

# 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<sup>ère</sup> 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



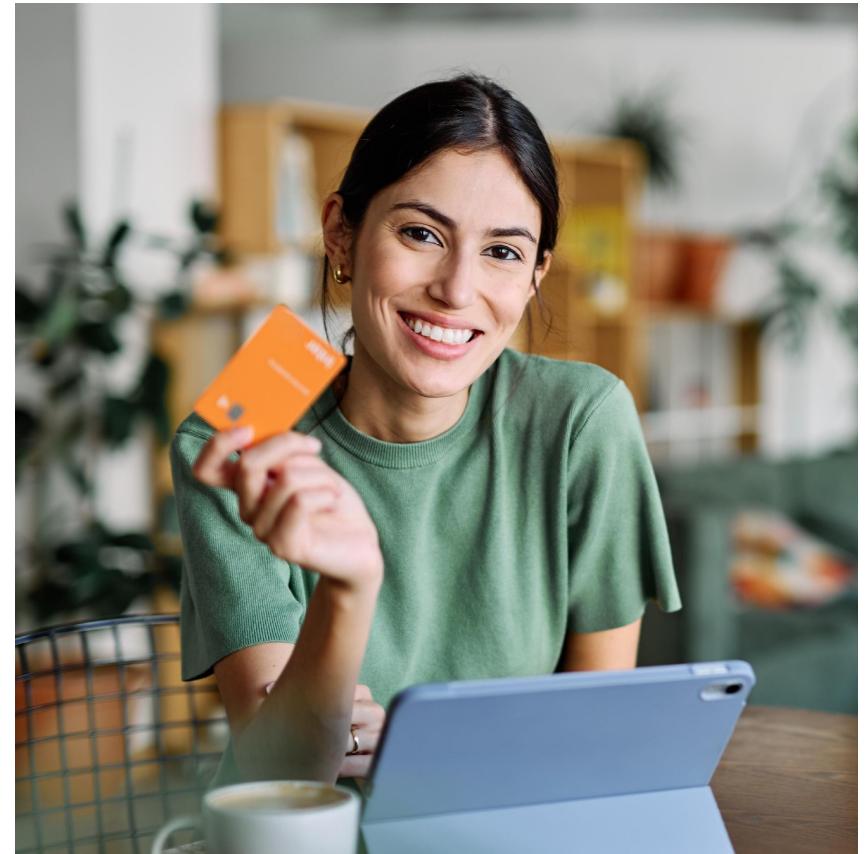
**Rétraction** : 14 jours



**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 processus internes 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

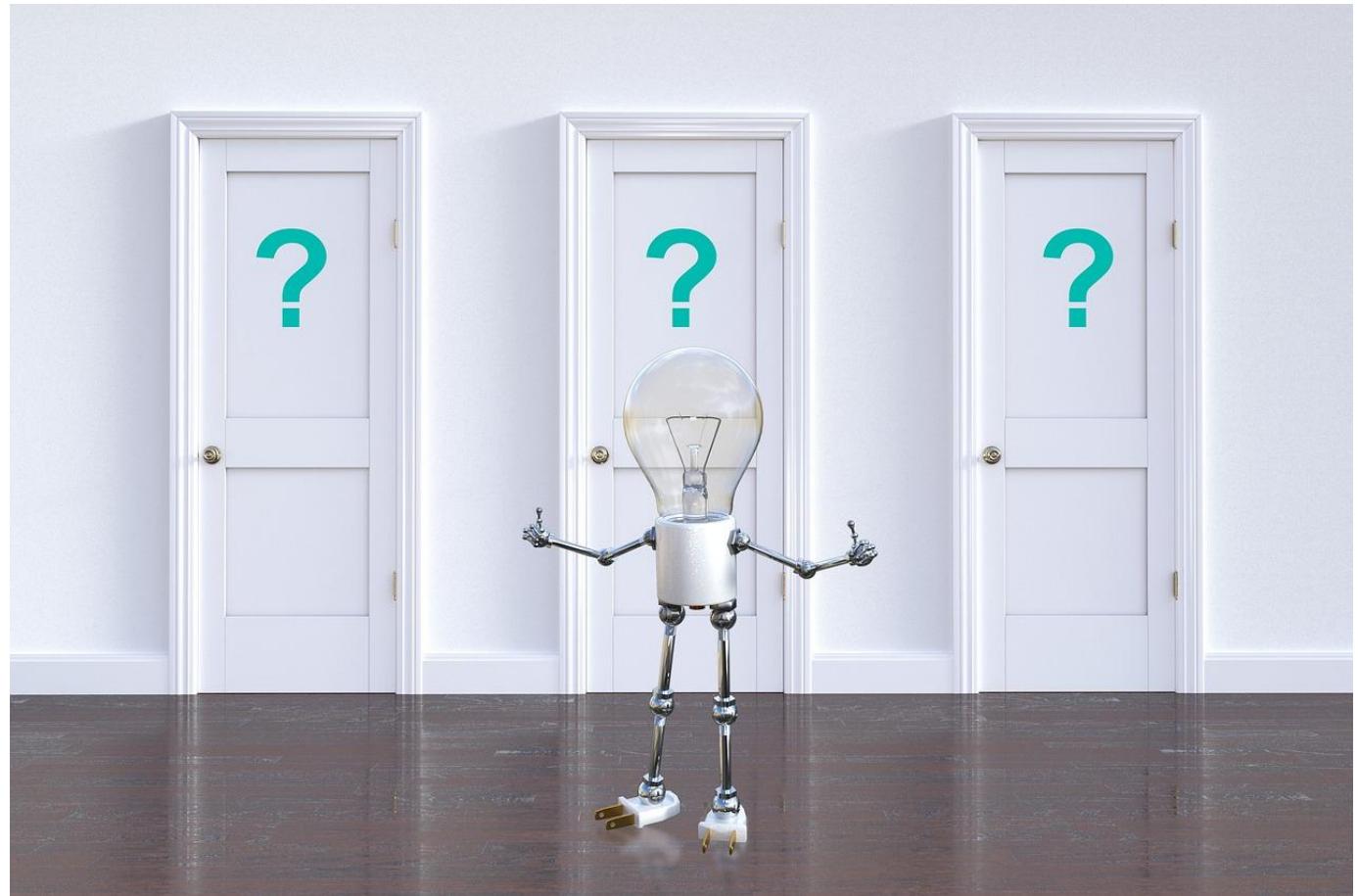
- ➡️ Renseignement juridique dans un premier temps, nécessité de matérialiser le litige
  - ✍️ Aide à la rédaction du courrier de contestation
  - 🤝 Accompagnement dans la médiation bancaire
  - ⚖️ Possibilité d'intervention juridique contre la banque en cas de refus d'indemnisation, applicable uniquement 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 !