

14ème législature

Question N° : 40770	De M. François Loncle (Socialiste, républicain et citoyen - Eure)	Question écrite
Ministère interrogé > PME, innovation et économie numérique		Ministère attributaire > Économie sociale et solidaire et consommation
Rubrique > télécommunications	Tête d'analyse > Internet	Analyse > annuaires en ligne. escroqueries. lutte et prévention.
Question publiée au JO le : 22/10/2013 Réponse publiée au JO le : 04/02/2014 page : 1076 Date de changement d'attribution : 29/10/2013		

Texte de la question

M. François Loncle attire l'attention de Mme la ministre déléguée auprès du ministre du redressement productif, chargée des petites et moyennes entreprises, de l'innovation et de l'économie numérique, sur la multiplication des escroqueries aux annuaires sur internet. Cette arnaque fonctionne de la manière suivante : un particulier cherche, par exemple, les coordonnées d'un professionnel par l'intermédiaire d'un moteur de recherche qui lui indique alors un site de contact ; or au lieu de mentionner le véritable numéro de téléphone de cette personne, ce site indique un numéro surtaxé qui transfère certes l'appel au bon destinataire, mais à un coût exorbitant (en général, 1,35 euro par appel puis 0,34 euro par minute), pour le grand bénéfice financier des éditeurs d'annuaires dont les principaux sont basés en Allemagne et en Espagne. Il existe sur internet des dizaines de ces annuaires, aussi bien généralistes que thématiques, listant des avocats, des médecins, des garagistes, des opticiens, des fleuristes, des associations, des établissements scolaires, etc. Pas plus les internautes que les professionnels ne sont informés de ce référencement électronique qui est, du reste, illégal depuis une décision promulguée le 17 juillet 2012, par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) et stipulant que l'attribution d'un numéro de téléphone spécial à tarification majorée ne peut se faire sans l'assentiment préalable et explicite d'une personne morale ou physique. Cette interdiction n'a pourtant pas empêché ce juteux *business* des annuaires de prospérer. C'est pourquoi il souhaite connaître les mesures concrètes qu'elle envisage de prendre, en concertation avec nos partenaires européens, pour mettre fin à ces escroqueries en ligne.

Texte de la réponse

L'autorité de régulation des communications électroniques et des postes, qui a examiné ce type de pratiques, a indiqué dans sa décision n° 2012-0856 du 17 juillet 2012, qu'à compter du 1er juillet 2013, « les numéros spéciaux vocaux à tarification majorée ne peuvent pas être affectés à une personne physique ou morale, même temporairement, pour l'appeler sans avoir recueilli, préalablement et de manière explicite, son consentement afin d'être jointe par un tel numéro. » Cette décision n'interdit pas aux annuairistes de se rémunérer par une surtaxe téléphonique si le professionnel a donné son accord et dans la mesure où le consommateur est clairement informé des tarifs appliqués. L'autorité a bien confirmé dans un communiqué de presse du 28 juin 2013 l'entrée en vigueur de cette disposition. Elle a toutefois invité les éditeurs de services et les opérateurs à poursuivre leurs travaux sur les règles déontologiques dont elle fera un bilan prochainement. Une enquête a été diligentée par la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) afin d'examiner la conformité des pratiques de ces annuairistes avec les dispositions du code de la consommation en ce qui concerne



la loyauté de l'information délivrée aux internautes. Les enquêteurs n'ont pas relevé d'anomalie au regard du droit de la consommation, les consommateurs étant clairement informés des tarifs de la mise en relation avec les professionnels. Toutefois, une vigilance sera maintenue et des mesures appropriées ne manqueront pas d'être prises en cas de manquements constatés.