



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. La réception de l'appel n'entraîne aucun coût. En cas de rappel (ou de réponse au SMS), vous pouvez toutefois être incité à rappeler un numéro surtaxé, auquel cas votre compte sera 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.

Quelques exemples de sollicitations

- ▶ Vous attendez un colis : « Pour récupérer votre colis, vous devez rappeler le numéro (089XXXXXXX) »,
- ▶ Vous avez entrepris une démarche administrative : « Votre dossier administratif est incomplet. Appelez le (089XXXXXXX), votre dossier est le 7733 »,
- ▶ « Gagnez un téléphone, un voyage : pour cela appelez le (089XXXXXXX) ».

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 !

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 appelés,

Tarification gratuite	0 801 123 456	Service & appel gratuits
Tarification banalisée	0 806 123 456	Service gratuit + prix appel
Tarification majorée	0 825 123 456	Service 0,15 € / min + prix appel

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 de l'annuaire inversé des numéros surtaxés www.infosva.org vous permet de vous informer sur le tarif applicable en cas d'appel : il donne 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.

Se protéger des chocs de facturation : activez l'option de blocage des numéros surtaxés

Les opérateurs de communications électroniques ont l'obligation, depuis 2018, de proposer une option gratuite qui permet de bloquer les appels et les SMS/MMS vers

certaines tranches de numéros surtaxés. Ces tranches sont définies par [l'arrêté du 26 décembre 2017](#).

Les tranches de numéros surtaxés ainsi bloquées sont les suivantes :

- Les numéros commençant par 089 ;
- Les numéros courts de format 3BPQ (hors 30PQ et 31PQ) ;
- Les numéros des plans privés des opérateurs qui font l'objet d'une surtaxation.

Attention, tous les appels vers les numéros surtaxés ne sont pas bloqués quand cette option est activée. En effet, les numéros faiblement surtaxés (ceux facturés jusqu'à 50 centimes l'appel ou 20 centimes la minute) et les numéros vers les services de renseignements (en 118 XYZ, facturés jusqu'à 2,99€ l'appel et 2,99€ la minute) ne sont pas compris dans cette option de blocage.

Cette option gratuite de blocage des numéros surtaxés est généralement activable sur demande à votre opérateur de communications électroniques ou via votre espace personnel en ligne.

Par ailleurs, les opérateurs de communications électroniques doivent respecter les plafonds maximum de facturation en matière de services à valeur ajoutée limites fixées à [l'article L. 521-3-1 du code monétaire et financier](#) : la valeur de chaque opération de paiement isolée ne peut excéder le montant de 50 € et la valeur mensuelle cumulée des opérations de paiement pour un même abonné ne peut excéder le montant de 300 €.

Signalez les numéros abusifs sur l'annuaire inversé

Lorsque vous recevez un appel ou message non sollicité vous incitant à rappeler un numéro surtaxé, connectez-vous sur www.infosva.org 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.

À 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

[Articles L. 224-43 et suivants](#) : services à valeur ajoutée

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](#)

[l'arrêté du 26 décembre 2017.](#)

Liens utiles

[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](#)

[L'annuaire inversé des numéros surtaxés](#)

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 sur www.infosva.org les numéros donnant lieu à des 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 signaler un problème de consommation à une entreprise et se renseigner sur ses droits :



signal.conso.gouv.fr

Pour être alerté des produits dangereux :



Pour contacter la DGCCRF :



0809 540 550

DGCCRF - RéponseConso - B.P.60
34935 Montpellier Cedex

Pour les personnes sourdes et malentendantes téléchargement de l'application gratuite ACCEO :



Crédit photo : ©Pixabay