

14ème législature

Question N° : 6170	De M. Philippe Meunier (Union pour un Mouvement Populaire - Rhône)	Question écrite
Ministère interrogé > Économie sociale et solidaire et consommation		Ministère attributaire > PME, innovation et économie numérique
Rubrique > télécommunications	Tête d'analyse > téléphone	Analyse > télémessages publicitaires. lutte et prévention.
Question publiée au JO le : 02/10/2012 Réponse publiée au JO le : 30/04/2013 page : 4805 Date de changement d'attribution : 09/10/2012 Date de renouvellement : 15/01/2013 Date de renouvellement : 23/04/2013		

Texte de la question

M. Philippe Meunier appelle l'attention de M. le ministre délégué auprès du ministre de l'économie et des finances, chargé de l'économie sociale et solidaire et de la consommation, sur les *spams* téléphoniques. Depuis plusieurs années, à l'image des courriels non sollicités, des *spams* téléphoniques vocaux ou par SMS sont constatés et dénoncés par des usagers de plus en plus nombreux. À côté des appels et télé messages à vocation publicitaire, certains messages invitent à rappeler des numéros surtaxés. Ces pratiques frauduleuses constituent une véritable nuisance pour les usagers. Il souhaiterait donc connaître les mesures prises par le Gouvernement afin de lutter contre ce phénomène.

Texte de la réponse

Le 15 novembre 2008, à la demande des pouvoirs publics, les opérateurs de la fédération française des télécoms ont mis en place un numéro de signalement des spams par SMS : le 33 700. Les clients recevant un SMS suspect transfèrent ce SMS vers le 33 700. Cette opération permet d'identifier le numéro de téléphone à partir duquel a été envoyé le SMS et de connaître son émetteur afin d'engager une action contre ce dernier et, si nécessaire, couper le numéro litigieux. Depuis la mise en place de ce dispositif, certains fraudeurs se sont déportés vers une autre pratique : le spam vocal (ou ping call). Cette dernière consiste à appeler très brièvement un consommateur, en général par une seule sonnerie. Le consommateur n'ayant généralement pas pu décrocher est tenté de rappeler un numéro spécial surtaxé sans qu'aucun service ne lui soit rendu. Aussi, le 21 juin 2010, la plateforme de signalement du 33 700 a-t-elle été étendue aux spams vocaux. Au total, plus de 1600 coupures de numéros frauduleux ont été opérées depuis le lancement de la plateforme jusqu'à fin 2011. Afin de renforcer l'efficacité de la lutte contre les éditeurs indéliçats au niveau de l'ensemble des services surtaxés (appels surtaxés, SMS surtaxés et internet surtaxé) les associations professionnelles ont engagé plusieurs chantiers en lien avec la direction générale de la concurrence de la consommation et de la répression des fraudes : - un organisme d'autorégulation, l'association SVA+, a été créée le 3 février 2012, l'un de ses objectifs étant de renforcer l'efficacité de la plateforme du 33 700 pour les spams vocaux ; - l'association SMS+ a mis en oeuvre, au 1er mars 2012, un ensemble de règles protectrices des consommateurs, notamment en interdisant certaines pratiques liées aux SMS surtaxés ; - une association Internet+ devrait prochainement être créée pour lutter contre des pratiques similaires utilisant le mécanisme des « clics surtaxés » (un clic de l'utilisateur donne lieu au paiement d'un service via la facture d'accès à l'Internet) ; - à terme,



l'ensemble des règles de déontologie pour ces services (appels, SMS, Internet) sera harmonisé. De plus, l'article L. 44-3 du code des postes et télécommunications, issu de la transposition de la directive « service universel », prévoit que l'autorité de régulation des communications électroniques et des postes participe à la lutte contre les services frauduleux ou abusifs et les numéros qui permettent d'y accéder. Il va de soi que les services de l'État demeurent très attentifs au maintien de la mobilisation des opérateurs pour lutter contre ces pratiques et veillent à ce que les mesures nécessaires soient prises pour garantir une protection efficace des utilisateurs des services de communications électroniques.