CYBERMALVEILLANCE : COMMENT RÉAGIR EN CAS D'ARNAQUE AU FAUX SUPPORT TECHNIQUE ? AVEC CYBERMALVEILLANCE.GOUV.FR

Date de publication : **28/10/2021 - Internet/multimédia**

"J’ai entendu parler de l’arnaque au faux support technique, qu’est-ce que c’est ?".

L'arnaque au faux support technique est un acte de cyber malveillance. Son but : vous faire croire à un problème sur votre appareil pour ensuite vous faire payer un faux dépannage à distance.

Pour vous piéger, les cyber criminels vous adressent un message d'alerte inquiétant, par SMS, téléphone, courriel, ou encore sur votre écran d'ordinateur (via une page Internet). Cette fausse alerte vous indique un problème technique grave et un risque de perte de vos données. Ce qui vous pousse à contacter un prétendu support technique. Les fraudeurs exigent ensuite un paiement en échange d'un faux dépannage !

Alors que faire face à ce type d'arnaque ?

Tout d'abord, n'appelez jamais le numéro indiqué dans le message ou sur la page qui s'affiche. Ensuite, s'il semble "bloqué", redémarrez votre ordinateur. Si cela ne suffit pas, nettoyez aussi votre navigateur : purgez le cache, supprimez les cookies et réinitialisez les paramètres par défaut. Pour obtenir de l'aide, adressez-vous à un professionnel en sécurité numérique référencé sur le site Cybermalveillance.gouv.fr.

Si vous avez donné accès à votre machine :

- désinstallez le programme de gestion à distance du faux technicien et tout programme suspect,
- faites une analyse de votre machine avec votre antivirus,
- changez tous vos mots de passe.

Il est également important de conserver les preuves de l'escroquerie. Vous pourrez ainsi effectuer un signalement sur la plateforme Internet-signalement.gouv.fr, ainsi qu'un dépôt de plainte auprès du commissariat ou de la gendarmerie : gardez des photos de l'écran, le numéro de téléphone, l'adresse URL de la page malveillante.

Enfin, si vous avez effectué un paiement, faites opposition auprès de votre banque et demandez un remboursement au faux technicien en précisant que vous déposez plainte.

En résumé :

- gardez des preuves, avec photo, numéro,
- effectuez un signalement sur la plateforme Internet-signalement.gouv.fr,
- déposez plainte.
