



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

téléphone

Question écrite n° 86196

Texte de la question

Mme Annie Genevard attire l'attention de Mme la secrétaire d'État, auprès du ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique, chargée du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire sur les appels téléphoniques ou SMS indésirables reçus par de nombreux concitoyens. Parfois, ils proviennent même de l'étranger et le simple fait de répondre peut occasionner des frais ou des surtaxes à la charge des abonnés. Aussi, elle la prie de bien vouloir lui indiquer quelles mesures le Gouvernement entend prendre pour lutter contre ces pratiques abusives.

Texte de la réponse

Depuis 2006, la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) sanctionne régulièrement les émetteurs de SPAMS, SMS et de SPAMS vocaux (ping call) qui incitent les abonnés à un service de téléphonie mobile à rappeler un numéro surtaxé ou à transmettre un SMS surtaxé sans qu'un service ne leur soit effectivement rendu. Depuis 2012, des enquêtes régulières ont donné lieu à 21 procédures contentieuses contre des éditeurs de SMS 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. Les infractions les plus fréquemment relevées sont les pratiques commerciales trompeuses et les pratiques commerciales agressives dont les sanctions prévues par le code de la consommation sont élevées. Elles sont punies d'un emprisonnement maximum de deux ans et d'une amende pouvant aller jusqu'à 300 000 € pour la pratique commerciale trompeuse. Dans les deux cas, les personnes physiques coupables du délit encourent une interdiction d'exercer une activité commerciale. A titre d'exemple, en 2012 et 2013, des procédures contentieuses rédigées par le service national d'enquête de la DGCCRF ont abouti aux condamnations de deux sociétés à 10 000 et 50 000 € d'amende, une procédure est également en cours à l'encontre d'une troisième société qui procédait à des « ping call » de masse vers des personnes n'ayant pas donné leur accord pour être sollicitées. En 2008, les opérateurs de la fédération française des télécoms (FFT) ont mis en place, en collaboration avec les pouvoirs publics, une plateforme des fraudes aux numéros surtaxés (SPAM, SMS ou ping call). Les signalements reçus par cette plateforme ont baissé significativement en 2013 et 2014. Un tel dispositif a été rendu obligatoire par la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation. Par ailleurs, cette loi a renforcé l'efficacité des contrôles de la DGCCRF et le niveau de protection des consommateurs. En particulier, elle a prévu que les opérateurs de communications électroniques ou les fournisseurs de services à valeur ajoutée mettent à disposition du consommateur un outil accessible en ligne permettant d'identifier le fournisseur de service et donnant l'adresse ou le numéro de téléphone auxquels le consommateur peut adresser une réclamation. Les modalités d'application de cette disposition seront fixées par décret et entreront en vigueur deux ans après la promulgation de la loi. La même loi a prévu également que tout fournisseur d'un service téléphonique au public propose au consommateur une option gratuite permettant de bloquer les communications à destination de certaines tranches de numéros à valeur ajoutée qui seront fixées par un arrêté conjoint des ministres chargés de la consommation et de l'économie numérique. Cette mesure sera applicable dix-huit mois après la publication de l'arrêté, prévue à l'automne 2015. Il existe donc un dispositif

complet permettant de lutter contre ces pratiques frauduleuses. Il va de soi que les services compétents de l'Etat, en concertation avec les opérateurs économiques, veillent à ce que ce dispositif soit mis en oeuvre efficacement, et que tout manquement aux règles de protection des consommateurs qui sera détecté donnera lieu à des mesures correctrices appropriées.

Données clés

Auteur : [Mme Annie Genevard](#)

Circonscription : Doubs (5^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 86196

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale et solidaire

Ministère attributaire : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale et solidaire

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [28 juillet 2015](#), page 5675

Réponse publiée au JO le : [15 septembre 2015](#), page 7006