



Démarchage téléphonique et numéros surtaxés : se prémunir des arnaques

© Creative Commons CC0

Les sollicitations téléphoniques indésirables constituent une source de nuisance parfois quotidienne pour un nombre trop important de Français. Par ailleurs, celles-ci entachent la confiance des consommateurs dans leurs relations avec les professionnels et pèsent sur le portefeuille des ménages.

Ces sollicitations sont de deux types : le démarchage téléphonique non sollicité et les fraudes aux numéros surtaxés. La lutte contre chacune de ces nuisances fait l'objet d'un cadre réglementaire bien précis et d'une action dédiée de la DGCCRF.

Attentive à la préservation de la tranquillité des consommateurs et au respect de leurs droits, la DGCCRF – en complément d'un programme de contrôle renforcé – invite les consommateurs à faire preuve de vigilance face aux sollicitations frauduleuses dont ils peuvent être l'objet et à recourir aux dispositifs existants pour s'en prémunir et renforcer l'efficacité de l'action publique.

Vous ne souhaitez plus être démarché par téléphone ?

Vous ne souhaitez plus être contacté par téléphone (fixe ou portable) par des téléprospecteurs insistants qui cherchent à vous vendre des prestations ou des produits dont vous n'avez nul besoin ?

- **Pour que votre numéro de téléphone fixe ne figure plus dans les annuaires et ainsi limiter l'accès à vos coordonnées téléphoniques, inscrivez ce numéro sur les listes orange ou rouge des opérateurs téléphoniques.**

Tous les opérateurs de téléphonie doivent vous offrir la possibilité de vous inscrire gratuitement sur une des listes suivantes :

- la « liste rouge » : vos coordonnées téléphoniques ne seront pas mentionnées sur les listes d'abonnés ou d'utilisateurs,
- la « liste orange » : vos coordonnées téléphoniques ne sont plus communiquées à des entreprises commerciales en vue d'une utilisation à des fins de prospection directe.

⇒ Attention, l'inscription sur les listes « rouge ou orange » permet seulement de ne pas figurer dans les annuaires. Or, les démarcheurs n'utilisent pas uniquement les annuaires téléphoniques pour réaliser des prospections commerciales mais peuvent aussi se procurer des données, par exemple, en les achetant auprès d'acteurs spécialisés sur internet.

► **Pour interdire aux démarcheurs de vous contacter, inscrivez-vous sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel.**

Pour bénéficier de ce service gratuit, il suffit d'inscrire votre (ou vos) numéro(s) de téléphone (8 numéros maximum), fixe comme mobile, sur le site www.bloctel.gouv.fr. Une fois l'inscription finalisée, interdiction sera faite aux entreprises de vous contacter pour du démarchage téléphonique.

Concrètement, ces entreprises ont l'obligation de transmettre leurs fichiers de prospections commerciales à Bloctel qui en supprimera les numéros inscrits.

L'inscription à Bloctel n'empêche toutefois pas que vous soyez démarchés par des professionnels qui seraient en infraction à la réglementation : il est donc possible que certaines entreprises ne respectant pas leurs obligations continuent de vous démarcher.

Un espace dédié en ligne vous permet de signaler ces entreprises (nom de l'entreprise, numéro de téléphone utilisé, date et heure de l'appel).

Ces signalements sont exploités par la DGCCRF pour qu'elle recherche et sanctionne les entreprises en infraction.

Bloctel : 3 millions d'inscrits au 1^{er} février 2017

Le service Bloctel est en vigueur depuis le 1^{er} juin 2016. Au 1^{er} février 2017, plus de trois millions de consommateurs se sont inscrits sur cette liste d'opposition pour protéger près de 7 millions de numéros. Le service Bloctel a traité plus de 50 000 fichiers de téléprospection et plus de 860 millions de numéros en ont été retirés, soit autant d'appels potentiels évités.

⇒ Attention, il existe des exceptions à cette règle. Sont autorisés à vous contacter :

- les professionnels avec lesquels vous êtes lié par un contrat, comme par exemple votre opérateur téléphonique, votre assurance ou votre banque. Ces derniers ont toutefois l'obligation de vous informer de la possibilité de faire valoir votre droit d'opposition à l'utilisation de vos données personnelles, y compris par eux,
- les professionnels en vue de fourniture de journaux, de périodiques ou de magazines,
- les instituts de sondage et les associations à but non lucratif.

A noter : l'inscription au service Bloctel ne concerne que le démarchage par appel téléphonique. En cas de SMS ou de courriels, d'autres dispositifs existent.

L'action de la DGCCRF

Sur la base des réclamations transmises sur le service Bloctel, la DGCCRF met en place un programme d'enquêtes pour identifier les entreprises qui contreviennent aux dispositions légales en matière de démarchage téléphonique.

Les sanctions en cas de non-respect de ce dispositif par les professionnels peuvent aller jusqu'à 15 000 € pour une personne physique et 75 000 € pour une personne morale.

À ce jour, plus de cent trente entreprises ont été contrôlées à la suite de signalements. Une cinquantaine de poursuites ont été engagées.

Vous êtes invité par un numéro inconnu à rappeler un numéro ?

Un appel raccroché avant que vous ne puissiez répondre ou en absence, un SMS ou un message préenregistré demandant de rappeler votre conseiller financier, de venir chercher un colis qui n'a prétendument pas pu vous être livré, ou de réclamer un bon d'achat..., ces contacts ne visent qu'un seul et unique but : vous inciter à rappeler des numéros surtaxés (c'est-à-dire à tarification majorée). Cette technique est appelée « ping call ».

► **Comment reconnaître les numéros surtaxés ?**

Seuls certains formats de numéros sont susceptibles d'être surtaxés : les numéros à 10 chiffres commençant par 08, à 4 chiffres commençant par 3 ou 10 ou encore à 6 chiffres commençant par 118. Lorsque vous êtes invités à rappeler un numéro de cette forme, soyez particulièrement vigilants !

► **Un doute sur le professionnel derrière un numéro surtaxé ? Consultez l'annuaire inversé des numéros de services à valeur ajoutée (SVA).**

Un annuaire inversé des numéros SVA (www.infosva.org) permet de s'informer du tarif en cas d'appel : il fournit également des informations sur l'entreprise utilisatrice du numéro et la nature du service fourni par le professionnel. Si vous identifiez une pratique déloyale, vous pouvez également la signaler directement sur l'annuaire.

► **Pour être certains de ne pas payer pour un service non-désiré, optez pour une solution de filtrage auprès de votre opérateur téléphonique.**

La plupart des opérateurs de téléphonie proposent des solutions de blocage des numéros surtaxés, Un arrêté imposera prochainement à tous les opérateurs de proposer une option de blocage gratuite des appels à destination des numéros surtaxés.

► **La lutte contre les fraudes aux numéros surtaxés : signalez le numéro abusif au 33 700.**

Lorsque vous recevez un message non sollicité, envoyez un sms par téléphone au 33 700 en écrivant « spamvocal » suivi du numéro que vous êtes incités à appeler ou connectez-vous au www.33700.fr/ et suivez la procédure indiquée.

Les opérateurs mèneront ensuite des actions auprès des sociétés concernées. Si des pratiques contraires à la déontologie du secteur sont mises en évidence, les opérateurs pourront couper les numéros surtaxés utilisés et même l'ensemble des numéros attribués à l'éditeur indelicat.

L'autorégulation du secteur par les opérateurs est une nécessité pour lutter contre les entreprises coupables de telles pratiques.

La DGCCRF a également accès, pour orienter ses enquêtes, aux numéros signalés au 33 700 et sur l'annuaire inversé.

L'action de la DGCCRF

Les services de la DGCCRF ont fait de la lutte contre les « fraudes aux numéros surtaxés » un axe de contrôle prioritaire depuis plusieurs années.

Ces enquêtes sont notamment menées sur la base des réclamations des consommateurs faites sur la plateforme 33 700 ou sur l'annuaire inversé...

Les agents ont relevé des infractions commises par les éditeurs de ces faux services mais également par des intermédiaires susceptibles d'être complices de la fraude dont certaines ont déjà abouti à des condamnations.

Au cours des derniers mois, plus d'une dizaine de procédures contentieuses ont été finalisées. Compte tenu de la persistance de ces pratiques, les investigations se poursuivent en 2017, en vue de les faire sévèrement sanctionner.

Les entreprises coupables de « ping call » sont susceptibles d'être condamnées à de lourdes amendes (1,5 M€) et leurs gérants peuvent être condamnés à 300 000 € d'amende, deux années d'emprisonnement et des peines complémentaires comme l'interdiction d'exercer certaines activités professionnelles.

À titre d'exemple, le tribunal correctionnel d'Agen a condamné, en juillet dernier, les sociétés 123soleil.com et holding123mediacorp, qui pratiquaient le « ping call », à verser respectivement 300 000 € et 500 000 € d'amende pour pratique commerciale trompeuse et pratique commerciale agressive. Le gérant de ces entreprises a été condamné au paiement d'une amende de 250 000 € et à deux ans de prison avec sursis.

Textes applicables

Code de la consommation :

Article L. 121-1 : pratiques commerciales trompeuses

Article L. 121-6 : pratiques commerciales agressives

Code pénal :

Article 313-1 : escroquerie

Loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés

Arrêté du 10 juin 2009 relatif à l'information sur les prix des appels téléphoniques aux services à valeur ajoutée

Loi relative à la consommation du 17 mars 2014

Décret du 19 mai 2015 relatif à la liste d'opposition au démarchage téléphonique

Loi du 7 octobre 2016 pour une République numérique

Liens utiles

Le communiqué de presse sur les sollicitations téléphoniques non désirées et fraudes aux numéros surtaxés

ARCEP (Autorité de régulation des communications électroniques et des postes)

Site dédié à l'information des consommateurs

CNIL (Commission nationale Informatique et Libertés)

AFMM (Association française du multimédia mobile)

L'annuaire inversé des numéros SVA

La plateforme de lutte contre les spams vocaux et sms

La liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel

Tous ces éléments vous sont communiqués à titre informatif. Ils ne sont pas exhaustifs et ne sauraient se substituer à la réglementation applicable. Pour tout renseignement, reportez-vous aux textes en vigueur et rapprochez-vous de la DDPP ou de la DDCSPP de votre département.

Création février 2017