



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

téléphone

Question écrite n° 93341

Texte de la question

M. Jean-Pierre Dufau attire l'attention de M. le ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique sur les arnaques téléphoniques. Un numéro, loué pour la journée à des opérateurs tout à fait légaux, appelle les particuliers leur demandant de rappeler un autre numéro, ce dernier étant bien-entendu surtaxé. Les sites de location de numéro de téléphone se multiplient. Ils permettent d'en obtenir un (en 01, 02, 03, 04 ou 05) en 5 minutes sans justificatif de résidence ou de local professionnel. En quelques clics, n'importe qui peut activer un numéro de téléphone parisien alors qu'il se trouve dans l'ouest de la France et vice-versa. Ces plateformes déclinent bien-entendu toute responsabilité dans l'arnaque à laquelle elles participent pourtant indirectement. Or il apparaît que les opérateurs de téléphonie mobile pourraient activement contribuer à la lutte contre ses arnaques téléphoniques, notamment pour leurs clients mineurs dont les parents ont souscrit des forfaits. En effet, au moment de la souscription, la personne responsable devrait avoir le droit de bloquer le forfait concernant son enfant mineur et l'empêcher ainsi de composer les numéros surtaxés. La demande en ce sens est très forte. Les opérateurs ont un rôle à jouer dans cette lutte contre les arnaques téléphoniques. Aussi lui demande-t-il ce qui pourrait être fait pour éviter que des mineurs, détenteurs de téléphones soient victimes des arnaques téléphoniques qui se multiplient sur le territoire.

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 (spams SMS ou appels à rebonds). Cette plateforme recueille les signalements des consommateurs victimes d'appels et de SMS non sollicités, ce qui aide les opérateurs à identifier et suspendre 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 de plus imposé la mise en place d'un annuaire inversé des numéros surtaxés. Opérationnel depuis le 1er octobre 2015, il est accessible à l'adresse <http://www.infosva.org> et 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. La plupart des opérateurs proposent par ailleurs des solutions de blocage des numéros surtaxés, au moins pour certains de leurs forfaits. Le consommateur qui y souscrit ne peut plus appeler les numéros surtaxés bloqués. Ces solutions sont, la plupart du temps, gratuites (lorsqu'elles sont payantes, elles coûtent environ 1 euro par mois). Lors de l'examen du projet de loi pour une République numérique, à l'Assemblée nationale, une reformulation

techniquement plus adaptée d'une disposition de la loi relative à la consommation a été adoptée. Cette disposition impose à tous les opérateurs de proposer aux consommateurs une option de blocage de certains numéros surtaxés et précise que cette prestation doit être gratuite. Un arrêté définira les tranches de numéros surtaxés concernées dès que la disposition légale sera définitivement adoptée. Enfin, en application du mandat donné au conseil national de la consommation (CNC) par le ministre délégué en charge de la consommation, un groupe de travail sur l'accès des jeunes aux services télécoms est chargé de faire des propositions pour améliorer la protection des consommateurs lorsque l'utilisateur de l'abonnement de communications électroniques est mineur. Le groupe s'est déjà réuni en décembre 2015 et janvier 2016. Ces travaux se poursuivront en 2016. 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. 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 : [M. Jean-Pierre Dufau](#)

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

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 93341

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Économie, industrie et numérique

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

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [16 février 2016](#), page 1416

Réponse publiée au JO le : [7 juin 2016](#), page 5051