



# L'ARNAQUE AU FAUX SUPPORT TECHNIQUE



L'arnaque au faux support technique (*Tech support scam* en anglais) consiste à effrayer la victime, par SMS, téléphone, chat, courriel, ou par l'apparition d'un message qui bloque son ordinateur, lui indiquant un problème technique grave et un risque de perte de ses données ou de l'usage de son équipement afin de la pousser à contacter un prétendu support technique officiel (Microsoft, Apple, Google...), pour ensuite la convaincre de payer un pseudo-dépannage informatique et/ou à acheter des logiciels inutiles, voire nuisibles. Si la victime refuse de payer, les criminels peuvent la menacer de détruire ses fichiers ou de divulguer ses informations personnelles.

## BUT RECHERCHÉ

### SOUTIRER DE L'ARGENT

à la victime en la poussant à laisser prendre le contrôle de sa machine pour faire semblant de la lui dépanner et lui installer des logiciels et/ou faire souscrire des abonnements qui lui seront facturés.

## SI VOUS ÊTES VICTIME

**NE RÉPONDEZ PAS AUX SOLLICITATIONS** et n'appellez jamais le numéro indiqué.

**CONSERVEZ TOUTES LES PREUVES.** Photographiez votre écran au besoin.

S'il semble « bloqué », **REDÉMARREZ VOTRE APPAREIL.** Cela peut suffire à régler le problème.

Si votre navigateur reste incontrôlable, **PURGEZ LE CACHE, SUPPRIMEZ LES COOKIES, RÉINITIALISEZ LES PARAMÈTRES PAR DÉFAUT** et si cela ne suffit pas, supprimez et recréez votre profil.

**DÉSINSTALLEZ TOUTE NOUVELLE APPLICATION SUSPECTE** présente sur votre appareil.

**FAITES UNE ANALYSE ANTIVIRUS** approfondie de votre machine.

Si un faux technicien a pris le contrôle de votre machine, **DÉSINSTALLEZ LE PROGRAMME DE GESTION À DISTANCE, ET CHANGEZ TOUS VOS MOTS DE PASSE.** En cas de doute ou si vous n'arrivez pas à reprendre le contrôle de votre équipement par vous-même, vous pouvez faire appel à un prestataire référencé sur [www.cybermalveillance.gouv.fr](http://www.cybermalveillance.gouv.fr).

Si vous avez fourni vos coordonnées bancaires ou n° de carte de crédit, **FAITES OPPOSITION** sans délai. Si un paiement est débité sur votre compte, **EXIGEZ LE REMBOURSEMENT** en indiquant que vous déposez plainte.

Si vous avez été contacté par un faux support technique, **SIGNEALEZ LES FAITS AU MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR** sur sa plateforme [Internet-signalement.gouv.fr](http://Internet-signalement.gouv.fr).

**DÉPOSEZ PLAINTÉ** au commissariat de police ou à la brigade de gendarmerie ou en écrivant au procureur de la République dont vous dépendez. Faites vous, au besoin, assister par un avocat spécialisé.

## MESURES PRÉVENTIVES

**Appliquez de manière régulière et systématique les mises à jour de sécurité** du système et des logiciels installés sur votre machine, en particulier vos navigateurs.

**Tenez à jour votre antivirus et activez votre pare-feu.** Vérifiez qu'il ne laisse passer que des applications et services légitimes.

**Évitez les sites non sûrs ou illicites**, tels ceux qui hébergent des contrefaçons (musique, films, logiciels...) ou certains sites pornographiques qui peuvent infecter votre machine ou héberger des régies publicitaires douteuses.

**N'installez pas d'application ou de programme « piratés »**, ou dont l'origine ou la réputation sont douteuses.

**N'utilisez pas un compte avec des droits « administrateur »** pour consulter vos messages ou naviguer sur Internet.

**N'ouvrez pas les courriels, leurs pièces jointes et ne cliquez pas sur les liens** provenant de chaînes de messages, d'expéditeurs inconnus, ou d'un expéditeur connu mais dont la structure du message est inhabituelle ou vide.

**Faites des sauvegardes régulières** de vos données et de votre système pour pouvoir le réinstaller dans son état d'origine.

**Aucun support technique officiel ne vous contactera jamais pour vous réclamer de l'argent.**



## LES INFRACTIONS

En fonction du cas d'espèce, les infractions suivantes peuvent être retenues :

- L'incrimination principale qui peut être retenue est l'**escroquerie**. **L'article 313-1 du code pénal** dispose que : « *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 son préjudice ou au préjudice d'un tiers, à remettre des fonds, des valeurs ou un bien quelconque, à fournir un service ou à consentir un acte opérant obligation ou décharge* ». L'escroquerie est passible de cinq ans d'emprisonnement et de 375 000 euros d'amende.
- Si la victime est menacée de suppression de ses fichiers ou en est victime, de tels procédés relèvent de l'**extorsion de fonds**. En effet, ils se caractérisent par une contrainte physique – le blocage de l'ordinateur ou la destruction de fichiers – obligeant à une remise de fonds non volontaire. **L'article 312-1 du code pénal** dispose que : « *l'extorsion est le fait d'obtenir par violence, menace de violences ou contrainte soit une signature, un engagement ou une renonciation, soit la révélation d'un secret, soit la remise de fonds, de valeurs ou d'un bien quelconque* ». L'extorsion est passible de sept ans d'emprisonnement et de 100 000 euros d'amende.
- L'infraction d'**atteinte à un système de traitement automatisé de données (STAD)** pourra également être retenue. Les **articles 323-1 à 323-7 du code pénal** disposent que : « *le fait d'accéder ou de se maintenir frauduleusement* » dans un STAD, « *la suppression ou la modification de données contenues dans le système* », ou l'« *altération du fonctionnement de ce système* » sont passibles de deux ans à sept ans d'emprisonnement et de 60 000 euros à 300 000 euros d'amende.

**RETROUVEZ TOUTES NOS PUBLICATIONS SUR :**  
[www.cybermalveillance.gouv.fr](http://www.cybermalveillance.gouv.fr)



# LES FAUX SUPPORTS TECHNIQUES

CYBERCRIMINEL



## ESCROQUERIE FINANCIÈRE

Votre ordinateur est bloqué et on vous demande de rappeler un support technique ? Vous êtes victime d'une arnaque au faux support !

### BUT

Inciter la victime à payer un pseudo-dépannage informatique et/ou la faire souscrire à des abonnements payants.

### TECHNIQUE

Faire croire à un problème technique grave impliquant un risque de perte de données ou d'usage de l'équipement (par écran bloqué, téléphone, SMS, courriel etc.).



VICTIME



## COMMENT RÉAGIR ?

- Ne répondez pas
- Conservez toutes les preuves
- Redémarrez votre appareil
- Purgez le cache, supprimez les cookies et réinitialisez les paramètres de votre navigateur
- Désinstallez tout nouveau programme suspect
- Faites une analyse antivirus
- Changez tous vos mots de passe
- Faites opposition auprès de votre banque si vous avez payé
- Déposez plainte

*Pour en savoir plus ou vous faire assister, rendez-vous sur [cybermalveillance.gouv.fr](http://cybermalveillance.gouv.fr)*

## LIENS UTILES

- [Internet-signalement.gouv.fr](http://Internet-signalement.gouv.fr)
- [Info Escroqueries](http://Info_Escoqueries)  
0805 805 817 (gratuit)



## DISPOSITIF NATIONAL D'ASSISTANCE AUX VICTIMES D'ACTES DE CYBERMALVEILLANCE

Assistance aux victimes  
Information et sensibilisation  
Observation du risque numérique



avec

MINISTÈRE DE LA JUSTICE

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE  
ET DES FINANCES

MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR

SECRÉTARIAT D'ÉTAT CHARGÉ  
DU NUMÉRIQUE

**RETROUVEZ TOUTES NOS PUBLICATIONS SUR :**

[www.cybermalveillance.gouv.fr](http://www.cybermalveillance.gouv.fr)

