



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

téléphone

Question écrite n° 93343

Texte de la question

Mme Marietta Karamanli 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 malveillants constitutifs d'escroquerie qui visent, entre autres, à faire appeler des numéros surtaxés ou faire durer des appels payants en prétextant souvent la nécessité ou l'urgence. Elle lui demande si ces appels malveillants sont en augmentation, quelles mesures de répression sont mises en œuvre et quelles initiatives d'information et de prudence peuvent être données aux consommateurs pour s'en défendre.

Texte de la réponse

Les statistiques relatives aux signalements d'un appel ou message non sollicité reçu par la plateforme spécialisée 33700 sont publiées sur la page d'accueil du site www.33700.fr. Le nombre de signalements est passé d'un peu moins de 900 000 en 2014 à environ 1 500 000 en 2015. En janvier et février 2016 le nombre de signalements est monté à 200 000 par mois. Si le nombre de signalements est relativement élevé, il faut noter que beaucoup concernent en réalité les mêmes numéros. Par ailleurs, la hausse des signalements est en partie attribuable à une meilleure connaissance du 33700 par les consommateurs. Un autre mécanisme fournira bientôt des données statistiques utiles pour estimer l'évolution des fraudes aux numéros surtaxés. L'annuaire inversé des numéros surtaxés, opérationnel depuis le 1er octobre 2015, 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. Cet annuaire inversé sera doté avant l'été 2016 d'un dispositif d'enregistrement des signalements. 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 pourront suspendre le numéro. En ce qui concerne la répression des pratiques frauduleuses, la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) relève régulièrement depuis 2006 des infractions commises par les émetteurs de SPAMS SMS et de SPAMS vocaux frauduleux. 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. À 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. La prévention est essentielle afin de lutter contre ces pratiques. Il peut ainsi être conseillé aux consommateurs d'être vigilants avant de rappeler un numéro surtaxé lorsque la personne qui les contacte sur leur téléphone mobile n'est pas clairement identifiée et que le message laissé les renvoie vers un numéro surtaxé. Les consommateurs peuvent également être invités à transmettre tous les spams reçus au numéro de téléphone 33700. 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 Consommation du 17 mars 2014 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. Il existe donc un dispositif complet permettant de lutter contre ces pratiques frauduleuses. Enfin, les services compétents de l'Etat, en concertation avec les opérateurs économiques, veillent à ce que ce dispositif soit mis en œuvre efficacement. Tout manquement aux règles de protection des consommateurs qui sera détecté continuera à faire l'objet de mesures correctrices appropriées.

Données clés

Auteur : [Mme Marietta Karamanli](#)

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

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 93343

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 : [16 février 2016](#), page 1406

Réponse publiée au JO le : [31 mai 2016](#), page 4687