



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 98538

Texte de la question

M. Jean-Christophe Lagarde 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 le développement de la pratique *duping calls*, aussi appelée arnaque à l'appel en absence. En effet, les abonnés de téléphonie mobiles font face à une recrudescence du nombre d'appels et de messages de nature malveillante. Ces spams vocaux ne laissent sonner qu'une seule fois le téléphone mobile des utilisateurs afin de les inciter à rappeler un numéro surtaxé. C'est pourquoi il lui demande de bien vouloir lui préciser quels sont les dispositifs législatifs et réglementaires permettant aux victimes d'obtenir réparation des préjudices subis ainsi que les mesures que le Gouvernement entend prendre pour lutter contre ces pratiques frauduleuses.

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 de mettre en place ce type de dispositif. 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 et une demande de réparation d'un éventuel préjudice. 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 ont l'obligation de vérifier les informations de l'annuaire inversé : en cas d'inexactitude, ils peuvent 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. La disposition légale en ce sens, issue de la loi du 17 mars 2014, doit être précisée, ce qui est prévu par un article du projet de loi pour une République numérique, en voie d'adoption par le Parlement. Un arrêté définira les tranches de numéros surtaxés concernées dès que la disposition légale sera définitivement adoptée. Une autre disposition de la loi du 17 mars 2014, dont l'arrêté d'application sera très prochainement publié, interdit d'utiliser les numéros les plus surtaxés comme identifiant d'appel. Enfin, la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) maintient une pression de contrôle renforcée pour lutter contre les 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-Christophe Lagarde](#)

Circonscription : Seine-Saint-Denis (5^e circonscription) - Union des démocrates et indépendants

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 98538

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 : [23 août 2016](#), page 7382

Réponse publiée au JO le : [6 décembre 2016](#), page 10078