



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 14ème législature

### protection des consommateurs

Question écrite n° 38612

#### Texte de la question

M. Armand Jung attire l'attention de M. le ministre délégué auprès du ministre de l'économie et des finances, chargé de l'économie sociale et solidaire et de la consommation, sur le développement de l'arnaque suivante : des personnes reçoivent un message les informant qu'elles ont reçu un colis. Pour obtenir des renseignements sur ledit colis, elles doivent composer un numéro sans savoir que ce dernier est surtaxé. Au final, elles s'aperçoivent qu'elles n'ont nullement été destinataires d'un colis mais ont été contraintes malgré tout de payer des sommes plus ou moins conséquentes. Cette pratique tend à se développer actuellement. Au vu des nombreuses plaintes de consommateurs ainsi lésés, il souhaite savoir de quelle manière le Gouvernement entend agir pour mettre un terme à ces agissements.

#### Texte de la réponse

Sous l'impulsion des pouvoirs publics, les opérateurs de la fédération française des télécoms (FFT) ont mis en place une plateforme des fraudes aux numéros surtaxés (spam par SMS ou appels à rebonds). Cette plateforme, le 33 700, permet d'identifier le numéro de téléphone à partir duquel a été envoyé un message ou un appel incitant à rappeler un numéro surtaxé et de connaître son émetteur afin d'engager une action contre ce dernier, et si nécessaire couper le numéro litigieux. En 2012, la direction générale de la concurrence de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) a diligenté plusieurs enquêtes qui ont donné lieu à une dizaine de procédures contentieuses contre les éditeurs de messages frauduleux. Les corps d'enquête ont relevé des infractions commises par les éditeurs de ces faux services mais également par des intermédiaires susceptibles d'être complices de la fraude. Par ailleurs, suite à ces enquêtes, les opérateurs de services à valeur ajoutée concentrant le plus de numéros litigieux se sont engagés à renforcer les mécanismes de contrôle auprès des fraudeurs potentiels. La DGCCRF veillera au respect de ces engagements et restera attentive aux nouvelles formes de fraudes impliquant des numéros surtaxés qui pourraient se développer. Enfin, la loi relative à la consommation actuellement en discussion au Parlement prévoit plusieurs dispositions afin de renforcer l'efficacité des contrôles de la DGCCRF et le niveau de protection des consommateurs. En particulier, il est prévu que les opérateurs proposent une option permettant de bloquer les rappels vers les numéros les plus onéreux et que les acteurs de la chaîne de valeur des services à valeur ajoutée mettent en place un outil permettant aux consommateurs et aux enquêteurs d'identifier les sociétés qui utilisent ces numéros. Il est également prévu d'inscrire dans la loi le mécanisme du 33 700. Les pouvoirs publics maintiennent, en tout état de cause, une attention soutenue à ce sujet, en lien avec les professionnels concernés.

#### Données clés

**Auteur :** [M. Armand Jung](#)

**Circonscription :** Bas-Rhin (1<sup>re</sup> circonscription) - Socialiste, républicain et citoyen

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 38612

**Rubrique :** Consommation

**Ministère interrogé :** Économie sociale et solidaire et consommation  
**Ministère attributaire :** Économie sociale et solidaire et consommation

Date(s) clé(e)s

Question publiée au JO le : [1er octobre 2013](#), page 10279

Réponse publiée au JO le : [4 février 2014](#), page 1076