

NUMEROS SURTAXES, SOYEZ VIGILANTS !

31/01/2018



Vous recevez des appels et/ou sms vous demandant de rappeler en urgence votre banque, vous indiquant que vous avez gagné à un jeu concours, ou vous demandant d'appeler un numéro pour venir retirer un colis ? Attention, dans la plupart des cas il s'agit de pratiques frauduleuses qui vous poussent à appeler des numéros surtaxés ! Soyez vigilants et consultez les conseils de la DGCCRF.

De nombreuses arnaques par téléphone et/ou sms procèdent selon le même mode opératoire :

- vous recevez des appels qui raccrochent dès que vous répondez ;
- vous recevez un appel et/ou sms vous indiquant qu'un problème avec votre carte ou votre compte bancaire nécessite que vous rappeliez votre banque de toute urgence ;
- un message vocal enregistré vous annonce votre gain à un jeu concours auquel vous n'avez jamais participé, ou vous demande de rappeler un numéro pour venir chercher un colis, etc.

Ces sollicitations sont en général des arnaques (et cette liste est non exhaustive). Si l'appel ou le message que vous recevez ne donne lieu à aucune facturation, le numéro que l'on vous demande de rappeler, est en revanche très souvent soumis à une tarification.

La [DGCCRF](#) vous donne ses conseils afin d'éviter de vous faire piéger.

Lire aussi : [Arnaques par SMS : la DGCCRF appelle à la vigilance](#)

Numéros surtaxés : savoir les reconnaître !

Lorsque vous appelez un numéro surtaxé, lui laissez un message vocal ou lui envoyez un sms, cette prestation est facturée en plus de votre abonnement.

Des indications simples peuvent vous aider à repérer ce type de numéro, et vous alerter surtout lorsque vous avez été sollicité de façon non désirée. En effet seuls certains formats de numéros sont susceptibles d'être surtaxés :

- les numéros à 10 chiffres commençant par 08 ;
- les numéros à 4 chiffres commençant par 3 ou 10 ;
- les numéros à 6 chiffres commençant par 118.

Lorsque vous êtes sollicités pour rappeler ce type de numéro, soyez donc particulièrement vigilants ! Dans tous les cas, assurez-vous du bienfondé de la sollicitation dont vous êtes l'objet et de la nécessité d'y donner suite.

Exemples de sollicitations suspectes

« Pour prendre possession de votre colis, vous devez rappeler le numéro (089XXXXXXXX). »

« Vous avez entrepris une démarche administrative : vous êtes invité à appeler le (089XXXXXXXX), votre dossier est le 7733. »

« Gagnez un téléphone, un voyage : pour cela appelez le (089XXXXXXXX). »

Tarification des numéros surtaxés : comment ça marche ?

La tarification d'un appel peut être déterminée de deux façons :

- elle peut être fonction de la durée de l'appel ;
- ou être appliquée forfaitairement.

Dans tous les cas, cette tarification doit être obligatoirement énoncée en début d'appel (annonce tarifaire).

Exemple de facturation :

3 euros par appel ;

0,80 euros par minute ;

2,99 euros l'appel + 2,99 euros la minute.

De plus, les factures des opérateurs en communication électronique ont l'obligation de faire figurer clairement le montant facturé pour les appels émis vers ces numéros surtaxés, les numéros surtaxés, la durée, ainsi que le prix d'appel.

À savoir

Dans le cas où l'annonce tarifaire n'a pas été délivrée en début d'appel, vous pouvez saisir les services de la [Direction départementale de la protection des populations \(DDPP\)](#) du département où est implanté l'éditeur (informations présentes sur www.infosva.org).

Un doute sur un numéro ? Consultez l'annuaire inversé des numéros de services à valeur ajoutée (SVA) !

Vous êtes sollicité pour rappeler un numéro suspect dont vous n'êtes pas familier ? Ou vous souhaitez tout simplement vous renseigner sur un numéro ?

Le site www.infosva.org vous permet de vous informer sur le tarif applicable en cas d'appel. Il fournit également des informations sur l'entreprise utilisatrice du numéro ainsi que sur la nature du service fourni.

Si vous identifiez une pratique déloyale, vous pouvez également la signaler directement sur l'annuaire SVA.

Lire aussi : [Attention aux faux courriels et appels qui se font passer pour l'administration](#)

En cas d'abus avéré, signalez le numéro au 33700

Lorsque vos doutes sont très sérieux ou avérés, envoyez un sms au 33700 ou connectez-vous au www.33700.fr et laissez-vous guider dans la procédure de signalement.

Grâce aux signalements, les opérateurs mènent des actions auprès des sociétés concernées. Si les pratiques sont contraires à la déontologie du secteur, les opérateurs peuvent interrompre l'utilisation de ces numéros surtaxés.

Le saviez-vous ?

La plupart des opérateurs téléphoniques proposent une option gratuite de blocage de vos appels vers les numéros surtaxés. Renseignez-vous auprès de votre opérateur et mettez en garde les mineurs, personnes âgées ou fragiles de votre entourage.