



www.ufc78rdv.org
01 39 53 23 69 78

Informations pratiques

Les pourriels

On appelle ainsi tous les courriers électroniques non sollicités et émis à des fins mercantiles, voire carrément malhonnêtes.

Sur votre téléphone mobile :

- **Le spam vocal**, qui fait sonner une fois ou deux votre téléphone et raccroche dans l'espoir que vous rappeliez... un numéro surtaxé qui ne débouche sur aucun service, et dont le seul but est de vous faire rester en communication le plus longtemps possible.
Seule parade : Envoyer un SMS (gratuit) au 33700 comprenant les mots « SPAM VOCAL » et le numéro de téléphone de l'appelant.
- **Les SMS** vous proposent en général de rappeler un numéro surtaxé, avec des propositions alléchantes, et bien sûr fausses. Attention cependant, certains de ces messages proviennent de fournisseurs à qui vous avez acheté quelque chose et qui utilisent licitement votre numéro.
Leur répondre par SMS (payant) avec soit « CONTACT » pour recevoir les détails de leur identité, soit « STOP » pour leur dire de vous retirer de la liste. Si cela ne marche pas, les signaler à la CNIL, le [formulaire](#) est désormais en ligne. Attention aussi au fait que si vous refaites une transaction par mobile avec un site marchand, ils se penseront plus ou moins légitimement en droit de vous réinscrire sur leurs listes...
- **Détail du fonctionnement du 33700**
Le transfert du SMS indésirable au 33700 est gratuit. Quelques instants après le transfert, vous recevrez un SMS de confirmation de réception, qui vous demandera de lui envoyer le numéro de téléphone de l'émetteur du pourriel. Vous envoyez donc un second SMS (toujours gratuit) le mentionnant et vous recevez en retour un message vous indiquant que la procédure est terminée. C'est très simple, et encore plus quand on prend la précaution de noter le numéro de l'émetteur sur un bout de papier avant de rédiger le deuxième SMS... Tous les détails sur [le site du 33700](#).

Sur messagerie électronique

Dans votre messagerie électronique, les pourriels offrent une large palette de propositions, des plus honnêtes comme les promotions des sites marchands aux plus malhonnêtes comme le phishing (ou hameçonnage). La riposte varie selon la nature du courrier.

- **Les courriers honnêtes**
Ils comportent un lien obligatoire de désabonnement, qui peut n'être effectif qu'après un certain délai. Au-delà du raisonnable ou si ce lien est absent, se plaindre à la [CNIL](#).
- **Les spams**
Adressés à des fins commerciales en marge de la légalité. Ils sont filtrables par des applicatifs dédiés ou intégrés dans les logiciels de messagerie. Ceci ne veut pas dire que c'est suffisant et satisfaisant. D'une part, ces filtres ne sont pas infaillibles et vous pouvez retrouver des courriels importants « rangés » à votre insu dans la « poubelle » du filtre, qu'il faut donc visiter régulièrement. D'autre part, en ne traitant pas ces pourriels, on maintient leurs auteurs dans l'impunité, alors que certaines sources estiment qu'ils génèrent jusqu'à 80% du trafic d'internet qui s'approche inéluctablement de la saturation.
Ils sont à traiter avec le site [www.signal-spam.fr](#) qui vient de monter en puissance avec le soutien de la CNIL et de nombreux organismes officiels. Il faut se connecter sur le site, créer un compte avec un identifiant et un mot de passe de votre choix. Vous pourrez ensuite télécharger une extension de votre logiciel de messagerie qui vous simplifiera le signalement des spams. Si cela ne fonctionne pas, ou si vous préférez la méthode « manuelle », vous pouvez signaler en ligne via un formulaire en cliquant sur [Signaler un spam en ligne via notre formulaire de signalement](#). Il vous faudra alors faire un copier-coller du texte brut du spam dans le formulaire, procédure qui dépend de votre logiciel de messagerie et qui est très clairement expliquée quand on clique sur le lien (dans la page de signalement) [En savoir plus sur le format brut](#).
- **Le phishing**
Règle absolue : aucun banquier ou autre organisme n'est censé vous demander vos coordonnées bancaires ou autre information confidentielle autre que celles d'un moyen de paiement, et de toute façon jamais par mail et uniquement sur page internet sécurisée. Dans ce dernier cas, l'adresse de la page affichée en haut de votre navigateur commence par https:// au lieu de http://. De plus une petite icône en forme de cadenas fermé apparaît sur votre navigateur et vous permet de vérifier les détails de sécurisation de la connexion.
Délectable par des applicatifs dédiés, souvent intégrés dans les suites de sécurité internet.

Ils peuvent être signalés indifféremment à la [CNIL](#) ou à [signal-spam](#) si vous avez déjà ouvert un compte chez eux.

www.tutelles.justice.gouv.fr

Ce site a été ouvert par le ministère de la Justice afin de faciliter la compréhension de la loi de mars 2007 concernant la protection des personnes vulnérables dont le nombre augmente chaque année (vieillesse de la population).

www.inpes.sante.fr

À la rubrique « La santé de l'homme », vous pouvez consulter gratuitement et intégralement en ligne les numéros du magazine bimestriel consacré à l'éducation pour la santé.

<http://www.dgccrf.bercy.gouv.fr/>

Sur le **guide des vacances 2010**, vous trouverez tout sur la protection du consommateur en vacances : voyages, transport, logement, restauration, activités sportives et divertissements, achat de produits, santé.

<http://www.lesclesdelabanque.com/Web/Cles/Content.nsf/DocumentsByIDWeb/6W9M39?Opendocument>

Ce site vous donne des informations utiles pour changer de banque. Depuis le 1er novembre 2009, les banques proposent un service d'aide à la mobilité bancaire conforme aux principes européens. Sur le site de la Fédération Bancaire Française (<http://www.fbf.fr/>) vous pouvez télécharger « le Guide de la mobilité ».

<http://www.mescoursespourlaplanete.com/>

Sur l'onglet « LABELS », vous trouverez un guide (réalisé avec le soutien de l'ADEME) pour y voir plus clair dans la gamme des pictogrammes, labels, logos et autres signes de qualité censés apporter un « plus » pour qui veut consommer responsable. Vous pourrez aussi télécharger un mini-guide à glisser dans votre sac à main ou votre portefeuille.

http://ecocitoyens.ademe.fr/sites/default/files/Guide_6439_Acheter_mieux_0410.pdf

Vous y découvrirez un guide à télécharger intitulé « Devenir éco-consommateur, acheter et consommer mieux ».

<http://www.mediateurdunet.fr>

Pour un différend commercial ou privé relatif à Internet, contactez le Médiateur du net.

<http://www.dgccrf.bercy.gouv.fr/contacts.htm>

Pour un problème de consommation, de qualité ou de sécurité de produits commerciaux, écrivez à la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes (DGCCRF).

Cancer info

Un service d'information en ligne et au téléphone

L'Institut national du cancer met à la disposition des personnes malades et de leur entourage un service d'information accessible en ligne ou par téléphone :

- "Cancer info" sur Internet : <http://www.e-cancer.fr/cancer-info>

Cette page propose des fiches et des guides sur les différents cancers et leurs traitements, le parcours de soin et la sortie de la maladie ainsi que des adresses et des conseils pratiques pour venir concrètement en aide aux personnes malades et à leur entourage, pendant et après la maladie : répertoire des associations, des lieux d'accueil et d'information, des établissements de soins et consultations, etc.

- "Cancer info" au 0810 810 821 (prix d'un appel local), la ligne téléphonique est ouverte du lundi au samedi de 9h à 19h. Une équipe de spécialistes de l'information sur les cancers répond aux questions d'ordre médical, pratique et social.