

# **GUIDE de la SÉCURITÉ** **à usage** **des COMMERÇANTS**



**Gendarmerie  
nationale**





Colonel  
Franck MARESCAL  
Cdt le Groupement de  
Gendarmerie de la Loire



Le Contrôleur Général  
J.Christophe BERTRAND  
DDSP Loire

La protection de la population, des biens et notamment des commerçants est une priorité des forces de sécurité du département. En fonction de votre territoire d'implantation, gendarmerie et police sont à votre service en conseil, prévention ou intervention. De l'analyse des risques à l'évaluation des vulnérabilités, des mesures de protection passive à la présence active, notre action, pour vous, est déterminante. Cette stratégie n'est totalement efficace qu'avec votre implication. Ainsi, la police et la gendarmerie nationales de la Loire ont souhaité mettre en oeuvre une campagne de prévention de grande ampleur, en direction des commerçants du département. Un guide pratique pour votre usage a été élaboré visant à donner un modus operandi, à rappeler quelques réflexes élémentaires de sécurité et à communiquer des informations pratiques toujours précieuses et utiles dans des situations de risques auxquelles vous pouvez être confrontés



## Sommaire

Commerçants faites connaissance avec la police et la gendarmerie de votre ville **page 2**

Protégez votre devanture **page 3**

La vidéosurveillance de votre commerce **page 3**

En cas de longue absence **page 4**

Assurez-vous contre le vol **page 4**

Faites face à une occupation illicite de terrain privé ou locaux privés **page 5**

Les utilisations frauduleuses de chèques et de carte de crédit **page 5**

Comment limiter les risques de vol d'espèces, de chèques en magasin et d'utilisation de tickets de carte bleue ? **Page 6**

Les vols de sac à main et autres objets dans les magasins **page 6**

Que faire en cas de vol à l'étalage ? **Page 7**

Que faire en cas d'agression physique ou de vol ? **Page 7**

L'acte de défense contre une personne ou un bien doit être mesuré **page 8**

Que dire lors de l'appel à la police ou à la gendarmerie ? **Page 8**

Repérez des éléments de signalement et déposez plainte **page 9**

Après le vol **page 9**

Le dépôt de plainte **page 10**

Démarchage abusif déloyal **page 10**

## Commerçants faites connaissance avec la police et la gendarmerie de votre ville

**Faites connaissance** avec les services de police et de gendarmerie de votre secteur pour **présenter votre magasin** et vos éventuelles difficultés.

**Soyez vigilants** : avisez les services de police et de gendarmerie de tout fait suspect (individu ou véhicule anormalement présent devant votre établissement...).

**Soyez solidaires** de vos voisins par une surveillance réciproque.

### Les missions de la Gendarmerie et de la Police nationales

- ◆ **Recevoir les plaintes et les témoignages,**
  - ◆ **informer sur les problèmes et les droits,**
  - ◆ **veiller à la sécurité des personnes et des biens.**
- Tout service de police ou de gendarmerie peut enregistrer votre plainte quel que soit le lieu de l'infraction.**



## Protégez votre devanture

« Tout ce qui retarde l'action du malfaiteur peut contribuer à éviter le vol »

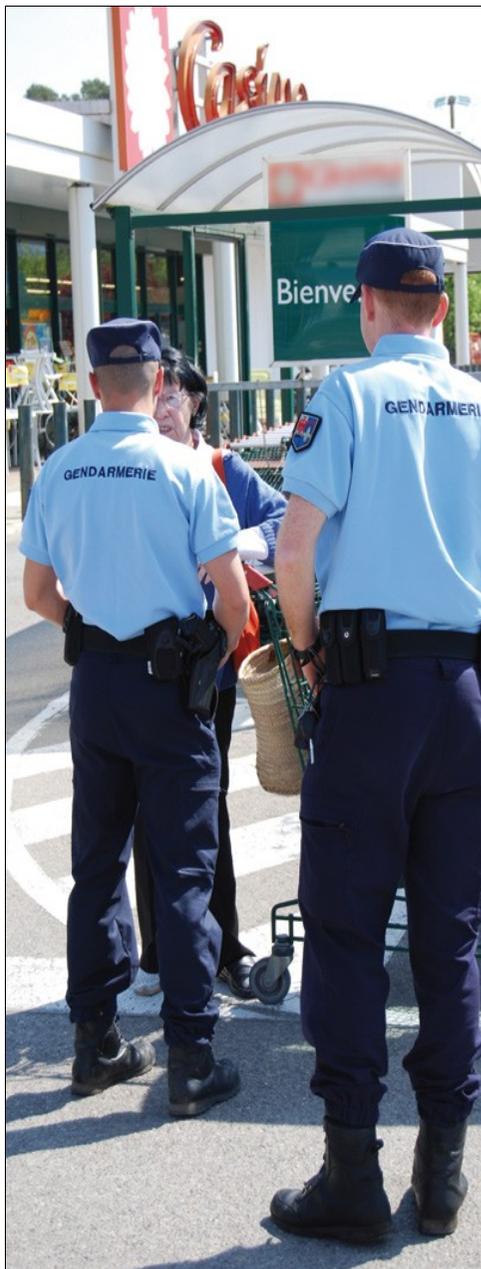
- ◆ Protéger les devantures des grilles de protection,
- ◆ installer un système d'alarme ou de vidéo surveillance,
- ◆ renforcer ou blinder les portes d'accès arrières des locaux,
- ◆ Installer des obstacles, de type poteaux en béton devant vos vitrines, entravant l'accès à une « voiture bélier » par exemple.
- ◆ Éventuellement, faites appel à une société de télésurveillance.
- ◆ Si votre matériel est numéroté, relevez ces éléments afin de faciliter les recherches.
- ◆ En cas de présence suspecte, n'hésitez pas à contacter la Gendarmerie ou la Police en composant le 17.
- ◆ La nuit, ne laissez pas vos véhicules d'entreprise à l'extérieur, sinon, neutralisez-les.

### Participez à votre sécurité !

#### Lors du transfert de fond :

- ◆ Répartissez l'argent sur vous.
- ◆ Variez les itinéraires et horaires de dépôt,
- ◆ Les mesures de sécurité sont indispensables si vous avez souscrit une assurance-vol sur la personne. Cette garantie peut jouer pour les trajets magasin/ domicile/ banque.
- ◆ Vous pouvez souscrire une assurance collective globale assurant un capital unique pour un certain nombre de personnes.
- ◆ L'assurance couvre en principe les transports de fonds à l'intérieur des locaux s'ils sont le prolongement direct et ininterrompu de la circulation à l'extérieur.
- ◆ L'assurance couvre généralement la perte justifiée par un cas de force majeure : malaise, étourdissement, accident de la circulation du porteur.

**Attention :** Sont couverts sous certaines conditions, le vol au domicile du porteur, le vol et le détournement commis par le personnel chargé du transfert (personnel intérimaire et temporaire exclu)



## La vidéosurveillance de votre commerce

**Attention :** toute l'installation d'un système de vidéo-surveillance suppose une autorisation préfectorale préalable (article 10 de laLOPSI) ainsi que l'affichage d'un pictogramme représentant une caméra et indiquant le nom et le numéro de téléphone de la personne à contacter pour exercer son droit d'accès aux images enregistrées. Le Formulaire de demande d'autorisation est le CERFA n°10426°01.

Le titulaire de l'autorisation est tenu d'informer préalablement l'autorité préfectorale de la date de mise en service des caméras de vidéo-surveillance.

Le télé-surveilleur doit être certifié APSAD et doit, après avoir défini la classification du site, vous délivrer un certificat de conformité N31.

Avant le raccordement à une station de télé-surveillance, vous devez établir une convention avec votre assureur dans laquelle :

- ◆ L'assuré présente son activité et désigne précisément les bâtiments qui comportent le ou les installations raccordées à une station de télé-surveillance.
- ◆ L'assureur définit la catégorie du risque dans les domaines : intrusion, incendie et technique.

#### Vous devez :

#### Faire vérifier régulièrement vos installations de sécurité.

- ◆ Informer le télé-surveilleur du changement d'installations ou d'assureur ou de classification du site.
- ◆ Souscrire des contrats de maintenance reconductibles annuellement auprès d'installateurs certifiés APSAD.
- ◆ Informer le télé-surveilleur et l'assureur de toute modification apportée dans l'agencement des locaux.
- ◆ Pour la vidéo-surveillance, après avoir choisi une gamme de produits, avant tout achat, proposez-les pour avis aux services de police ; tous ne permettent pas un traitement judiciaire, la police

vous confirmera le matériel normatif qui pourra servir de preuve en cas de violation du commerce.

**Attention :** faites sonner l'alarme non seulement dans le commerce mais dans un autre endroit que votre local Norme APSAD, voir CNPP.

## En cas de **longue absence**

Prévenez votre voisin, avertissez les forces de l'ordre de votre absence prolongée en leur précisant où vous serez joignable.

Sachez que les vols avec effraction se produisent le plus souvent entre 3 heures et 6 heures du matin et que les moments privilégiés pour une agression par les délinquants pendant la journée sont centrés autour de l'ouverture et la fermeture. Réagissez, dès les premiers signes d'insécurité, plusieurs éléments concourent souvent à nourrir un sentiment d'insécurité (voitures abandonnées, tags, présences répétées de groupements de personnes, chiens errants). Ces signes contribuent à donner une mauvaise image de votre rue ou de votre quartier et incommode votre clientèle.

Il est important que ces éléments perturbateurs cessent rapidement leur activité. Informez la Gendarmerie ou la Police.

### **Nous avons seulement besoin de connaître**

- ◆ vos noms et coordonnées,
- ◆ un exposé succinct de la situation,
- ◆ la localisation précise des faits,
- ◆ le moment où se posent ces difficultés,
- ◆ vos attentes spécifiques.

### **La protection des liquidités**

Dans des locaux assurés, l'assureur couvre vos fonds et valeurs pendant la fermeture des locaux dans la limite d'un montant garanti. Cependant, si vous avez besoin de garantir vos liquidités pour un montant supérieur, l'assureur peut vous demander de placer ces dernières dans un coffre-fort présentant une résistance minimale (certifié ou non, scellé dans le sol ou le mur...). Le placement régulier des liquidités en banque permettra de limiter les conséquences d'un vol. Si vous souhaitez être couvert en cas d'agression ou de menaces, vérifiez que cette garantie vous est bien acquise. À l'occasion d'un transport de fonds, les sommes que vous transportez vers un établissement bancaire, postal ou autre, sont particulièrement exposées. Des mesures de sécurité sont alors indispensables : évitez les sorties à heures fixes et variez les itinéraires, utilisez des valises munies de dispositif anti-agression...

Mais la garantie peut aussi jouer sur les transports entre votre magasin et votre domicile ou entre votre domicile et l'établissement bancaire (une garantie complémentaire vol au domicile est indispensable).

Enfin, pour faciliter le règlement des sinistres, mettez à l'abri les preuves d'achat et de valeur de vos biens chez une tierce personne. ([www.ffsa.fr](http://www.ffsa.fr) à la rubrique / assurance et entreprise /

## Assurez-vous **contre le vol**

Votre vulnérabilité, et donc la nécessité de choisir la garantie du vol, dépend de votre exposition au risque, c'est-à-dire la zone géographique dans laquelle se situe votre commerce, mais surtout de la convoitise que peuvent susciter vos marchandises. La garantie vandalisme est souvent accordée avec la garantie vol. Elle couvre un événement qui peut apparaître comme indissociable de ce risque puisque c'est au cours d'un vol ou d'une tentative de vol que vous risquez de subir des dégradations.

### **Que couvre la garantie vol ?**

- ◆ Le vol par effraction, le vol commis avec violence ou menace,
- ◆ les actes de vandalisme, c'est-à-dire les détériorations causées aux biens assurés à la suite d'un vol ou d'une tentative de vol,
- ◆ les détériorations immobilières à l'occasion d'un vol ou d'une tentative de vol, notamment celles du système de fermeture des locaux et des installations d'alarme.

### **Les biens assurés**

- ◆ le contenu : matériel, mobilier, agencement du magasin, marchandise en stock,
- ◆ les biens immobiliers
- ◆ les espèces monnayées, les chèques, les billets, les titres et autres valeurs sous certaines conditions tenant aux circonstances du vol et aux mesures de prévention et de protection demandées. Sont également couverts : les frais de clôture provisoire ou de gardiennage rendus nécessaires à la protection des locaux et des biens qu'ils contiennent à la suite d'un vol ou d'une tentative de vol.

### **La protection des locaux et des marchandises**

La mise au jeu de la garantie est subordonnée à la présence et à l'utilisation de moyens de protection des ouvertures des locaux assurés.

Veillez à munir les portes d'entrée principales de serrures certifiées. Cependant, selon le type d'activité ou la localisation géographique de votre commerce, des moyens de protection plus ou moins importants et contraignants peuvent vous être demandés en plus des mesures de base :

- ◆ équiper les vitrines et les portes donnant sur la rue de rideaux métalliques à lames ou des rideaux à grilles à enroulement.
- ◆ et / ou installer un système d'alarme fiable éventuellement relié à une station de télésurveillance.



## Traites face à **une occupation illicite** de terrain privé ou locaux privés



Si vous êtes victime d'occupation illicite, vous pouvez obtenir une expulsion rapide du ou des occupant(s). Pour cela, respectez la procédure suivante :

### **Réunissez l'ensemble des documents justifiant de votre occupation légale :**

- ◆ Extrait d'immatriculation au RCS ou RM
- ◆ Copie du titre d'occupation – bail commercial - titre de propriété

### **Contactez un huissier et un avocat le jour même**

- ◆ L'huissier établira un constat d'occupation illicite en identifiant autant que faire se peut, les occupants.
- ◆ l'avocat, avec ce constat, introduira une requête auprès du Président du Tribunal de Grande Instance pour obtenir un ordonnance d'expulsion.
- ◆ Le président du TGI rendra une Ordonnance enjoignant aux occupants de quitter les lieux dans un délai déterminé qui sera notifiée par acte d'huissier aux occupants.
- ◆ Si l'occupation se poursuit illégalement, l'huissier engagera directement la procédure d'expulsion.
- ◆ Cette procédure ne permet pas l'indemnisation des dommages éventuellement commis.

**À noter** : il existe une autre procédure, celle du référé qui consiste à un dépôt de plainte. Elle suppose l'identification des occupants pour une procédure contentieuse. La solution du litige est donc différée dans le temps.

## Les **utilisations frauduleuses** de chèques et de carte de crédit



### **Quelques recommandations**

Concernant la carte de crédit, soyez vigilant avec un client qui :

- ◆ questionne au sujet de la limite d'achat de la carte,
- ◆ retire subitement une carte de crédit de sa poche plutôt que d'un portefeuille,
- ◆ paraît trop jeune pour avoir une carte de crédit,
- ◆ fait des achats urgents avec une carte de crédit, quelques minutes avant la fermeture,
- ◆ fait plus d'une transaction avec sa carte de crédit, la même journée dans votre magasin,
- ◆ utilise plusieurs cartes pour un même achat,
- ◆ demande de l'argent comptant à l'aide de la carte de crédit.

Vous êtes trop souvent victime d'individus ayant volé des chèquiers entiers ou certaines formules qu'ils écoulent ensuite dans diverses boutiques. Afin d'éviter de subir des préjudices parfois considérables, **nous vous invitons à demander de façon systématique une pièce d'identité** (permis de conduire, passeport, carte nationale d'identité) à vos clients. Ces infractions persistent, les délinquants ont compris tout l'avantage qu'ils avaient à retirer de la confiance naturelle que vous témoignez à votre clientèle.

## Comment limiter les risques de vol d'espèces, de chèques en magasin et d'utilisation de tickets de carte bleue ?



- ◆ Comptez le montant de la caisse une fois le magasin fermé.
- ◆ Gardez en permanence les clés des caisses sur vous. En cas d'absence ou de magasin fermé, conservez les clés dans un lieu sécurisé avec accès limité.
- ◆ Effectuez des prélèvements réguliers en évitant de concentrer une forte somme d'argent en un même point du magasin ou de conserver dans la caisse des liquidités importantes.
- ◆ Ne pas exposer le contenu de la caisse aux regards des personnes présentes dans le magasin. De la même façon, préparez vos versements d'espèces hors de la vue du public.
- ◆ Piégez une liasse de billets en relevant les numéros.

**Faites opposition sur vos moyens de paiement**  
**Vol de cartes bancaires 0 892 683 208**  
**Vol de chèquiers 0 892 683 208**

## Les vols de sac à main et autres objets dans les magasins

Nous tenons à vous inciter à **la plus grande prudence en ce qui concerne l'accès aux parties privatives de vos magasins**. Bon nombre de plaintes ont été déposées pour des vols de sacs à mains, de chèquiers, téléphones portables et autres objets de valeur dans les arrière-boutiques. Celles-ci étant généralement faciles d'accès, beaucoup de gérants et d'employés ont été victimes de ces méfaits.



Soyez vigilants envers certaines personnes qui auraient trop tendance à s'écarter des rayons. **Si vous êtes seuls, ne vous absentez pas de votre accueil** en y laissant de façon ostentatoire des portefeuilles, des téléphones ou objets de valeur dont les délinquants sont très friands.

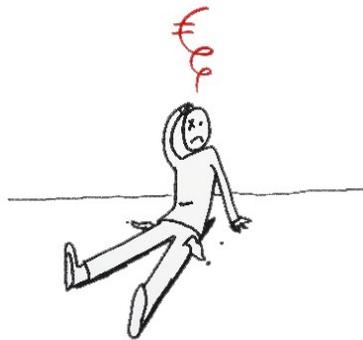
- ◆ Ne détenez pas plus de 2 500 euros en espèces (montant préconisé).
- ◆ Placez vos espèces en lieu sûr (meuble ou coffret fermant à clé).
- ◆ Restez discret quant aux flux et à la détention d'argent.
- ◆ Lors de chaque fermeture (midi et soir) notez les paiements par chèque sur votre cahier de gestion (si vous en possédez un), en précisant le nom et l'adresse du client et le montant du chèque.
- ◆ Soyez très discret... même avec votre entourage proche.
- ◆ Lors des périodes de fermeture laissez le tiroir-caisse vide et ouvert.
- ◆ Ne laissez pas traîner les tickets de carte bleue de vos clients, ils comportent tous les numéros permettant de débiter leur carte.

## Que faire en cas de **vol a l'étalage** ?



### D'une manière générale

- ◆ Prévenez les Forces de l'Ordre en composant le 17,
- ◆ tentez de retenir l'agresseur jusqu'à l'arrivée des services de police, sans mettre en péril votre vie ou celle de vos clients,
- ◆ ne répondez pas aux provocations, ne proférez pas de menaces ou n'insultez pas l'auteur du délit,
- ◆ ne le fouillez pas,
- ◆ ne soyez pas armé,
- ◆ déposez plainte.



### Avant tout, ne mettez pas en danger votre vie ou celle de vos clients.

Si vous repérez le comportement suspect d'un individu, n'hésitez pas à **appeler le « 17 »** la gendarmerie ou la police se déplaceront très rapidement afin de le contrôler et, le cas échéant, de l'interpeller.

Si malheureusement vous étiez victime de ce type d'agression ou vol ; prévenez rapidement les forces de l'ordre en composant le « 17 ».

Le temps est un facteur primordial qui peut nous permettre de quadriller efficacement le secteur où les faits ont été commis.

Dans tous les cas, pensez à préserver les « traces et indices » (empreintes digitales, empreintes de chaussures...)

Invitez les personnes présentes à témoigner et incitez-les à rester jusqu'à l'arrivée de la police ou à défaut, relevez leurs coordonnées (en ayant au préalable pris la précaution d'éviter qu'elles ne s'influencent mutuellement. l'audition des victimes et témoins de la scène sont des atouts très précieux).

## Que faire en cas d'**agression physique ou de vol** ?



Déposez plainte en fournissant une liste détaillée de ce qui a été volé. En cas de violences volontaires, faites établir un certificat médical auprès du centre des urgences (ou par votre médecin) qui sera joint à la procédure pour déterminer la nature précise de vos blessures et une éventuelle incapacité de travail.

Le comportement de la personne agressée conditionne celui de l'agresseur. Le calme et le sang-froid peuvent limiter les actes de violence. L'agressivité manifestée par l'auteur peut être générée par l'usage d'alcool, de produits stupéfiants ou de troubles psychiques, ce qui peut rendre totalement imprévisibles les réactions de votre agresseur.

Face à cette agressivité, le recours à la force est déconseillé. Dans tous les cas, votre vie est plus importante que vos biens.

## L'acte de défense contre une personne ou un bien doit être mesuré

**L'acte de défense doit être proportionné à la gravité du danger.**

Les conditions de la légitime défense des biens et des personnes obéissent à des règles. L'Article 122-5 du code pénal : « **N'est pas pénalement responsable la personne qui, devant une atteinte injustifiée envers elle-même ou autrui, accompli, dans le même temps, un acte commandé par la nécessité de la légitime défense d'elle-même ou d'autrui, sauf s'il y a disproportion entre les moyens de défense employés et la gravité de l'atteinte.** »

« **N'est pas pénalement responsable la personne qui, pour interrompre l'exécution d'un crime ou d'un délit contre un bien, accomplit un acte de défense autre qu'un homicide volontaire, lorsque cet acte est strictement nécessaire au but poursuivi, dès lors que les moyens employés sont proportionnés à la gravité de l'infraction.** »



## Que dire lors de l'appel à la police ou à la gendarmerie ?



**Avant d'agir, les services de gendarmerie et de police ont besoin de disposer d'un certain nombre de renseignements :**

### Qui ?

- ◆ Qui suis-je ?, (je décline clairement mon identité)
- ◆ Quel est mon numéro de téléphone ?
- ◆ Où : quelle est l'adresse précise du lieu de l'agression ou du vol ?
- ◆ Quand : quand cela a-t-il eu lieu ?

### Quoi ?

- ◆ Que s'est-il passé ?
- ◆ Quels sont les biens volés ?
- ◆ Y a-t-il des blessés ? (état des blessés, nature des Blessures).

### Comment ?

- ◆ Quel est le mode opératoire de l'agression ?
- ◆ Quels sont les moyens (véhicule, à pied...) et la direction de fuite ?
- ◆ Quel est le signalement du ou des auteurs ?

# Repérez des éléments de signalement et déposez plainte

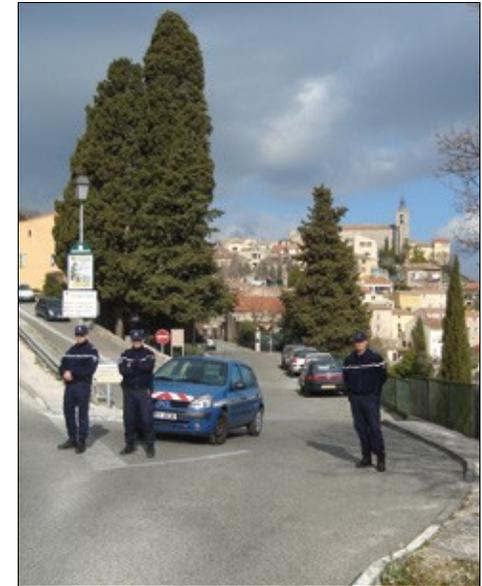
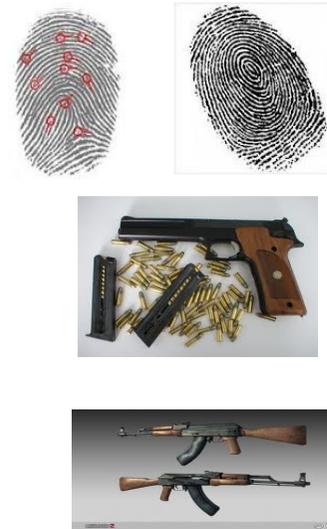
## L'agresseur

- ◆ **Sexe**
- ◆ **Age apparent**
- ◆ **Corpulence** (mince, maigre, svelte, normale, forte...)
- ◆ **Taille**
- ◆ **Type**
- ◆ **Cheveux / Aspect** : plats, raides, frisés, crépus, bouclés, chauve, clairsemés, courts, longs, calvitie partielle...
- ◆ **Couleur** : blonds, châains, bruns, blancs, poivre et sel...
- ◆ **Yeux** : bleus, marron, verts, noirs

- ◆ **Signes particuliers** : aucun, tic ou manie, anomalie physique, bégaiement, accent marqué, dentition, forme du nez, moustaches, barbe ou collier, lunettes, tatouage, cicatrice, marque sur la peau, piercing, bijoux.
- ◆ **Tenue vestimentaire** : chemise, pantalon, pull, tee-shirt, robe, chaussures, gants, cagoule, couvre-chef...
- ◆ **Arme** : pistolet automatique, revolver, fusil, couteau, cutter, matraque, batte de base-ball
- ◆ **Caractéristiques de l'arme** : couleur, longueur, mate, brillante, aspect.



# Après le vol



Vous avez déposé plainte, déclarez le vol à votre assureur rapidement par lettre recommandée ou par déclaration écrite remise en main propre contre récépissé que vous joindrez à votre déclaration aux autorités de gendarmerie ou de police.

N'oubliez pas d'apporter les preuves de la **liste des objets dérobés** et de leur valeur.

## Que se passe-t-il ?

L'assureur mandate un expert parfois accompagné d'un inspecteur de la société d'assurance. Vous pouvez aussi choisir votre expert.

Tenez à disposition de l'expert tous les documents nécessaires à l'estimation des biens.

Votre contrat peut comprendre une garantie « honoraires d'expert » : dans ce cas, les frais afférents seront remboursés dans la limite du montant fixé par votre contrat.

Afin de faciliter l'intervention de la Police Technique et Scientifique, ne touchez à rien, ne déplacez rien et ne faussez pas les empreintes avant l'arrivée des forces de l'ordre

## Le dépôt de **plainte**



### **Le dépôt de plainte**

il est pris sur procès-verbal par un officier ou un agent de police judiciaire, un récépissé vous est remis. Il s'agit d'une plainte nominative quand l'auteur est connu ou contre X dans les autres cas. Si vous avez des soupçons, n'hésitez pas à le signaler, tout renseignement peut aider l'enquête.

### **La main courante (Police Nationale)**

Il s'agit d'un registre sur lequel la déclaration de la victime est enregistrée. Elle est utilisée pour des affaires dont la matière pénale n'est pas constituée ou quand la victime souhaite un règlement amiable. (troubles de voisinage, Injures...). La déclaration sur main courante n'est pas transmise au tribunal, mais elle est, en cas de faits graves, annexées à la procédure pour montrer la personnalité de l'auteur.

### **Les suites données à votre plainte**

Suite à votre dépôt de plainte, une enquête va être diligentée par les services de police.

Une fois celle-ci achevée, l'ensemble de la procédure sera transmis au tribunal de grande instance qui décidera des suites judiciaires.

Chaque bureau de Gendarmerie ou de Police sera à même de vous orienter vers des associations d'aide aux victimes, ou toutes autres structures sociales pouvant vous assister dans vos démarches.

### **Pourquoi se constituer partie civile ?**

Si vous souhaitez pouvoir être indemnisé, il est indispensable de constituer cette partie civile. Cela peut se faire à tous les stades de la procédure pénale : au moment du dépôt de plainte, auprès du Procureur de la République près le tribunal de grande instance. Cela permet à la justice de condamner l'auteur des faits à une peine appropriée et à indemniser le commerçant victime. Il faut bien sûr avoir réuni et fourni au tribunal de grande instance (TGI) toutes les pièces permettant l'estimation du préjudice.

### **Après vous être constitué partie civile, vous pourrez :**

- ◆ Être informé régulièrement du déroulement de la procédure et avoir accès au dossier par l'intermédiaire de votre avocat.
- ◆ Exercer, si nécessaire, des recours contre certaines décisions prises au cours de la procédure si vous estimez qu'elles portent préjudice à vos intérêts.
- ◆ Adresser vos observations et faire des demandes d'investigations complémentaires au cours de l'information judiciaire.
- ◆ Être directement cité devant la juridiction en votre qualité de partie civile au cours du procès.



## Démarchage **abusif déloyal**

Des entreprises de plus en plus nombreuses sont victimes de procédés déloyaux et abusifs sous la forme de documents en apparence anodins ou reçoivent la visite de commerciaux particulièrement convaincants.

### **Votre signature vous engage !**

Tout acte, document, contrat, chèques signés dans un cadre professionnel ne voit pas s'appliquer le délai de rétraction des 7 jours francs qui ne concerne que le démarchage des consommateurs à leur domicile.

Aucun argument ne peut invalider cette Réglementation.

### **Les secteurs à risques**

#### **Publicités sur annuaires ou guides**

Inscriptions ou insertions à caractères réglementaires, centrales d'achats sur internet. Contrats concernant : système d'alarmes, machines de distribution de consommables, locations diverses de matériel, terminaux points de vente, lecteurs de chèques, télésurveillance.

### **Les moyens employés**

Conditions de vente peu lisibles. Arguments contestables tels que : « ceci est une location vente », « cette insertion est gratuite », usurpation d'identité, « parrainée par une amicale de la police », « faites un chèque de caution que nous n'encaisserons pas ».

### **Les situations à risques**

◆ On vous démarche alors qu'il y a du monde dans les magasins. On vous parle de lois, de réglementations qui vous obligent

◆ On vous demande de faire un ou plusieurs chèques qui ne seront débités que bien plus tard.

◆ On veut vous faire signer vite.

◆ Vous avez reçu un questionnaire, une proposition par courrier, par fax, internet à retourner signé mais qui ne vous engage pas,

◆ Vous auriez signé un bon de commande que l'on ne peut vous fournir,

◆ Vous recevez une facture sans vous souvenir d'avoir commandé.

### **Les bons réflexes**

- ◆ Ne jamais se précipiter,
- ◆ S'accorder un délai avant de signer
- ◆ Toujours exiger un projet de contrat ou une copie des conditions générales de vente,
- ◆ Ne pas signer de questionnaire sans vérifier les qualités de l'émetteur,
- ◆ Exiger le numéro d'immatriculation de l'entreprise au RCS ou n° SIREN,
- ◆ Donner les consignes claires au conjoint ou aux collaborateurs sur leur capacité à engager l'entreprise par leur signature, Ces abus sont le fait d'une minorité qui porte préjudice à l'ensemble des sociétés qui respectent les règles d'une pratique saine et honnête de leur activité, Pour éviter des conséquences financières qui peuvent s'avérer désastreuses, contactez votre Chambre de Commerce et d'Industrie

