

Numéros surtaxés et pièges sur internet : attention aux mauvaises surprises !

19/02/2024

Un SMS vous demandant de rappeler d'urgence votre banque ou de venir chercher un gain de concours ? Une incitation à cliquer sur Internet vous promettant de contacter directement une administration, un service d'urgence ou un professionnel ? Attention, il s'agit souvent de pièges aux numéros surtaxés dont le coût sera prélevé sur votre facture de téléphone.



L'essentiel

- Je reste toujours vigilant lorsque je reçois des messages provenant de numéros inconnus ou lorsque je navigue sur internet et j'applique les deux mots d'ordre : **je ne clique pas, je ne rappelle pas !**
- Si j'ai un doute sur un numéro que l'on m'invite à rappeler : je consulte l'annuaire inversé sur www.surmafature.fr pour connaître le service et le prix.
- Je me protège en activant l'option de blocage des appels vers des numéros surtaxés auprès de mon opérateur téléphonique.
- En cas de problème, je dépose un signalement sur le site www.surmafature.fr ou sur la plateforme de lutte contre les spams vocaux accessible par SMS au 33700 ou via le site www.33700.fr.

Lorsque vous naviguez sur internet ou lorsque vous recevez un SMS ou un message sur votre répondeur, soyez vigilants. De nombreuses arnaques aux numéros surtaxés et abonnements internet existent. Suivez les conseils de la DGCCRF et évitez les mauvaises surprises sur votre facture de téléphone :

Comment reconnaître un numéro surtaxé

Les numéros surtaxés font partie des numéros spéciaux ou courts utilisés par les professionnels pour fournir des services (météo, voyance, renseignements, etc.).

Les 3 types de numéros pouvant être surtaxés sont :

- Numéros spéciaux à 10 chiffres commençant par **081, 082** ou **089**
- Numéros courts à 4 chiffres commençant par **10** ou **32 à 39**
- Numéros courts à 6 chiffres commençant par **118**

Le coût de l'appel vers un numéro surtaxé est prélevé directement sur la facture téléphonique.

Une signalétique a été mise en place par les professionnels pour informer du prix qui sera facturé :



0 825 123 456 Service 0,80 €/min
+ prix appel

Le service est facturé en plus du prix d'un appel normal, jusqu'à 80 centimes par minute, dans la limite de 24 € par appel (violet).

0 809 100 114 Service gratuit
+ prix appel

Seul le prix d'un appel normal est facturé (gris).

0 800 134 426 Service & appel
gratuit

Numéro gratuit aucune facturation (vert).

La surtaxe s'ajoute au prix de la communication normale. Elle rémunère le prix du service délivré par l'éditeur et peut dépendre de la durée de l'appel (facturation à la durée), ou être forfaitaire, indépendamment de la durée de l'appel (facturation à l'appel). Ces modalités doivent être précisées au consommateur en début d'appel par un message gratuit d'information tarifaire.

Les numéros spéciaux ou courts utilisés sont attribués par l'Arcep (Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse) à des opérateurs dits opérateurs de Services à Valeur Ajoutée (SVA) qui versent en contrepartie une taxe annuelle. Les opérateurs SVA mettent ensuite leurs numéros à la disposition des éditeurs SVA au moyen d'abonnements.

Tous les services clients des entreprises et les services publics sont obligés de mettre à disposition des consommateurs des numéros non surtaxés.

La lutte contre les fraudes aux numéros surtaxés est un axe de contrôle prioritaire pour la DGCCRF depuis plusieurs années.

Les signalements déposés par les consommateurs sur le site www.surmafacture.fr ou sur la plateforme du 33 700 lui permettent d'orienter les enquêtes en vue de relever les manquements commis par les éditeurs de services frauduleux. La loi oblige les opérateurs SVA à vérifier les signalements déposés sur ces sites, puis à suspendre, voire à résilier les numéros attribués aux éditeurs en cas de manquements réitérés.

Attention aux incitations par SMS ou message vocal à rappeler un numéro surtaxé

Les numéros surtaxés donnent lieu à des abus réguliers. Vous pouvez fréquemment recevoir un appel, un SMS ou un message sur votre répondeur d'un numéro mobile ou fixe classique. Ce message va vous demander de rappeler un numéro de téléphone ou de cliquer sur un lien sous divers prétextes :

- D'urgence
- De gain attractif
- De démarches administratives
- De colis à retirer...

Attention, il s'agit peut-être d'une arnaque au numéro surtaxé. Le réflexe ? Ne pas rappeler directement le numéro indiqué et se renseigner sur le numéro et sa tarification en consultant l'annuaire inversé : www.surmafacture.fr. Ce site vous permet de vous informer sur l'entreprise utilisatrice du numéro et la nature du service fourni

Documents



16/02/2024

[Télécharger \(pdf - 570.04 Ko\)](#)

Dépliant - Numéros Surtaxés



16/02/2024

[Télécharger \(pdf - 255.22 Ko\)](#)

Affiche - Numéros surtaxés

Attention aux services payants quand vous utilisez un smartphone

Les arnaques aux abonnements sur internet se sont développées en utilisant notamment la solution de paiement **Internet +**. Proposée par les opérateurs téléphoniques, elle permet de régler des services digitaux (VOD, musique, jeux...) sans fournir ses coordonnées bancaires et en étant prélevé sur sa facture téléphonique.

En naviguant sur internet, je peux cliquer, sans faire attention, sur un bouton qui m'abonne à un service payant. Cela peut arriver à la suite de nombreux clics visant à réduire ma vigilance. Le coût sera prélevé directement sur ma facture téléphonique grâce à Internet +

- D'autres arnaques existent en naviguant sur internet : comme la pratique du « **Click to call** ». En faisant une recherche sur internet depuis un smartphone, les usagers peuvent tomber sur des annuaires internet de services médicaux de garde ou de services publics (médecin, vétérinaire, pharmacie...) les amenant à utiliser un numéro surtaxé pour contacter le service qu'ils cherchent, sans que cela ait été indiqué. Le réflexe ? Je ne clique pas sur le numéro ou le lien proposé et je cherche le prix du service en consultant l'annuaire inversé sur www.surmafature.fr.
- Vous pouvez également tomber sur des annonces commerciales ambiguës, comme des annonces immobilières issues de sites spécialisés, qui peuvent vous inciter à appeler un numéro surtaxé sans vous en mentionner le prix clairement.

Les conseils de la DGCCRF

Pour se prémunir contre tous ces abus des bons réflexes peuvent être adoptés :

- Attention aux numéros inconnus. Je reste toujours vigilant et j'applique les deux mots d'ordre quand je ne connais pas un numéro ou lorsque je navigue sur internet : #jecliquepas #jerappellepas !
- Si j'ai un doute sur un numéro que l'on m'invite à rappeler : je consulte l'annuaire inversé sur www.surmafature.fr pour connaître le service et le prix.
- Je me protège en activant l'option de blocage des appels vers des numéros surtaxés auprès de mon opérateur téléphonique.
- J'apprends à reconnaître la signalétique tarifaire des numéros surtaxés : vert gratuit, gris prix d'un appel normal, violet numéro surtaxé. Quand j'appelle un numéro surtaxé, l'appel doit toujours débuter par un message d'information tarifaire

Se protéger grâce à l'option de blocage des numéros surtaxés

Les opérateurs de communications électroniques ont l'obligation, depuis 2018, de proposer une option gratuite qui permet de bloquer les appels et les SMS/MMS vers certaines tranches de numéros surtaxés.

Ces tranches bloquées sont définies par l'arrêté du 26 décembre 2017 :

- Les numéros commençant par 089 ;

- Les numéros courts de format 3BPQ (hors 30PQ et 31PQ) ;
- Les numéros des plans privés des opérateurs qui font l'objet d'une surtaxation.

Attention, les appels vers les numéros surtaxés en dehors de ces tranches ne sont pas bloqués même si l'option est activée. Il s'agit de numéros faiblement surtaxés (ceux facturés jusqu'à 50 centimes l'appel ou 20 centimes la minute) et des numéros vers les services de renseignements (en 118 XYZ, facturés jusqu'à 2,99€ l'appel et 2,99€ la minute).

Cette option gratuite de blocage des numéros surtaxés est généralement activable sur demande à votre opérateur de communications électroniques ou via votre espace personnel en ligne.

Par ailleurs, les opérateurs de communications électroniques doivent respecter les plafonds maximums de facturation en matière de services à valeur ajoutée limites fixées à l'article L. 521-3-1 du code monétaire et financier : la valeur de chaque opération de paiement isolée ne peut excéder le montant de 50 € et la valeur mensuelle cumulée des opérations de paiement pour un même abonné ne peut excéder le montant de 300 €.

Comment signaler les abus ?

- Je ne comprends pas un montant inhabituel sur ma facture mobile ou fixe et je pense être victime d'une fraude aux numéros surtaxés ou aux abonnements internet ? Je dépose un signalement sur www.surmafacture.fr
- Je suis victime d'un message ou un appel non sollicité (spam) sur mon téléphone ? Je le signale par sms au 33700 ou sur le site www.33700.fr, la plateforme de lutte contre les spams vocaux et sms.

Dans le cas où le message gratuit d'information tarifaire au consommateur n'a pas été délivré en début d'appel par le fournisseur du Service à Valeur Ajoutée, vous pouvez retrouver le fournisseur grâce à l'annuaire inversé sur le site www.surmafacture.fr et déposer un signalement sur signal.conso.gouv.fr.

Liens utiles

Ce que dit la loi :

Code de la consommation :

- [Article L. 121-1 : pratiques commerciales déloyales](#)
- [Articles L. 224-43 et suivants : services à valeur ajoutée](#)

Code pénal :

- [Article 313-1 : escroquerie](#)

Autres textes :

- [Loi du 24 juillet 2020 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux](#)
- [Loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés](#)
- [Arrêté du 10 juin 2009 relatif à l'information sur les prix des appels téléphoniques aux services à valeur ajoutée](#)

- [Arrêté du 26 décembre 2017 relatif à la définition des tranches de numéros constituant l'option de blocage.](#)

Ces contenus peuvent aussi vous intéresser :

Derniers comptes-rendus d'enquête :

- [Arnaques aux numéros surtaxés : attention aux mauvaises surprises sur la facture de téléphone](#)
- [Numéros surtaxés : les entreprises et établissements de santé peuvent-ils vous l'imposer ?](#)

Autres fiches pratiques :

- [Numéros non surtaxés : quelle est la réglementation pour les professionnels ?](#)
- [Renforcement des mesures pour lutter contre le démarchage abusif](#)

Pour en savoir plus :

- [L'annuaire inversé de \[www.surmanufacture.fr\]\(http://www.surmanufacture.fr\)](#)
- [Faire un signalement à la plateforme de lutte contre les spams vocaux et sms 33700](#)
- [L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes \(ARCEP\)](#)

Documents



16/02/2024

[Télécharger \(pdf - 570.04 Ko\)](#)

Dépliant - Numéros Surtaxés



16/02/2024

[Télécharger \(pdf - 255.22 Ko\)](#)

Affiche - Numéros surtaxés