



# Arnaques en ligne : Protégez-vous et faites valoir vos droits !

Fiche pratique publié le **27/07/2023**, vu **844 fois**, Auteur : [Blog de Le Bouard Avocats Versailles](#)

**Découvrez comment identifier les arnaques en ligne, comment vous prémunir et les démarches à suivre si vous êtes victime. La sécurité avant tout !**

La digitalisation croissante de notre économie et la facilitation des échanges via Internet ont indubitablement mené à une augmentation exponentielle des achats en ligne. Cette transformation, bien qu'avantageuse pour le consommateur moderne, s'est malheureusement accompagnée d'une montée en puissance des fraudes et arnaques en ligne. Au regard de ces nouvelles menaces, il est devenu impératif pour chaque consommateur de bien connaître et comprendre ses droits afin de se protéger efficacement.

## Définition et types courants d'arnaques en ligne

### a. Arnaques sur les sites d'achat

Les arnaques sur les sites d'achat se manifestent souvent par la vente de produits inexistantes ou non conformes à leur description. Il est fréquent que des consommateurs, attirés par des prix anormalement bas, effectuent un achat et ne reçoivent jamais le produit commandé. En droit français, le Code de la consommation, notamment l'article L. 221-5, prévoit une information claire et transparente du consommateur sur les caractéristiques essentielles du bien ou du service.

### b. Phishing ou hameçonnage

Le phishing, ou hameçonnage, est une technique frauduleuse destinée à leurrer l'internaute pour obtenir des renseignements personnels en vue de perpétrer une escroquerie. L'usurpation d'identité de structures légitimes, qu'il s'agisse de banques ou d'administrations, est courante dans ce type de fraude. Il convient de se référer à l'article 226-4-1 du Code pénal qui punit l'usurpation d'identité et peut mener à une peine d'emprisonnement et à des amendes.

### c. Fraudes liées aux paiements en ligne

Les fraudes liées aux paiements sur Internet s'avèrent particulièrement inquiétantes. Elles peuvent se traduire par l'utilisation non autorisée de données bancaires suite à un achat en ligne. La Directive (UE) 2015/2366 du Parlement européen, relative aux services de paiement dans le marché intérieur, prévoit des mesures spécifiques destinées à renforcer la sécurité des paiements en ligne.

### d. Faux avis et commentaires pour influencer les achats

Il n'est pas rare de trouver des avis falsifiés sur des plateformes d'achat en ligne, visant à tromper le consommateur sur la qualité d'un produit ou service. L'ordonnance n° 2016-301 du 14 mars 2016 relative à la partie législative du code de la consommation vient préciser que "le fait de procéder à une altération substantielle par action ou omission d'un avis de consommateur, par le professionnel, est puni d'une amende administrative". C'est une preuve indéniable que le législateur français prend très au sérieux cette forme de manipulation du consommateur.

## **2. Les droits fondamentaux des consommateurs en ligne**

Le commerce électronique, aujourd'hui incontournable, s'accompagne de garanties substantielles pour le consommateur. Ces garanties, édictées par le législateur français et européen, visent à assurer la confiance du consommateur dans ce mode de commerce.

### **a. Droit à l'information claire et transparente**

Selon l'article L. 221-5 du Code de la consommation, tout professionnel a l'obligation d'informer le consommateur de manière claire et préalable sur les caractéristiques essentielles du bien ou du service. Cela garantit que le consommateur puisse prendre sa décision d'achat en connaissance de cause.

### **b. Droit de rétractation ou de retour**

Le Code de la consommation, à ses articles L. 221-18 et suivants, octroie au consommateur un droit de rétractation de quatorze jours pour la plupart des contrats conclus à distance. Durant cette période, le consommateur peut retourner l'article sans avoir à justifier d'un motif, garantissant ainsi une certaine flexibilité dans les achats en ligne.

### **c. Protection contre la fraude à la carte bancaire**

En cas d'utilisation frauduleuse de sa carte bancaire sur Internet, la Directive (UE) 2015/2366, relative aux services de paiement, impose un remboursement immédiat par la banque du consommateur. De plus, l'article L. 133-19 du Code monétaire et financier stipule que le titulaire n'est pas tenu responsable en cas d'opérations non autorisées effectuées sans son consentement.

### **d. Droit à la confidentialité et protection des données personnelles**

Le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) garantit aux individus le contrôle de leurs données personnelles. Selon le RGPD, les entreprises doivent assurer une transparence totale sur l'utilisation des données collectées et garantir leur protection. De plus, le consommateur a le droit d'accéder à ses données, de les rectifier et de les supprimer.

## **3. Comment reconnaître une arnaque en ligne ?**

Naviguer sur Internet exige une certaine vigilance. Plusieurs indicateurs permettent d'identifier un site potentiellement frauduleux.

### **a. Vérifier la légitimité du site**

Un certificat SSL (représenté par le "https://" dans la barre d'adresse) garantit une connexion sécurisée entre le site et l'utilisateur. De plus, les mentions légales, obligatoires en France conformément à l'article 19 de la Loi pour la Confiance dans l'Économie Numérique (LCEN), offrent une transparence sur l'identité du professionnel.

### **b. Méfiance face aux offres "trop belles pour être vraies"**

Une offre en ligne, particulièrement avantageuse, doit inciter à la prudence. Une vérification approfondie du site, des conditions de vente et des avis clients est primordiale avant tout achat.

### **c. Vérification des avis et commentaires**

Si l'ordonnance n° 2016-301 protège contre les faux avis, il est conseillé de croiser les sources et de consulter plusieurs plateformes avant de se fier à des commentaires en ligne.

### **d. Vérifier la présence de coordonnées de contact claires**

Un site fiable doit permettre de contacter facilement le professionnel, que ce soit par téléphone, email ou courrier. L'absence ou la difficulté à trouver ces coordonnées doit éveiller la méfiance.

## **4. Que faire si vous êtes victime d'une arnaque en ligne ?**

L'avènement du numérique a certes apporté un vent de commodité à la société contemporaine, mais il s'accompagne de menaces insidieuses. Si malheureusement, vous devenez la cible d'une escroquerie, voici la marche à suivre.

### **a. Garder toutes les preuves de l'arnaque**

Face à une éventuelle procédure juridique, le recueil de preuves est primordial. Conservez méthodiquement les captures d'écran, les e-mails, les confirmations de paiement et tout autre document attestant de la transaction frauduleuse. La loi, en son article 427 du Code de procédure pénale, valorise tout mode de preuve en matière pénale.

### **b. Contacter son établissement bancaire pour signaler la fraude**

Immédiatement après avoir détecté une fraude, il est impératif de contacter votre banque. Selon l'article L. 133-24 du Code monétaire et financier, le titulaire de la carte bancaire a l'obligation d'informer sans tarder sa banque de la perte, du vol ou de l'utilisation détournée de sa carte.

### **c. Porter plainte auprès de la police ou de la gendarmerie**

Une fois les preuves accumulées, déposez une plainte au commissariat ou à la gendarmerie la plus proche. Ce geste constitue une étape essentielle pour engager une enquête et poursuivre les fraudeurs conformément aux articles 40 et suivants du Code de procédure pénale.

### **d. Utiliser des plateformes de signalement officielles**

Les autorités françaises ont mis en place des plateformes telles que "Pharos" pour permettre aux

victimes de signaler les contenus ou comportements illicites. Ces signalements sont traités par des unités spécialisées et facilitent le travail des enquêteurs.

### **e. Consulter un avocat spécialisé en droit de la consommation**

Un avocat vous orientera sur les démarches à suivre et assurera la défense de vos intérêts devant les juridictions compétentes. De plus, il pourra vous informer sur vos droits en tant que consommateur lésé.

## **5. Comment se prémunir contre les arnaques en ligne à l'avenir ?**

La prévention demeure votre meilleure alliée face aux menaces du numérique.

### **a. Utiliser des méthodes de paiement sécurisées**

Optez toujours pour des méthodes de paiement reconnues et sécurisées, comme les paiements via PayPal ou les cartes bancaires à authentification renforcée.

### **b. Mettre à jour régulièrement ses logiciels et son système d'exploitation**

Les mises à jour corrigent souvent des failles de sécurité. Veillez donc à actualiser régulièrement vos outils numériques.

### **c. Être vigilant face aux sollicitations non sollicitées**

Méfiez-vous des offres spontanées, surtout si elles semblent trop avantageuses ou proviennent d'expéditeurs inconnus.

### **d. Éviter de partager des informations personnelles sur des plateformes non vérifiées**

Assurez-vous toujours de la légitimité d'un site avant de fournir vos données personnelles. Un certificat SSL et des mentions légales complètes sont souvent des indicateurs de confiance.

## **Conclusion**

Les consommateurs doivent adopter une posture d'information et de vigilance accrue face à la recrudescence des arnaques en ligne. Par ailleurs, la réglementation, en constante évolution, vise à assurer une protection renforcée aux consommateurs. Mais cette réglementation ne prendra son plein sens que si chaque individu prend conscience de l'importance de sa sécurité numérique et agit en conséquence.

## **FAQ sur les arnaques en ligne et les droits des consommateurs**

### **Q1. Qu'est-ce qu'une arnaque en ligne ?**

**R1. Une arnaque en ligne est une fraude ou une escroquerie commise sur**

Internet visant à tromper une personne afin d'obtenir des avantages financiers ou d'autres avantages indus.

**Q2. Comment distinguer un site légitime d'une potentielle arnaque ?**

*R2. Les sites légitimes possèdent généralement un certificat SSL, des mentions légales complètes, des coordonnées de contact claires, et une réputation bien établie avec des avis clients authentiques.*

**Q3. Quelle est la première action à entreprendre en cas d'escroquerie ?**

*R3. La première chose à faire est de conserver toutes les preuves de la transaction frauduleuse, puis de contacter votre établissement bancaire pour signaler la fraude.*

**Q4. Est-il possible de se rétracter après un achat en ligne ?**

*R4. Oui, en Europe, notamment en France, les consommateurs bénéficient d'un droit de rétractation de 14 jours après réception de la marchandise, selon certaines conditions définies par la loi.*

**Q5. Quel est le rôle des plateformes de signalement officielles ?**

*R5. Ces plateformes, telles que "Pharos", permettent de signaler des contenus ou comportements illicites sur Internet. Ces signalements sont ensuite traités par des unités spécialisées pour prendre les mesures appropriées.*

**Q6. Est-ce que toutes les méthodes de paiement en ligne sont sécurisées ?**

*R6. Non, toutes les méthodes de paiement ne sont pas égales en matière de sécurité. Il est essentiel d'opter pour des méthodes reconnues et sécurisées, telles que les paiements via des prestataires réputés ou les cartes bancaires à authentification renforcée.*

**Q7. Comment éviter de recevoir des sollicitations non sollicitées ou des arnaques par e-mail ?**

*R7. Soyez prudent avec la divulgation de votre adresse e-mail, utilisez des filtres anti-spam, et ne cliquez jamais sur des liens ou téléchargez des pièces jointes provenant d'expéditeurs inconnus.*

**Q8. L'arnaque en ligne est-elle punie par la loi ?**

*R8. Oui, l'escroquerie, qu'elle soit commise en ligne ou hors ligne, est un délit pénal passible de lourdes sanctions, y compris des peines d'emprisonnement, conformément au Code pénal.*

**Q9. Quelle est l'importance de mettre à jour ses logiciels et son système d'exploitation ?**

*R9. Les mises à jour corrigent souvent des failles de sécurité, prévenant ainsi des risques potentiels d'intrusion, de vol de données ou de toute autre forme*

d'arnaque.

**Q10. Quel rôle peut jouer un avocat spécialisé en droit de la consommation face à une arnaque en ligne ?**

**R10. Un avocat spécialisé pourra conseiller la victime sur ses droits, l'orienter sur les démarches à suivre, et la représenter devant les juridictions compétentes pour obtenir réparation.**

Le Bouard Avocats

<https://www.lebouard-avocats.fr/>

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

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