



## SPAMS vocaux et SMS : les fraudeurs de plus en plus imaginatifs

De plus en plus nombreuses, les fraudes aux numéros surtaxés sont une source de nuisance pour de nombreux consommateurs et conduisent à un préjudice financier non négligeable lorsque les fraudeurs sont arrivés à leurs fins. Pour protéger les consommateurs, la DGCCRF a lancé le 5 juillet une campagne d'information pour leur rappeler les bons réflexes à avoir pour éviter d'être piégés (par exemple : s'informer sur l'annuaire inversé [www.infosva.org](http://www.infosva.org) avant d'appeler un numéro surtaxé). En parallèle, elle mène une action répressive visant à sanctionner les entreprises coupables de telles pratiques. Au cours des derniers mois, la DGCCRF a ainsi mené une série de contrôles afin d'engager des poursuites à l'encontre de ces professionnels.

### Opérateurs, éditeurs : quelles différences ?

Les **numéros surtaxés** sont des numéros permettant d'accéder à un service payant par téléphone. Ils appartiennent à la famille des numéros offrant un *Service à Valeur Ajoutée*. Les « numéros surtaxés » sont attribués par l'ARCEP à des entreprises : on parle d'« opérateurs SVA ». Ces opérateurs louent à leur tour ces numéros à des éditeurs de services qui exploitent ces numéros pour une activité commerciale. Ces activités sont généralement légales (service de météo par exemple) mais dans certains cas le principe des numéros surtaxés peut être détourné à des fins frauduleuses. Les éditeurs de services vont pour cela émettre des appels en masse (spam vocal) ou des messages en masse (spam SMS) et communiquer aux consommateurs un discours mensonger les incitant à composer l'un de leurs numéros surtaxés. Aucun service ne leur est pourtant proposé en échange.

Les éditeurs peuvent également à leur tour « sous-louer » à d'autres éditeurs l'exploitation de numéros surtaxés qu'ils louent eux-mêmes à un opérateur SVA.

Le montant de l'appel vers un numéro surtaxé est prélevé directement sur la facture téléphonique du client.

### Soixante-neuf sociétés contrôlées par la DGCCRF sur la base d'un ciblage

Sur la base des renseignements fournis par l'AFMM<sup>1</sup>, la DGCCRF a ciblé les 8 opérateurs SVA qui exploitent les numéros surtaxés les plus signalés par les consommateurs au 33 700, plateforme de lutte contre le spam. Ces 8 opérateurs concentrent les deux tiers des signalements effectués par ce biais. Les contrôles ont également concerné d'autres opérateurs et éditeurs identifiés grâce à d'autres canaux.

Les services de la DGCCRF ont transmis à la Justice 36 procès-verbaux pénaux pour pratiques commerciales trompeuses et/ou agressives et 1 procès-verbal pour non-respect de la directive européenne de 2002 sur la protection des données<sup>2</sup>. Par ailleurs, 9 procès-verbaux administratifs ont été adressés.

Au plan pénal, la Cour d'appel d'Agen a, dans un des premiers dossiers transmis, confirmé les lourdes peines infligées en première instance au responsable de pratiques relevées par la DGCCRF (2 ans d'emprisonnement avec sursis, 250 000 euros d'amende et interdiction d'exercer à titre définitif dans ce secteur d'activité).

<sup>1</sup> Association française du multimédia mobile.

<sup>2</sup> Article 40 de la directive 2002/58/CE du Parlement européen et du Conseil du 12 juillet.

La DGCCRF a également transmis à la justice des dossiers mettant en cause des opérateurs SVA dont les services permettent à leurs clients la mise en œuvre des infractions.

### Des sociétés étrangères identifiées

Certaines infractions constatées (11 au total) concernaient des sociétés de droit étranger et leurs représentants légaux. Les éditeurs de service qui sont à l'origine des infractions relevées sévissent en effet souvent depuis d'autres pays que la France – dans d'autres pays de l'Union européenne ou en Afrique par exemple.

### Quels sont les discours mensongers les plus courants ?

Les enquêteurs ont pu établir une typologie des pratiques mises en œuvre par les éditeurs :

- **L'arnaque des « faux colis »** consiste à faire croire à la personne appelée qu'un colis est en instance de livraison et qu'elle doit appeler un numéro surtaxé pour en prendre possession ;
- **L'arnaque de la « démarche administrative »** consiste à faire croire à la personne appelée qu'une démarche administrative la concernant est en cours et qu'il lui faut rappeler un numéro surtaxé ;
- **L'arnaque du « rendez-vous »** consiste à faire croire au consommateur qu'un « rendez-vous » doit être reprogrammé et qu'il lui faut appeler un numéro surtaxé pour cela ;
- **L'arnaque aux « MMS en attente »** consiste à demander à l'utilisateur de cliquer sur un lien URL qui renvoie vers une page web contenant un numéro surtaxé à contacter pour la consultation du MMS.
- **L'arnaque aux « gagnants »** consiste à contacter des consommateurs, en se faisant passer pour des salariés d'agences de voyages ou de grandes enseignes, et à leur indiquer qu'ils sont les gagnants d'une semaine de vacances, d'un chèque ou de cadeaux. Pour « finaliser la procédure », les consommateurs doivent appeler un numéro surtaxé sur lequel ils sont incités à rester de longues minutes en ligne durant lesquelles ils choisissent des cadeaux voire communique des données personnelles (numéro de passeport, adresse postale, profession, etc.). Les victimes sont débitées en fin de mois de plusieurs dizaines d'euros par leur opérateur de téléphonie, la minute étant en général facturée 80 centimes.

De nouvelles pratiques ont été constatées, les consommateurs sont désormais sollicités par courriel (faux courriels de réception de colis pour lesquels un numéro surtaxé est communiqué) ou sur les réseaux sociaux (fausses pages de célébrités faisant croire aux fans de la page qu'ils sont gagnants de cadeaux).

<b>Cible</b>	<b>69 sociétés contrôlées</b>	<b>36 procès-verbaux pénaux</b> <b>9 procès-verbaux administratifs</b>	<b>Résultats</b>
--------------	-------------------------------	---	------------------

#### ► Liens utiles :

[BTN](#)

[Fiche pratique Démarchage téléphonique : se prémunir des arnaques](#)

[Fiche pratique Numéros surtaxés, ne tombez pas dans le piège !](#)

[Démarchage téléphonique abusif](#)