



Numéros surtaxés : ne tombez pas dans le piège !

Vous êtes invité par un interlocuteur inconnu à rappeler un numéro de téléphone ? Il s'agit peut-être d'une arnaque au numéro surtaxé. Soyez vigilants et suivez les conseils de la DGCCRF !

Un appel raccroché avant que vous ne puissiez répondre ? Un SMS vous demandant de rappeler d'urgence votre banque ou de venir chercher un gain de concours ? Attention, ces sollicitations sont souvent des prétextes pour vous inciter à rappeler un numéro de téléphone à tarification majorée (« *Ping Call* »). La réception de l'appel n'entraîne pas de surcoût, ce n'est que lorsque vous rappelez le numéro (ou répondez au sms) que votre compte est débité.

Comment reconnaître un numéro surtaxé ?

Les numéros surtaxés permettent à des éditeurs de vendre des contenus et des services (météo, voyance, etc.) par voie téléphonique à des consommateurs qui appellent ces numéros, leur envoient un SMS ou leur laissent un message vocal. Le prix de la prestation est prélevé directement sur la facture téléphonique du consommateur.

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.

Quelques exemples de sollicitations

- ▶ Vous avez passé une commande : « Pour prendre possession de votre colis, vous devez rappeler le numéro (089XXXXXXX) »,
- ▶ Vous avez entrepris une démarche administrative : « Vous êtes invité à appeler le (089XXXXXXX), votre dossier est le 7733 »,
- ▶ « Gagnez un téléphone, un voyage : pour cela appelez le (089XXXXXXX) ».

Lorsque vous êtes invités à rappeler un numéro de cette forme, soyez particulièrement vigilants !

Quelle est la tarification appliquée ?

La tarification peut dépendre de la durée de l'appel, ou être appliquée forfaitairement. Ses modalités

doivent être précisées en début d'appel (annonce tarifaire).

Exemple de facturation :

- 3 euros par appel,
- 0,80 euros par minute,
- 2,99 euros l'appel + 2,99 euros la minute.

Les factures des opérateurs en communication électronique doivent mentionner clairement le montant facturé pour les appels émis vers ces numéros surtaxés, les numéros surtaxés, la durée, le prix d'appel.

Une signalétique tarifaire a été mise en place pour ces numéros spéciaux (une couleur est associée à un prix).



Un doute sur l'appelant ? Consultez l'annuaire inversé des numéros de services à valeur ajoutée (SVA) !

Le site <http://www.infosva.org/> vous permet de vous informer sur le tarif applicable en cas d'appel : il fournit également des informations sur l'entreprise utilisatrice du numéro et la nature du service fourni. Si vous identifiez une pratique déloyale, vous pouvez également la signaler directement sur l'annuaire.

Signalez les numéros abusifs au 33700

Lorsque vous recevez un message non sollicité appelez ou connectez-vous au www.33700.fr et suivez la procédure. Grâce à ce signalement, les opérateurs mèneront des actions auprès des sociétés concernées. Si les pratiques sont contraires à la déontologie du secteur, les opérateurs pourront interrompre l'utilisation de ces numéros surtaxés.

Une option gratuite de blocage de vos appels vers les numéros surtaxés peut être proposée par votre opérateur de téléphonie. Renseignez-vous et mettez en garde les mineurs et les personnes âgées ou fragiles de votre entourage.

A noter

Dans le cas où l'annonce tarifaire n'a pas été délivrée en début d'appel, vous pouvez saisir les services de la direction départementale de la protection des populations du département où est implanté l'éditeur (informations présentes sur www.infosva.org).

Quelle est l'action menée par la DGCCRF ?

La lutte contre les fraudes aux numéros surtaxés est un axe de contrôle prioritaire pour la DGCCRF depuis plusieurs années. Les réclamations déposées par les consommateurs sur la plateforme du 33700 ou sur l'annuaire inversé lui permettent de mener des enquêtes en vue de relever les infractions commises par les éditeurs de ces faux services. Au cours des derniers mois plus d'une vingtaine de procédures contentieuses ont été finalisées.

Compte tenu de la persistance de ces pratiques, les investigations se poursuivent en 2017. Les entreprises à l'origine de ces pratiques peuvent être condamnées à de lourdes amendes d'un montant maximum de 1,5 M€ tandis que leurs gérants encourent des amendes de 300 000 € maximum, 2 ans d'emprisonnement et des peines complémentaires comme l'interdiction d'exercer certaines activités professionnelles.

Les opérateurs de téléphonie mèneront ensuite des actions auprès des sociétés concernées pour faire cesser les sollicitations. Si des pratiques contraires à la déontologie du secteur sont observées, ils peuvent fermer les numéros utilisés et même l'ensemble des numéros attribués à l'éditeur indélicat.

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 de référence

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](#)

[Loi du 7 octobre 2016 pour une République numérique](#)

Autres ressources

[Le communiqué de presse sur les sollicitations téléphoniques non désirées et fraudes aux numéros surtaxés](#)

[L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes \(ARCEP\)](#)
[La Commission nationale Informatique et Libertés](#)

[La plateforme de lutte contre les spams vocaux et sms](#)

[La fiche pratique sur le démarchage téléphonique abusif](#)

10 conseils pour éviter les pièges



Attention aux appels trop rapidement raccrochés provenant de numéros que vous ne connaissez pas !



Méfiez-vous des messages pré enregistrés vous demandant de rappeler pour un colis ou un gain attractif !



Sachez identifier les types de numéros surtaxés : numéros à 10 chiffres commençant par 081-082-089, numéros courts à 4 chiffres commençant par 1 ou 3, numéros à 6 chiffres commençant par 118.



Signalez au 33700 les numéros donnant lieu aux abus .



En cas de doute sur un numéro que l'on vous invite à rappeler, consultez l'annuaire inversé pour connaître l'entreprise concernée et le prix du service : www.infosva.org.



Activez une option de blocage des appels vers des numéros surtaxés proposée par l'opérateur.



Si vous êtes sollicité par une entreprise dont vous êtes client, appelez plutôt son numéro habituel.



Apprenez à reconnaître la signalétique tarifaire mise en place pour les numéros surtaxés (un prix associé à une couleur) : vert gratuit, gris tarification classique, violet numéro surtaxé.



Ecoutez avec attention les messages d'information (sur le tarif appliqué pour la communication, par exemple) fourni par le numéro appelé.



Certains fraudeurs basés à l'étranger n'hésitent pas à se faire passer pour de grandes enseignes. Soyez vigilant !

©DGCCRF

Les éléments ci-dessus sont donnés à titre d'information. Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer aux textes officiels.

Pour tout renseignement complémentaire, reportez-vous aux textes applicables ou rapprochez-vous d'une [direction départementale de la protection des populations \(DDPP\)](#) ou [direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations \(DDCSPP\)](#).

Crédit photo : ©Pixabay