



Les escroqueries cachées de la vie quotidiennes

« je me suis fait avoir »
« ils m'ont eu »
« c'est malhonnête »
« de la triche »
« un piège ! »...

AVIE La Bridoire

25 mars 2025



QU'ENTEND-ON PAR ARNAQUES

L'escroquerie est le fait, soit par l'usage d'un **faux nom** ou d'une **fausse qualité**,

soit par l'**abus d'une qualité vraie**,

soit par l'**emploi de manœuvres frauduleuses**, de tromper une personne physique ou morale et de la déterminer ainsi à remettre des fonds ou un bien quelconque, ou à fournir un service, etc.

Elle a une définition juridique dans le code pénal (article L-313-1 et suivants) alors qu'une arnaque est toute opération permettant de vous gruger, même si elle est légale.



QUELQUES PIEGES

- Téléphone.
- Internet.
- Courrier.
- Démarchage à domicile.
- Démarchage dans les foires, salons, voyages.
 - etc...

En fait tous les domaines de consommation doivent inciter à la prudence.



Le téléphone sonne - Personne en ligne

Le WANGIRI (nouveau nom du Ping Call) ou SPAM VOCAL est l'appel d'un numéro de téléphone en ne laissant sonner qu'une seule fois.

numéro classique débutant par 01, 02, 03, 04 ou 05, +44, voire 06.
On essaie de rappeler le numéro qui s'est affiché :

« Vous avez un problème de facturation, appelez en urgence... »

Mais le numéro, à composer est évidemment surtaxé.



Démarchage téléphonique

Ce démarchage peut conduire à un contrat à distance.

- **Les numéros masqués sont interdits.**
- **Le consommateur reçoit une confirmation écrite de l'offre, la signe et la renvoie. Il ne sera engagé par cette offre qu'en la signant et en l'acceptant par écrit ou en y donnant son accord par voie électronique.**
- **Le consommateur a 14 jours pour se rétracter par lettre recommandée ou si le professionnel le prévoit, sur son site internet.**



La régulation des appels :

1er janvier 2023 : Les plateformes de démarchage ne peuvent utiliser que des numéros commençant par 0162, 0163, 0270, 0271, 0377, 0378, 0424, 0425, 0568, 0569 0948 et 0949 (Outremer : 09475, 09476, 09477, 09478 et 09479). Les numéros commençant par 0937, 0938 et 0939 peuvent être utilisés par des entreprises dans leurs relations avec les clients : conducteurs de véhicule de tourisme avec chauffeur, livreurs de colis, employés de service après-vente, etc... (plateformes techniques) 2

1er mars 2023 : **Le démarchage téléphonique est autorisé uniquement du lundi au vendredi, de 10 heures à 13 heures et de 14 heures à 20 heures. Il est interdit le samedi, le dimanche et les jours fériés**

1er octobre 2024 : **Obligation pour l'opérateur de bloquer les appels dont le numéro affiché n'a pu être authentifié (lutte contre le spoofing).**



Comment limiter les appels indésirables

- BLOCTEL (qui n'a pas été une réussite) :
- Basé sur le volontariat des entreprises.
- Amendes trop faibles.
- Téléphone équipé d'un dispositif de blocage de numéros indésirables.
- Pour les portables utilisation d'une application de filtrage d'appels par exemple Orange Téléphone, considérée comme une des plus efficaces
- des textes de loi sur l'interdiction par défaut du démarchage téléphonique. (début 2025)



Le Phishing

Faux mails et faux courriers

Le phishing (« hameçonnage ») : envoi de courriels frauduleux afin d'obtenir des données personnelles (le plus souvent des données bancaires) et soutirer de l'argent à leurs victimes.

- L'escroc se fait passer pour une personne de confiance ou un organisme que vous connaissez (les impôts, la CAF, votre opérateur téléphonique, etc.) et vous invite à confirmer vos coordonnées ou à les mettre à jour en cliquant sur un lien aboutissant sur un site Internet.

L'escroc va vous demander de répondre rapidement en cherchant à récupérer des renseignements personnels comme vos coordonnées bancaires.



Le faux conseiller bancaire

Un faux conseiller bancaire vous contacte (spoofing), en se faisant passer pour un conseiller ou un salarié de votre banque, et prétend que vous êtes actuellement victime de paiements frauduleux.

L'interlocuteur vous met en confiance car il connaît de nombreuses informations (votre identité, votre numéro de compte et même le nom de votre conseiller bancaire), puis il vous indique qu'il est urgent d'agir afin de contester ces paiements. L'escroc vous demande alors de lui communiquer vos identifiants et/ou coordonnées bancaires pour procéder au blocage de ces opérations, ainsi que le code reçu par SMS pour confirmer le blocage de ces opérations (ou de cliquer sur un lien reçu par courriel),

raccrochez, dites que vous allez vous rendre à votre guichet.



faux virement et faux chèque

Le faux virement

- Vous vous apercevez, en vous connectant à votre espace client ou en consultant vos relevés bancaires, qu'un virement a été effectué au profit d'un bénéficiaire qui vous est inconnu.
- Un escroc a réussi à pirater et accéder à votre espace client afin de procéder à ce virement frauduleux.
- À aucun moment vous n'avez été à l'initiative de l'ajout d'un bénéficiaire, ni d'un virement à la suite d'un faux SMS, courriel ou appel téléphonique.

Le faux chèque

- Un escroc vous contacte, suite à une annonce passée sur Internet pour vendre un bien. Il vous envoie ensuite un chèque pour régler son achat.



faux virement et faux chèque

Le faux virement : adresse mail piratée

Un Exemple :

un artisan envoie son iban pour se faire régler des travaux via son mail à un client. Si la boîte mail est piratée, l'escroc corrige l'IBAN à son profit et ni vu ni connu la banque paie. Pas d'obligation pour elle de détecter qu'il s'agit d'un autre IBAN.

Donc bien vérifier avant de faire le virement que l'IBAN correspond bien à celui du nom de l'artisan. Ou mieux, demander à sa banque d'exécuter elle-même le virement surtout lorsqu'il s'agit de grosses sommes.



Rançonnages et rançongiciels

« Vous avez visité un site porno, 500 € est un juste prix pour garder le secret ».

Une adresse est donnée pour payer en bitcoins sous 48 h sinon le pseudo-hackeur menace d'envoyer les enregistrements .

Le pirate prétend tout connaître de vos données personnelles. Une intrusion qui incite la victime à ressentir autant de honte que de peur.

Ne répondez pas, c'est du bluff !



Arnaques « Ivoiriennes »

A partir d'une annonce de vente de votre part, un fraudeur vous propose un prix très intéressant. Il se dit à l'étranger et vous demande de lui verser des taxes obligatoires par mandat Western Union qu'il vous remboursera avec le paiement total.

Il n'y aura jamais de paiement.



FAUX.....

Faux sites administratifs

Vous voulez effectuer une formalité,

Utilisez les sites des « services-publics » qui se terminent par
« .gouv.fr ».

Faux PV

« Payez rapidement avant majoration ».

regardez l'adresse e-mail de l'expéditeur.

Fausse injonction de Justice

Vous recevez une injonction de justice avec le nom d'un haut-gradé de la police qui vous poursuit pour : pédopornographie, exhibitionnisme...

Si vous cliquez, on vous proposera un arrangement avec un paiement immédiat



Piratage carte SIM

Des pirates arrivent à usurper votre identité pour se faire envoyer par votre opérateur un double de la carte SIM de votre portable en prétextant un vol ou une perte de celui-ci.

Méfiez vous de messages bizarres, semblant émaner de votre opérateur.

Vous n'avez plus de signal en dehors des zones blanches : contactez votre opérateur.



Faux gagnants de loterie

Vous recevez un courrier « vous avez gagné » avec un fac-similé du chèque.

vous allez participer au tirage au sort et vous ne recevrez jamais rien !

Faux gains

Microsoft vous a choisi parmi des millions d'internautes pour recevoir un gain de 500 à 850.000€. Il faudra là aussi avancer des fonds pour les formalités permettant le versement de ce gain que

vous ne recevrez pas, bien évidemment !!! ☐



faux support informatique

- 1 **vous faire croire que votre ordinateur a un problème grave** (par exemple : la présence d'un virus, une erreur du système, un blocage de l'écran).
- 2 Un message par SMS, courriel ou sur l'écran de l'ordinateur **vous invite à contacter un numéro** si vous ne souhaitez pas perdre vos données ou l'usage de votre ordinateur.
- 3 L'interlocuteur fait semblant de dépanner votre ordinateur en prenant la main à distance puis **vous facture la soi-disant prestation et/ou vous incite à acheter des logiciels inutiles**.
Il arrive même qu'en cas de refus de paiement, la personne **menace** de supprimer ou divulguer vos données personnelles pour vous convaincre.



Formjacking (vol de formulaire)

Sur les achats en ligne

code malveillant dans les pages des sites d'e-commerces pour dérober vos données personnelles lors d'un achat et détourner vos paiements.

Préférez le paiement en ligne avec Securi-Code personnel.

Utilisez des e-cartes de paiement à usage unique.

Ne sortez pas du site internet marchand pour vos échanges et utilisez le moyen de paiement sécurisé proposé, pour les sommes importantes utilisez un service de paiement sécurisé spécialisé.



Achat billet d'avion par intermédiaire

Les prix semblent plus intéressants mais au final les frais annulent la différence. Il y a souvent des problèmes en cas d'annulation pour obtenir le remboursement.

Location d'un véhicule à l'étranger

cartes de « débit » ou carte de « crédit »

Avec une carte de débit, l'argent provient de votre compte bancaire. Avec une carte de crédit, les fonds vous sont prêtés par une institution financière et vous devez les rembourser, d'où sa plus grande sécurité pour le loueur.



Fausse publicités sur internet et sur les réseaux sociaux

- Silentsnore (produit anti-ronflement)
Annoncé comme testé par l'UFC, conseillé par la Fédération Française de cardiologie, recommandé par l'Université de Harvard. □
- **Appareil anti-graisse et rajeunissement**
Utilisé par les grands médecins auprès de vedettes de cinéma, promu par France 2, témoignages d'utilisateurs avec photos.

Tout est Faux : Piratage de logos, de photos sur Internet, nom



Protection des données personnelles

- Choisissez des mots de passes solides et uniques.
- Utilisez un gestionnaire de mots de passe (KeePass , LockPass ...)
- Méfiez vous des liens et des pièces jointes.
- Évitez de donner des informations personnelles.
- Utilisez un antivirus, voire un VPN qui masque votre adresse IP et assure un transfert de données sécurisé.

Par sécurité n'utilisez que les sites en <https://> et non ceux en <http://>.



Protection des données personnelles

Je ne suis pas une data

je ne suis pas une data

CETTE CAMPAGNE EST FINANCÉE PAR LE FONDS DE DOTAION UFC-QUE CHOISIR
PHOTO RETOUCHÉE



DÉCOUVREZ
CE QU'ILS SAVENT SUR VOUS
jenesuispasunedata.fr





Dépannage à domicile

- Un devis doit vous être remis, quel que soit le montant estimé. Il est souvent gratuit, mais il peut être payant.
- Pas de droit de rétractation pour les travaux en urgence à réaliser à votre domicile. S'il n'y a plus d'urgence, un droit de rétractation est applicable.
- La facture est obligatoire à partir de 25 €. Ne payez pas tant que le travail n'est pas terminé.
- Les professionnels peuvent librement fixer leurs prix.



Vente dans des magasins éphémères ou dans des hôtels ou restaurants

Convaincu par le discours commercial du vendeur ainsi que les remises importantes et les facilités de paiement proposées, vous avez acheté un ou plusieurs produits.

Des prix hauts au départ seront négociés à la baisse par le vendeur et son soi-disant directeur.

Vous regrettez votre achat, mais vous êtes dans l'incapacité de contacter le vendeur par la suite.

Par ailleurs, vous ne disposez pas d'un délai de rétractation.



Vente dans des magasins éphémères ou dans des hôtels ou restaurants

C'est du Démarchage déguisé :

les consommateurs reçoivent une invitation dans un hôtel ou autre qui offre un repas ou un cadeau : c'est effectivement pour vendre des produits très chers (matelas, électro-ménager etc...). En arrivant, on leur demande de rendre l'invitation.

Faire un copie avant, ce qui permet de tenter d'intervenir rapidement pour faire annuler la vente.



Ma PrimeRénov' Parcours accompagné

Mon Accompagnateur Rénov' est un professionnel agréé par l'État qui vous propose un accompagnement personnalisé. Cette prestation peut être payante selon vos revenus. La prime doit être demandée avant le début des travaux et elle est versée à la fin des travaux.

Faire opposition et se faire rembourser par sa banque ?

En cas d'utilisation de la carte bancaire, c'est pas gagné !

Faire opposition immédiatement, difficile avec refus = négligence du client.

- Déposer une plainte ?

Si l'arnaqueur peut être identifié, c'est rarement le cas.

Plate-Forme THESEE, Pharos. ☐

- Faire un signalement

- Perceval (fraude à la carte bancaire) ☐

- Internet-signalement.gouv.fr ☐

- Signal.conso.gouv.fr ☐

- Gendarmerie.interieur.gouv.fr ☐

- Police-nationale.interieur.gouv.fr 2

- Utiliser le chargeback (vu ci-dessus)

- Vous adresser à une association de consommateurs UFC Que Choisir.



E-Commerce - des techniques contestables

- Des promos et des rabais toute l'année. Mais chaque type d'opération répond à des règles différentes et les prix de références ont sans doute été gonflés artificiellement.
- Des ventes exclusives limitées dans le temps. C'est une façon d'empêcher la réflexion et la comparaison pour mieux précipiter l'achat.
- Un achat qui entraîne des prélèvements réguliers mais en fait le paiement du produit vaut versement d'une souscription ... souvent à votre insu.
- Des frais supplémentaires inattendus. Frais de dossiers, livraison, assurances ... après validation de la commande.
- Une livraison dès que le produit est disponible. Dans ce cas, le vendeur laisse planer le doute sur le délai d'attente.



La signature électronique

- **Signature par simple clic** sur un site internet marchand .
- **Signature par la remise d'un code confidentiel**. Les consommateurs ne se rendent pas toujours compte qu'ils signent un contrat en communiquant un code par SMS alors que c'est une obligation pour le vendeur de l'expliquer.
- **La signature sur tablette a une vraie valeur** car il s'agit d'une signature électronique manuscrite.



Positivons ! il existe des solutions.

- Sur internet : **Vérifiez l'URL et l'adresse mail** : Il s'agit souvent d'une lettre en plus ou en moins, afin de passer inaperçu si vous manquez d'attention. (.gouv.fr.com différent de .gouv.fr).
- **Faites des recherches en ligne** : Prenez le temps de vérifier la qualité de votre interlocuteur sur internet (Complétez votre recherche du terme « arnaque »).
- **Ne rappelez jamais !**
- Restez ferme avec votre interlocuteur : **Fixez vous des limites claires** (ne jamais envoyer d'argent, peu importe le motif, ne pas communiquer d'informations personnelles...
- **Choisir un bon mot de passe** et utilisez la double authentification quant elle est possible.

Prévenez votre banque de toute urgence



La réponse aux cyberattaques

Cybermalveillance.gouv.fr.

Le premier dispositif d'aide aux victimes d'attaques numériques mis en place :

- Mise en relation avec des prestataires pour restaurer les systèmes endommagés.
- Campagne de prévention à la sécurité du numérique.
- Observatoire du risque numérique.

Plate forme commune piloté par un Groupe d'Intérêt Public (GIP) : ACYMA. L'UFC Que Choisir est partie prenante au titre de l'information de ses adhérents.



Le RGPD et les Cookies

- Le sigle RGPD signifie « Règlement Général sur la Protection des Données » Il encadre le traitement des données personnelles sur le territoire de l'Union européenne.
- Il harmonise les règles en Europe surtout auprès des professionnels.

Un outil de l'UFC Que Choisir

<https://www.respectemesdatas.fr/>



Le conciliateur de Justice

La conciliation est un mode de règlement amiable des litiges de la vie quotidienne (voisinage, logement, consommation, assurance, banque...)

La Procédure est simple, gratuite, confidentielle est ainsi devenu obligatoire pour les demandes de paiement d'une somme jusqu'à 5.000 €.

Trouver le conciliateur par le tribunal de proximité, votre mairie ou un Point d'accès au droit.



Le médiateur de la consommation

La médiation de la consommation s'applique à tout litige national ou européen entre un consommateur et un professionnel dans le cadre de l'exécution d'un contrat de vente ou de prestation de services.

Quel Médiateur saisir ? les coordonnées des médiateurs de la consommation doivent être inscrits de manière visible et lisible sur les conditions générales de vente ou de service, sur les bons de commande.

Qui peut saisir le Médiateur ? A l'initiative du consommateur après avoir fait une démarche par écrit directement auprès du professionnel . Si cette démarche n'est pas effectuée, la demande de médiation sera irrecevable.

Mais, avant toute chose, sollicitez l'UFC qui pourra vous orienter vers le médiateur mais aussi vers le conciliateur de Justice.



Pour vous aider !

sécurisation des documents adressés par internet

<https://filigrane.beta.gouv.fr/>

Un dossier Que Choisir :

<https://www.quechoisir.org/dossier-arnaques-t2345>

Remerciements à AL
Haute Loire pour le
partage .

Votre association locale
UFC Que Choisir Chambéry