



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Phone spoofing - interdiction

Question écrite n° 2783

Texte de la question

Mme Valérie Bazin-Malgras attire l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur la pratique du « *phone spoofing* » ou usurpation de numéro. En effet, le « *spoofing* » téléphonique consiste pour un appelant à indiquer sur l'afficheur du destinataire un numéro de téléphone qui n'est pas le sien. Cette usurpation de numéro est effectuée volontairement à des fins personnelles (canulars, arnaques) ou professionnelles (téléprospection). Certains centres d'appels ont recours à cette pratique afin de faire apparaître le numéro d'un particulier au lieu de leur numéro masqué. Cela concerne bien sûr les centres d'appels pratiquant la téléprospection. Pour ces derniers, la méthode est une alternative à la téléprospection traditionnelle (numéro masqué) qui connaît une baisse d'efficacité, les particuliers répondant de moins en moins aux numéros masqués. Identifier son interlocuteur est en effet devenu un critère quasi décisif dans le taux de décroché. Pour attirer la confiance du prospect et se rendre crédibles, les centres d'appels vont alors jusqu'à choisir des numéros de téléphone en adéquation avec la région du prospect. L'appelé a le sentiment de pouvoir identifier l'interlocuteur et va même faire la démarche de le rappeler en cas d'indisponibilité. De manière surprenante, cette pratique est autorisée en France. Si le centre d'appels ne procède pas à une fraude ou arnaque, il est libre toutefois de se « cacher » derrière un numéro qui ne lui appartient pas. Cette pratique n'est pourtant pas acceptable, tant pour la personne prospectée que pour le propriétaire du numéro usurpé. En France, aucune procédure ne peut être initiée par quiconque est victime de « *spoofing* » téléphonique. Aussi, elle lui demande de faire en sorte que cette pratique fasse l'objet de sanctions, comme cela est le cas dans certains pays comme au Canada.

Texte de la réponse

Afficher un numéro de téléphone, différent de celui de l'appelant, n'est pas en soi illégal. L'article L. 221-17 du code de la consommation prévoit d'ailleurs 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 ». Ce même article interdit l'utilisation d'un numéro masqué, c'est-à-dire le fait de n'afficher aucun numéro. Il peut exister des raisons légitimes pour modifier les données de l'identification de la ligne appelante fournies lors d'un appel. Il s'agit principalement des cas d'un centre d'appel qui réalise des appels pour le compte de plusieurs clients et qui doit modifier le numéro s'affichant sur le téléphone du consommateur pour indiquer le numéro de téléphone de son client. Si le centre d'appel agit pour le compte d'une société, le fait que soit affiché le numéro de cette société comporte une utilité, et ne soulève pas de difficultés. Toutefois, la pratique de la modification de l'identifiant de l'appelant peut également donner lieu à des usages illégitimes. Par exemple des télévendeurs frauduleux peuvent également utiliser cette méthode pour tromper les consommateurs sur leur identité réelle. Outre les actions générales qui sont menées pour sanctionner ces fraudeurs (renforcement du dispositif de régulation, enquêtes ciblées et saisine du parquet en vue de sanctions pénales), des travaux ont été engagés notamment par les services de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) afin de mieux encadrer les pratiques légitimes et lutter contre les abus. Par ailleurs, la proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil concernant le respect de la vie privée et la protection des données à caractère personnel dans les communications électroniques, en date du 10 janvier 2017, prévoit à

son article 16 que la personne physique ou morale, qui dans le cadre de la vente d'un produit ou d'un service, fait usage de services de communications électroniques pour effectuer des appels de prospection directe, fait apparaître le numéro d'une ligne sur laquelle elle peut être contactée ou utilise un code ou un indicatif spécifique indiquant qu'il s'agit d'un appel commercial. Le Gouvernement, qui est attaché à ce que les consommateurs bénéficient d'un haut niveau de protection dans le secteur des communications électroniques, est très attentif à ce que toutes les initiatives soient prises afin que les pratiques de modification de l'identification de l'appelant soient bien encadrées, et que les usages illégitimes de cette faculté soient éradiqués, et le cas échéant sanctionnés.

Données clés

Auteur : [Mme Valérie Bazin-Malgras](#)

Circonscription : Aube (2^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 2783

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : [Économie et finances](#)

Ministère attributaire : [Économie et finances \(Mme la SE\)](#)

Date(s) clé(e)s

Question publiée au JO le : [14 novembre 2017](#), page 5487

Réponse publiée au JO le : [1er mai 2018](#), page 3736