

14ème législature

Question N° : 97808	De Mme Maud Olivier (Socialiste, écologiste et républicain - Essonne)	Question écrite
Ministère interrogé > Commerce, artisanat, consommation et économie sociale et solidaire		Ministère attributaire > Commerce, artisanat, consommation et économie sociale et solidaire
Rubrique >consommation	Tête d'analyse >protection des consommateurs	Analyse > téléphone. escroquerie. lutte et prévention.
Question publiée au JO le : 19/07/2016 Réponse publiée au JO le : 06/12/2016 page : 10075 Date de changement d'attribution : 31/08/2016		

Texte de la question

Mme Maud Olivier 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 escroqueries ou tentatives d'escroqueries pratiquées par le biais des téléphones portables. Nos concitoyens sont en effet de plus en plus souvent confrontés à des abonnements hebdomadaires non clairement sollicités ni acceptés qui se traduisent par des prélèvements supplémentaires sur leurs factures téléphoniques ainsi qu'à de multiples astuces visant à les faire appeler des numéros surtaxés (livraison en attente avec demande de rappeler un prétendu livreur, menace de coupure de ligne, raccrochage immédiat lorsque le détenteur de la ligne décroche, etc.). Ces « arnaques téléphoniques » font de très nombreuses victimes qui sont parfois escroquées de plusieurs dizaines d'euros. Et s'il est évidemment possible d'éviter ces pièges en y prêtant attention, outre que ce harcèlement est très déplaisant, il fait de nombreuses victimes parmi les enfants, les personnes fragiles, mal informées ou simplement inattentives. Elle lui demande donc quelles mesures elle entend mettre en œuvre pour empêcher la mise en place d'abonnements avec prélèvement sur les comptes téléphoniques sans autorisation explicite des clients ainsi que pour rendre possible un signalement facile et efficace de ces tentatives d'escroqueries.

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. La mise en place d'abonnements avec paiement sur facture de télécom, se fait par l'intermédiaire d'Internet+ qui est une solution de micro-paiement proposée par les opérateurs télécoms aux éditeurs de services sur internet. Elle permet à l'abonné d'un fournisseur d'accès à internet (FAI) ou d'un opérateur mobile de payer un service délivré sur internet par un éditeur sans avoir à fournir ses coordonnées bancaires ; en effet, le prix du service est directement facturé sur la facture téléphonique. Conscients de la nécessité de lutter contre le phénomène des spams vocaux et SMS, 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, en outre, 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 et ses services ainsi que l'adresse à laquelle peut être adressée une réclamation. Cet annuaire inversé est doté 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. Par ailleurs, l'information donnée aux consommateurs lors de la procédure d'abonnement à un service par Internet+ est dorénavant, grâce à l'action de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes, satisfaisante et conforme à la réglementation. Au cours de l'acte d'achat, le consommateur est informé du caractère payant des prestations délivrées ainsi que du tarif. La confirmation de la volonté d'acheter le service se fait en deux étapes (double clic), après un premier écran édité par le prestataire de services, l'abonné du FAI ou de l'opérateur mobile passe systématiquement sur une page gérée exclusivement par son opérateur. Lors de cette dernière étape le consommateur est invité à donner son consentement en cliquant sur un bouton comportant une mention sans ambiguïté sur le caractère payant de l'abonnement du type « confirmer le paiement » ou « confirmer l'achat ». Il peut également être rappelé que le moyen le plus sûr de ne pas être mis en situation de payer ce type de services est de désactiver l'option Internet+ dans l'espace client. 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.