

## Lutte contre les messages indésirables

**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 des initiatives dans ce domaine. En 2008, les opérateurs de la fédération française des télécoms (FFT) ont mis en place, en collaboration avec les pouvoirs publics, le **33 700, une plateforme des fraudes aux numéros surtaxés** (SPAM SMS ou appels à rebonds). Cette plateforme recueille les signalements par messages textuels des consommateurs victimes d'appels et de SMS non sollicités, ce qui permet aux opérateurs de fermer les numéros surtaxés litigieux.

Le dispositif du **33 700** a été rendu obligatoire par la loi du 17 mars 2014 relative à la consommation (article L. 121- 45). Actuellement, tous les opérateurs de réseau mobile respectent cette obligation. Lors de ses enquêtes régulières, la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) vérifie notamment le bon fonctionnement de ce dispositif, qui coopère avec elle pour identifier les éditeurs frauduleux. La loi relative à la consommation a par ailleurs renforcé la protection des consommateurs en créant un annuaire inversé des numéros surtaxés et une procédure de signalement. L'annuaire inversé des numéros surtaxés est opérationnel depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2015. Il est accessible à l'adresse <http://www.infosva.org>. Il 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.

Un nouveau mécanisme de signalement a été institué dans le cadre de cet annuaire inversé. Au-delà d'un seuil de signalements d'un numéro litigieux, les opérateurs ont désormais l'obligation de vérifier les informations de l'annuaire inversé : en cas d'inexactitude, ils doivent fermer le numéro et résilier le contrat de l'éditeur. **Ce mécanisme est opérationnel depuis cet été 2016.**

Par ailleurs le gouvernement envisage de proposer rapidement une reformulation, techniquement plus adaptée, de la disposition de la loi relative à la consommation, qui prévoit l'obligation de proposer aux consommateurs une option de blocage de certains numéros surtaxés. Ceci permettra d'adopter un arrêté qui définira des tranches de numéros surtaxés pour lesquels tous consommateurs pourra choisir de bloquer les appels (notamment pour les mineurs).

### **AFOC** de l'Essonne

**AFOC** de l'Essonne - jeudi après-midi,  
Adresse : 12, Place de l'Agora - 91000 Évry

**TEL : 01 60 79 22 18**

**@ : [afoc91@gmail.com](mailto:afoc91@gmail.com)**



<https://twitter.com/afoc91>



<http://afoc91.unblog.fr>