

Particuliers

Publié le 19/11/2022 – Mis à jour le 06/03/2023

Fraude liée à un achat sur internet

Vous avez effectué un achat sur internet et vous n'avez jamais reçu le bien ? Vous êtes peut-être face à un faux site commercial ou à une annonce frauduleuse. Si vous avez reçu un bien qui n'est pas conforme à la description, il peut s'agir d'une pratique commerciale trompeuse. Ces 3 procédés constituent des délits. Si vous êtes victime ou témoin de telles infractions, vous pouvez déposer plainte et/ou effectuer un signalement. Nous vous présentons les informations à connaître.

Arnaques sur internet (THESEE, Pharos ...)

Identifier un faux site commercial

Un faux site commercial est un site internet mis en ligne dans le but de vendre des biens (par exemple : vêtements, véhicules, électroménager) qui, finalement, n'existent pas dans la mesure où le site est de nature frauduleuse.

Il s'agit d'une forme d'escroquerie.

Attention

L'Arcom (ex-CSA et Hadopi) peut obliger les fournisseurs de navigateurs internet (exemple : Google Chrome, Safari) à publier un message clair et lisible permettant de prévenir les internautes qu'ils s'apprentent à atterrir sur un site frauduleux. Ce message renverra vers un site officiel de l'État.

Signaler un faux site commercial

Si vous êtes victime ou témoin d'un faux site commercial, vous pouvez le signaler aux enquêteurs de THESEE. Vous avez également la possibilité de faire un signalement à l'hébergeur du site concerné.

Vous pouvez faire un signalement par le biais de THESEE. Cette démarche est ouverte aux majeurs ou aux mineurs.

3 conditions cumulatives doivent être remplies pour que vous puissiez effectuer un signalement sur ce téléservice :

Vous avez passé commande sur un faux site commercial. Il n'est **pas nécessaire qu'un versement et/ou qu'un encaissement ait eu lieu**

Vous n'avez pas reçu le bien commandé

Le service client est injoignable, peu importe que le site soit encore en ligne ou non.

Le signalement n'est pas une plainte. Il consiste uniquement à informer les services d'enquête de l'infraction commise et à leur apporter des éléments pour qu'ils identifient l'auteur des faits.

Si vous signalez un faux site commercial, vous ne serez pas tenu informé des suites données à votre signalement.

Attention

Si vous avez passé commande **depuis plusieurs mois** et que les responsables du site sont désormais injoignables, il est possible que l'entreprise soit en cessation d'activité. Dans ce cas, votre signalement doit être transmis à la DGCCRF. S'il s'agit d'un faux site commercial, les agents de la DGCCRF enverront votre dossier aux services de THESEE.

• Signaler un faux site commercial (THESEE)

Les hébergeurs doivent mettre en place des mécanismes de signalement permettant de les alerter en cas de publication d'un contenu illégal sur un site internet ou une plateforme en ligne (exemple : réseaux sociaux).

Ce dispositif doit être visible et accessible à tous.

En tant que victime ou témoin d'un contenu illicite, vous pouvez effectuer un signalement en utilisant ce dispositif.

À la suite de ce signalement, les hébergeurs doivent **immédiatement** :

Prévenir les autorités compétentes (exemple : le procureur de la République)

Retirer ou bloquer l'accès au contenu illégal.

Les hébergeurs qui ne prévoient pas un tel dispositif ou qui ne respectent pas leurs obligations encourent des sanctions pénales.

À noter

Certains hébergeurs disposent de mécanismes de signalement qui leur sont propres. Il en est ainsi pour les réseaux sociaux tels que X (anciennement Twitter), Facebook, Instagram, Snapchat, TikTok.

Déposer plainte contre le créateur d'un faux site commercial

Si vous avez acheté un bien sur un faux site commercial, vous pouvez déposer plainte contre le créateur de ce site (personne physique ou personne morale). Si vous ne connaissez pas son identité, vous pouvez porter plainte contre X.

De manière générale, la plainte peut être déposée en ligne par le biais de THESEE.

Toutefois, **si les conditions requises ne sont pas remplies**, vous avez la possibilité de déposer plainte auprès d'un commissariat de police, d'une brigade de gendarmerie ou du procureur de la République.

À savoir

Le délai pour porter plainte est de **6 ans à compter de la date du dernier acte d'escroquerie** (exemple : le jour de la dernière remise d'argent).

Vous pouvez déposer plainte en ligne depuis THESEE :

3 conditions cumulatives doivent être remplies pour que vous puissiez déposer plainte sur ce téléservice :

Vous avez passé commande sur un faux site commercial. Il n'est **pas nécessaire qu'un versement et/ou qu'un encaissement ait eu lieu**

Vous n'avez pas reçu le bien commandé

Le service client est injoignable, peu importe que le site soit encore en ligne ou non.

Dès que votre plainte est validée par les professionnels de ce téléservice, vous recevez une notice d'information dans votre espace personnel « Service-Public.fr ».

Cette notice vous permet d'obtenir des renseignements sur les suites données à votre plainte, les aides dont vous pouvez bénéficier (exemple : assistance d'un avocat) et les moyens d'obtenir une indemnisation.

Vous êtes également informé en cas d'identification et d'interpellation de l'auteur des faits.

À savoir

Si vous êtes mineur, vous ne pouvez pas déposer plainte sur THESEE .

- Porter plainte contre les responsables d'un faux site commercial (THESEE)

Pour déposer plainte, vous devez vous rendre dans un **commissariat de police** ou à la **gendarmerie** de votre choix.

Où s'adresser ?

Commissariat

Où s'adresser ?

Gendarmerie

Les services de police ou de gendarmerie **sont obligés d'enregistrer votre plainte** si vous êtes victime d'une infraction.

À la fin de votre audition par la police ou la gendarmerie, vous recevez **un récépissé et une copie de votre plainte si vous la demandez**.

Le dépôt de plainte mène à une enquête de police qui peut aboutir à la condamnation du créateur du site frauduleux.

Si vous vous constituez partie civile, vous pouvez obtenir des dommages et intérêts.

À noter

Si vous êtes mineur, vous pouvez signaler les faits au commissariat de police ou à la brigade de gendarmerie de votre choix.

Si vous souhaitez obtenir la condamnation de l'auteur et une indemnisation, il est nécessaire de vous constituer partie civile. Toutefois, pour cela, vous devez **obligatoirement** être accompagné par vos représentants légaux (exemple : vos parents).

Vous pouvez porter plainte auprès du procureur de la République.

Pour cela, vous devez envoyer un courrier au **tribunal judiciaire du lieu de l'infraction ou du domicile de l'auteur de l'infraction**.

Où s'adresser ?

Tribunal judiciaire

Votre courrier doit préciser les éléments suivants :

Votre état civil et vos coordonnées complètes (adresse et numéro de téléphone)

Récit détaillé des faits, date et lieu de l'infraction

Nom de l'auteur supposé si vous le connaissez (sinon, la plainte sera déposée contre X)

Nom et adresse des éventuels témoins de l'infraction

Description et estimation provisoire ou définitive du préjudice

Vos documents de preuve : certificats médicaux, arrêts de travail, factures diverses, constats...

Votre éventuelle volonté de vous constituer partie civile

Vous pouvez utiliser le modèle de courrier suivant :

Vous pouvez envoyer votre plainte en lettre recommandée avec accusé de réception, par lettre simple ou par lettre suivie.

Un récépissé vous est remis dès que les services du procureur de la République ont enregistré votre plainte.

Le dépôt de plainte mène à une enquête qui peut aboutir à la condamnation du créateur du site frauduleux.

Si vous vous constituez partie civile, vous pouvez obtenir des dommages et intérêts.

À noter

Si vous êtes mineur, vous pouvez signaler les faits, **par écrit**, au procureur de la République.

Si vous souhaitez obtenir la condamnation de l'auteur et une indemnisation, il est nécessaire de vous constituer partie civile. Toutefois, pour cela, vous devez **obligatoirement** être accompagné par vos représentants légaux (exemple : vos parents).

- Porter plainte auprès du procureur de la République

Sanctions encourues par le créateur d'un faux site commercial

Le créateur d'un faux site commercial se rend coupable d'escroquerie.

Dès lors, il peut être condamné à une peine par le tribunal correctionnel.

Les sanctions encourues par une personne physique sont différentes de celles que risque une personne morale.

Le créateur d'un faux site commercial encourt une peine de :

5 ans de prison

375 000 € d'amende

Il risque également des peines complémentaires telles que l'interdiction d'exercer l'activité professionnelle au cours de laquelle l'infraction a été commise.

À noter

Si l'auteur a tenté de vous vendre un bien depuis un faux site de vente mais qu'il n'y ait pas parvenu, il encourt les mêmes peines que si la vente avait été conclue. On parle alors de tentative d'escroquerie.

L'auteur d'un faux site commercial encourt une peine d'amende égale à 1 875 000 €.

Il encourt également des peines complémentaires telles que l'affichage de la décision de justice dans la presse écrite ou en ligne.

À noter

Si l'auteur a tenté de vous vendre un bien depuis un faux site de vente mais qu'il n'y ait pas parvenu, il encourt les mêmes peines que si la vente avait été conclue. On parle alors de tentative d'escroquerie.

Identifier une annonce frauduleuse

Une annonce frauduleuse est une offre de vente, postée sur internet, par un individu malveillant qui a conscience que le bien n'existe pas ou qu'il est invendable.

Le faux vendeur est responsable même s'il utilise un site internet servant d'intermédiaire entre les personnes (exemple : Leboncoin, Ebay, Vinted).

À savoir

Les très grandes plateformes en ligne (exemple : Amazon, Apple, Instagram) ont l'obligation de rassembler les informations concernant les vendeurs professionnels qui publient des annonces sur leur site. Si besoin, elles doivent vous communiquer ces renseignements pour que vous puissiez engager la responsabilité de ces vendeurs.

Saisir un service de gestion des litiges en cas d'annonce frauduleuse

Après avoir informé le vendeur du problème lié à votre commande, vous pouvez faire intervenir le service de gestion des litiges du site sur lequel la transaction a eu lieu.

De manière générale, les sites intermédiaires mettent à la disposition du public un système permettant de faire une réclamation (exemple : formulaire, démarche en ligne).

Ainsi, le service compétent examine votre demande et tente de vous apporter la solution la plus appropriée.

S'il s'agit d'une annonce frauduleuse, les responsables du site peuvent vous proposer une indemnisation.

Signaler une annonce frauduleuse

Si vous êtes victime ou témoin d'une annonce de vente frauduleuse, vous pouvez la signaler aux enquêteurs de THESEE. Vous avez également la possibilité de faire un signalement à l'hébergeur du site sur lequel figure cette annonce.

Vous pouvez signaler une annonce frauduleuse depuis la plateforme THESEE. Cette démarche est ouverte aux majeurs et aux mineurs.

3 conditions sont requises pour que le signalement soit recevable :

Vous n'avez jamais rencontré l'auteur des faits. La relation doit être **virtuelle**

La commande n'a jamais été reçue et vous ne parvenez pas à contacter le vendeur

Le vendeur vous a demandé de l'argent. **Il n'est pas nécessaire qu'un versement et/ou qu'un encaissement ait eu lieu**

Le signalement n'est pas une plainte. Il consiste uniquement à informer les services d'enquête de l'infraction commise et à leur apporter des éléments pour qu'ils identifient l'auteur des faits.

Si vous signalez une annonce frauduleuse, vous ne serez pas tenu informé des suites données à votre signalement.

- Signaler une escroquerie à la petite annonce (faux vendeur) – THESEE

Les hébergeurs doivent mettre en place des mécanismes de signalement permettant de les alerter en cas de publication d'un contenu illégal sur un site internet ou une plateforme en ligne (exemple : réseaux sociaux).

Ce dispositif doit être visible et accessible à tous.

En tant que victime ou témoin d'un contenu illicite, vous pouvez effectuer un signalement en utilisant ce dispositif.

À la suite de ce signalement, les hébergeurs doivent **immédiatement** :

Prévenir les autorités compétentes (exemple : le procureur de la République)

Retirer ou bloquer l'accès au contenu illégal

Les hébergeurs qui ne prévoient pas un tel dispositif ou qui ne respectent pas leurs obligations encourent des sanctions pénales.

À noter

Certains hébergeurs disposent de mécanismes de signalement qui leur sont propres. Il en est ainsi pour les réseaux sociaux tels que X (anciennement Twitter), Facebook, Instagram, Snapchat, TikTok.

Déposer plainte contre l'auteur d'une annonce frauduleuse

Si vous avez répondu à une annonce de vente sur internet et que vous n'avez jamais reçu le bien commandé, vous pouvez déposer plainte contre l'auteur de l'annonce (personne physique ou personne morale). Si vous ne connaissez pas son identité, vous pouvez porter plainte contre X.

De manière générale, la plainte peut être déposée en ligne par le biais de THESEE.

Toutefois, si les conditions requises ne sont pas remplies, vous avez la possibilité de déposer plainte auprès d'un commissariat de police, d'une brigade de gendarmerie ou du procureur de la République.

À savoir

Le délai pour porter plainte est de **6 ans à compter de la date du dernier acte d'escroquerie** (exemple : le jour de la dernière remise d'argent).

Vous pouvez déposer plainte en ligne depuis THESEE.

3 conditions cumulatives doivent être remplies pour que vous puissiez déposer plainte sur ce téléservice :

Vous n'avez jamais rencontré l'auteur des faits. La relation doit être **virtuelle**

Vous n'avez jamais reçu le bien et vous ne parvenez pas à contacter le vendeur

Le vendeur vous a demandé de l'argent. **Il n'est pas nécessaire qu'un versement et/ou qu'un encaissement ait eu lieu**

Dès que votre plainte est validée par les professionnels de ce téléservice, vous recevez une notice d'information dans votre espace personnel « Service-Public.fr ». Cette notice vous permet d'obtenir des renseignements sur les suites données à votre plainte, les aides dont vous pouvez bénéficier (exemple : assistance d'un avocat) et les moyens d'obtenir une indemnisation.

Vous êtes également informé en cas d'identification et d'interpellation de l'auteur des faits.

À savoir

Si vous êtes mineur, vous ne pouvez pas déposer plainte sur THESEE.

• **Porter plainte pour une escroquerie à la petite annonce (faux vendeur) – THESEE**

Pour déposer plainte, vous devez vous rendre dans un **commissariat de police** ou à la **gendarmerie** de votre choix.

Où s'adresser ?

Commissariat

Où s'adresser ?

Gendarmerie

Les services de police ou de gendarmerie **sont obligés d'enregistrer votre plainte** si vous êtes victime d'une infraction.

À la fin de votre audition par la police ou la gendarmerie, vous recevez un **récépissé** et une **copie de votre plainte si vous la demandez**.

Le dépôt de plainte mène à une enquête de police qui peut aboutir à la condamnation de la personne à l'origine de l'annonce frauduleuse.

Si vous vous constituez partie civile, vous pouvez obtenir des dommages et intérêts.

À noter

Si vous êtes mineur, vous pouvez signaler les faits au commissariat de police ou à la brigade de gendarmerie de votre choix.

Si vous souhaitez obtenir la condamnation de l'auteur et une indemnisation, il est nécessaire de vous constituer partie civile. Pour cela, vous devez **obligatoirement** être accompagné par vos représentants légaux (exemple : vos parents).

Vous pouvez porter plainte auprès du procureur de la République.

Pour cela, vous devez envoyer un courrier au **tribunal judiciaire du lieu de l'infraction ou du domicile de l'auteur de l'infraction**.

Où s'adresser ?

Tribunal judiciaire

Votre courrier doit préciser les éléments suivants :

Votre état civil et vos coordonnées complètes (adresse et numéro de téléphone)

Récit détaillé des faits, date et lieu de l'infraction

Nom de l'auteur supposé si vous le connaissez (sinon, la plainte sera déposée contre X)

Nom et adresse des éventuels témoins de l'infraction

Description et estimation provisoire ou définitive du préjudice

Vos documents de preuve : certificats médicaux, arrêts de travail, factures diverses, constats...

Votre éventuelle volonté de vous constituer partie civile

Vous pouvez utiliser le modèle de courrier suivant :

Vous pouvez envoyer votre plainte en lettre recommandée avec accusé de réception, par lettre simple ou par lettre suivie.

Un récépissé vous est remis dès que les services du procureur de la République ont enregistré votre plainte.

Le dépôt de plainte mène à une enquête qui peut aboutir à la condamnation de l'auteur de l'annonce frauduleuse.

Si vous vous constituez partie civile, vous pouvez obtenir des dommages et intérêts.

À noter

Si vous êtes mineur, vous pouvez signaler les faits, par écrit, au procureur de la République.

Si vous souhaitez obtenir la condamnation de l'auteur et une indemnisation, il est nécessaire de vous constituer partie civile. Toutefois, pour cela, vous devez **obligatoirement** être accompagné par vos représentants légaux (exemple : vos parents).

- Porter plainte auprès du procureur de la République

Sanctions encourues par l'auteur d'une annonce frauduleuse

La publication d'une annonce de vente frauduleuse constitue une escroquerie.

L'auteur de cette infraction peut être condamné à une peine par le tribunal correctionnel.

Les sanctions encourues par une personne physique sont différentes de celles que risque une personne morale.

L'auteur d'une fausse annonce de vente encourt une peine de :

5 ans de prison

375 000 € d'amende

Il risque également des peines complémentaires telles que l'interdiction d'exercer l'activité professionnelle au cours de laquelle l'infraction a été commise.

À noter

Si l'auteur a posté une fausse annonce mais qu'il n'est pas parvenu à vous vendre le bien qui y figurait, il encourt les mêmes peines que si la vente avait été conclue. On parle alors de tentative d'escroquerie.

L'auteur d'une fausse annonce de vente encourt une peine d'amende égale à 1 875 000 €.

Il encourt également des peines complémentaires telles que l'affichage de la décision de justice dans la presse écrite ou en ligne.

À noter

Si l'auteur a posté une fausse annonce mais qu'il n'est pas parvenu à vous vendre le bien qui y figurait, il encourt les mêmes peines que si la vente avait été conclue. On parle alors de tentative d'escroquerie.

Identifier une pratique commerciale trompeuse

Une pratique commerciale trompeuse se manifeste par une manœuvre mise en place par un professionnel pour inciter un consommateur à acheter un bien ou un service sur la base d'éléments trompeurs comme le mensonge, la dissimulation de caractéristiques importantes (exemple : la composition du produit) ou la manipulation.

Une pratique commerciale trompeuse constitue un délit **dès lors qu'elle a été mise en œuvre ou qu'elle produit des effets en France**.

Attention

L'Arcom (ex-CSA et Hadopi) peut obliger les fournisseurs de navigateurs internet (exemple : Google Chrome, Safari) à publier un message clair et lisible permettant de prévenir les internautes qu'ils s'apprêtent à atterrir sur un site frauduleux. Ce message renverra vers un site officiel de l'État.

Signaler une pratique commerciale trompeuse

Si vous êtes victime ou témoin d'une pratique commerciale trompeuse, vous pouvez la signaler à la DGCCRF. Vous avez également la possibilité de faire un signalement à l'hébergeur du site concerné.

Vous pouvez faire votre signalement sur le site de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes.

Cette démarche en ligne est ouverte aux majeurs et aux mineurs.

Vous êtes dans l'obligation de renseigner :

L'adresse internet (URL) du site visé

Une description détaillée des faits (appuyée par des justificatifs tels qu'une facture)

Certaines informations personnelles (nom, prénom, adresse mail)

La DGCCRF peut ordonner au professionnel mis en cause de respecter ses obligations ou de faire cesser la pratique commerciale trompeuse. Elle peut également prononcer des sanctions contre le professionnel qui ne se conforme pas à ses consignes.

À savoir

La DGCCRF ne peut pas obliger le professionnel à vous indemniser.

• Signal Conso : signaler un problème avec un professionnel

Les hébergeurs doivent mettre en place des mécanismes de signalement permettant de les alerter en cas de publication d'un contenu illégal sur un site internet ou une plateforme en ligne (exemple : réseaux sociaux).

Ce dispositif doit être visible et accessible à tous.

En tant que victime ou témoin d'un contenu illicite, vous pouvez effectuer un signalement en utilisant ce dispositif.

À la suite de ce signalement, les hébergeurs doivent **immédiatement** :

Prévenir les autorités compétentes (exemple : le procureur de la République)

Retirer ou bloquer l'accès au contenu illégal

Les hébergeurs qui ne prévoient pas un tel dispositif ou qui ne respectent pas leurs obligations encourent des sanctions pénales.

À noter

Certains hébergeurs disposent de mécanismes de signalement qui leur sont propres. Il en est ainsi pour les réseaux sociaux tels que X (anciennement Twitter), Facebook, Instagram, Snapchat, TikTok.

Déposer plainte contre le bénéficiaire d'une pratique commerciale trompeuse

Si vous êtes victime d'une pratique commerciale trompeuse, vous pouvez déposer plainte en vous déplaçant au commissariat de police ou à la gendarmerie de votre choix. Vous pouvez également porter plainte en écrivant au procureur de la République.

Le délai pour déposer plainte est de **6 ans** à compter du jour où le caractère trompeur est devenu apparent ou a pu être constaté.

Exemple

La brochure commerciale d'une banque promet à ses clients un retour sur investissement triplé par rapport à l'argent qu'ils ont investi. Après plusieurs années, les clients se rendent compte qu'aucun retour sur investissement ne peut avoir lieu. Dans ce cas, ils peuvent déposer plainte à compter du jour où ils s'aperçoivent que la brochure commerciale était trompeuse.

Pour déposer plainte, vous devez vous rendre dans un **commissariat de police** ou à la **gendarmerie** de votre choix.

Où s'adresser ?

Commissariat

Où s'adresser ?

Gendarmerie

Les services de police ou de gendarmerie **sont obligés d'enregistrer votre plainte** si vous êtes victime d'une infraction.

À la fin de votre audition par la police ou la gendarmerie, vous recevez **unrécépissé** et **une copie de votre plainte si vous la demandez**.

Le dépôt de plainte mène à une enquête de police qui peut aboutir à la condamnation de la personne bénéficiaire de la pratique commerciale trompeuse.

Si vous vous constituez partie civile, vous pouvez obtenir des dommages et intérêts.

À noter

Si vous êtes mineur, vous pouvez signaler les faits au commissariat de police ou à la brigade de gendarmerie de votre choix.

Si vous souhaitez obtenir la condamnation de l'auteur et une indemnisation, il est nécessaire de vous constituer partie civile. Toutefois, pour cela, vous devez **obligatoirement** être accompagné par vos représentants légaux (exemple : vos parents).

Vous pouvez porter plainte auprès du procureur de la République.

Pour cela, vous devez envoyer un courrier au **tribunal judiciaire du lieu de l'infraction ou du domicile de l'auteur de l'infraction**.

Où s'adresser ?

Tribunal judiciaire

Votre courrier doit préciser les éléments suivants :

Votre état civil et vos coordonnées complètes (adresse et numéro de téléphone)

Récit détaillé des faits, date et lieu de l'infraction

Nom de l'auteur supposé si vous le connaissez (sinon, la plainte sera déposée contre X)

Nom et adresse des éventuels témoins de l'infraction

Description et estimation provisoire ou définitive du préjudice

Vos documents de preuve : certificats médicaux, arrêts de travail, factures diverses, constats...

Votre éventuelle volonté de vous constituer partie civile

Vous pouvez utiliser le modèle de courrier suivant :

Vous pouvez envoyer votre plainte en lettre recommandée avec accusé de réception, par lettre simple ou par lettre suivie.

Dans tous les cas, un récépissé vous est remis dès que les services du procureur de la République ont enregistré votre plainte.

Le dépôt de plainte mène à une enquête qui peut aboutir à la condamnation du bénéficiaire de la pratique commerciale trompeuse.

Si vous vous constituez partie civile, vous pouvez obtenir des dommages et intérêts.

À noter

Si vous êtes mineur, vous pouvez signaler les faits, **par écrit**, au procureur de la République.

Si vous souhaitez obtenir la condamnation de l'auteur et une indemnisation, il est nécessaire de vous constituer partie civile. Toutefois, pour cela, vous devez **obligatoirement** être accompagné par vos représentants légaux (exemple : vos parents).

- Porter plainte auprès du procureur de la République

Sanctions encourues par le bénéficiaire d'une pratique commerciale trompeuse

La personne qui bénéficie d'une pratique commerciale trompeuse peut être condamnée à une peine par le tribunal correctionnel.

Les peines encourues par une personne physique sont différentes de celles que risque une personne morale.

Les pratiques commerciales trompeuses commises sur internet sont punies d'une peine de :

5 ans de prison

750 000 € d'amende

L'auteur des faits peut également être condamné à des peines complémentaires telles que l'interdiction d'exercer l'activité professionnelle au cours de laquelle l'infraction a été commise.

La personne qui bénéficie d'une pratique commerciale trompeuse encourt une peine de 3 750 000 €.

Il risque également des peines complémentaires notamment la publication de la décision de justice dans la presse écrite ou en ligne.

Questions – Réponses

- Que faire en cas d'escroquerie commise par un faux acheteur sur internet ?

Toutes les questions réponses

Et aussi...

- Arnaques sur internet (THESEE, Pharos ...)
- Arnaques à la location immobilière sur internet

Où s'informer ?

- Pour connaître les démarches à accomplir en cas d'escroquerie en ligne :

Info Escroqueries

Par téléphone

0 805 805 817

Du lundi au vendredi de 9h à 18h30.

Numéro vert (appel gratuit depuis la France).

- Pour obtenir des renseignements sur les différents cas de fraude à l'achat sur internet :
Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF)

Si vous souhaitez signaler une difficulté rencontrée avec un commerçant

Sur internet

Vous pouvez utiliser le site [Signal Conso](#).

La DGCCRF et le commerçant concerné seront informés de votre démarche.

Par téléphone

0809 540 550

Numéro non surtaxé

Heures d'ouverture :

Lundi et mardi : de 8h30 à 12h30 et de 13h15 à 17h15

Mercredi : de 13h15 à 17h15

Jeudi : de 8h30 à 12h30

Vendredi : de 8h30 à 16h

Par courrier

DGCCRF – RéponseConso – BP 60 – 34935 Montpellier Cedex 9

Services en ligne

- [Porter plainte contre les responsables d'un faux site commercial \(THESEE\)](#)
Téléservice
- [Signaler un faux site commercial \(THESEE\)](#)
Téléservice
- [Porter plainte pour une escroquerie à la petite annonce \(faux vendeur\) – THESEE](#)
Téléservice
- [Signaler une escroquerie à la petite annonce \(faux vendeur\) – THESEE](#)
Téléservice
- [Signal Conso : signaler un problème avec un professionnel](#)
Téléservice

Et aussi...

- [Arnaques sur internet \(THESEE, Pharos ...\)](#)
- [Arnaques à la location immobilière sur internet](#)

Textes de référence

- [Code pénal : articles 313-1 à 313-3](#)
Définition et sanctions de l'escroquerie
- [Code pénal : article 313-9](#)
Peine encourue par les personnes morales (escroquerie)
- [Code de la consommation : article L132-1 à L 132-9](#)
Définition et sanctions d'une pratique commerciale trompeuse
- [Arrêté du 26 juin 2020 sur la création du traitement harmonisé des enquêtes et des signalements pour les e-escroqueries \(THESEE\)](#)
Plateforme de signalement et de plainte en ligne
- [Loi n°2004-575 du 21 juin 2004 : article 12](#)
Compétences de l'ARCOM en matière de fraude sur internet



Luberon Monts de Vaucluse

Horaires : Lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00

Adresse : 315 avenue Saint Baldou 84300 Cavaillon

Tél. : 04 90 78 82 30