Union Fédérale des Consommateurs - Que Choisir
4 Place Coimbra (Avenue de Pérouse)
13090 Aix-en-Provence
www.ufc-aix.org – contact@aixenprovence.ufcquechoisir.fr

Tél. : 04 42 93 74 57 - Fax : 04 42 27 73 92

Juillet 2016

ARNAQUES AUX TELEPHONES ET SMS : NUMÉROS SURTAXÉS : 0899 ET AUTRES

Il n'est pas rare d'être sollicité par des appels en absence, des messages sur votre répondeur ou même des SMS intempestifs tels que «*C'est Bernard, rappelle moi au 0899 …..*», « *Vous avez gagné xxx euros*, r*appelez le 0899…* », « *Vous avez reçu un colis. Contactez le 0899…* », « *J'ai vu votre annonce sur ABC et je suis très intéressée par votre table. Merci de me rappeler au 0899…* », ou même, pire encore : « *votre colis est arrivé au point relais, merci d'appeler le numéro 06… »*, (numéro sur lequel une messagerie vous demande d'appeler un numéro surtaxé du type 0899…).
Intrigués et tentés, en rappelant, votre facture de téléphone grimpe considérablement. Il est trop tard et vous comprenez alors que vous avez composé, à votre insu, un numéro surtaxé ou bien, lorsque vous avez composé un numéro banal 06.., que l'on vous dirige vers un numéro surtaxé.
Les responsables à l'origine de ces arnaques usent et abusent de la curiosité ou de la crédulité des consommateurs. Le phénomène n'est pas nouveau. Il sévit depuis de nombreuses années et la police judiciaire tente d'enrayer ces escroqueries. Ces numéros que vous n'identifiez pas sont des numéros surtaxés, si et seulement si, ils débutent par les chiffres 081, 082, 089...(ce dernier étant le plus taxé).

L'arnaque par téléphone

Bien rodée, elle porte le nom de Ping Call, Le terme Ping Call vient du mot Ping Pong : on lance un premier appel "Ping" et on en attend l'appel retour "Pong".
Des numéros inconnus vous harcèlent au téléphone ? Ces numéros raccrochent systématiquement avant que vous n'ayez le temps de décrocher ? Vous êtes l'une des nombreuses victimes de cette arnaque téléphonique. Des plateformes ont été créées pour appeler des milliers de numéros de téléphones mobiles. En ne vous laissant pas le temps de répondre au premier appel dit "Ping", on vous incite à rappeler un numéro commençant par 0897 ou 0899 et donc d'effectuer ce fameux appel retour dit "Pong". L'arnaque est donc très simple et ne coûte quasiment rien à l'arnaqueur puisqu'il ne vous appelle pas, mais il vous "bipe". Ces sociétés ne gagnent de l'argent que si vous rappelez le numéro... surtaxé.
En appelant ces numéros vous aurez en ligne des services différents tels que de la voyance ou encore des rencontres mais aussi des jeux ou des sondages. Le but est de vous faire rester le maximum de temps. Le coût de ces appels est évidemment très élevé : vous payez le prix de la communication auquel s'ajoute le prix du service dont le tarif peut aller jusqu'à 3 euros par appel.
Les sociétés qui se cachent derrière ces numéros en 0899 sont de plus en plus nombreuses. Il est très facile d'obtenir un numéro de téléphone surtaxé (il existe d'ailleurs plusieurs sites internet spécialisés dans la vente de numéros surtaxés). La pratique ne nécessite que peu d'investissement et attire donc bon nombre d'escrocs qui peuvent en retirer de gros profits.

La technique du SMS

Une deuxième méthode est également utilisée pour vous faire appeler ces numéros coûteux : le SMS et le message vocal, dit Spam vocal. Vous est-il déjà arrivé de recevoir des SMS provenant de numéros inconnus, étranges ? On vous demande de rappeler un numéro commençant par 0897 ou 0899, ou bien même un numéro commençant par 06, ou 07.

Vous l'aurez compris, les sociétés éditrices de ces messages sont inspirées, ne reculent devant rien et n'hésitent pas non plus à se servir d'abréviations couramment utilisées dans les SMS dans le but de vous tromper.
Mais ne vous laissez pas prendre, et méfiez-vous de numéros que vous ne connaissez pas. De façon générale, évitez de rappeler un numéro inconnu sans en vérifier l'origine. D'autant que les numéros en 08, dans leur quasi-totalité, ne sont jamais compris dans les forfaits, même illimités.

Conseil de l'UFC Que Choisir :

Lorsque vous êtes invités à rappeler un numéro dont vous ne connaissez pas la provenance, un conseil simple : vérifier sur internet, Google par exemple, en tapant le numéro tout simplement, avant de le rappeler s'il apparait comme malveillant. Dans la majorité des cas, les numéros sont déjà dénoncés sur internet.

Coût des appels téléphoniques dont les numéros commencent par 08

Les numéros 08 ne sont pas des numéros de box contrairement aux numéros 09.
La tarification des appels vers les numéros 08, a été simplifiée en octobre 2015 et offre plus de flexibilité au fournisseur de service.

Les numéros à tarification gratuite

Il s'agit des numéros à dix chiffres commençant par 0800 à 0805 et des numéros courts à 4 chiffres commençant par 30../31...

Depuis le 1er octobre 2015, les numéros à tarification gratuite ne font l'objet d'aucune facturation ni d'aucun décompte des forfaits des appelants au départ des lignes fixes et mobiles.
Ces numéros respectent l'interdiction faite aux professionnels de faire usage d'un numéro surtaxé pour recueillir l'appel d'un consommateur en vue d'obtenir la bonne exécution d'un contrat ou le traitement d'une réclamation (articles L. 113-5, devenu article L. 121-16, et L. 121-84-5 du code de la consommation).

Les numéros à tarification normale (également appelée banalisée)

Il s'agit des numéros à dix chiffres commençant par 0806 à 0809 et de certains numéros courts à 4 chiffres commençant par 1 ou 3.

Depuis le 1er octobre 2015, pour les numéros à tarification «normale», les communications sont incluses dans les forfaits fixes et mobiles ou sont facturées à l'appelant à un tarif identique à celui des appels vers les numéros fixes géographiques.
Ces numéros respectent également l'interdiction faite aux professionnels de faire usage d'un numéro surtaxé pour recueillir l'appel d'un consommateur en vue d'obtenir la bonne exécution d'un contrat ou le traitement d'une réclamation.

Les numéros à tarification "surtaxée" (également appelée « majorée »)

Ces numéros permettent à des éditeurs de vendre des contenus ou des services spécifiques par voie téléphonique (prévisions météo, renseignements, achats de billets, etc.) et d'en recouvrer le prix via une surtaxe prélevée sur la facture de l'opérateur de service téléphonique de l'appelant. Il s'agit des numéros à dix chiffres commençant par 081, 082, 089 et de certains numéros courts à 4 chiffres commençant par 1 ou 3.

Depuis le 1er octobre 2015, le prix du service délivré par l'éditeur est facturé à l'appelant en supplément de la tarification « normale » de l'appel.

Ainsi, la communication vers les numéros surtaxés (hors surtaxe) sera décomptée du quota mensuel des forfaits limités en durée et incluse dans les forfaits illimités en durée, comme tout appel vers un numéro fixe géographique ou non géographique. La surtaxe, rémunérant le prix du service délivré par l'éditeur, sera identique, pour un numéro donné, chez tous les opérateurs de communications électroniques en France et facturée distinctement en dehors de tout forfait de communications électroniques.

La valeur de cette surtaxe peut dépendre de la durée de l'appel (facturation à la durée), ou être facturée de manière forfaitaire, indépendamment de la durée de l'appel (facturation à l'acte).

Numéros spéciaux vocaux à tarification majorée commençant par 081
Prix de la communication : Normal. Prix du service : 0,06 €/minute ou 0,15 € / appel

Numéros spéciaux vocaux à tarification majorée commençant par 082
Prix de la communication : Normal. Prix du service : 0,20 €/minute ou 0,50 € / appel

Numéros spéciaux vocaux à tarification majorée commençant par 089
Prix de la communication : Normal. Prix du service : 0,80 €/minute ou 3 € / appel
La signalétique des trois numérotations est la suivante :

Signalétique visuelle unique commune à tous les opérateurs.

Préfixes des numéros en 08

CONSEILS DE L'UFC-QUE CHOISIR

Que faire en cas de réception d'un appel frauduleux utilisant un numéro surtaxé ?

1 / Pour connaître le tarif d'une communication avec un numéro à tarification surtaxée, on peut consulter le site gratuit : http://www.infosva.org/

2 / Afin de lutter comme les fraudes liées à des numéros surtaxés, la Fédération française des télécoms a mise en place le 33 700 qui est un dispositif de signalement des SMS ou appels que les consommateurs jugent suspects. Vous trouverez toutes les réponses adaptées

- **lorsque vous avez reçu un message SMS indésirable (SPAM SMS)**
- **lorsque vous avez reçu un appel indésirable. (SPAM vocal)**

3 / Vous trouverez aussi toutes les informations relatives à ce dispositif en consultant la fiche « SMS indésirables et appels frauduleux » à l'adresse :
http://www.telecom-infoconso.fr/sms-indesirables-et-appels-frauduleux/
IL s'agit du site d'information de l'ARCEP, (Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes), à destination des consommateurs de télécoms.

4 / L'UFC Que Choisir vous conseille de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique récemment mise en place le 1er juin 2016 « Bloctel ».

Cette liste permet de s'inscrire gratuitement sur le site « https://conso.bloctel.fr/ » 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° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation.
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, sauf pour quelques cas très particuliers.
De plus, si un numéro persiste à vous contacter, il vous sera possible par l'intermédiaire du site « Bloctel » de le signaler à la DGCCRF afin que cette dernière enquête.

.....

Malheureusement, si vous appelez de tels numéros, vous n'aurez pas d'autre choix que de payer le montant de cet appel qui, nous le rappelons, n'est jamais pris en compte dans les forfaits illimités des opérateurs de téléphonie.
Il est à noter que ces numéros 0892…, 0897…, 0899,…, sont aussi très fréquemment utilisés par de grandes sociétés commerciales, telles de nombreuses agences de voyage par internet, de grandes sociétés de vente par internet, ou même des opérateurs de téléphonie mobile. Mais dans ce cas-là, vous appelez en toute connaissance de cause.
Cependant, l'article L113-5, (devenu article L121-16) du Code de la consommation précise que « le numéro de téléphone destiné à recueillir l'appel d'un consommateur en vue d'obtenir la bonne exécution d'un contrat conclu avec un professionnel ou le traitement d'une réclamation ne peut pas être surtaxé. Ce numéro est indiqué dans le contrat et la correspondance ». Or, après enquête il s'avère que de nombreuses sociétés continuent à mettre à disposition de ces clients un numéro de SAV surtaxé.

Nous signalons, en outre, que de très nombreux services publics utilisent des numéros légèrement surtaxés commençant par 0810 ou 0811 ou bien, telle la Sécurité sociale, des numéros courts du type 3xxx…, presque tous non compris dans les forfaits de téléphonie mobile

Enfin, nous vous indiquons quelques articles de loi auxquels vous pourrez éventuellement vous référer :

- Article L. 33-4-1 du code des postes et télécommunications : « *Est interdite la prospection directe au moyen d'un automate d'appel, d'un télécopieur ou d'un courrier électronique utilisant, sous quelque forme que ce soit, les coordonnées d'une personne physique qui n'a pas exprimé son consentement préalable à recevoir des prospections directes par ce moyen ».*

- Article L. 121-20-5 du Code de la consommation : « *Dans tous les cas, il est interdit d'émettre, à des fins de prospection directe, des messages au moyen d'automates d'appel, télécopieurs et courriers électroniques, sans indiquer de coordonnées valables auxquelles le destinataire puisse utilement transmettre une demande tendant à obtenir que ces communications cessent sans frais autres que ceux liés à la transmission de celle-ci. Il est également interdit de dissimuler l'identité de la personne pour le compte de laquelle la communication est émise et de mentionner un objet sans rapport avec la prestation ou le service proposé ».*

- Article R10-1 du code des postes et communications électroniques: « *Le fait d'utiliser, dans des opérations de prospection directe, des données à caractère personnel contenues dans les listes d'abonnés ou d'utilisateurs du service téléphonique au public relatives aux personnes ayant exprimé leur opposition, par application des dispositions du 4 de l'article R.10, quel que soit le mode d'accès à ces données, est puni, pour chaque correspondance ou chaque appel, de l'amende prévue pour les contraventions de la quatrième classe, sans préjudice de l'application du premier alinéa de l'article 226-18 du code pénal.*

La prospection directe des personnes physiques en violation des dispositions du premier alinéa de l'article L. 34-5 est punie, pour chaque communication, de l'amende prévue pour les contraventions de la quatrième classe, sans préjudice de l'application du premier alinéa de l'article 226-18 du code pénal »

Nous vous indiquons, en outre, qu'il existe un texte de loi pour lutter contre la pratique concernant l'arnaque aux numéros surtaxés commençant par 089: L'article 223-15-2 du Code Pénal fait ainsi état : «*De l'abus frauduleux de l'état d'ignorance ou de la situation de faiblesse d'une personne en état de sujétion psychologique ou physique résultant de l'exercice de pressions graves ou réitérées ou de techniques propres à altérer son jugement, pour conduire cette personne à un acte ou à une abstention qui lui sont gravement préjudiciables.».*

Les sommes en jeu sont souvent trop faibles pour se lancer dans une procédure pénale. Le meilleur conseil reste encore la prudence et la vigilance….