



## 14ème législature

<b>Question N° :</b> <b>101778</b>	<b>De M. Michel Terrot ( Les Républicains - Rhône )</b>	<b>Question écrite</b>
<b>Ministère interrogé</b> > Économie et finances		<b>Ministère attributaire</b> > Commerce, artisanat, consommation et économie sociale et solidaire
<b>Rubrique</b> > télécommunications	<b>Tête d'analyse</b> > téléphone	<b>Analyse</b> > numéros d'appel surtaxés. abus. lutte et prévention.
Question publiée au JO le : <b>27/12/2016</b> Réponse publiée au JO le : <b>16/05/2017</b> page : <b>3500</b> Date de changement d'attribution : <b>03/01/2017</b>		

### Texte de la question

M. Michel Terrot appelle l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur la question récurrente des abus liés aux appels téléphoniques surtaxés. Cette pratique qui relève souvent de l'escroquerie s'est effectivement développée ces dernières années car elle a bénéficié des progrès technologiques qui permettent notamment aux escrocs de générer automatiquement des millions d'appels, grâce à des automates informatiques. Il prend acte du décret n° 2016-1238 du 20 septembre 2016 qui permet de signaler des abus concernant les numéros de téléphone surtaxés, et de la mise en service de « bloctel », depuis le 1er juin 2016, par les pouvoirs publics, qui permet de se faire inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique. Néanmoins ces mesures restent insuffisantes et incomplètes car elles ne permettent pas de contrer toujours efficacement les pratiques d'appels surtaxés mis en œuvre par des escrocs très organisés, depuis des pays situés hors d'Europe. Il lui demande quelles sont les autres mesures envisagées par le Gouvernement pour pouvoir prévenir et réprimer plus efficacement ces pratiques dont sont victimes beaucoup de nos concitoyens parmi les plus vulnérables.

### 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. Plusieurs outils permettent aux consommateurs de signaler les numéros frauduleux. La plateforme du 33 700 recueille les signalements des consommateurs victimes d'appels et de SMS non sollicités. La loi relative à la consommation du 17 mars 2014 a rendu obligatoire ce type de dispositif. Cette même loi a également 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 et une demande de réparation d'un éventuel préjudice. Cet annuaire inversé est doté d'un dispositif opérationnel d'enregistrement des signalements. Le premier traitement du flux de signalements est assuré par l'association française du multimédia mobile (AFMM), qui rassemble les acteurs du marché et a récemment renforcé le niveau d'autorégulation du marché et les exigences déontologiques de la profession. Pour tout numéro dont les nombres de signalements dépassent un ou plusieurs seuils fixés chaque année par arrêté après consultation de l'AFMM, les opérateurs auront l'obligation de vérifier les informations de l'annuaire inversé : en cas

d'inexactitude, ils pourront procéder à la suspension de l'accès au numéro et le cas échéant à sa résiliation. L'intensification des efforts de l'autorégulation du secteur doit produire rapidement les résultats qui en sont attendus par nos concitoyens. Une action préventive est en outre nécessaire. La plupart des opérateurs proposent ainsi 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 certains numéros surtaxés. Les opérateurs devront prochainement proposer une solution gratuite de blocage. La disposition légale en ce sens, issue de la loi du 17 mars 2014, a été précisée par un article de la loi pour une République numérique. Un projet d'arrêté fixant les tranches de numéros surtaxés concernées a fait récemment l'objet d'une consultation obligatoire de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) et sera prochainement publié. Dans le même temps, les contrôles de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) engagés dans les derniers mois auprès d'une trentaine d'opérateurs de numéros surtaxés ont mis en évidence de nombreuses pratiques illicites : 18 procès-verbaux ont été rédigés pour des pratiques commerciales trompeuses ou agressives. Les auteurs de ces fraudes encourent des sanctions élevées : amende pénale pouvant atteindre 1,5 million d'euros pour les entreprises (300 000 euros et 2 ans d'emprisonnement pour leurs responsables). Une réunion de haut niveau avec les principaux acteurs a eu lieu, le 16 février 2017, afin de souligner que cette action constitue une priorité du ministère de l'économie et d'avertir les acteurs de la sévérité avec laquelle les infractions seront sanctionnées.