

15ème législature

Question N° : 25068	De Mme Catherine Kamowski (La République en Marche - Isère)	Question écrite
Ministère interrogé > Numérique		Ministère attributaire > Industrie
Rubrique > consommation	Tête d'analyse >Démarchage téléphonique - Usurpation de numéros de téléphone	Analyse > Démarchage téléphonique - Usurpation de numéros de téléphone.
Question publiée au JO le : 10/12/2019 Réponse publiée au JO le : 28/07/2020 page : 5107 Date de changement d'attribution : 07/07/2020		

Texte de la question

Mme Catherine Kamowski attire l'attention de M. le secrétaire d'État auprès du ministre de l'économie et des finances et du ministre de l'action et des comptes publics, chargé du numérique, sur la sanction de l'usurpation des numéros de téléphone aux fins de démarchage téléphonique. Des entreprises de démarchage utilisent parfois, pour s'identifier auprès de la personne appelée, des numéros de téléphone ne leur appartenant pas. Le règlement européen du 27 avril 2016 sur la protection et l'utilisation des données dit RGPD considère cette pratique comme un usage non consenti des données et, de ce fait, lui contrevenant. De plus, l'usage du numéro de téléphone d'un tiers pour identifier l'appelant, que cet usage soit consenti ou non, permet à des démarcheurs indelicats de contourner les dispositifs de blocage type « Bloctel ». Enfin, les abonnés dont le numéro a ainsi été usurpé pourraient se voir impliqués dans une éventuelle escroquerie dont ils ne seraient évidemment pas responsables. Elle demande dès lors ce qu'envisage le Gouvernement en la matière et si une évolution en vue d'une meilleure protection des consommateurs et des données des usagers est prévue. Elle l'interroge également sur la nécessité de compléter la loi sur ce sujet et le remercie pour sa réponse.

Texte de la réponse

Le Gouvernement est conscient que la lutte contre les arnaques par téléphone passe par une meilleure identification de l'auteur de l'appel. La modification de l'identifiant de l'appelant peut être le support de pratiques frauduleuses. Il peut aussi en être fait un usage légitime. Par exemple, les entreprises sont tenues de respecter l'article L. 221-17 du code de la consommation, qui prévoit que « le numéro affiché avant l'établissement de l'appel en application du premier alinéa est affecté au professionnel pour le compte duquel l'appel est effectué ». Cet article vise le cas où une entreprise confie à un centre d'appel tiers une partie de la gestion de sa relation client : dans ce cas, le numéro affiché ne doit pas être celui du centre d'appel, mais un numéro qui a été attribué à l'entreprise, afin de permettre au consommateur de rappeler cette entreprise s'il le souhaite. Plusieurs mesures ont été adoptées afin de limiter les usages illégitimes de la modification de l'identifiant d'appelant, en permettant néanmoins qu'il en soit fait un usage légitime. Le terme « spoofing » (ou usurpation de l'identifiant d'appelant) est réservé aux usages illégitimes de la modification de l'identifiant d'appelant, consistant à induire en erreur l'appelé quant à l'identité ou la localisation de la personne qui l'appelle. Un particulier qui n'aurait pas donné son accord à une telle utilisation de son numéro de téléphone peut se prévaloir des dispositions du code pénal relatives à l'usurpation d'identité. L'article

226-4-1 du code pénal dispose que « Le fait d'usurper l'identité d'un tiers ou de faire usage d'une ou plusieurs données de toute nature permettant de l'identifier en vue de troubler sa tranquillité ou celle d'autrui, ou de porter atteinte à son honneur ou à sa considération, est puni d'un an d'emprisonnement et de 15 000 € d'amende. Cette infraction est punie des mêmes peines lorsqu'elle est commise sur un réseau de communication au public en ligne ». Sous réserve de l'appréciation souveraine des tribunaux, les coordonnées téléphoniques peuvent s'analyser comme une donnée de toute nature permettant d'identifier autrui et de troubler sa tranquillité. Les situations dans lesquelles des particuliers sont victimes d'une utilisation illégitime de leur numéro de téléphone peuvent donc faire l'objet de poursuites pénales. Plusieurs décisions récentes ont été prises par les autorités afin d'interdire ces formes d'usurpation. L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) a, par exemple, interdit d'utiliser des numéros mobiles (06 ou 07) comme identifiant d'appelant pour des appels automatisés, sauf si l'appel fait exceptionnellement l'objet d'une authentification spécifique. À partir du 1er janvier 2021, il sera également interdit, dans les mêmes conditions, d'utiliser des numéros géographiques (01 à 05) et polyvalents (09). L'ARCEP recommande aux opérateurs d'interrompre l'acheminement des appels et messages usurpant des numéros et qui n'auraient pas été authentifiés. À cette fin, un mécanisme d'authentification doit être développé par les opérateurs de communications électroniques. Par ailleurs, une proposition de loi visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux, a fait l'objet d'un accord en commission mixte paritaire. Certaines dispositions visent à renforcer la lutte contre les pratiques frauduleuses de modifications de l'identifiant d'appelant.