



Les Spam par sms, les spams vocaux ... Comment agir ?

Jean Marie Herbaux

Table des matières

1. Lutte contre le « spam SMS » :	2
a. Pourquoi avoir mis en place le numéro de téléphone 33700 ?	2
b. Comment fonctionne le 33700	2
c. Combien de signalements et de numéros suspects ?	2
d. Un nombre de signalements en baisse	2
2. Lutte contre le spam vocal :	3
e. définition :	3
f. Comment fonctionne le dispositif ?	3
g. Le signalement à la plateforme se fait en deux étapes :	3
3. Quelles autres actions ?	4
4. Protéger les consommateurs des prospections téléphoniques non sollicitées même sur les fixes : Bloctel.	4

Tous les propriétaires de smartphone connaissent ce type de sms intrus agaçants et pour le moins indésirables.
Une solution très connue et le **STOP** envoyé en réponse au sms reçu.
une autre moins connue et le **Contact**

1. Lutte contre le « spam SMS » :

a. Pourquoi avoir mis en place le numéro de téléphone 33700 ?

Voici un exemple type de sms que vous avez peut-être déjà reçu.

« Salut c moi !

J'attends tjr ton appel, à croire que je t'ai laissé mon numéro pr rien, rappelle moi au 08xxxxx »

Manifestement c'est un *spam* qui vous invite à appeler un numéro surtaxé. Ne le faites pas, lisez plutôt la suite !

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, des livraisons de fausses commandes 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 **surtaxés**.

b. Comment fonctionne le 33700

Mis en place en octobre 2008, le dispositif du 33700 est venu compléter les fonctions « **STOP** » et « **CONTACT** », déjà disponibles sur les offres SMS.

Ce numéro à 5 chiffres est facilement mémorisable. 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.
- **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 : <https://www.33700.fr>. Ce site a été créé en janvier 2009 dans le cadre du dispositif global de lutte contre les spams sur mobiles.

c. Combien de signalements et de numéros suspects ?

Le nombre de numéros suspects n'est pas égal au nombre de signalements. Les éditeurs de services indécents 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

d. 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 indéliçats, 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 indéliçats 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.

2. Lutte contre le spam vocal :

Les opérateurs télécoms étendent au spam vocal le dispositif de signalement via le 33700

e. définition :

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.

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 a permis de détecter, sur la période récente, différents indices tendant à montrer que certains éditeurs indéliçats envoyant déjà des SMS indésirables ont diversifié leur activité frauduleuse par le spam vocal.

f. Comment fonctionne le dispositif ?

Fort de ce constat, 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 ce numéro court dédié initialement aux spams SMS. Ce dispositif est opérationnel dès aujourd'hui.

g. 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 0899XXXXXX* »
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* ».
3. 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'État chargés de la lutte contre ces pratiques frauduleuses.

3. 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 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 et les prospections téléphoniques non-désirées.

4. Protéger les consommateurs des prospections téléphoniques non sollicitées même sur les fixes : Bloctel.

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.

Bloctel est la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur laquelle tout consommateur peut s'inscrire gratuitement afin de ne plus être démarché téléphoniquement par un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle en cours, conformément à la loi n° 2020-901 du 24 juillet 2020 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux.

La loi précise qu'il est interdit à tout professionnel, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers agissant pour son compte, de démarcher téléphoniquement un consommateur inscrit sur cette liste, à l'exception des cas énumérés par la loi. En particulier, vous pourrez toujours être appelé dans les cas suivants :

- Par les professionnels chez qui vous avez un contrat en cours
- Pour des appels de prospection en vue de la fourniture de journaux, de périodiques ou de magazines
- Pour des motifs qui ne concernent pas la vente de biens ou de services tels que :
 - Les appels émanant d'un service public
 - Les appels émanant d'instituts d'études et de sondage
 - Les appels émanant d'associations à but non lucratif
- Si vous avez communiqué de manière libre et non équivoque votre numéro afin d'être rappelé

Adresse du site : www.bloctel.gouv.fr.

Vous devrez alors créer un espace personnel avec Nom et mot de passe. Votre espace personnel ne sera accessible uniquement qu'avec votre login (courriel ou numéro d'adhérent) et votre mot de passe. Il vous permettra de consulter ou modifier vos données et de rajouter, s'il y a lieu, un autre numéro de téléphone sur la liste d'opposition. C'est également à partir de votre espace personnel que vous pourrez signaler un appel abusif (réclamation).

Tout est bien détaillé dans le site.