



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

téléphone

Question écrite n° 91331

Texte de la question

Mme Marie-Lou Marcel 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 surtaxés reçus par de nombreux abonnés. Ces appels ou SMS sont une véritable gêne pour ceux-ci qui ne souhaitent ni changer de numéro de téléphone, ni s'inscrire en liste rouge. Outre la gêne occasionnée, ces appels constituent une véritable escroquerie puisqu'ils invitent les abonnés à rappeler des numéros surtaxés ou basés à l'étranger. Si les abonnés des trois opérateurs historiques peuvent signaler ces SMS non sollicités au 33700, il n'en demeure pas moins que certains n'ont pas accès à ce service. En outre, les auteurs de SMS frauduleux ne semblent pas réutiliser les mêmes numéros d'émission. C'est la raison pour laquelle, elle lui demande quelles mesures le Gouvernement entend prendre pour lutter contre ces pratiques abusives.

Texte de la réponse

Les Spams vocaux ou ping call et les spams SMS sont des techniques frauduleuses consistant à inciter les destinataires à rappeler des numéros surtaxés ou à transmettre un SMS surtaxé sans qu'un service ne leur soit effectivement rendu. Conscients de la nécessité de lutter contre ce phénomène, qui utilise des messages de plus en plus trompeurs pour arnaquer les consommateurs, les pouvoirs publics et les opérateurs ont pris depuis longtemps des initiatives dans ce domaine. En 2008, les opérateurs de la fédération française des télécoms (FFT) ont mis en place, en collaboration avec les pouvoirs publics, le 33700, une plateforme des fraudes aux numéros surtaxés (SPAM SMS ou appels à rebonds). Cette plateforme recueille les signalements par messages textuels des consommateurs victimes d'appels et de SMS non sollicités, ce qui permet aux opérateurs de fermer les numéros surtaxés litigieux. Le dispositif du 33700 a été rendu obligatoire par la loi du 17 mars 2014 relative à la consommation (article L. 121-45). Actuellement, tous les opérateurs de réseau mobile respectent cette obligation. Lors de ses enquêtes régulières, la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) vérifie notamment le bon fonctionnement de ce dispositif, qui coopère avec elle pour identifier les éditeurs frauduleux. La loi relative à la consommation a par ailleurs renforcé la protection des consommateurs en créant un annuaire inversé des numéros surtaxés et une procédure de signalement. L'annuaire inversé des numéros surtaxés est opérationnel depuis le 1er octobre 2015. Il est accessible à l'adresse <http://www.infosva.org>. Il permet d'identifier le fournisseur de service à partir du numéro de téléphone, précise son tarif, ses services, ainsi que l'adresse à laquelle peut être adressée une réclamation. Un nouveau mécanisme de signalement va être institué dans le cadre de cet annuaire inversé. Au-delà d'un seuil de signalements d'un numéro litigieux, les opérateurs auront l'obligation de vérifier les informations de l'annuaire inversé : en cas d'inexactitude, ils fermeront le numéro et résilieront le contrat de l'éditeur. Ce mécanisme sera opérationnel avant l'été 2016. Par ailleurs le Gouvernement envisage de proposer rapidement une reformulation, techniquement plus adaptée, de la disposition de la loi relative à la consommation, qui prévoit l'obligation de proposer aux consommateurs une option de blocage de certains numéros surtaxés. Ceci permettra d'adopter un arrêté qui définira des tranches de numéros surtaxés pour lesquelles tout consommateur pourra choisir de

bloquer les appels (notamment pour les mineurs). La lutte contre les SPAMS et la loyauté de l'information sur les prix des services à valeur ajoutée est l'une des priorités de la DGCCRF. 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 2 ans et d'une amende pouvant aller jusqu'à 300 000 € pour la pratique commerciale trompeuse. Dans les 2 cas, les personnes physiques coupables du délit encourent une interdiction d'exercer une activité commerciale. Il existe donc un dispositif complet permettant de lutter contre cette fraude évolutive. 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 œuvre 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 Marie-Lou Marcel](#)

Circonscription : Aveyron (2^e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 91331

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 : [24 novembre 2015](#), page 8421

Réponse publiée au JO le : [8 mars 2016](#), page 1982