

15ème législature

Question N° : 10076	De Mme Cécile Rilhac (La République en Marche - Val-d'Oise)	Question écrite
Ministère interrogé > Économie et finances		Ministère attributaire > Économie et finances
Rubrique > consommation	Tête d'analyse > Appels frauduleux	Analyse > Appels frauduleux.
Question publiée au JO le : 03/07/2018 Réponse publiée au JO le : 14/08/2018 page : 7342		

Texte de la question

Mme Cécile Rilhac attire l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur la question de l'arnaque aux numéros surtaxés. Depuis quelques années, les appels frauduleux se multiplient, incitant le consommateur à appeler des numéros à forte facturation. Ces arnaques téléphoniques, surnommées *ping call* ou « arnaque de l'appel en absence », peuvent se faire sur un téléphone fixe ou sur un portable. De telles pratiques peuvent prendre différentes formes, plus trompeuses les unes que les autres, pour ne pas éveiller les soupçons des usagers. En effet, les messages ou les appels restent vagues pour inciter les destinataires concernés, curieux, à rappeler. Toutefois, la pratique visant une arnaque passe généralement par un premier appel (ou un SMS) non-surtaxé (numéro commençant par 01 ou 09) au consommateur. Cet appel l'invite à rappeler un second numéro à facturation majorée. Là, différents stratagèmes sont utilisés pour garder la personne aussi longtemps que possible en communication et endormir sa méfiance. Ainsi, le particulier rappelant pour obtenir son bon d'achat peut être mis en attente et renvoyé de service en service aussi longtemps que sa patience l'acceptera. À côté des numéros en 089 pouvant faire l'objet d'arnaques, les numéros en 118 (à 6 chiffres) facturent des prestations de renseignements téléphoniques à des prix très élevés, se situant généralement entre 5 et 6 euros la minute. Dans une publication de mars 2016, la revue « 60 millions de consommateurs » soulignait que les services de renseignements téléphoniques sont les seuls pour lesquels la réglementation ne fixe aucun plafond. Aussi, elle lui demande quels moyens légaux peut disposer la DGCCRF en renfort de dispositifs déjà mis en place comme Bloctel, la plateforme du 33700 ou l'annuaire inversé qui lui permettent de mener des enquêtes en vue de relever les infractions commises par les éditeurs de ces faux services et pratiques frauduleuses ciblant souvent les personnes vulnérables.

Texte de la réponse

Les spams vocaux et les spams SMS sont des techniques frauduleuses consistant à inciter les destinataires à rappeler un numéro ou envoyer un SMS surtaxé sans qu'un service ne soit effectivement rendu. Conscients de la nécessité de lutter contre ces pratiques qui utilisent des messages de plus en plus trompeurs pour arnaquer les consommateurs, les pouvoirs publics et les opérateurs ont pris depuis plusieurs années des initiatives dans ce domaine. Plusieurs outils permettent aux consommateurs de signaler les numéros frauduleux. La plateforme du 33700 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 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. Un 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 et les exigences déontologiques de la profession. Les opérateurs vérifient les informations de l'annuaire inversé et si une information est inexacte peuvent procéder à la suspension de l'accès au numéro et, le cas échéant, à sa résiliation. La direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) et l'Office central de lutte contre la criminalité liée aux technologies de l'information et de la communication (OCLCTIC), ont un accès direct aux signalements des consommateurs, ce qui permet de mieux cibler leurs actions. La DGCCRF effectue régulièrement des contrôles auprès d'opérateurs de numéros surtaxés. À titre d'exemple, entre janvier 2017 et juin 2018, ceux-ci ont mis en évidence de nombreuses pratiques illicites : sur 69 sociétés contrôlées, 36 procès-verbaux ont été dressés pour pratiques commerciales trompeuses et/ou agressives. Les auteurs de ces fraudes encourent des sanctions élevées : amende pénale pouvant atteindre 1,5 millions d'euros pour les entreprises (300 000 euros et 2 ans d'emprisonnement pour leurs responsables). Des travaux ont également été engagés par les services de l'ARCEP afin de mieux encadrer les pratiques légitimes et lutter contre les abus. Le projet de plan de numérotation prévoit ainsi de ne plus différencier les tarifs des services de renseignements téléphoniques de ceux des numéros spéciaux et courts. Par conséquent, leur tarification devrait être plafonnée à 0,80 euros TTC la minute ou 3 euros TTC par appel. Enfin, les opérateurs doivent, depuis le 1er mars 2018, proposer une solution gratuite de blocage. Début juillet 2018, la DGCCRF a lancé une campagne de communication à l'attention des consommateurs pour les sensibiliser à ce type de fraudes et leur rappeler l'ensemble des moyens d'action à leur disposition pour se protéger de ce type de fraudes.