ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 92773

Texte de la question

Mme Laure de La Raudière interroge 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 arnaques par téléphone dont sont victimes une grande majorité de Français. En effet, il arrive de plus en plus fréquemment que des messages vocaux, des SMS, des appels qui raccrochent immédiatement soient adressés sur les téléphones portables et même sur les téléphones fixes, incitant le destinataire à rappeler un numéro pour récupérer un colis, obtenir le message d'un proche, etc. Or ce numéro s'avère généralement surtaxé et il arrive que la facture monte rapidement si la personne ne réalise pas cela immédiatement et attend quelques minutes au téléphone. La précédente majorité avait mis en place un dispositif d'alerte citoyen (envoi d'un sms au 33700), et il existe des sites internet recensant ces faux numéros. Un arsenal juridique existe dans le code de la consommation, des postes et télécommunications, dans le code pénal, mais les sommes en jeu sont trop faibles pour que les personnes arnaquées souhaitent se lancer dans des procédures judiciaires longues et coûteuses. Aussi, elle souhaiterait savoir quelles actions sont menées par la DGCCRF lors de la détection d'une de ces fraudes, et si des poursuites sont engagées à l'encontre des auteurs de ces arnaques.

Texte de la réponse

Depuis 2006, la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) relève régulièrement des infractions commises par les émetteurs de SPAMS SMS et de SPAMS vocaux 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 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. 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 2 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 de signalement des fraudes aux numéros surtaxés à la suite d'un appel ou message non sollicité (SPAM SMS ou appels à rebonds). Un tel dispositif, qui facilite la lutte contre la fraude, a été rendu obligatoire par la loi no 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation. Les services compétents de l'Etat, en concertation avec les opérateurs économiques, veillent à ce que tout manquement aux règles de protection des consommateurs qui sera détecté donne lieu à des mesures correctrices appropriées.

Version web : https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/14/questions/QANR5L14QE92773

Données clés

Auteur : Mme Laure de La Raudière
Circonscription : Eure-et-Loir (3e circonscription) - Les Républicains
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 92773
Rubrique : Consommation
Ministère interrogé : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale et solidaire
Ministère attributaire : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale et solidaire

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : 2 février 2016, page 902
Réponse publiée au JO le : 31 mai 2016, page 4684