



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 90089

Texte de la question

Mme Jacqueline Maquet attire l'attention de Mme la secrétaire d'État, auprès du ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique, chargée du numérique sur les arnaques au téléphone qui se multiplient et accroissent l'anxiété des abonnés qui ne souhaitent pas changer de numéro ou recourir à la liste rouge. Ainsi, certains rappellent des numéros qui paraissent normaux mais se révèlent être des numéros surtaxés, ou tombent sur de prétendus employés d'entreprises comme par exemple EDF, ou de fausses commandes, et leur proposent de fausses modifications contractuelles, ce qui pose de grandes difficultés du fait de l'impossibilité de vérifier la véracité de la démarche. Elle lui demande donc quelles mesures elle entend prendre afin de mettre fin à ces pratiques abusives.

Texte de la réponse

Depuis 2006, la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) relève régulièrement des infractions commises par les émetteurs de SPAMS SMS et de SPAMS vocaux qui incitent les abonnés à un service de téléphonie mobile à rappeler un numéro surtaxé ou à transmettre un SMS surtaxé sans qu'un service ne leur soit effectivement rendu. Depuis 2012, des enquêtes régulières ont donné lieu à 21 procédures contentieuses contre des éditeurs de SMS frauduleux. Les corps d'enquête ont relevé des infractions commises par les éditeurs de ces faux services mais également par des intermédiaires susceptibles d'être complices de la fraude. Les infractions les plus fréquemment relevées sont les pratiques commerciales trompeuses et les pratiques commerciales agressives dont les sanctions prévues par le code de la consommation sont élevées. Elles sont punies d'un emprisonnement maximum de deux ans et d'une amende pouvant aller jusqu'à 300 000 € pour la pratique commerciale trompeuse. Dans les deux cas, les personnes physiques coupables du délit encourrent une interdiction d'exercer une activité commerciale. En 2008, les opérateurs de la fédération française des télécoms (FFT) ont mis en place, en collaboration avec les pouvoirs publics, une plateforme des fraudes aux numéros surtaxés (SPAM SMS ou appels à rebonds). Les signalements reçus par cette plateforme ont baissé significativement en 2013 et 2014. Un tel dispositif a été rendu obligatoire par la loi no 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation. Par ailleurs, la protection des personnes vulnérables contre un démarchage abusif par téléphone fait l'objet d'une attention particulière de la part de la DGCCRF. L'article L. 121-20 du code de la consommation prévoit les modalités de recueil du consentement lors d'un démarchage téléphonique. Il sépare clairement le temps du démarchage de celui du consentement. Le consommateur ne donne celui-ci qu'après réception de la confirmation de l'offre sur support durable (en général papier ou courriel), elle-même envoyée « à la suite du démarchage », c'est-à-dire après la fin de la communication téléphonique. Pour donner son consentement, le consommateur peut renvoyer le contrat « papier » signé ou bien répondre au courriel de confirmation de l'offre du professionnel par une mention d'acceptation explicite, ce qui exclut, sous réserve de l'interprétation souveraine des tribunaux, un consentement purement oral. La loi du 17 mars 2014 relative à la consommation a institué à l'article L. 121-34 du code de la consommation le droit pour tout consommateur de s'opposer au démarchage téléphonique. Elle fait ainsi obligation à tous les professionnels de s'assurer qu'avant de solliciter téléphoniquement le consommateur, celui-

ci ne figure pas sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique. Jusqu'alors, il ne s'agissait que d'une démarche volontaire du professionnel, effectuée à travers son adhésion au dispositif « PACITEL ». Un décret du 19 mai 2015 établit les conditions de fonctionnement de la liste d'opposition. La gestion de la liste sera confiée à un organisme désigné par arrêté du ministre chargé de l'économie pour une durée de 5 ans. Cette désignation interviendra à l'issue de la procédure de mise en concurrence actuellement en cours. Enfin, l'article L. 122-9 du code de la consommation réprime l'abus de faiblesse. Cette pratique est punie d'un emprisonnement de trois ans et d'une amende pouvant aller jusqu'à 375 000 €, lorsque les circonstances montrent que cette personne n'était pas en mesure d'apprécier la portée des engagements qu'elle prenait ou de déceler les ruses ou artifices déployés pour la convaincre à y souscrire, ou font apparaître qu'elle a été soumise à une contrainte. Il existe donc un dispositif complet permettant de lutter contre le démarchage abusif des personnes vulnérables et les fraudes aux numéros surtaxés. Il va de soi que les services compétents de l'Etat veillent à ce que ce dispositif soit mis en œuvre efficacement, et que tout manquement aux règles de protection des consommateurs détecté donnera lieu à des mesures correctrices appropriées.

Données clés

Auteur : [Mme Jacqueline Maquet](#)

Circonscription : Pas-de-Calais (2^e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 90089

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Numérique

Ministère attributaire : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale et solidaire

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [13 octobre 2015](#), page 7672

Réponse publiée au JO le : [26 janvier 2016](#), page 799