



Arnaques téléphoniques : l'arbitre de la déontologie des contenus fait toujours défaut

Attention aux arnaques téléphoniques ! Sous peine de voir de nombreuses victimes finir au tribunal, il est urgent d'instituer un gendarme des contenus. Une tâche remplie, auparavant, par le Conseil supérieur de la Télématique et le Comité de la Télématique Anonyme.

J eux téléphoniques addictifs, annonces d'emploi périmées, informations boursières fantaisistes ou services de rencontre trop explicites... De nombreux services « dits à valeur ajoutée » posent des questions de contenu, en termes de loyauté, de protection de la jeunesse, ou de dignité de la personne humaine. D'autres utilisent des méthodes de prospection abusives, sans consentement préalable. Enfin, certains « services » sont autrement plus condamnables, en ce qu'ils laissent sur les répondants des messages alarmistes ou mensongers, visant au rappel de numéros en 08 fortement surtaxés. Le mode opératoire est souvent identique : des automates appellent au hasard les abonnés mobiles sans leur donner le temps de décrocher. L'abonné croyant avoir "perdu" un appel et ne reconnaissant pas le numéro comme un numéro surtaxé rappelle et tombe sur un disque vocal qui joue sur sa curiosité pour prolonger l'appel. Autre variante : l'envoi d'un SMS au contenu intrigant invitant à rappeler un numéro surtaxé. Ces numéros en 08 génèrent ainsi des revenus conséquents sans rendre à l'abonné le moindre service.

Ces pratiques condamnables sont liées à la complexité de la chaîne de valeur des services en 08, une chaîne contractuelle complexe tant par le nombre que par la variété de ses acteurs (opérateurs de boucle locale, de collecte, éditeurs de contenu). Chargée de la régulation économique des services de communi-

cations électroniques, l'Autorité s'attache à promouvoir une concurrence effective et loyale au bénéfice des consommateurs sur le segment de marché de ces services. Toutefois, elle n'est pas compétente pour connaître de leur contenu⁽¹⁾.

Remplacer les anciennes instances

Si certains de ces agissements peuvent relever de poursuites pénales (escroquerie, abus frauduleux de l'état d'ignorance ou de faiblesse), les voies judiciaires semblent insuffisantes pour les décourager ou permettre la suspension rapide de l'accès aux numéros employés. Ils nécessitent l'action d'un arbitre spécialisé, compétent pour apprécier la déontologie des contenus et suspendre l'accès aux plus litigieux.

Cette tâche a longtemps été assurée par le Conseil Supérieur de la Télématique (CST) et le Comité de la Télématique Anonyme (CTA), le premier chargé d'élaborer des recommandations déontologiques, le second d'en assurer le respect au sein des contrats conclus entre les différents acteurs.

Notamment, en cas de non-respect des règles du CST, le CTA pouvait demander ou autoriser sur saisine la suspension des contrats d'accès ou de collecte, interrompant ainsi le service, dans un moindre

risque juridique pour les opérateurs. Mais à ce jour, et depuis deux ans, la présidence du Conseil Supérieur de la Télématique est vacante, et les deux instances ne sont plus en mesure d'accomplir leurs missions.

En attendant, les arnaques continuent et le besoin d'un gendarme persiste. A l'occasion des débats sur la loi Châtel, le Gouvernement a annoncé la création d'une commission nationale de la déontologie des services de communications au public en ligne, qui aura notamment pour but de traiter les cas d'abus en matière de services à valeur ajoutée. La création rapide d'une telle instance, dont le rôle contribuera à protéger et à restaurer la confiance des consommateurs, est nécessaire pour compléter l'action de l'Autorité sur le secteur des services à valeur ajoutée. ■



¹ Voir notamment Cour de cassation, arrêt du 14 novembre 2000, à la suite d'un différend entre Copper Communications et France Télécom porté devant l'Autorité qui s'était déclarée incompétente en matière de contrôle déontologique des services télématiques.

Témoignage...
*J'ai été victime d'une arnaque au numéro surtaxé à grande échelle. Le protocole est toujours le même : un serveur appelle des numéros de portable au hasard, et raccroche dès que la victime décroche. La victime essayant de rappeler la personne tombe sur un serveur "soi-disant de sondage" surtaxé. Le 23/06/2007 à 17h, sur ma ligne mobile, je recevais un appel du numéro 08 97 39 XX XX. En essayant de rappeler la personne, j'ai été débité par mon opérateur de 2 fois 0.597 €. Le 11/07/2007 à 14h02, sur mon autre mobile, je recevais un appel d'un numéro similaire, le 08 97 39 XX XX. L'interlocuteur raccrochant dès que je décrochais. Je n'ai pas rappelé.
 Dans ce genre d'arnaque, la victime, croyant qu'elle a été appelée par un ami depuis un téléphone sur IP (dont les numéros commencent eux aussi en 08) rappellera en toute confiance, tombera sur un service télématique, et payera l'appel au prix fort : prix de la communication + surtaxe + majoration de son opérateur mobile.
 L'ARCEP est le régulateur des télécommunications, et à ce titre, je vous demande d'intervenir pour faire cesser, dans les plus brefs délais, cette arnaque.
 (Une simple recherche internet vous montrera que ce type d'arnaque est courant)*

Témoignage...
*Je me permets de vous adresser ce courriel car je viens d'être la victime des numéros d'arnaque sur mon téléphone portable. En effet, j'ai eu un appel en absence du 08 97 39 XX XX, numéro que je ne connais pas, que j'ai donc rappelé, curieuse de savoir qui m'appelle...
 Et là, je tombe sur un sondage sur le tour de France :
 1/ la France va-t-elle gagner ?
 Et ensuite, pour valider le sondage, il fallait préciser si homme ou femme en tapant 1 ou 2, année de naissance, code postal et numéro de téléphone pour valider la participation. Ce que j'ai fait !
 On me dit alors que les résultats seront disponibles sur le site internet sondagetelecom.net, site que j'ai cherché mais inexistant. J'ai donc saisi le numéro en question sur Google qui m'apprend, via différents articles, qu'il s'agit d'une arnaque. Je m'en remets donc à vous espérant que cela pourra servir à arrêter ce genre d'arnaques...*