



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 95628

Texte de la question

Mme Geneviève Gosselin-Fleury alerte 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 escroqueries téléphoniques. En effet, de plus en plus de consommateurs se plaignent de recevoir des appels ou des messages textuels leur demandant de rappeler un numéro ou bien de cliquer sur un lien. Or il s'agit en réalité de faux messages dont l'unique but est de faire composer un numéro surtaxé, surtaxation que les personnes découvrent bien souvent au moment de la réception de leur facture téléphonique. Aussi face à la multiplication de ces arnaques et face au manque de recours proposés, elle lui demande quelles mesures pourraient être mises en œuvre pour permettre une meilleure protection des consommateurs.

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. La plateforme du 33700 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. Les opérateurs de communications électroniques ont l'obligation de mettre en place ce type de dispositif. La loi relative à la consommation du 17 mars 2014 a 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. Cet annuaire inversé sera doté durant l'été 2016 d'un dispositif opérationnel 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. La plupart des opérateurs proposent par ailleurs des solutions de blocage des numéros surtaxés, au moins pour certains de leurs forfaits. Le consommateur qui opte pour une telle solution ne peut plus appeler les numéros surtaxés. Proposer ce type de solution sera prochainement obligatoire. La disposition légale en ce sens, issue de la loi relative à la Consommation, doit être précisée, ce qui est prévu par un article du projet de loi pour une République numérique, actuellement en discussion au Parlement. Un arrêté définira les tranches de numéros surtaxés concernées dès que la disposition légale sera définitivement adoptée. Une autre disposition de la loi Consommation, dont l'arrêté d'application sera très prochainement publié, interdit d'utiliser les numéros les plus surtaxés comme identifiant d'appel. Enfin, 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 24 procédures contentieuses contre des émetteurs de spams. 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 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 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 Geneviève Gosselin-Fleury](#)

Circonscription : Manche (4^e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 95628

Rubrique : Consommation

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 : [10 mai 2016](#), page 3921

Réponse publiée au JO le : [5 juillet 2016](#), page 6303