



LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS DES PRODUITS ET SERVICES DE TELEPHONIES MOBILES

Conseils pratiques publié le **30/12/2020**, vu **1320 fois**, Auteur : [SOPHIE DE SYLVIE DJOUFA TIEMAGNI](#)

Les consommateurs des produits et services qu'offrent les opérateurs de la téléphonie mobile sont de plus en plus des proies faciles des arnaqueurs friands de la cybercriminalité. Leur protection s'impose.

Quels sont les risques auxquels sont confrontés les consommateurs des produits des téléphonies mobiles ?

- Allô Maître, je suis en train d'être conduit de force dans une Unité de police. Je vous en prie à l'aiaiiiiide !
- Ok, j'arrive et ne faites aucune déposition sans ma présence.

Telle est en gros la teneur d'une conversation entretenue avec une cliente, tenancière d'un point de vente communément appelé call-box à la suite d'un malheureux incident survenu dans son lieu de travail.

De quoi s'agit-il en fait ?

Il y a que depuis un certain temps, des individus très mal intentionnés, animés par un esprit de fourberie et d'arnaque à ciel ouvert sillonnent allègrement les artères de la ville à la recherche de leurs proies au lieu de se trouver du vrai travail. Du moins de gagner leur vie à la sueur de leur front. Ils me diront sans aucun doute que c'est leur manière à eux de gagner justement ce pain, parce que ne dit-on pas aussi que « tous les moyens sont bons lorsqu'ils sont efficaces » ?

Alors, que font ces voleurs d'un autre genre ?

Ils se présentent naturellement comme des clients, parfois accompagné par leur complice ou même pas du tout, leur complice n'étant pas au loin. Ce client d'un autre genre rempli bien évidemment le formulaire à lui présenté par le pauvre call-boxeur. Pendant que ce dernier initie l'opération de retrait, son fameux client valide une opération préalablement lancée par son complice. Le call-boxeur recevra alors un message de l'Opérateur indiquant que le solde du client est insuffisant. Le décalage entre l'opération initiée par le pauvre call-boxeur qui jusqu'ici n'y voit que du feu et l'opération qui aura été validé par le client voleur ne tient qu'à l'instant de quelques secondes.

Aussitôt, le voleur s'érige en victime et crie ôhhh voleur ! Court très rapidement chercher une convocation pour le pauvre call-boxeur. Pour le pseudo victime qui a une « relation » auprès d'une Unité, elle passe juste un coup de file et le tour est joué. Un agent arrive et vous embarque manu militari comme un vulgaire criminel pour son Unité où le call-boxeur, véritable victime en l'espèce est aussitôt mis en garde à vue à l'effet de lui mettre la pression pour le remboursement de la somme détournée par le plaignant. Comme un adage dit vulgairement le pseudo victime aura « volé le légume sur son propre couscous ».

La présence de l'avocat à ce niveau est fondamentale.

Il y a lieu de s'assurer que les droits du suspect en l'espèce le call-boxeur sont respectés. Pas de garde à vue au regard des faits. Nous sommes dans un cas de délit et non de crime. En plus, le suspect qui est par ailleurs un employé, a un domicile connu et présente des garanties nécessaires pour sa liberté provisoire. Il se présentera donc chaque fois que besoin sera jusqu'à la clôture de l'enquête. L'avocat veille à ce que l'enquête se mène suivant les règles de l'art et l'affaire classée (parce que c'est le lieu de dire que c'est toujours le cas puisqu'il est très vite découvert le pot au rose. Le pseudo victime lui-même disparaît de la trajectoire et le plus téméraire change d'Unité en espérant une solution différente hahahahaha).

Pour celui (le suspect) qui ne peut pas ou se refuse de prendre les services d'un avocat, il doit faire face à une violence psychologique, morale, parfois même physique pour être obligé d'avouer les faits naturellement tronqués par le pseudo victime pour les besoins de la cause. Bien évidemment, il sera question de sa parole contre celui du « pauvre » call-boxeur. Ce dernier menacé d'être gardé à vue ou même gardé à vue sans notification sera pris de panique et proposera très rapidement un arrangement contre sa liberté. Ne dit-on pas que la liberté n'a pas de prix?

Voilà quelqu'un (le call-boxeur) qui se trouvera entrain de réparer un délit qu'il n'aura pas commis pendant qu'un autre (le prétendu client pour ne pas dire voleur puisque c'est le mot) s'enrichit indûment.

Que devient le consommateur que nous sommes tous dans cette aventure ? Car c'est le lieu de rappeler que les portes monnaies électroniques contribuent à rendre la vie beaucoup plus facile et attrayante. A Dieu ! Les tracasseries, A Dieu les agressions physiques parce que l'on porte sur soi un sac ou un portefeuille garni. A Dieu les craintes et les sursauts à tout bout de champs et même dans les transports en commun parce que l'on craint de se voir soutirer à tout moment, etc.

Mais alors, où est la sécurité du consommateur ? Les opérateurs des téléphonies mobiles ont l'obligation de garantir à leur clientèle la sécurité des services qu'ils proposent encore et surtout qu'un contrat lie les parties à la base.

Cette forme d'arnaque n'est pas très différente (du moins n'est pas loin) de celle suivant laquelle un consommateur reçoit un coup de fils indiquant qu'un dépôt a été effectué par erreur dans son compte, ou même un message lui indiquant qu'un retrait est en train d'être initié de son compte. Pris de panique ou voulant tout simplement s'assurer que son compte électronique est encore en

état, ce dernier introduit son code secret pour vérification et paffffff ! toutes, ou une partie de ses économies, toute son épargne disparaît à la hauteur du montant qui aura été porté dans l'opération frauduleuse faite par un tiers voleur, escroc bien sûr.

A cette allure, cette belle histoire, cette belle aventure que constitue ce navire ayant à son bord le portemonnaie électronique pour tous, au service de l'allègement de la vie, risque fort bien de couler en haute mer avec pour dure réalité et conséquence, la douleur, les pleurs, l'obscurité, les ténèbres surtout en ce moment, l'un des plus difficiles dans l'histoire de l'humanité du fait de la crise socio-économique et sanitaire sans autre pareil. Cette belle aventure disais-je risquerait de se transformer en un pire cauchemar si rien n'est fait pour la protection des pauvres clients-consommateurs que nous sommes. Adaptation au modernisme oblige pourtant.

Proposition de sortie de crise.

Je suggère que les Opérateurs des téléphonies mobiles trouvent des stratégies aux fins de protéger davantage le consommateur. Je suis convaincue que cette situation ne les laisse point indifférents et que leurs différents services techniques sont à pied d'œuvre dans les « laboratoires » pour trouver des solutions définitives pour ne pas dire durables. Parce que pendant qu'ils réfléchissent dans ce sens, les arnaqueurs en font pareil pour détourner le système. Ouffffff ! Cybercriminalité ! Cybercriminalité !

Il est important pour ne pas dire urgent que soit mis en œuvre une sorte de CODE SECRET DE RETRAIT PERSONNALISÉ pour chaque call-boxeur individuellement, un peu comme chaque individu à son code secret, propre à lui et connu par lui tout seul, avec possibilité de le changer s'il doute un seul instant que ce code n'est plus aussi secret qu'il ne le pense. Ainsi, une fois que le call-boxeur aura initié une opération et que son client aura introduit son code secret pour la validation de la dite opération, celle-ci ne sera achevée qu'une fois le call-boxeur aura introduit à son tour son code à lui personnalisé pour ses activités. Ainsi, A Dieu ! les retraits « fantômes », les retraits frauduleux initiés par des malfamées qui dorment le jour et se mettent à pied d'œuvre la nuit. C'est le lieu de rappeler que dans beaucoup de cas, certains retraits initiés à distance se font de nuit. Avec le sommeil aux yeux, l'on ne réfléchit pas souvent beaucoup. Je crois qu'avec un tel système, il sera difficile voire même impossible que des accusations comme celles de notre cas d'espèce ne puissent plus être faites.

Ces Opérateurs doivent également sensibiliser davantage leur clientèle. C'est vrai qu'ils le font déjà à travers des messages et spots publicitaires mais ce n'est pas à mon sens suffisant. Des espaces à intervalle réguliers de publicité dans les chaînes de radios et télévisions, les réseaux sociaux, etc. s'imposent.

Dans l'attente de cette solution :

-Le call-boxeur doit éviter, il doit refuser systématiquement de faire des opérations de retrait à distance. Car il faut avouer qu'il y a des cas où quelqu'un se pointe devant le call-boxeur et lui dit que le retrait sera validé depuis la maison par exemple et celui-ci s'y engage. Cette forme de transaction est INTERDITE.

-Le client à son tour, doit être tout seul devant le call-boxeur dans son point de vente, ceci sous son contrôle bien évidemment car l'opération est individuelle, personnelle et discrète. Une fois l'opération initiée, le client doit prendre l'habitude de relire à l'attention du call-boxeur le message qui lui est envoyé par l'Opérateur ceci aux fins de s'assurer que c'est bien la transaction commandée et effectuée par le point de vente concerné avant la validation définitive ou la confirmation de l'opération par l'introduction de son MOT DE PASSE ou CODE SECRET. Ainsi, impossible de valider une opération effectuée par un tiers.