

QUE FAIRE EN CAS D'ARNAQUE EN LIGNE ?

25 novembre 2025



09 69 32 96 98



Du lundi au
samedi
De 9h à 20h



- I. INTRODUCTION
- II. LES DROITS DU CONSOMMATEUR EN CAS D'ACHAT
- III. COMMENT AGIR EN CAS DE LITIGE
- IV. QUELLES ARNAQUES ET COMMENT RÉAGIR ?
- V. CONCLUSION + QUESTIONS / RÉPONSES

I. INTRODUCTION

CONTEXTE ET CHIFFRES CLÉS

1 Français sur 3 a eu un litige de consommation en 2024 (DGCCRF).

Les principaux secteurs touchés sont :

- Achats à distance : 35%
- Abonnements : 24%
- Services à domicile : 15%

Impact financier moyen : **800€ par litige** (UFC Que Choisir).

I. INTRODUCTION

Objectifs du Webinaire

- Comprendre vos droits en cas d'achat
- Savoir les faire respecter efficacement
- Identifier les différents types d'arnaques et savoir les éviter
- Découvrir comment la protection juridique peut vous aider



- I. INTRODUCTION
- II. LES DROITS DU CONSOMMATEUR EN CAS D'ACHAT
- III. COMMENT AGIR EN CAS DE LITIGE
- IV. QUELLES ARNAQUES ET COMMENT RÉAGIR ?
- V. CONCLUSION + QUESTIONS / RÉPONSES

II. LES DROITS DU CONSOMMATEUR EN CAS D'ACHAT



Droit de rétractation

 14 jours pour les achats à distance ou hors établissement

 Demande par formulaire ou déclaration écrite

 **Exceptions :** produits personnalisés, denrées périssables, téléchargements déjà commencés

Exemple :  Ordinateur acheté le 5 septembre

 Retour possible jusqu'au 19 septembre

II. LES DROITS DU CONSOMMATEUR EN CAS D'ACHAT

Garantie légale de conformité

🛡️ Obligatoire pour bien neufs ou d'occasion vendus par un pro

📅 **Durée** : 2 ans (vice présumé la 1^{ère} année)

📱 **Exemple** : Smartphone en panne après 8 mois ☐ réparation / remplacement gratuits



II. LES DROITS DU CONSOMMATEUR EN CAS D'ACHAT

Garantie contre les vices cachés

🔍 Défaut grave, caché et antérieur à l'achat

📅 **Durée** : 2 ans après la découverte du défaut

🚲 **Exemple** : Vélo électrique avec défaut moteur connu du constructeur



II. LES DROITS DU CONSOMMATEUR EN CAS D'ACHAT

Preuve d'achat

📄 Conservez factures, tickets, mails

📷 Scanner ou photographier les tickets
thermiques





- I. INTRODUCTION
- II. LES DROITS DU CONSOMMATEUR EN CAS D'ACHAT
- III. COMMENT AGIR EN CAS DE LITIGE
- IV. QUELLES ARNAQUES ET COMMENT RÉAGIR ?
- V. CONCLUSION + QUESTIONS / RÉPONSES

III. COMMENT AGIR EN CAS DE LITIGE

Délais à retenir



Rétractation : 14 jours



Garantie légale : 2 ans



Vice caché : 2 ans après découverte








- I. INTRODUCTION
- II. LES DROITS DU CONSOMMATEUR EN CAS D'ACHAT
- III. COMMENT AGIR EN CAS DE LITIGE
- IV. QUELLES ARNAQUES ET COMMENT RÉAGIR ?
- V. CONCLUSION + QUESTIONS / RÉPONSES



IV. QUELLES ARNAQUES ET COMMENT RÉAGIR ?

Les principales arnaques

Arnaques aux achats en ligne


-  Faux sites e-commerce, fausses promotions
-  Paiements par virement sans livraison
-  Contrefaçons

Arnaques bancaires

-  SMS de phishing (smishing)
-  Appels téléphoniques frauduleux (vishing)

Comment s'en prévenir et réagir ?

 Ne cliquez jamais sur un lien suspect !

 Signalez le SMS au 33700 ou via [SignalConso](#)



IV. QUELLES ARNAQUES ET COMMENT RÉAGIR ?

Vous êtes victime d'une arnaque ? Les recours généraux



Contactez immédiatement votre banque pour opposition



Vérifier s'il est possible de bénéficier du « chargeback » (« rétrofacturation »)

Article L133-18 à L133-24 : la banque doit rembourser une opération non autorisée.



Porter plainte sur la plateforme THESEE, mise à disposition par le gouvernement spécifiquement pour les arnaques en ligne



Charge de la preuve inversée : la banque doit prouver votre négligence grave.

IV. QUELLES ARNAQUES ET COMMENT RÉAGIR ?

Vous êtes victime d'une arnaque ? Les recours internes



Tous les process interne contre les banques sont les mêmes, porter réclamation auprès de la banque



Lettre Recommandée avec Accusé de Réception



Sans réponse dans délai de 2 mois ou en cas de réponse négative, saisir le médiateur bancaire



Attention ! si vous avez divulgué votre code secret pas de possibilité

IV. QUELLES ARNAQUES ET COMMENT RÉAGIR ?



Rôle de la protection juridique en cas de fraude

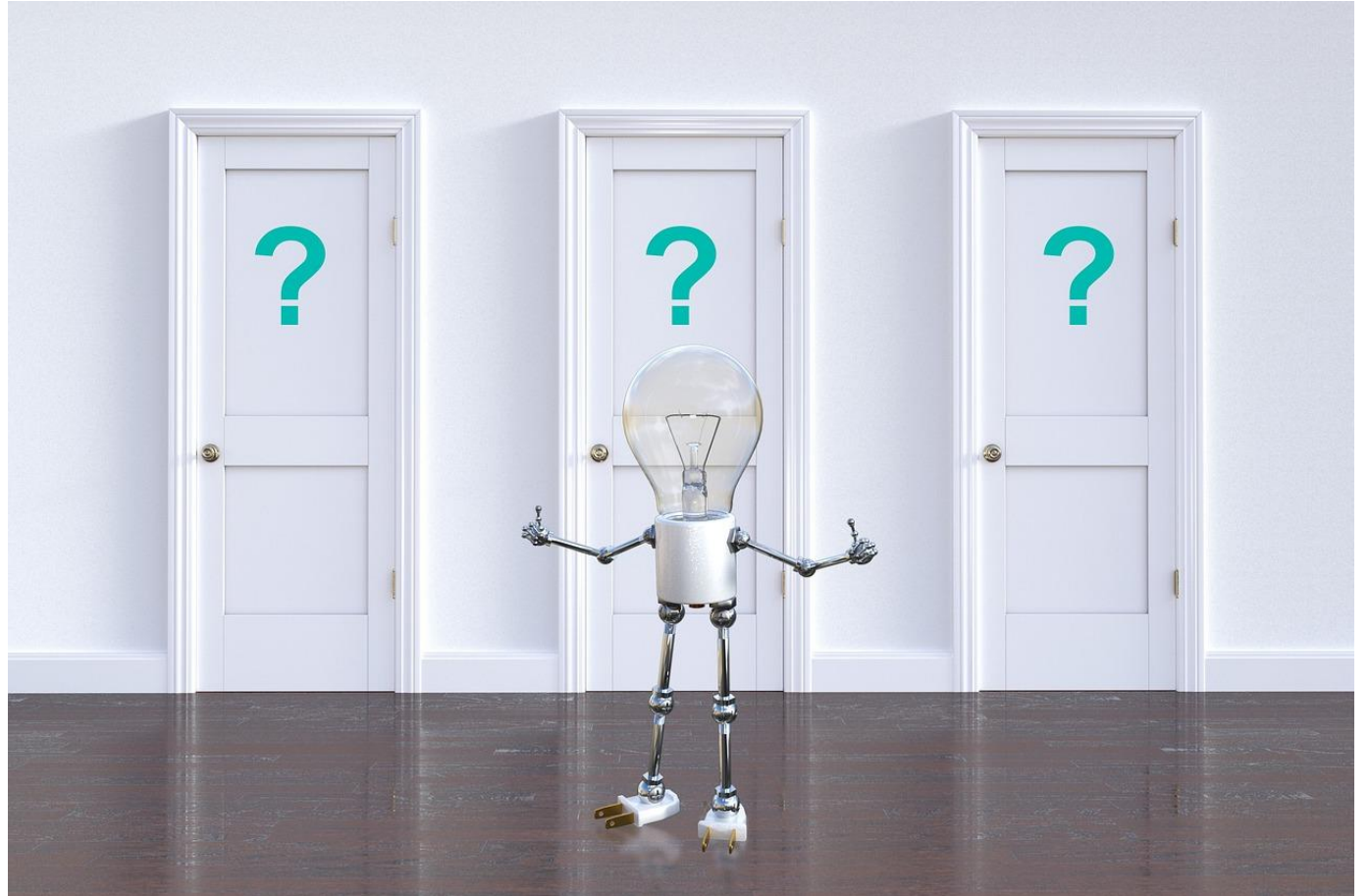
- ➡ 📱 Renseignement juridique dans un premier temps, nécessité de matérialiser le litige
- ✍️ Aide à la rédaction du courrier de contestation
- 🤝 Accompagnement dans la médiation bancaire
- ⚖️ Possibilité d'intervention juridique contre la banque en cas de refus d'indemnisation, applicable uniquement pour de grosses sommes
- ⚠️ Limites : pas d'action contre l'auteur de la fraude (compétence pénale)



- I. INTRODUCTION
- II. LES DROITS DU CONSOMMATEUR EN CAS D'ACHAT
- III. COMMENT AGIR EN CAS DE LITIGE
- IV. QUELLES ARNAQUES ET COMMENT RÉAGIR ?
- V. CONCLUSION + QUESTIONS / RÉPONSES

V. CONCLUSION + QUESTIONS / RÉPONSES

Des questions ?



Contact soutien juridique :



09 69 32 96 98



Du lundi au
samedi
De 9h à 20h



MERCI !