Déposez un signal sur SignalConso ou posez une question à la répression des fraudes**

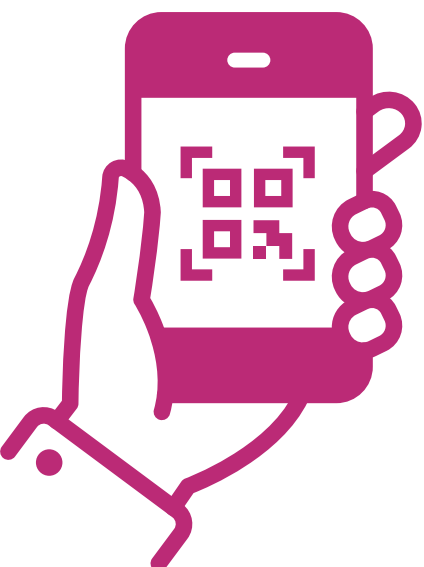
Signalez le problème ou posez directement votre question à un agent de la DGCCRF qui vous orientera et vous conseillera.

- **L'entreprise et la répression des fraudes sont informées**

Après un signalement, SignalConso contacte l'entreprise qui peut vous répondre et/ou s'améliorer. Vous serez informé de l'action en cours ou serez contacté par l'entreprise directement.

- **La répression des fraudes intervient si nécessaire**

Votre signalement est enregistré dans la base de données de la DGCCRF. La répression des fraudes peut décider de surveiller ou de contrôler une entreprise si les signalements deviennent trop nombreux.



Pendant les Jeux de Paris 2024, les sites des **ambassades** et le site officiel [Paris2024.org](https://Paris2024.org) mettront SignalConso en avant. Dans les **gares** et les **aéroports**, un **QR code** permettra de télécharger l'application rapidement.



## 9. SIGNAL CONSO : THE REPORT PLATFORM TO KNOW

Trip cancellation, delivery problem, non-conforming work, promotion not applied? To report a consumer problem, SignalConso collects consumer reports. Created by the French Fraud control department (called DGCCRF), the system enables consumers to report scams and misleading commercial practices by professionals. The aim is to encourage the amicable settlement of disputes between consumers and companies.

<https://signal.conso.gouv.fr/en>

**0809 540 550** (no surcharge)

### How does it work ?

- **You have encountered a problem with a company**

Have you encountered a problem with a craftsman, retailer or during an online purchase? As a consumer, you can report it on the SignalConso platform

- **File a report on SignalConso or ask a question to the French fraud control authority**

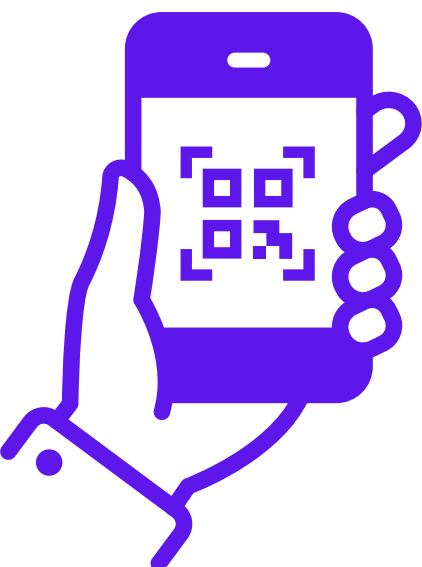
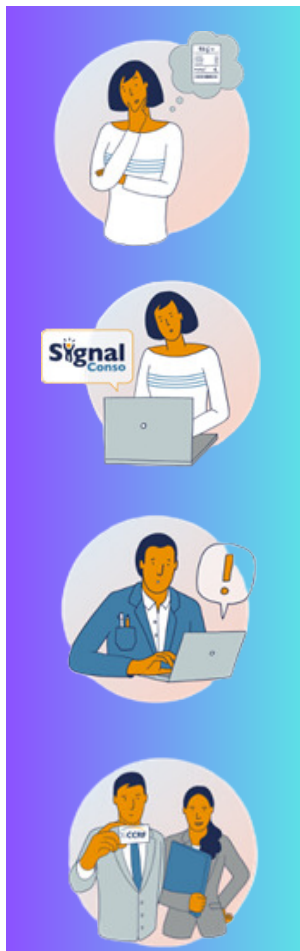
Report the problem (anonymously or not) or ask your question directly to a DGCCRF agent, who will guide and advise you

- **The company and the fraud control department are informed**

Once a report has been received, SignalConso contacts the company to inform them. The company can then respond and/or improve. You will be informed of its action by an email from SignalConso or will be contacted by the company directly

- **Fraud control intervenes if necessary**

Your alert is registered in the DGCCRF database. Are there too many reports from one company? Is the problem considered serious by investigators? The DGCCRF may decide to monitor or control a company as a result of your report



The government wants to promote the app to foreign tourists planning to attend the Paris 2024 Games. In particular, **embassy** websites and the official Paris2024.org website will feature it. In **stations** and **airports**, a **QR code** will enable the application to be downloaded quickly.



## 10. RÉSIDENTS EUROPÉENS : LE CENTRE DE LA CONSOMMATION PEUT VOUS AIDER

Protéger gratuitement les **droits des citoyens européens**, c'est la mission du Centre Européen de la Consommation (CEC), créé en 2005.

Le CEC vous aide en cas de litige avec un professionnel basé dans un autre **pays de l'Union européenne, en Islande ou en Norvège**.

Une équipe de juristes trilingues spécialisée en :

- droit de la consommation
- droit européen
- droit international privé.

Ses domaines de compétences :

- transport et tourisme
- achats
- automobile
- télécommunications, etc.

En 2022, plus de 118 000 consommateurs européens ont bénéficié des services gratuits des 29 Centres européens.

Le CEC France joue aussi un rôle important pour la **protection des intérêts collectifs des consommateurs** : il informe sur les problèmes récurrents, propose des améliorations de la législation en vigueur.

- Problème de consommation ? Besoin d'aide ? Le CEC est là pour vous conseiller et vous assister : <https://www.europe-consommateurs.eu/>

Pour trouver un CEC dans votre pays de résidence, consultez l'annuaire européen :

[https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net\\_fr#contacter-le-r%C3%A9seau-cec](https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net_fr#contacter-le-r%C3%A9seau-cec)

### **Vous résidez en dehors de l'Union Européenne ?**

En cas de difficulté ou de litige de consommation, vous pouvez :

- vous mettre en relation avec l'ambassade ou le consulat de votre pays en France
- signaler votre litige sur le site <https://econsumer.gov/#crnt> via le formulaire en ligne
- contacter les membres de cet organisme <https://www.consumersinternational.org/>





## 10. EUROPEAN RESIDENTS : THE CONSUMER CENTER CAN ASSIST YOU

Protecting the **rights of European citizens** free of charge is the mission of the European Consumer Center (CEC), created in 2005.

The CEC assists you in the event of a dispute with a professional based in another **European Union country, Iceland or Norway**.

A team of trilingual lawyers specializing in:

- consumer law
- European law
- private international law.

Areas of expertise:

- Transport and tourism
- purchasing
- automobiles
- telecommunications, etc.

In 2022, over 118,000 European consumers benefited from the free services of the 29 European Centers.

The CEC France also plays an important role in **protecting the collective interests of consumers**: it informs of recurring problems and is a driving force behind proposals to improve current consumer protection legislation.

- Consumption problems? Do you need help? The CEC is there to advise and assist you:  
<https://www.europe-consommateurs.eu/>

To find a Consumer Centre in your country of residence, consult the European directory:  
[https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net\\_fr#contacter-le-r%C3%A9seau-cec](https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net_fr#contacter-le-r%C3%A9seau-cec)

### Do you live outside the European Union?

If you encounter difficulties or if a dispute persists, you can:

- contact your country's embassy or consulate in France
- report your dispute to <https://econsumer.gov/#crnt> via the online form
- contact the members of <https://www.consumersinternational.org/>



Cette démarche permet de faire appel à un médiateur en cas de litige entre un consommateur et un professionnel afin de parvenir à un accord à l'amiable.

#### **Qui assume les coûts de la médiation ?**

La médiation de la consommation est totalement gratuite. Les coûts sont supportés par le professionnel. Attention aux médiateurs qui proposeraient des services payants !

#### **Dans quel cas faire appel à un médiateur ?**

La médiation doit être utilisée en dernier recours. Recontactez d'abord le professionnel concerné ou son service client. Si le contact est rompu, adressez une lettre recommandée avec accusé de réception signifiant que sans réponse sous 15 jours, vous saisissez le médiateur de la consommation. Vous pouvez vous faire accompagner par une association de consommateurs pour ces démarches.

#### **Comment identifier le médiateur compétent ?**

La liste des médiateurs est disponible à cette adresse :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>

Les professionnels ont l'obligation de communiquer les coordonnées du médiateur dont ils relèvent (dans leurs Conditions Générales de Vente par exemple).

#### **Comment le processus de médiation de la consommation se déroule-t-il ?**

2 mois après l'envoi de la lettre recommandée, le consommateur peut commencer les démarches en saisissant le médiateur en ligne, par e-mail ou courrier. Chaque médiateur dispose de son propre site Internet qui permet de déposer une demande de médiation accompagnée des documents justificatifs. Le processus de médiation n'excède pas 90 jours. Les parties sont libres d'accepter ou de refuser l'avis rendu par le médiateur. Le consommateur garde la possibilité de saisir le juge si la médiation n'aboutit pas.





This procedure enables the consumer to contact a mediator in the event of a dispute with a trader. The aim is to reach an amicable agreement.

### **Who bears the mediation costs?**

Consumer mediation is completely free of charge. Costs are borne by the professional. Beware of mediators offering paid services!

### **When should you call on a mediator?**

Mediation should be used as a last resort. Before taking any action, calmly contact the professional concerned or his customer service department again. If contact is broken off, send a registered letter with acknowledgement of receipt stating that if no reply is received within 15 days, you will refer the matter to the consumer mediator. A consumer association can help you with these steps.

### **How can I find the right mediator?**

The list of mediators is available online at this [address: \*https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2\*](https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2)

All traders in France are obliged to give consumers the contact details of the mediator responsible for disputes concerning them (see terms and conditions for example).

### **How does the consumer mediation process work?**

2 months after the registered letter has been sent, the consumer can contact the mediator online, by e-mail or Post. Each mediator has its own website, where a request for mediation can be submitted with supporting documents. (Then the consumer receives a reply within 3 weeks.)

The mediation process does not exceed 90 days. The parties are free to accept or reject the mediator's proposed solution; the vast majority of traders generally follow the mediator's advice. If mediation is unsuccessful, the consumer can take the case to court.



# SERVICE D'AIDE AUX CONSOMMATEURS

De la Fédération FAMILLES RURALES  
de l'Indre

 02.54.08.71.71



CONSOMMATION

**PERMANENCES** de la Fédération Nationale **FAMILLES RURALES**  
7/7 j (Pendant la période des JOP 2024)  
[conso.jop2024@famillesrurales.org](mailto:conso.jop2024@famillesrurales.org)  
Tél : 01.84.79.17.10



DES "**BÉNÉVOLES CONSO**" SONT À VOTRE ÉCOUTE  
PENDANT TOUTE LA PERIODE DES JEUX OLYMPIQUES ET PARALYMPIQUES



**Accueil  
Information  
Conseil**



**Aides dans  
les démarches**  
(courriers, appels,  
recherches de solutions,  
accompagnement en RDV)



**Représentation  
dans les  
instances de  
consommation**

*Agréé Défense des consommateurs depuis 1975*



Familles Rurales  
Fédération Départementale de l'Indre  
148 Avenue de Marcel Lemoine  
36000 Châteauroux  
Tel : 02.54.08.71.71  
Fax : 02.54.27.63.81  
[Fd.indre@famillesrurales.org](mailto:Fd.indre@famillesrurales.org)  
[www.famillesrurales.org/indre](http://www.famillesrurales.org/indre)  
Facebook : Familles Rurales Indre

Association loi 1901,  
Agréée et habilitée pour son action :

- Famille	- Loisirs	- Formation
- Consommation	- Vie associative	- Santé
- Education	- Jeunesse	

Membre de Familles Rurales, Fédération Nationale,  
reconnue d'utilité publique.