



# Mes fiches mémos



## INTRODUCTION

On constate aujourd'hui une recrudescence d'arnaques au faux support technique sur Internet. Une menace de plus en plus prégnante et compliquée à gérer si l'on ne connaît pas la manière de s'en sortir. Nous vous proposons donc de découvrir les 7 étapes-clés à suivre si vous pensez avoir été victime d'une arnaque au faux support technique.

## ÉTAPE 1 : COMPRENDRE LES MECANISMES D'UNE ARNAQUE AU FAUX SUPPORT TECHNIQUE

Pour savoir si vous êtes vraiment victime d'une arnaque au faux support technique, vous devez commencer par en comprendre le mode opératoire classique.

L'objectif d'une arnaque au faux support technique est de vous faire contacter un prétendu support technique officiel (Microsoft, Apple, Google...), pour ensuite vous convaincre de **payer un pseudo-dépannage technique informatique** et/ou à acheter des logiciels inutiles, voire nuisibles.

Si vous rappelez, au téléphone, l'arnaqueur demandera de télécharger **un logiciel de prise en main à distance**, qui lui permettra de prendre le contrôle de l'ordinateur. Une fois cela fait, votre arnaqueur réalisera quelques manipulations basiques, pour vous faire croire qu'il "nettoie votre ordinateur".

Au cours de votre navigation sur Internet, est affichée une page sur laquelle on vous indique **qu'un problème technique grave a lieu sur votre machine** : on vous dira souvent que votre PC est infecté et que vous risquez de perdre vos données, ou l'usage de votre équipement.

Sur cette même page, le numéro de téléphone d'un faux support technique est renseigné avec un message qui vous incite à le rappeler.

Généralement, ensuite, **l'arnaqueur va proposer d'installer d'autres logiciels**. Souvent, ce sont des soit-disant antivirus, ou des logiciels de sécurité. Parfois, il s'agit de vrais logiciels, mais dont les clés de licence sont fausses.

Suite à toutes ces manipulations (inutiles), **l'arnaqueur vous demandera de payer la prestation**. On observe des montants variables, d'une centaine à plusieurs centaines d'euros parfois.

## ÉTAPE 2 : SACHEZ RECONNAITRE UNE ARNAQUE AU FAUX SUPPORT TECHNIQUE

Au-delà du mode opératoire, qui est souvent le même d'une arnaque à l'autre, on reconnaît une arnaque au faux support technique à plusieurs éléments distinctifs :

- **La page qui s'est affichée fait tout pour être anxiogène pour la victime** : couleurs criardes et messages d'alerte très angoissants sont mis en avant dessus.
- **Les criminels proposent souvent de signer des contrats d'abonnement**, sur des durées souvent longues (1 ou 2 ans, mais parfois jusqu'à plus de 10 ans).
- **Ils éditent des factures très crédibles**, mais auxquelles il peut parfois manquer des éléments-clés, comme la mention de la TVA par exemple.
- Si la victime refuse de payer, les criminels peuvent **la menacer de détruire ses fichiers ou de divulguer ses informations personnelles**.

De plus, on connaît déjà le caractère frauduleux de certaines sociétés. Des recherches sur Internet avec le nom de la société peut permettre de se faire un avis.

## ÉTAPE 3 : AYEZ LES BONS PREMIERS REFLEXES

Si vous êtes victime d'une tentative de cette arnaque, il vous faut avoir les bons réflexes dès le début :

- **Ne répondez pas aux sollicitations**, et n'appellez pas le numéro indiqué
- **Conservez toutes les preuves possibles** : vous pouvez notamment photographier votre écran pour enregistrer l'aspect de la page

Dans un premier temps, vous pouvez essayer de régler le problème, quitte à **forcer le redémarrage de votre appareil**. Bien souvent, cela permet de faire disparaître la page d'arnaque, et de régler le souci. Mais si vous êtes déjà allé plus loin, et que vous avez perdu le contrôle de votre machine, procédez à l'étape suivante.

## ÉTAPE 4 : TENTEZ DE REPRENDRE LE CONTROLE DE VOTRE MACHINE

Notez tout d'abord que, si vous ne vous sentez pas capable d'effectuer les manipulations suivantes, il ne faut pas hésiter à faire **appel à un expert**. Vous pouvez suivre notre parcours d'aide aux victimes en cliquant ici : nous vous redirigerons vers l'un de nos prestataires référencés de confiance.

Mais passons désormais aux manipulations que vous pouvez tenter :

- Si votre navigateur reste incontrôlable, **purgez le cache, supprimez les cookies, et réinitialisez les paramètres par défaut**. Si cela ne suffit pas, tentez de recréer votre profil.
- Puis procédez à **une analyse antivirus approfondie de votre machine**, et désinstallez toute nouvelle application suspecte présente sur votre appareil.
- Si un faux technicien a pris le contrôle de votre machine, désinstallez le protocole et/ou le programme de gestion à distance, et changez tous vos mots de passe.

Avec ces manipulations, et tout logiciel suspect désinstallé, vous devriez avoir dépassé les épreuves techniques d'une arnaque au faux support. Toutefois, le processus ne s'arrête pas là : vous devez désormais passer aux nécessités administratives.

## ÉTAPE 5 : SIGNALEZ L'ARNAQUE AU FAUX SUPPORT TECHNIQUE A CES INSTANCES

Pour optimiser la possibilité que les arnaqueurs soient arrêtés, signalez votre arnaque au support officiel de l'entreprise dont on a usuré l'identité : Microsoft, Google, Apple...

Signalez également les faits au Ministère de l'Intérieur sur la plateforme qui y est dédiée. Un formulaire spécifique vous guidera pas à pas pour que vous expliquiez au mieux le problème que vous avez rencontré.

## ÉTAPE 6 : DEPOSEZ PLAINTE

Vous pouvez déposer plainte au **commissariat de police** ou à la **brigade de gendarmerie**, ou bien écrire au **Procureur de la République** dont vous dépendez. L'objectif est de déposer une plainte.

À ce stade, toutes les preuves que vous avez récoltées sur le moment même (photos de votre écran, URL de la page d'arnaque, numéro contacté...) vous seront très utiles.

Le document issu de votre dépôt de plainte vous sera demandé par votre banque si vous souhaitez être remboursé d'un paiement débité sur votre compte par les arnaqueurs.

## ÉTAPE 7 : FAITES OPPOSITION AUPRES DE VOTRE BANQUE

Cette étape ne s'applique que si vous avez fourni vos coordonnées bancaires ou de carte de crédit. Dans ce cas, il vous faut **faire opposition sans plus attendre**.

Si un paiement est débité sur votre compte, vous devez exiger le remboursement en indiquant que vous avez déposé plainte.