



ASSEMBLÉE NATIONALE

17ème législature

Éditeurs utilisant des numéros surtaxés

Question écrite n° 5701

Texte de la question

M. Vincent Ledoux appelle l'attention M. le ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique sur les résultats des enquêtes de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) concernant les pratiques des éditeurs de services utilisant des numéros surtaxés et les opérateurs techniques qui les gèrent. Sur 21 établissements contrôlés en 2023, 8 ont été sanctionnés pour non-conformité à la réglementation en vigueur, notamment pour des pratiques commerciales trompeuses et des manquements aux obligations d'information envers les consommateurs. Les infractions relevées incluent la fourniture d'indications fausses sur les sites internet incitant les consommateurs à composer des numéros surtaxés, l'allongement volontaire de la durée des appels payants, ainsi que l'absence d'information claire sur les tarifs appliqués. De plus, certains opérateurs n'ont pas respecté leur obligation de suspendre les numéros surtaxés en cas d'inexactitude des informations fournies dans l'annuaire inversé. Ces constats soulèvent des préoccupations quant à la protection des consommateurs face aux abus liés aux numéros surtaxés. Aussi, il lui demande de bien vouloir lui indiquer les mesures qu'il envisage de mettre en place pour renforcer la surveillance et la régulation des éditeurs de services et des opérateurs techniques utilisant des numéros surtaxés, afin de prévenir les pratiques commerciales trompeuses et de garantir une information transparente aux consommateurs. Par ailleurs, il est attentif aux actions qu'il pourrait promouvoir pour sensibiliser le public aux risques associés à l'utilisation de ces numéros et pour encourager les signalements en cas d'abus. Il lui demande ce qu'il compte faire à ce sujet.

Texte de la réponse

Le secteur des services à valeur ajoutée a régulièrement fait l'objet d'enquêtes de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) afin de lutter contre les pratiques commerciales déloyales incitant les consommateurs, en particulier les personnes les plus vulnérables, à rappeler des numéros surtaxés. Depuis 2021, les opérateurs de services à valeur ajoutée ont notamment de nouvelles obligations prévues par la loi Naegelen n° 2020-901 du 24 juillet 2020 afin de renforcer la lutte contre les pratiques frauduleuses. L'objectif est de responsabiliser les opérateurs de communications électroniques en leur imposant de suspendre un numéro surtaxé dans certains cas de présomption de fraude. Les enquêtes de la DGCCRF ont abouti à plusieurs suites administratives et pénales concernant 19 établissements sur les 63 contrôlés entre 2021 et 2023. En novembre 2024, deux sociétés et leur président ont été condamnés pour des pratiques commerciales trompeuses préjudiciables à des milliers de consommateurs lors d'appels téléphoniques surtaxés. En parallèle à ces contrôles, la DGCCRF mène des actions de communications institutionnelles auprès du grand public sur le thème des pièges aux numéros surtaxés, avec France Télévisions en 2023, puis en 2024 avec une campagne de prévention à destination des consommateurs sur les réseaux sociaux. Ces campagnes de communication ont pour but d'appeler le grand public à garder les bons réflexes : utiliser l'annuaire inversé du site www.surmafacture.fr pour se renseigner sur le coût de l'appel, ne pas rappeler en cas de doute, se protéger en activant l'option de blocage prévue par les dispositions de l'article L. 224-54 du code de la consommation. Cette dernière option empêche le consommateur qui l'a activée auprès de son opérateur de téléphonie d'appeler certaines tranches de numéros surtaxés définies par l'arrêté du 26 décembre 2017. Le Gouvernement continuera de rester vigilant sur les pratiques du secteur des services à valeur ajoutée afin de

prévenir le développement de fraudes.

Données clés

Auteur : [M. Vincent Ledoux](#)

Circonscription : Nord (10^e circonscription) - Ensemble pour la République

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 5701

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique

Ministère attributaire : Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [8 avril 2025](#), page 2371

Réponse publiée au JO le : [3 juin 2025](#), page 4356