Comment se prémunir des arnaques aux numéros surtaxés

31 mars 2021

Suivez les conseils de la DGCCRF

Comment se prémunir des arnaques aux numéros surtaxés

- **Soyez attentifs et vigilants avant de rappeler des numéros que vous ne connaissez pas**.
- **Consultez l'annuaire inversé en cas de doute sur le numéro qu'on vous incite à appeler**
  Un annuaire inversé des numéros SVA (1) www.infosva.org permet de s'informer du tarif en cas d'appel; il fournit également des informations sur l'entreprise utilisatrice du numéro et la nature du service fourni par le professionnel. Si vous identifiez une pratique déloyale, vous pouvez également la signaler directement sur le site.
- **Signalez les numéros abusifs au 33 700**
  Transférez au numéro de téléphone 33700, ou sur le www.33700.fr, un SMS contenant le message que vous avez reçu et qui fait la promotion d'un numéro surtaxé. Cette démarche permet de lutter contre le spam (2) !
  Grâce à ces signalements, si des pratiques contraires à la déontologie sont mises en évidence, les opérateurs pourront couper les numéros surtaxés utilisés et même l'ensemble des numéros attribués à l'éditeur indélicat.
- **Activez l'option de blocage des appels vers des numéros surtaxés** il est possible d'activer l'option de blocage (3) gratuite des appels vers les numéros surtaxés pour empêcher tout appel par mégarde. Mettre en place cette option est particulièrement utile pour des mineurs ou des personnes âgées ou fragiles de votre entourage.
- **Appelez les entreprises dont vous êtes client au numéro habituel** si vous pensez que la sollicitation émane d'une entreprise dont vous êtes client, contactez-la directement en appelant le numéro habituel (par

exemple celui figurant sur une facture).

1 – SVA pour service à valeur ajoutée. Ce sont les numéros professionnels contractés par des entreprises pour donner accès à un service lié à leur activité.
2 – L'envoi d'un SMS au 33700 est gratuit pour les clients Bouygues Telecom, Orange, SFR et Euro-Information Telecom (NRJ Mobile, Crédit.
Mutuel Mobile, CIC Mobile, Cofidis Mobile et Auchan Telecom). Pour les autres opérateurs proposant ce service, l'envoi d'un SMS au 33700 peut s'effectuer au prix d'un SMS normal.
3 – Entrée en vigueur le 1er mars 2018.

Ne vous laisser pas abuser

Un appel raccroché avant que vous ne puissiez répondre ou un appel en absence, une invitation à rappeler un numéro que vous ne connaissez pas, un SMS ou un message préenregistré demandant de rappeler votre conseiller financier, de venir chercher un colis qui n'a prétendument pas pu vous être livré, ou une proposition destinée à réclamer un bon d'achat…, ces « accroches » ne visent qu'un seul et unique but : vous inciter à rappeler des numéros surtaxés, c'est-à-dire à tarification majorée.

De quels numéros s'agit-il ?

Les numéros surtaxés permettent à des entreprises de vendre des contenus et des services (météo, voyance, etc.) par voie téléphonique à des consommateurs qui appellent ces numéros ou leur envoient un SMS. Le prix de la prestation est prélevé directement sur la facture téléphonique du consommateur.
Il y a trois types de numéros surtaxés : des numéros à 4 ou 10 chiffres et des numéros à 6 chiffres pour les services de renseignements téléphoniques.

Identifier les différents types de numéros surtaxés :
Numéros longs (10 chiffres) débutant par 081 ou 082 ou 089
081X xx xx xx
082X xx xx xx
089X xx xx xx
Numéros courts (4 chiffres) débutant par 1 ou 3

1 xxx
3 xxx
Numéros à 6 chiffres (renseignements téléphoniques) débutant par 118
118 xxx

Tarification des numéros surtaxés

Cette tarification peut dépendre de la durée de l'appel (facturation à la durée), ou être appliquée de manière forfaitaire, indépendamment de la durée de l'appel (facturation à l'acte). Pour les services de renseignements téléphoniques, l'appel continue d'être surtaxé après la mise en relation avec le correspondant demandé.

Trois exemples de facturation:
– 3 € par appel
– 0,80 € par minute
– 2,99 € l'appel + 2,99 € la minute »
Attention à la note quand la facturation est liée à la durée de l'appel : 10 minutes à 80 centimes finissent par coûter cher !

Les factures des opérateurs de communications électroniques doivent mentionner clairement le montant facturé pour les appels émis vers ces numéros surtaxés. La facture détaillée doit préciser la liste de ces appels avec pour chacun d'entre eux le numéro de téléphone surtaxé, la durée et le prix de l'appel.
Une signalétique tarifaire a été mise en place pour ces numéros spéciaux. Elle standardise le format de l'information sur le prix et associe une couleur à chaque type de numéro. Par exemple, le violet permet d'identifier les numéros surtaxés.

Lorsque vous appelez un numéro surtaxé, l'appel doit toujours débuter par un message d'information tarifaire. **Soyez-y attentif**.

Utilisation frauduleuse des numéros surtaxés

Certains numéros sont utilisés à des fins frauduleuses. Tous les types de supports peuvent être concernés : courriel, SMS, message vocal sur répondeur téléphonique, message sur les réseaux sociaux. Ces messages ont comme unique objectif de faire en sorte qu'un grand nombre de consommateurs appellent les

numéros surtaxés qu'ils exploitent.

Exemples de sollicitations :
Les messages ci-dessous incitent souvent à appeler des numéros surtaxés et doivent tout particulièrement attirer votre attention ! Ces cas concernent souvent des messages vocaux laissés sur les répondeurs.

– exemple de message SMS / prendre possession d'un colis : Bonjour, votre colis ref 81362 est en attente de retrait en point relais depuis le 23/09. Pour le retirer merci d'appeler le 08.9X.XX.XX.XX

– exemple de message SMS / Accomplir une démarche administrative urgente / Vous avez entamé des démarches avec l'administration.
Veuillez appeler le 08.9X.XX.XX.XX.
Votre dossier est le 7733.
Gagner un téléphone . . . . . .
Gagner un voyage. . . . . .
Gagner un bon d'achat. . . . . .
Trouver un emploi. . . . . .
Pour cela, appelez le 08 9X XX XX

Les émetteurs de ces messages n'hésitent pas à employer des grands noms d'enseignes ou de services publics pour mettre en confiance les consommateurs et les inciter à rappeler ces numéros surtaxés. Il vous faut donc être vigilant.

Vous avez été arnaqué

 Signalez le numéro au 33700
 Si l'annonce tarifaire n'a pas été délivrée en début d'appel, déposez une réclamation sur le site www.infosva.org