



Mercredi 11 décembre 16h45

**Les services de l'État se mobilisent contre
les cambriolages et les vols à main armée**



Contacts presse :

- Julien MARTY - ☎ 02 48 67 34 36 – julien.marty@cher.gouv.fr
- Catherine BERGER - ☎ 02 48 67 34 79 – catherine.berger@cher.gouv.fr

A. LUTTER CONTRE LES CAMBRIOLAGES AU QUOTIDIEN : AYEZ LE BON RÉFLEXE !

Afin de ne pas laisser le champ libre aux délinquants, les forces de l'ordre diffusent des conseils en matière de prévention contre les cambriolages.

Le contact des forces de l'ordre avec la population permet d'évoquer les dispositifs et mesures adaptées à une bonne sécurité passive des locaux. A chaque vacance, les forces de l'ordre rappellent par une large communication le principe et les modalités pratiques de l'opération tranquillité vacances dans le département et les bons réflexes pour se prémunir des cambriolages.

Les bons réflexes :

▣ Protégez votre domicile

- ▣ Protégez votre domicile par un système de fermetures fiables.
- ▣ Soyez attentifs à vos clés.
- ▣ Soyez vigilants sur les accès de votre domicile.
- ▣ Avant de laisser quelqu'un pénétrer dans votre domicile, assurez-vous de son identité.
- ▣ Ne laissez pas vos objets de valeurs en évidence.

▣ En cas d'absence

- ▣ Ne donnez pas d'information sur vos dates d'absences.
- ▣ Donnez l'impression que votre domicile est habité.
- ▣ Faites suivre votre courrier, faites un transfert de votre ligne téléphonique.
- ▣ Signalez votre absence au commissariat de police ou la brigade de gendarmerie dans le cadre de l'opération « Tranquillité vacances ». (cf. fiche suivante)

▣ Si vous êtes victime d'un cambriolage : Composez le 17 ou le 112

- ▣ Déposez plainte (munissez-vous d'une carte d'identité). Vous pouvez pré-déposer une plainte en ligne (www.pre-plainte-en-ligne.gouv.fr).
- ▣ Protégez les traces et les indices.
- ▣ Faites opposition auprès de votre banque, déclarez le vol à votre assureur.



B. L'OPÉRATION TRANQUILLITÉ VACANCES

La période estivale conduit à l'inoccupation de nombreuses résidences principales pendant tout ou une partie des vacances scolaires. Les domiciles inoccupés sont la cible privilégiée de vols par effraction et d'intrusions en plein jour et en quelques minutes, avec des équipes de cambrioleurs très mobiles à la recherche de liquidités et d'objets de valeurs (bijoux, matériels vidéo, audio..).

Comme à chaque vacance scolaire, les citoyens peuvent bénéficier du dispositif mis en place par les forces de l'ordre : **l'opération tranquillité vacances**.



□ **Cette opération est gratuite et simple.**

□ **Elle permet aux particuliers de signaler leur absence** auprès des forces de l'ordre pour bénéficier de la surveillance de leur domicile par les services de police ou de gendarmerie.

□ **Les policiers et les gendarmes effectuent des passages réguliers au domicile durant la période signalée.**

□ **Modalités pratiques pour bénéficier de cette opération**

□ En zone gendarmerie :

Prendre contact avec la communauté de brigades de gendarmerie du lieu de résidence.

□ En zone police :

Se rendre au commissariat central de Bourges ou de Vierzon, muni d'une pièce d'identité et d'un justificatif de domicile. Compléter le formulaire (noms, adresse et période d'absence du domicile).

□ **Bilan opération tranquillité été 2012 :**

□ Zone gendarmerie : 928 habitations surveillées, dont 2 cambriolages sur les habitations surveillées

□ Zone police : **654 habitations surveillées, dont 3 cambriolages sur les habitations surveillées.**

□ **Il peut être aussi fait appel à la vigilance des voisins** : ils ne doivent pas hésiter à contacter les services de police ou de gendarmerie pour signaler tout comportement suspect (véhicule ou individu) dans leur voisinage.

C. LUTTE CONTRE LA CYBERCRIMINALITE

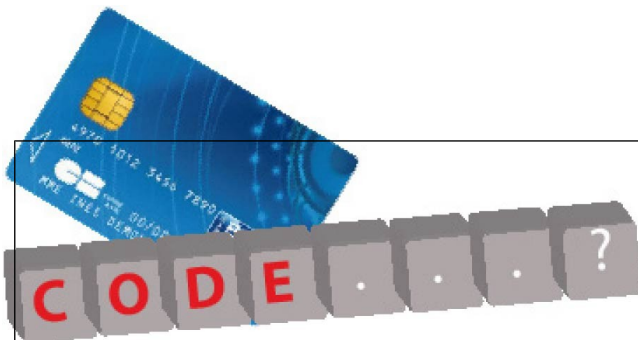
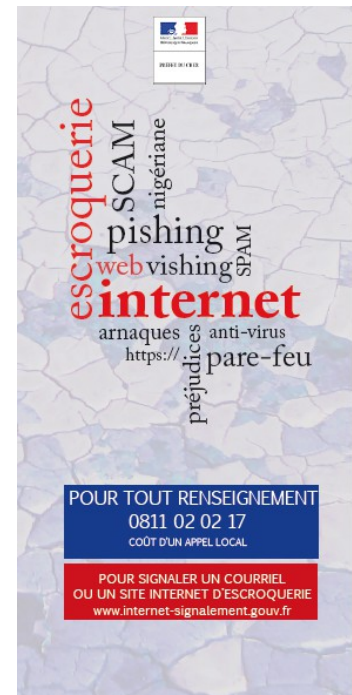
Les escroqueries en ligne, les piratages sont de nouveaux risques d'un nouveau genre, contre lesquels les pouvoirs publics se mobilisent de plus en plus, en coordonnant leurs moyens, pour sensibiliser et protéger les internautes.

Le réseau internet permet d'effectuer de nombreuses démarches quotidienne en ligne. Mais, l'utilisateur d'Internet sans précautions élémentaires peut rapidement faire l'objet de délits et menaces diverses.

5 grands types d'escroqueries :

- Escroquerie dite «nigériane» ou scam
- Escroqueries par cartes bancaires
- Phishing
- Vishing
- SPAM

□ *Pour en savoir plus sur les conseils et types d'escroqueries : voir dépliant 2 en annexe*



**SI VOUS ÊTES VICTIME,
Portez PLAINTÉ**

**Si vous êtes victimes d'une escroquerie
sur Internet, déposez plainte au commissariat
ou à la gendarmerie la plus proche**

**Munissez-vous de tous les renseignements
permettant d'identifier l'escroc :**

Références du transfert d'argent effectué

Références de la ou les personnes contactées (adresse de messagerie, pseudo, copie des courriels...)

D. SECURITE DES COMMERCANTS

A l'approche des fêtes de fin d'année, une recrudescence des cambriolages et des vols à main armée au préjudice des commerçants, artisans et petites entreprises est régulièrement observée sur l'ensemble des pays.

En novembre 2013, 9 cambriolages ou tentatives dans des commerces en zone police (agglomération de Bourges et ville de Vierzon) et 16 en zone gendarmerie (reste du département) ont été à déplorer dans le Cher. Les forces de l'ordre reçoivent à cette occasion la consigne d'un renfort de vigilance et de réactivité au profit de ces cibles privilégiées.

Toutefois, dans certains cas, on observe que ces faits ou ces tentatives auraient pu être évités par l'adoption de précautions élémentaires.

Sans céder à une quelconque panique, il revient à chaque professionnel de respecter les bonnes pratiques suivantes :

- ▣ Protégez le site de votre activité par un système de fermeture fiable ;
- ▣ Soyez attentifs à vos clés ;
- ▣ Ne laissez pas vos objets de valeur en évidence ;
- ▣ Equipez votre commerce d'un système d'alarme ;
- ▣ Signalez à votre commissariat de police ou à votre brigade de gendarmerie tout fait suspect, même à priori anodin.

Au-delà de ces gestes élémentaires, vous pouvez :

- Contacter votre référent sûreté pour réaliser une consultation de sûreté de vos locaux (renseignez-vous auprès de votre commissariat de police ou de votre brigade de gendarmerie) ;
- Adhérer au système d'alerte par SMS qui vous prévient en cas de cambriolages récents ou en cours dans votre quartier (renseignements auprès de la CCI du Cher au 02.48.67.80.92).

Si vous êtes victime ou témoin d'un cambriolage :

- Si vous êtes présent pendant le cambriolage, ne prenez pas de risque en vous exposant ;
- Prévenez immédiatement, **en composant le 17 ou le 112**, le commissariat de police ou la brigade de gendarmerie ;

- Ne touchez pas et ne rangez pas le lieu de commission des faits (protection des traces et des indices), avant l'arrivée des forces de l'ordre afin de faciliter l'enquête ;
- Déposez plainte (munissez-vous d'une carte d'identité), et pour plus de rapidité, vous pouvez prédéposer plainte en ligne : www.pre-plainte-en-ligne.gouv.fr préalablement.
- Faites opposition auprès de votre banque, déclarez le vol à votre assureur.

3^{ème} bilan du dispositif « Sécurité Commerces »

Au 20 Novembre 2013, 282 ressortissants ont adhéré au dispositif. Ceux-ci représentent 15 associations commerciales dont 11 unions commerciales proprement dites, et 4 structures représentant des entreprises spécifiques, à savoir le syndicat des buralistes du Cher, les Logis du Cher (groupement de restaurateurs), le syndicat des Métiers de l'hôtellerie (UMIH) et l'association Malipros qui regroupe des entreprises du secteur de l'Avenue de la Prospective à Bourges.

□ 14 entreprises ressortissantes ont adhéré à titre individuel.

□ 2 mises en garde de recrudescence de vols, cambriolages ont été envoyés par SMS depuis le début de l'année.

□ En secteur Police, 3 alertes ont été diffusées, 1 bar-tabacs, 1 parfumerie, 1 prêt à porter.

□ En secteur Gendarmerie, 7 alertes pour des bar-tabacs, 1 pour 3 activités de coiffure, 1 pour des biens matériels (motoculture).

E. CONSEILS AUX CONSOMMATEURS SUR LES VENTES A DISTANCE

Point réglementaire sur la vente à distance

La vente à distance (VAD) consiste à vendre un bien ou à fournir une prestation de service à distance au consommateur : par catalogue, téléphone, téléachat, publipostage, Internet, SMS..., sans la présence physique du professionnel et du consommateur.

Elle est réglementée par le **code de la consommation**. Le consommateur est protégé dans les cas de pratiques commerciales trompeuses, agressives, déloyales, ainsi que pour les envois forcés, les jeux, les concours et les loteries.

La DDCSPP au titre de ce code vérifie que le professionnel respecte ses obligations légales en matière d'information du consommateur. Ces informations doivent en effet être communiquées au consommateur de manière claire, compréhensible et par tout moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée ; elles concernent :

- ▢ les nom et coordonnées téléphoniques du professionnel permettant d'entrer directement en contact avec lui et son adresse ;
- ▢ les conditions générales de ventes (modalités de paiement, de livraison ou d'exécution) ;
- ▢ le bien ou le service vendu (ses caractéristiques essentielles) ;
- ▢ le prix et les frais de livraison (tous deux de manière visible et lisible, exprimés en euros et toutes taxes comprises), les éventuelles prestations supplémentaires expressément réclamées par le consommateur et la durée de validité de l'offre ;
- ▢ les conditions et modalités d'exercice du droit de rétractation ;
- ▢ le coût de la communication à distance lorsqu'il n'est pas calculé par référence au tarif de base.

Par téléphone, le démarcheur devra donner son identité, et indiquer le caractère commercial de l'appel. En cas d'absence de ces mentions réglementaires, le contrevenant peut être verbalisé.

L'accord sur la vente

L'accord lors d'une vente à distance est matérialisé pour passer commande par la signature sur le bon de commande. Mais cet accord peut-être aussi verbal lorsque qu'une commande par téléphone est effectuée.

En matière de vente à distance, la preuve de la commande est difficile à apporter car il n'est prévu aucun double de la commande passée ; il est conseillé de garder une copie des documents adressés à l'entreprise de vente à distance, qui constitue le contrat.

Le consommateur doit recevoir la **confirmation de l'identité** et l'adresse du professionnel, ainsi que les **caractéristiques de l'offre**, les conditions de résiliation. Il doit à nouveau être informé sur les conditions et modalités d'exercice du droit de rétractation. Les informations relatives à l'exécution du contrat et, notamment au service après-vente, à la garantie commerciale, au lieu où l'on peut adresser des réclamations doivent être communiquées.

La confirmation peut-être un écrit -que ce soit sur papier ou sous forme électronique- du moment qu'il respecte les dispositions du code civil (identification de la personne, garantie de l'intégrité du document).

La sanction du manquement à cette obligation est de nature civile (doit être déposé au tribunal **d'instance** du lieu d'habitation du consommateur) : le délai de rétractation passe à 3 mois au lieu de 7 jours.

Le droit de rétractation du consommateur

En cas d'achat à distance avec un professionnel, le consommateur dispose **d'un délai de 7 jours francs pour changer d'avis sur son achat (délai légal minimum)**.

S'il se rétracte, il n'a pas à donner de motifs ou à payer de pénalités, sauf éventuellement des frais de retour.

Le professionnel peut offrir un délai plus long à ses clients (garantie satisfait ou remboursé de 15 jours ou 3 semaines par exemple).

Ce droit de rétractation s'applique aussi pour les produits soldés, d'occasion ou déstockés.

Certains contrats ne sont cependant pas concernés :

- ▣ des biens confectionnés pour le consommateur ;
- ▣ des biens qui par nature ne peuvent être réexpédiés ;
- ▣ des cassettes vidéo, CD, DVD, s'ils ont été ouverts par le consommateur ;
- ▣ des journaux, périodiques ou magazines ;
- ▣ des fournitures de biens de consommation courante (épicerie qui effectue des tournées fréquentes) ;
- ▣ des prestations de services d'hébergement, de transport, de restauration et de loisirs.

Les problèmes de livraison ou d'exécution de la prestation de service

Si le fournisseur ne livre pas le bien commandé ou n'exécute pas la prestation promise dans les délais prévus en raison d'une indisponibilité, il doit en informer l'acheteur. Le consommateur doit alors être remboursé sans délai et au plus tard dans les **30 jours du paiement** des sommes versées.

Peuvent être exigées :

- une nouvelle livraison respectant la commande ;
- une demande de réparation ;
- l'échange du produit par un autre similaire ou un bien équivalent si le contrat le prévoit ;
- l'annulation de la commande et le remboursement des sommes versées avec éventuellement une demande de dommages et intérêts en cas de préjudice subi.

Dans le cas de livraison non conforme ou défectueuse. Le consommateur doit réexpédier le produit dans son emballage d'origine, les frais étant à la charge de l'entreprise. Il convient alors d'indiquer les motifs de refus sur le bon de livraison ou sur la facture.

Si est constaté à la livraison ou au moment du déballage que le produit est endommagé, une lettre recommandée dans laquelle le vendeur est mis en demeure de livrer une marchandise non endommagée doit être envoyée le plus rapidement possible. Les frais de retour ne doivent pas être à la charge du consommateur ; si l'avance de ces frais a été faite, ceux-ci doivent être remboursés.

Quels sont les recours en cas de litige ?

S'il existe un différend avec un vendeur à distance, une solution amiable avec celui-ci est à rechercher **en contactant le service consommateurs** dans un premier temps. Ensuite une lettre recommandée (mentionnant l'historique des faits, la demande précise qui sera à formuler) avec avis de réception sera envoyée ; une copie en sera conservée.

En cas de doute sur une infraction à la réglementation des prix, d'une pratique commerciale déloyale trompeuse ou agressive, ou d'une tromperie, la direction départementale de la protection des populations (DDPP) ou direction départementale de la cohésion sociale et de la

protection des populations (DDCSPP) du lieu du siège social de l'entreprise peut être contactée.

Et en dernier ressort, lorsque qu'aucune solution amiable n'a été trouvée ou lorsque le consommateur est victime d'un problème civil d'exécution du contrat, de vice ou de défaut affectant le bien, il peut saisir les tribunaux judiciaires compétents du lieu du siège social de l'entreprise ou du lieu de la livraison du bien ou de l'exécution de la prestation :

- ▣ le juge de proximité (greffe du tribunal d'instance) si la somme est inférieure ou égale à 4.000 € ;
- ▣ le tribunal d'instance, pour la somme supérieure à 4.000 € et inférieure à 10.000 € ;
- ▣ le tribunal de grande instance pour des montants supérieurs à 10.000€.

Les éléments ci-dessus sont donnés à titre d'information. Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer à la réglementation applicable.