



**Lutte contre les spams  
par SMS et vocaux  
et les prospections téléphoniques  
non-désirées**

Lundi 21 juin 2010

**Hervé NOVELLI**  
Secrétaire d'Etat chargé du Commerce, de l'Artisanat,  
des Petites et moyennes entreprises, du Tourisme,  
des Services et de la Consommation

et

**L'Association Française de la Relation Client  
La Fédération du E-Commerce et de la Vente à distance  
La Fédération Française des Télécoms  
La Fédération de la Vente Directe**



Dossier de presse

<http://www.economie.gouv.fr>



Hervé NOVELLI

Lutte contre les spams par SMS et vocaux  
et les prospections téléphoniques non-désirées

21 juin 2010

## Fiche n°1

### Lutte contre le spam SMS :

### bilan d'étape du numéro court 33700

« Salut c moi !  
J'attends tjr ton  
appel, a croire  
que je t'ai laissé  
mon numéro pr  
rien, rappelle moi  
au 08xxxx »

## Pourquoi avoir mis en place le 33700 ?

Le numéro court 33700 permet aux consommateurs de faire cesser les envois de SMS indésirables les incitant à composer des numéros surtaxés, en réponse, par exemple, à des messages faussement personnalisés ou des loteries fictives.

Ces SMS frauduleux sont le fait d'un petit nombre d'éditeurs de services indécents qui achètent des numéros surtaxés et qui cherchent à réaliser des profits, en escomptant un nombre élevé d'appels de consommateurs, qui, sans se méfier, appellent ces numéros.

## Comment fonctionne le 33700

Mis en place en octobre 2008, le dispositif du 33700 est venu compléter les fonctions « STOP » et « CONTACT »<sup>1</sup>, déjà disponibles sur les offres SMS. Ce numéro à 5 chiffres est facilement mémorisable<sup>2</sup>. Il présente pour les consommateurs l'avantage de la simplicité du signalement et de la gratuité.

- **Première étape** : l'utilisateur transfère le message indésirable par simple SMS au **33700**, la plateforme qui peut ainsi établir une liste de messages et de numéros surtaxés incriminés.

<sup>1</sup> Depuis 2003, en effet, l'utilisateur de mobile, qui reçoit un SMS indésirable, peut répondre à son expéditeur « STOP » par SMS pour lui signifier qu'il ne veut plus recevoir de message de sa part. L'expéditeur doit alors lui confirmer par SMS qu'il a bien pris en compte sa demande et le supprimer de ses fichiers. De la même manière, l'utilisateur peut lui demander son identité en répondant « CONTACT ».

<sup>2</sup> L'envoi d'un SMS au 33700 s'effectue au prix d'un SMS normal (non surtaxé). Ces SMS sont inclus dans les offres forfaitaires des opérateurs mobiles.



Hervé NOVELLI

Lutte contre les spams par SMS et vocaux  
et les prospections téléphoniques non-désirées

21 juin 2010

- **Deuxième étape** : le 33700 envoie à l'utilisateur un accusé de réception pour le remercier de son alerte et l'inviter à compléter son signalement en précisant, par retour de SMS, le numéro de l'émetteur du message indésirable car il est différent du numéro surtaxé (le numéro d'origine s'efface en effet au moment du transfert).
- **Troisième étape** : la plateforme « 33700 » agrège les données collectées. Elle les communique aux opérateurs mobiles et fixes concernés.
- **Quatrième étape** : les opérateurs télécoms, sur la base de ces signalements et en fonction de leur récurrence et de leur gravité, peuvent prendre des sanctions contractuelles à l'égard des émetteurs de messages, pouvant aller jusqu'à la fermeture des numéros surtaxés, tout en respectant leurs obligations juridiques. Les cas les plus graves sont transmis aux services de police compétents.

Le programme 33700 s'appuie également sur un site internet de sensibilisation grand public dédié : [www.33700-spam-sms.fr](http://www.33700-spam-sms.fr). Ce site a été créé en janvier 2009 dans le cadre du dispositif global de lutte contre les spams sur mobiles.

## Combien de signalements et de numéros suspects ?

Le nombre de numéros suspects n'est pas égal au nombre de signalements. Les éditeurs de services indéliçats ont en effet souvent recours à des « *pondeuses d'appels* », qui leur permettent de diffuser plusieurs milliers de SMS renvoyant vers un seul numéro surtaxé. Le nombre de numéros suspects signalés est donc largement inférieur à celui des signalements.

**Au 31 mai 2010, la plateforme 33700 avait reçu et traité un total de 787 000 signalements.**

**555 000 signalements avaient effectivement porté sur des numéros surtaxés**

**790 numéros frauduleux ont été fermés**



Hervé NOVELLI

Lutte contre les spams par SMS et vocaux  
et les prospections téléphoniques non-désirées

21 juin 2010

## Un nombre de signalements en baisse

Le nombre global de signalements à la plateforme 33700 a baissé significativement depuis sa mise en place. Les données du mois de mai 2010 confirment une stabilisation aux environs de 30.000 signalements mensuels depuis le début 2010.

S'il faut rester prudent sur les évaluations quantitatives et leur interprétation, la baisse des signalements tend à démontrer l'efficacité de l'action entreprise par les opérateurs. Le phénomène des SMS indéclicats, dont on pouvait craindre l'explosion, paraît sinon éradiqué, du moins jugulé.

Ces résultats encourageants ne sauraient cependant conduire à relâcher la vigilance. Comme le montre la récente recrudescence du phénomène des spams vocaux, les éditeurs indéclicats adaptent leurs pratiques et les font évoluer pour contourner les actions prises par les opérateurs et les pouvoirs publics. Une veille constante et une particulière réactivité des opérateurs et des autorités administratives qui participent aux actions de lutte contre ces abus s'avèrent indispensables.

Enfin, le Service National des Enquêtes (SNE) de la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation, et de la Répression des Fraudes diligente actuellement une enquête dans ce domaine dans le cadre des prérogatives et missions propres à la DGCCRF, notamment l'article L.121-1 du Code de la Consommation relatif aux pratiques commerciales trompeuses.

## Les dates clés de la plateforme 33700

**21 octobre 2008** : conférence de presse commune (Fédération Française des Télécoms / Ministre en charge de la consommation) pour annoncer le lancement du programme 33700

**15 novembre 2008** : lancement officiel du 33700 (numéro dédié+plate-forme)

**1<sup>er</sup> janvier 2009** : création du site internet de sensibilisation [www.33700-spam-sms.fr](http://www.33700-spam-sms.fr)

**3 février 2009** : premier bilan conjoint de ce dispositif innovant car rassemblant à la fois les opérateurs fixes et mobiles

**21 Juin 2010** : ouverture de la plateforme de signalement 33700 aux Spams vocaux



## Fiche n°2

### Lutte contre le spam vocal : les opérateurs télécoms étendent au spam vocal le dispositif de signalement via le 33700

« Le spam vocal (ou « ping call ») consiste à appeler un numéro fixe ou mobile depuis un numéro surtaxé et à raccrocher au bout d'une ou deux sonneries, avant que l'appelé n'ait eu le temps de décrocher. Lorsque le consommateur rappelle le numéro indiqué qui se trouve être un numéro surtaxé, il est alors facturé d'un coût forfaitaire par appel et d'un coût à la durée de l'appel, sans contrepartie d'un service. »



## Qu'est-ce que le spam vocal ?

Le « spam vocal » est une pratique frauduleuse déjà ancienne qui connaît une recrudescence depuis quelques mois. Cette technique consiste à simuler un appel, en raccrochant avant que l'appelé n'ait eu le temps de décrocher, afin qu'il rappelle. Ce mécanisme frauduleux est en général employé avec des numéros fortement surtaxés (en 0899XXXXXX) correspondant à un palier tarifaire très élevé. Le numéro surtaxé peut :

- soit ne renvoyer vers aucun service,
- soit renvoyer vers un service aux contenus sensibles.

La veille exercée par les services fraudes des opérateurs de communications électroniques<sup>1</sup> a permis de détecter, sur la période récente, différents indices tendant à montrer que certains éditeurs indécents envoyant déjà des SMS indésirables ont diversifié leur activité frauduleuse par le spam vocal.

<sup>1</sup> Ces spécialistes fraudes des opérateurs sont en contact étroit, via la Fédération Française des Télécoms, avec les services de l'Etat chargés de la lutte contre ces pratiques – Office Central de Lutte contre la Criminalité liée aux Technologies de l'Information (OCLCTIC) et Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation, et de la Répression des Fraudes (DGCCRF).



Hervé NOVELLI

Lutte contre les spams par SMS et vocaux  
et les prospections téléphoniques non-désirées

21 juin 2010

## Comment fonctionne le dispositif ?

Fort de ce constat, Hervé NOVELLI et les opérateurs télécoms, via la Fédération Française des Télécoms, ont décidé de capitaliser sur le succès de la plateforme de signalement « 33700 » en étendant la possibilité de signalement pour le numéro court dédié aux spams vocaux. Ce dispositif est opérationnel dès aujourd'hui.

### Le signalement à la plateforme se fait en deux étapes :

**1. Signalement de tout appel en absence jugé suspect par les clients via l'envoi d'un SMS au numéro « 33700 », en inscrivant, dans le corps du message :**

- la mention « spam vocal »
- suivie du numéro de téléphone incriminé  
ex : « *spam vocal 089XXXXXXX* »

**2. Envoi au consommateur d'un accusé de réception spécifique : « Service 33700. Merci pour ce signalement. Votre coopération va nous permettre de lutter contre ces appels indésirables ».**

Les opérateurs examineront ensuite ces signalements pour déterminer les suites à leur donner dans le cadre des relations contractuelles avec l'éditeur de service incriminé. Si le caractère frauduleux des messages mis en cause est avéré, les opérateurs prendront les actions appropriées et transmettront les cas les plus significatifs aux services de l'Etat chargés de la lutte contre ces pratiques frauduleuses.

## Quelles autres actions ?

Outre cette extension de la plateforme du 33700 à cette nouvelle forme de fraude que constitue le spam vocal, les opérateurs de communications électroniques coopèrent activement avec les pouvoirs publics en vue d'éradiquer ces pratiques qui lèsent les consommateurs et ne sont pas propices à l'établissement d'un climat de confiance dans le secteur de l'économie numérique:

- Sous l'égide de l'Autorité de Régulation des Communications électroniques et des Postes, des travaux sont lancés en vue de rendre plus strictes les conditions d'attributions des numéros en 08 permettant



Hervé NOVELLI

Lutte contre les spams par SMS et vocaux  
et les prospections téléphoniques non-désirées

21 juin 2010

de faire appliquer des surtaxes à certains appels et pouvant donner lieu à des dérives ;

- Des informations transmises à l'Office Central de Lutte contre la Criminalité liée aux Technologies de l'Information et de la Communication (OCLCTIC) ont d'ores et déjà permis à ce service d'engager des poursuites pénales à l'encontre d'éditeurs indécents au motif d'escroquerie ;

- Les opérateurs de communications électroniques sont également des interlocuteurs privilégiés de la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation, et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) dans le cadre de l'enquête diligentée actuellement par son Service National des Enquêtes (SNE) pour lutter contre ces pratiques sur la base de l'article L.121-1 du Code de la Consommation relatif aux pratiques commerciales déloyales.



Hervé NOVELLI

Lutte contre les spams par SMS et vocaux  
et les prospections téléphoniques non-désirées

21 juin 2010

### Fiche n°3

## Protéger les consommateurs des prospections téléphoniques non sollicitées

« Permettre aux consommateurs qui le souhaitent de ne plus être démarchés téléphoniquement par des entreprises auxquelles ils n'ont pas communiqué leur numéro de téléphone, c'est renforcer la confiance »

### Comment fonctionne le dispositif ?

L'Association Française de la Relation Client (AFRC), la Fédération du e-commerce et de la vente à distance (FEVAD), la Fédération Française des Télécoms (FFT) et la Fédération de la Vente Directe (FVD) vont mettre en place un dispositif permettant au consommateur qui le souhaite de ne plus être démarché téléphoniquement par leurs entreprises adhérentes s'il ne leur a pas communiqué son numéro de téléphone.

Une liste regroupant les coordonnées des personnes qui ne souhaitent plus être démarchés téléphoniquement par ces entreprises sera mise en place dès le premier trimestre 2011.

Chaque consommateur qui le souhaite pourra alors s'inscrire sur cette liste d'opposition créée à l'initiative des professionnels et éviter ainsi que ses coordonnées ne figurent sur les fichiers constitués par les entreprises commerciales aux fins de prospection téléphonique.

Toute entreprise partageant le même souci de confort du consommateur, même non membre d'une de ces fédérations, pourra adhérer au dispositif. Il en va de même pour toute fédération professionnelle qui se retrouverait dans ces valeurs de respect de la sérénité du consommateur.

Ainsi, lorsqu'une entreprise envisagera de mener une campagne de prospection téléphonique, elle expurgera de ses fichiers de prospection téléphonique, les coordonnées des personnes inscrites dans la liste, excepté celles qui lui auront été volontairement transmis par les consommateurs eux-mêmes.





Hervé NOVELLI

Lutte contre les spams par SMS et vocaux  
et les prospections téléphoniques non-désirées

21 juin 2010

Au total, c'est environ 90 % des entreprises françaises de tous les secteurs d'activité qui, en tant que membres de ces associations, seront tenues de consulter cette liste d'opposition avant de démarcher téléphoniquement des consommateurs et qui devront adapter leurs fichiers de prospection commerciale pour tenir compte de cette nouvelle liste.

Cette liste d'opposition complétera les listes d'opposition déjà mises en place par les opérateurs téléphoniques (liste Orange ou autre dénomination) qui permettent déjà à chaque abonné que ses coordonnées téléphoniques ne soient pas utilisées par son opérateur à des fins commerciales.

La combinaison de deux listes d'opposition, l'une s'appliquant aux fichiers commerciaux des entreprises et l'autre s'appliquant aux annuaires des opérateurs téléphoniques, offrira aux consommateurs qui ne souhaitent plus être sollicités par téléphone, une protection plus efficace contre l'usage commercial de leur numéro de téléphone.

Ce nouveau dispositif vise à mieux répondre au principe, inscrit dans la loi, du droit de chacun à s'opposer à l'utilisation par un tiers de ses propres données.

## Comment s'inscrire sur cette liste ?

Le consommateur qui souhaitera s'inscrire sur cette liste devra accomplir pour seule formalité l'envoi d'une simple lettre.

### **Ce courrier devra comprendre :**

- **le numéro de téléphone** à inscrire dans cette liste,
- **les nom et prénom du titulaire** du numéro de téléphone concerné, aux fins de gérer la mise à jour de la liste en fonction des ouvertures, fermetures et portabilité des lignes téléphoniques,
- **l'adresse postale du titulaire** du numéro de téléphone concerné, aux fins de confirmation de la prise en compte de sa demande d'inscription et de gestion de ses demandes ultérieures,
- **une copie de la carte d'identité du titulaire** du numéro de téléphone et de la facture de la ligne concernée pour éviter tout risque d'usurpation