

## Top 10 des arnaques au Delaware

### L'unité de protection des consommateurs a identifié les 10 principales arnaques signalées par les habitants du Delaware en 2022

Si vous êtes victime d'une arnaque, veuillez remplir un formulaire de plainte des consommateurs à [de.gov/consumerplaint](https://de.gov/consumerplaint) ou par téléphone au (800) 220-5424.

Les escrocs utilisent des tactiques sophistiquées pour escroquer les membres de notre communauté, y compris les plus vulnérables d'entre nous. Mais franchement, **tout le monde peut être victime d'arnaque**. Notre unité de protection des consommateurs a fourni des conseils aux consommateurs sur la façon de réduire le risque d'escroquerie. Nous encourageons vivement les consommateurs à consulter le [site Web](#) de la Commission fédérale du commerce et/ou le [site web](#) du Bureau d'éthique commerciale du Delaware pour s'informer sur les différentes Arnaques et sur la manière de les signaler.

#### [Vol d'identité](#)

Les voleurs d'identité utilisent les informations personnelles d'une victime (numéro de sécurité sociale, informations sur les comptes bancaires et numéros de cartes de crédit) pour se faire passer pour cette personne à leur propre profit. En utilisant l'identité de la cible, le voleur peut ouvrir un compte de crédit, ponctionner un compte existant, remplir une déclaration d'impôts ou obtenir une couverture médicale.

Voici quelques conseils :

#### **Protégez vos informations financières.**

Ne communiquez jamais votre numéro de sécurité sociale, votre numéro de carte de crédit, votre numéro de compte bancaire ou toute autre information personnelle ou financière à une personne que vous ne connaissez pas. Conservez tous vos reçus, surtout s'ils contiennent vos numéros de comptes financiers.

#### **Ne traitez qu'avec des vendeurs réputés.**

Évitez de traiter avec des entreprises que vous ne connaissez pas, surtout lorsque leurs offres vous parviennent par courriel ou par des appels téléphoniques émanant de personnes que vous ne connaissez pas. Quelle que soit la qualité de l'offre, évitez de vous

y intéresser. Les voleurs d'identité proposent souvent des offres alléchantes pour attirer rapidement leurs victimes.

**Détruisez les vieux documents contenant des informations personnelles et financières sécurisées.**

**Mettez régulièrement à jour vos mots de passe afin de renforcer la sécurité et de minimiser le risque de fraude.**

**Vérifiez souvent votre dossier de crédit.**

Les preuves d'une usurpation d'identité apparaissent souvent avant que la victime ne se rende compte de ce qui s'est passé. Les criminels tentent souvent d'obtenir des crédits sous le nom ou le numéro de sécurité sociale d'autres personnes, et ces tentatives apparaissent dans les rapports des agences d'évaluation du crédit.

Obtenez jusqu'à 6 rapports de crédit **gratuits** chaque année jusqu'en 2026 en visitant [www.annualcreditreport.com](http://www.annualcreditreport.com), par téléphone au 877-322-8228, ou envoyez votre demande par la poste au service de demande de rapport de crédit annuel, boîte postale 10521, Atlanta, GA 30348-5281.

**Faites confiance à votre instinct.**

Si vous ne vous sentez pas à l'aise pour faire des affaires avec quelqu'un, ou si vous vous sentez contraint de donner des informations confidentielles, abstenez-vous. Il vaut mieux prendre le temps de réfléchir à une offre et de faire des recherches plus approfondies que de confier ses informations personnelles ou financières confidentielles à un criminel. Les entreprises légitimes souhaitent que vous les fassiez revenir et vous donneront volontiers le temps de faire vos devoirs.

---

### ***Que faire si vous soupçonnez un vol d'identité***

Si vous êtes victime de vol d'identité, le procureur général vous recommande de prendre immédiatement les mesures suivantes :

#### **Étape 1 : Contactez la police.**

La première chose à faire est de signaler la fraude à la police locale. Cette étape est importante pour deux raisons : Tout d'abord, elle permet d'alerter immédiatement les forces de l'ordre locales de l'infraction. Deuxièmement, elle prouve que vous avez agi avec diligence et vous permet d'obtenir un rapport de police, un numéro de plainte ou tout autre document similaire, dont vous pourriez avoir besoin pour contacter certains de vos créanciers. Si vous ne savez pas quel organisme d'application de la loi contacter, veuillez

appeler l'unité de protection du grand public du procureur général au (800) 220-5424. L'unité de protection du grand public peut vous aider à prendre contact avec le service de police compétent et peut répondre à toute autre question relative au vol d'identité.

**Étape 2 : Signalez rapidement la fraude aux trois principaux bureaux de crédit.**

Comme les voleurs d'identité tentent souvent d'obtenir un crédit sous votre identité, il est important de contacter rapidement les trois principaux bureaux de crédit pour signaler la fraude. Demandez à chaque bureau de crédit de faire un rapport et de placer une "alerte à la fraude" sur votre rapport de crédit.

Demandez également à chaque bureau de crédit de vous envoyer une copie de votre dossier de crédit, afin que vous puissiez déterminer l'étendue de toute activité de crédit illégale qui aurait pu avoir lieu en utilisant votre identité. Si vous disposez déjà d'un rapport de police, d'un numéro de dossier ou d'un numéro de plainte émanant de votre service de police local, vous devez également communiquer ces informations aux trois principaux bureaux de crédit, afin de les aider à enquêter sur d'éventuels comptes contestés ou d'autres rapports de fraude.

**Étape 3 : Envisagez de placer un gel de sécurité sur votre dossier de crédit afin d'empêcher toute divulgation non autorisée.**

Gel de sécurité Equifax

(800) 525-6285  
Boîte postale 105788  
Atlanta, GA 30348  
<https://www.freeze.equifax.com/>

Gel de sécurité Experian

(888) 397-3742  
Boîte postale 9554  
Allen, TX 75013  
<https://www.experian.com/freeze/center.html>

Gel de sécurité TransUnion

(800) 680-7289  
Boîte postale 2000  
Chester PA 19106  
<https://www.transunion.com/credit-freeze>

**Étape 4 : Contactez le service des fraudes de chacun de vos créanciers et de vos banques.**

Localisez toutes vos cartes de crédit, vos banques et les informations relatives à d'autres créanciers (tels que les services publics, la câblodistribution, etc.) et contactez leurs services "fraude". Signalez la fraude à chaque créancier, même si votre compte auprès de ce créancier n'a pas été directement affecté par l'usurpation d'identité, afin de vous assurer que chaque créancier est conscient de l'éventualité du crime. Demandez à chaque créancier de placer une "alerte à la fraude" sur votre compte. Si des frais illégaux sont portés sur vos comptes, la plupart des créanciers vous demanderont également de présenter un rapport écrit de la fraude, ainsi qu'un rapport de police ou un numéro de plainte ou de dossier de la police. Si vous avez besoin d'aide pour l'une de ces étapes, vous pouvez contacter l'unité de protection du grand public du procureur général au (800) 220-5424 pour demander le kit du procureur général pour les victimes d'usurpation d'identité. Ce kit contient tout ce dont vous avez besoin pour signaler rapidement un vol d'identité, ainsi qu'une déclaration sous serment de vol d'identité que vous pouvez utiliser pour soumettre vos déclarations de vol à vos créanciers.

### **Étape 5 : Signalez la fraude à la Commission fédérale du commerce.**

La commission fédérale du commerce ("FTC") gère une base de données nationale confidentielle sur les vols d'identité et peut également être en mesure d'aider à poursuivre les voleurs d'identité par les voies fédérales. La FTC peut être contactée au (877) IDTHEFT (877-438-4338.)

---

**Notre unité de protection des consommateurs a organisé une discussion sur le vol d'identité avec l'enquêteur spécial en chef du DOJ Alan Rachko, l'agent du FBI Benjamin Lindemann et le procureur du DOJ Christopher Howland. Cette conversation a été modérée par Marion Quirk.**

### **Liens utiles :**

- <https://www.consumer.ftc.gov/features/feature-0037-imposter-scams>
- <https://www.consumerfinance.gov/about-us/blog/what-you-should-know-about-tech-support-scams/>
- <https://www.consumer.ftc.gov/blog/2021/02/utility-scams-are-snow-joke>

### [Arnaques liées aux achats en ligne](#)

Ces inconvénients impliquent souvent des achats et des ventes, souvent sur eBay, Craigslist, ou d'autres sites de vente directe à l'acheteur. Les escrocs peuvent faire semblant d'acheter un article pour ensuite envoyer un faux chèque et demander le remboursement du trop-perçu "accidentel". Dans d'autres cas, si l'escroc est le vendeur, il ne livre jamais la marchandise.

Voici quelques conseils :

Si vous achetez sur des sites de vente directe, n'oubliez pas :


**N'envoyez aucune information financière par courriel.**

Si vous commencez une transaction et que vous devez donner vos informations financières via le site Web d'une organisation, recherchez des indicateurs que le site est sécurisé, comme une URL qui commence https (le "s" signifie sécurisé).

**Vérifiez la politique de confidentialité.**

Il devrait vous permettre de savoir quelles informations personnelles les exploitants du site collectent, pourquoi et comment ils vont utiliser ces informations.

**Attention, même si vous pouvez encaisser un chèque ou voir des fonds apparaître sur votre relevé de compte, il peut s'agir d'un faux.**

Si un acheteur ou un vendeur tente de vous convaincre de sortir du processus habituel du site ou des modes de paiement, c'est un grand signal d'alarme  .

---

**Notre Protection des consommateurs a organisé une discussion sur les arnaques aux achats en ligne avec l'enquêteur spécial du DOJ, LaVincent Harris, et le directeur des affaires du Better Business Bureau, Jon Bell. Cette conversation a été modérée par Gina Schoenberg.**

Liens utiles :

- <https://www.identitytheft.gov>
- <https://www.consumer.ftc.gov/features/feature-0014-identity-theft>
- <https://reportfraud.ftc.gov>
- <https://www.consumer.gov>
- <https://www.ic3.gov>

### [Arnaques de l'imposteur](#)

Les arnaques de l'imposteur existent sous de nombreuses formes, mais fonctionnent de la même manière : un escroc se fait passer pour quelqu'un en qui vous avez confiance pour vous convaincre de lui envoyer de l'argent. Les escrocs peuvent se faire passer pour n'importe qui, comme le service des impôts (Internal Revenue Service - IRS), le support technique, l'Administration de la sécurité sociale, voire un membre de la famille.

Voici quelques conseils :

---

**Notre Unité de Protection des consommateurs a organisé une discussion sur les arnaques de l'imposteur avec Ryan Costa, Directeur de la Protection des consommateurs du DOJ, Jon Bell, Directeur des Affaires de la Better Business Bureau, Matt Baxter, Spécialiste des Affaires Publiques de l'Administration de la Sécurité Sociale, et Kimberly Wharton, Directrice de la Communication de l'AARP Delaware. Cette discussion a été modérée par Marion Quirk.**

Liens utiles :

- <https://www.consumer.ftc.gov/features/feature-0037-imposter-scams>

- <https://www.consumerfinance.gov/about-us/blog/what-you-should-know-about-tech-support-scams/>
- <https://www.consumer.ftc.gov/blog/2021/02/utility-scams-are-snow-joke>

### **Arnaques liées à l'automobile**

Ces plaintes peuvent inclure la vente de voitures ayant des problèmes non divulgués ou la vente de garanties prolongées tout en refusant de couvrir les dépenses. De plus, les concessionnaires automobiles peuvent proposer des offres alléchantes dans leurs annonces, mais lorsque vous essayez de conclure la transaction, l'offre n'est pas ce qu'elle semble être.

Voici quelques conseils :

#### **Obtenez l'historique du véhicule.**

➡ Visitez le site Web du National Motor Vehicle Title Information System (NMVTIS) à [vehiclehistory.gov](http://vehiclehistory.gov) pour obtenir un rapport sur l'historique du véhicule avec le titre, la perte d'assurance et les informations de récupération.

#### **Obtenez une inspection indépendante du véhicule**

pour s'assurer qu'il n'a pas de dommages cachés.

**Demandez le dossier d'entretien de la voiture au propriétaire, au concessionnaire ou à l'atelier de réparation.**

#### **Vérifiez s'il y a des rappels non réparés sur le véhicule.**

Vous pouvez vérifier vous-même en entrant le VIN à l'adresse [safercar.gov](http://safercar.gov), ou en appelant la ligne téléphonique de la National Highway Traffic Safety Administration (NHTSA) sur la sécurité des véhicules au 1-888-327-4236.

**Si vous recevez du courrier ou des appels téléphoniques au sujet du renouvellement de la garantie de votre véhicule, ne prenez pas l'information pour argent comptant.**

Soyez attentif aux télévendeurs qui présentent des garanties automobiles en utilisant des tactiques à haute pression pour cacher leurs véritables motifs. La plupart des entreprises légitimes vous donneront du temps et des informations écrites sur une offre avant de vous demander de vous engager dans un achat.

**Soyez sceptique quant aux appels de vente non sollicités et aux messages enregistrés.**

Si votre numéro de téléphone figure dans le Registre national des numéros de téléphone exclus, vous ne devriez pas recevoir d'arguments de vente en direct ou enregistrés à moins que vous n'ayez expressément accepté ces appels.

Signalez les infractions ou inscrivez un numéro de téléphone au Registre national des numéros de téléphone exclus à [DoNotCall.gov](https://www.donotcall.gov) ou composez le 1-888-383-1222.

---

**Notre unité de protection des consommateurs a organisé une discussion sur les arnaques liées à l'automobile avec George Lees, procureur général adjoint du DOJ, LaVincent Harris, enquêteur spécial du CPU du DOJ, et Karen Carson, chef de la conformité et des enquêtes de la division des véhicules à moteur. Cette conversation était modérée par Diana Anderson, parajuriste au DOJ.**

Liens utiles :

- <https://carconsumers.org/autoscams.htm>
- <https://www.ftc.gov/news-events/media-resources/consumer-finance/auto-marketplace>

### **[Arnaques aux prix, aux concours et à la loterie](#)**

La plupart des arnaques aux loteries ont quelques points communs. Ils affirment que le récipiendaire a gagné ou est sur le point de gagner un prix important en espèces. Et ils essaient d'amener le récipiendaire à payer de l'argent, souvent soi-disant pour réclamer le prix bidon.

Voici quelques conseils :

**Signes d'arnaques aux prix :**

- ➔ Vous devez payer.



- Vous devez transférer de l'argent.
- Vous devez déposer un chèque qu'ils vous ont envoyé.
- On vous dit qu'ils viennent du gouvernement.
- Votre "avis" a été envoyé à un tarif de gros.
- Vous recevez un appel à l'improviste.

#### Signes d'une arnaque à la loterie :

- Vous n'avez pas participé à une loterie, mais vous recevez un avis ou un appel d'une personne prétendant travailler pour la loterie du Delaware.
- Vous recevez un avis ou un appel vous informant que vous avez gagné à une loterie dans un autre pays.
- Vous recevez un avis ou un appel vous informant que vous avez gagné un concours, mais vous devez payer des frais pour réclamer vos gains.
- Vous recevez un avis ou un appel d'une personne qui prétend travailler avec le gouvernement fédéral ou une "Commission fédérale des jeux-concours".

---

**Notre Unité de Protection des Consommateurs a organisé une discussion sur les arnaques aux prix, aux concours et à la loterie avec Alan Rachko, enquêteur principal spécial du DOJ, et Kimberly Wharton, Directrice de la Communication de l'AARP Delaware. Cette conversation a été modérée par Gina Schoenberg.**

Liens utiles :

- <https://www.consumer.ftc.gov/articles/0199-prize-scams>
- <https://www.bbb.org/all/scamstudies/sweepstakes-lottery-and-prize-scams/sweepstakes-lottery-and-prize-scams-update>

### **Services Internet**

Ces arnaques utilisent des services ou des logiciels Internet avec accès à Internet pour escroquer les victimes ou pour en profiter autrement. Les stratagèmes de criminalité sur Internet volent des millions de dollars chaque année aux victimes et continuent de gangrener Internet par diverses méthodes.

Pour plus d'informations sur la façon de repérer ces arnaques, visitez <https://www.bbb.org/all/spot-a-scam>.

### **Services téléphoniques et mobiles**

Ces arnaques ciblent les consommateurs en ce qui concerne les forfaits mobiles, les tarifs ou les zones de couverture, les problèmes avec les applications mobiles ou les téléchargements, le changement non autorisé de fournisseur de services téléphoniques des consommateurs, les offres trompeuses de cartes téléphoniques prépayées, les problèmes de services VoIP, les produits de consommation électroniques tels que les montres connectées et les appareils connectés qui peuvent se connecter à Internet et utiliser un processeur ou des capteurs pour recueillir des informations sur les consommateurs.

Vous trouverez de plus amples informations sur la façon de repérer et de signaler une escroquerie technologique à l'adresse <https://www.consumer.ftc.gov/articles/how-spot-avoid-and-report-tech-support-scams>.

### **Opportunités d'Affaires et d'Emploi**

Il s'agit d'arnaques très courantes qui ciblent les petites entreprises et les organisations à but non lucratif. Les escrocs utilisent des tactiques qui incluent des promesses d'emploi, d'argent garanti, et disent souvent que vous pouvez travailler depuis chez vous.

De plus amples informations, y compris les mesures que les gens peuvent prendre pour se protéger ou protéger leur entreprise contre les arnaques, peuvent être consultées à l'adresse <https://www.consumer.gov/content/job-and-business-opportunity-scams.gov>.

### **Arnaques liées aux voyages, aux vacances et aux multipropriétés**

Des annonces sont publiées pour des propriétés qui ne sont pas à louer, qui n'existent pas, ou qui sont significativement différentes de ce qui est illustré. Dans une autre variante, les escrocs prétendent se spécialiser dans la revente de multipropriétés et promettent qu'ils ont des acheteurs prêts à acheter.

Voici quelques conseils :

### Vacances "gratuites".

Une entreprise légitime ne vous demandera pas de payer pour un prix. Toute entreprise essayant de vous vendre des vacances "gratuites" voudra probablement quelque chose de votre part. Soyez prudents.

### Arnaques à la revente de multipropriétés.

Soyez prudent avec les escrocs qui vous contactent en prétendant être un agent immobilier spécialisé dans la revente de multipropriétés et promettent d'avoir des acheteurs prêts à acheter. Ils mettent la pression sur les propriétaires pour qu'ils paient des frais initiaux et une fois qu'ils l'ont fait, l'agent de revente ne donne jamais suite.

### Arnaques liées à la location de vacances.

Méfiez-vous des escrocs qui publient des annonces pour des propriétés qui ne sont soit pas à louer, n'existent pas, ou sont significativement différentes de ce qui est illustré. Ces escrocs attirent ensuite les vacanciers avec la promesse de frais peu élevés et d'excellentes commodités.

### Frais obligatoires d'hôtel.

Les hôtels qui mentionnent la "taxe de séjour" à proximité du prix indiqué ou en petits caractères - ou qui font référence à d'autres frais qui "peuvent s'appliquer" - ne sont pas suffisants. Si vous découvrez qu'un hôtel ne vous a pas dit toute l'histoire sur les frais obligatoires, en plus de vous plaindre auprès de l'entreprise, déposez une plainte auprès de la FTC.

---

**Notre unité de protection des consommateurs a organisé une discussion sur les escroqueries liées aux voyages, aux vacances et aux multipropriétés avec la directrice de la protection des consommateurs du DOJ, Marion Quirk, et le procureur général adjoint du DOJ, Jordan Braunsberg. Cette conversation a été modérée par Luke Meyer.**

Liens utiles :

- <https://www.consumer.ftc.gov/features/feature-0027-travel-scams>
- <https://www.bbb.org/article/scams/16913-bbb-tip-5-top-vacation-scams-to-watch-when-making-travel-plans>

### **Confidentialité, sécurité des données et cybermenaces**

Ces arnaques et plaintes découlent du fait que des entreprises utilisent de manière incorrecte les données des consommateurs ou des informations privées, ou ne stockent pas correctement les données des consommateurs.

---

**Notre Unité de Protection des consommateurs a organisé une discussion sur la confidentialité, la sécurité des données et les cybermenaces avec le Directeur de la Protection des Consommateurs du DOJ et le Directeur Régional de la FTC, Jon Steiger. Cette conversation a été modérée par Luke Meyer.**

Liens utiles :

- <https://www.consumer.ftc.gov/articles/how-spot-avoid-and-report-tech-support-scams>
- <https://www.consumer.ftc.gov/topics/privacy-identity-online-security>

### **Foire aux questions**

#### **Arnaques au vol d'identité**

- Quels sont vos meilleurs conseils pour les consommateurs ?
  - Protégez vos renseignements en déchiquetant des documents personnels (relevés bancaires).
  - Soyez attentif aux stratagèmes d'usurpation d'identité.
  - Mettez en place des alertes sur vos comptes afin d'être informé de toute dépense suspecte.
  - Regardez vos relevés bancaires et vos relevés de carte de crédit pour détecter les frais non autorisés.
  - Vérifiez chaque année votre dossier de crédit pour détecter toute activité frauduleuse.

- Que font généralement les fraudeurs avec vos informations personnelles une fois volées ?
  - Ouvrir des cartes de crédit à votre nom.
  - Prendre des emprunts à votre nom.
  - S'inscrire à votre nom pour bénéficier d'allocations de chômage.
  - Demander des prestations de sécurité sociale à votre nom.
- Comment savoir si votre identité est volée ?
  - Vous recevez un avis par la poste d'une agence de recouvrement, d'une compagnie de cartes de crédit ou d'une autre entreprise (toutes les entreprises auprès desquelles vous n'avez pas de compte) indiquant que vous leur devez une facture exigible.
  - Vous recevez une alerte par courriel/texte vous informant de l'utilisation frauduleuse de votre carte de crédit.
  - En vérifiant votre relevé bancaire ou vos relevés de carte de crédit, vous découvrez des frais frauduleux sur votre compte.

### *Arnaques liées aux achats en ligne*

- Comment les tendances et les modèles de plaintes sont-ils analysés afin de déterminer comment escalader et prioriser l'action ?
  - Nous disposons de plusieurs outils pour suivre et analyser les tendances. Nous examinons régulièrement les statistiques générées par ces outils et travaillons en étroite collaboration avec nos partenaires fédéraux et les autres procureurs généraux des États.
- Comment pouvons-nous soumettre une enquête au bureau du procureur général ?
  - Vous pouvez remplir notre formulaire de réclamation [ici](#)
  - Si vous avez des problèmes, appelez-nous : (800) 220-5424
- Existe-t-il un système d'alerte au Delaware pour informer les consommateurs qu'une arnaque en ligne a été découverte ?
  - Nous publions régulièrement des communiqués de presse sur les dernières arnaques et variations d'arnaque. Nous viendrons également parler de fraude et d'escroquerie aux groupes auxquels vous êtes associé. Ces activités de sensibilisation sont gratuites et peuvent être offertes virtuellement (seulement virtuellement pour le moment).
- Que puis-je faire pour me protéger ? Meilleurs conseils ?
  - Faites vos devoirs.
  - Si l'offre est trop belle pour être vraie, il s'agit probablement d'une arnaque.
  - Si vous êtes victime, signalez-le.

### *Arnaques de l'imposteur*

- Quels sont vos meilleurs conseils de consommateurs concernant les arnaques à l'imposteur ?
  - Méfiez-vous de tous les liens, appels téléphoniques et envois.
  - Faites confiance à votre instinct. Dans le doute, n'agissez pas.
  - Des entités gouvernementales comme l'IRS, l'administration de la sécurité sociale et Medicare ne menaceront jamais de vous arrêter, de vous infliger une amende ou d'annuler vos prestations. Toute suggestion qu'ils le feront est un signal d'alarme majeur.

- Toujours effectuer une vérification indépendante
  - N'utilisez pas la communication comme coordonnées. Allez à une source indépendante pour obtenir les coordonnées. Par exemple, si vous recevez une correspondance de votre banque, contactez-la en utilisant les informations figurant sur votre dernier relevé ou sur la banque de votre carte.
- Rappelez-vous : n'importe qui peut faire apparaître ce qu'il veut sur l'identification de l'appelant. Vous ne pouvez pas vous fier à votre identifiant de l'appelant.
- Surveillez ces drapeaux rouges
  - Communications sur les transactions que vous ne vous souvenez pas avoir effectuées
  - Appels à une action rapide
  - Les demandes d'argent, en particulier les virements électroniques et l'achat de cartes-cadeaux ou de cartes prépayées
  - Menaces d'arrestation ou de lésions physiques
- **SI C'EST TROP BEAU POUR ÊTRE VRAI C'EST PROBABLEMENT UNE ARNAQUE.**
- À quoi devez-vous faire face si vous déposez une plainte auprès de l'unité de protection des consommateurs ?
  - En l'absence de perte, nous conserverons les informations que vous nous fournissez dans nos bases de données internes et nationales afin d'identifier les tendances, de cibler les actions de sensibilisation et, le cas échéant, de renvoyer les dossiers aux autorités fédérales chargées de l'application de la législation.
  - Si vous avez subi une perte financière, un enquêteur spécial vous contactera. Si vous recevez une communication de notre bureau et que vous n'êtes pas sûr qu'elle soit réelle, appelez-nous au (302) 683-8800 pour vérifier que le contact est légitime.
  - Si vous portez plainte pour un appel robotisé ou un autre appel téléphonique, assurez-vous de recueillir les renseignements suivants et de soumettre votre plainte immédiatement :
    - Le numéro de téléphone tel qu'il apparaît sur votre identifiant de l'appelant
    - Le nom, le cas échéant, tel qu'il apparaît sur l'identifiant de l'appelant
    - L'heure exacte à laquelle vous avez reçu l'appel

### *Arnaques liées à l'automobile*

- Comment puis-je me protéger contre la fraude à la réparation automobile ?
  - Trouvez un mécanicien réputé en demandant des recommandations à vos amis et collègues et en consultant le BBB pour les plaintes.
  - Vous pouvez également utiliser AAA ; ils vérifient et approuvent les ateliers de réparation, et peuvent aider à régler les différends entre les membres et les ateliers approuvés.
  - Si le voyant de votre moteur de vérification s'allume, vous pouvez l'apporter au magasin de pièces, et ils peuvent exécuter un diagnostic pour vous dire

pourquoi le voyant s'est allumé afin que vous puissiez approcher votre mécanicien préparé.

- Comment signaler une plainte au Bureau d'éthique commerciale (BBB) ?
  - Par le biais du site Web du BBB, [bbb.org](http://bbb.org)
  - Le BBB est un excellent premier pas lorsqu'un problème survient ; non seulement il peut aider les consommateurs à résoudre les problèmes qu'ils pourraient avoir avec les entreprises, mais il publie également les plaintes qu'ils reçoivent, ce qui peut également aider d'autres consommateurs.

#### *Arnaques aux prix, aux concours et à la loterie*

- Quels sont les signaux d'alarme que je pourrais avoir affaire à une arnaque ?
  - Vous recevez un avis que vous avez gagné mais vous n'avez jamais joué.
  - On vous dit que vous devez payer des frais initiaux et des taxes avant qu'ils puissent attribuer votre prix.
  - Affirmation que vous avez gagné des gains "non réclamés".
- Que dois-je faire si j'ai été victime ?
  - Déposez une plainte auprès de notre bureau et de la FTC.
- D'autres conseils ?
  - Profitez de services via votre fournisseur de téléphone pour bloquer les numéros de téléphone usurpés ou fabriqués.
  - Rappelez-vous : n'importe qui peut payer pour un mailing ou une publicité sur Internet. Avoir ces choses ne rend pas une entité légitime.
  - Avant d'agir, appelez un membre de votre famille, un ami ou nous. Parlez à quelqu'un de ce qui se passe.

#### *Arnaques au crédit à la consommation*

- À quoi peut-on s'attendre en 2021 en termes d'arnaques au crédit à la consommation ?
  - Malheureusement, nous nous attendons à voir des gens vraiment aux prises avec le crédit – nous nous attendons à voir une hausse des arnaques liées au crédit à la consommation en conséquence.
- Où les téléspectateurs peuvent-ils déposer une plainte s'ils s'inquiètent d'une marque déloyale sur leur dossier de crédit ou d'une entreprise d'allègement de dettes ?
  - Commencez par l'entreprise elle-même. Les organisations réputées se soucient de corriger leurs erreurs et de satisfaire leurs clients.
  - Signalez-le au CPU ! Nous avons besoin de schémas pour agir le plus efficacement.
  - Signalez-le à la [FTC](#).

#### *Arnaques liées à la confidentialité, la sécurité des données et les cybermenaces*

- Y a-t-il des éléments dont les entreprises devraient être conscientes en termes d'hameçonnage ?
  - La plupart des gens pensent que l'hameçonnage ne pourrait arriver qu'aux individus, mais les entreprises sont tout autant exposées à l'hameçonnage que les consommateurs individuels.

- Il existe toute une sous-catégorie appelée "Compromission des courriels d'entreprise", qui peut être extrêmement sophistiquée.
- Tout comme dans votre vie privée, lorsque vous êtes au travail ou que vous possédez une entreprise, soyez à l'affût des courriels d'hameçonnage. Formez vos employés aux arnaques par hameçonnage et à la manière de les repérer.
- Comment repérer une arnaque au support technique ?
  - Si jamais vous recevez un SMS ou un appel d'un numéro qui prétend être une entreprise telle qu'Apple ou Microsoft, vous devriez immédiatement le considérer comme une arnaque. Les entreprises légitimes ne vous contacteront pas au sujet d'un problème technique potentiel.
  - Le drapeau rouge, c'est lorsque quelqu'un vous demande de le payer en utilisant un moyen qui n'est pas de l'argent ordinaire, comme des bitcoins ou des cartes-cadeaux.

### *Arnaques liées aux voyages, aux vacances et aux multipropriétés*

- Que devez-vous faire avant de souscrire à une multipropriété ?
  - Comme pour les locations de vacances, faites vos recherches ! Assurez-vous que l'entreprise qui vend les multipropriétés est légitime. S'il s'agit d'une multipropriété Marriot, assurez-vous que c'est bien Marriot qui vend la multipropriété.
  - De plus, assurez-vous que les documents correspondent à ce que les informations promotionnelles indiquent. Assurez-vous de savoir ce que dit le contrat que vous signez, indépendamment de ce que le vendeur vous a dit.
  - N'envoyez jamais d'argent/payez pour une multipropriété avant d'avoir signé le contrat. Il n'est pas nécessaire de payer de l'argent avant de signer.
- Que faire si vous avez participé à un concours de vacances et qu'on vous dit que vous avez gagné, mais que vous n'êtes pas sûr que ce soit vrai ?
  - Trois pistes :
    - Croisez les coordonnées du concours de vacances et celles de la personne qui vous a contacté pour vous informer que vous avez gagné. S'ils sont différents, c'est un signal d'alarme. Et prenez contact avec l'entreprise qui organise le concours.
    - Si des hôtels ou des centres de villégiature sont impliqués, contactez-les de manière indépendante pour vous assurer de la légitimité du concours.
    - S'il s'agit d'un voyage (avion, train, voiture de location, etc.), contactez indépendamment cet hôtel/station pour vous assurer que le concours est légal.
- Comment faire des recherches sur une société de location ?
  - Vérifiez auprès du BBB si l'entreprise a fait l'objet de plaintes dans le passé
  - Consultez les pages de médias sociaux de l'entreprise pour voir comment ils se représentent.
  - Consultez les commentaires en ligne ! Si quelqu'un a eu une mauvaise expérience, il est susceptible de publier à ce sujet en ligne.
- Que faire si vous pensez avoir été victime d'une arnaque à la location ?
  - Trois étapes :



- Contactez vos banques/institutions financières. Assurez-vous qu'ils savent que vous avez été victime d'une arnaque. Cela devrait, espérons-le, arrêter les problèmes futurs.
- Recueillez des informations sur l'arnaque
- Prenez une décision si vous allez faire un suivi auprès des forces de l'ordre. Vous pouvez déposer un rapport de police, déposer une plainte auprès du BBB ou de la FTC, ou déposer une plainte auprès de notre bureau.
- Quelles sont les informations utiles pour signaler les arnaques à la location ?
  - Coordonnées (numéro de téléphone, courriel, nom du contact ou de la société).
  - Captures d'écran de vos communications (courriels, textos, documents que vous avez signés).
  - Chronologie de l'arnaque – quand vous avez été contacté pour la première fois lorsque vous avez réalisé qu'il s'agissait d'une arnaque.