



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 94201

Texte de la question

M. Jean-Luc Warsmann 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 appels téléphoniques ou SMS indésirables que peuvent recevoir nos concitoyens. Outre la gêne occasionnée, ces appels constituent une véritable escroquerie puisque parfois, ils proviennent de l'étranger et le simple fait de répondre peut occasionner des frais ou des surtaxes à la charge des abonnés. Il arrive aussi qu'ils invitent leurs interlocuteurs à les rappeler à des numéros surtaxés ou basés à l'étranger. Aussi il la prie de bien vouloir lui indiquer quelles mesures le Gouvernement entend prendre pour lutter contre ces pratiques abusives.

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. Conscients de la nécessité de lutter contre ce phénomène, 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 d'y adhérer. La loi relative à la consommation du 17 mars 2014 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. Cet annuaire inversé sera doté avant l'été 2016 d'un dispositif 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. La plupart des opérateurs proposent par ailleurs des solutions de blocage des numéros surtaxés, au moins pour certains de leurs forfaits. Le consommateur qui opte pour une telle solution ne peut plus appeler les numéros surtaxés. Proposer ce type de solution sera prochainement obligatoire. Dans le cadre du projet de loi pour une République numérique, l'obligation pour tous les opérateurs de proposer aux consommateurs une option de blocage de certains numéros surtaxés, issue de la loi consommation, doit être précisée. Un arrêté définira les tranches de numéros surtaxés concernées dès que la disposition légale sera définitivement adoptée. Enfin, en ce qui concerne la répression des pratiques frauduleuses, la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) relève régulièrement depuis 2006 des infractions commises par les émetteurs de SPAMS SMS et de SPAMS vocaux frauduleux. Depuis 2012, des enquêtes régulières ont donné lieu à 24 procédures contentieuses contre des émetteurs de SPAMS. 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. 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.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Luc Warsmann](#)

Circonscription : Ardennes (3^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 94201

Rubrique : Consommation

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

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

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [22 mars 2016](#), page 2264

Réponse publiée au JO le : [31 mai 2016](#), page 4691