

# LE SPAM TÉLÉPHONIQUE



Le spam téléphonique désigne une communication non sollicitée à des fins publicitaires, commerciales ou malveillantes. Il peut prendre différentes formes : SMS, MMS ou bien appel téléphonique. Dans bien des cas, il s'agit de messages publicitaires adressés à des fins de prospection commerciale. Mais le spam téléphonique peut également revêtir un caractère malveillant : incitation à rappeler un numéro surtaxé, envoyer un SMS à un numéro payant ou encore tentatives d'hameçonnage (*phishing* en anglais) pour récupérer des données personnelles et/ou confidentielles. D'après la loi, la prospection commerciale n'est autorisée que si les personnes concernées ont donné leur accord pour être démarchées par téléphone.

## BUT RECHERCHÉ

- **VENTE DE PRODUITS OU DE SERVICES**, publicité virale, propagande, etc.
- **VOL DE DONNÉES** personnelles et/ou professionnelles, escroquerie à caractère financier, etc.

## SI VOUS ÊTES VICTIME

En cas d'appels non sollicités, **DEMANDEZ À CE QUE VOS DONNÉES SOIENT RETIRÉES DES FICHIERS DE COORDONNÉES DE L'APPELANT.**

Pour bloquer les SMS ou MMS indésirables, **ENVOYEZ LE MOT « STOP » PAR SMS** au numéro expéditeur du message.

S'il s'agit d'une société commerciale vous contactant par SMS, vous pouvez obtenir les coordonnées du service client de l'expéditeur et ainsi faire valoir votre droit au retrait de consentement en les contactant. **ENVOYEZ LE MOT « CONTACT » PAR SMS** au numéro expéditeur du message.

Si vous avez reçu un spam téléphonique (SMS, MMS ou appel), **SIGNELEZ-LE SUR LA PLATEFORME 33700** ([www.33700.fr](http://www.33700.fr)) **OU PAR SMS AU 33700.**

**BLOQUEZ LES SMS OU APPELS INDÉSIRABLES SUR VOTRE TÉLÉPHONE MOBILE.** Votre appareil dispose en effet de fonctionnalités permettant de bloquer des numéros de téléphone (voir documentation du téléphone).

En cas de sollicitations répétées ou abusives et si vous êtes inscrit sur la liste d'opposition Bloctel, **FAITES UNE RÉCLAMATION AUPRÈS DU SERVICE BLOCTEL** qui pourra, sous réserve de la fourniture de l'ensemble des informations nécessaires et si la pratique commerciale abusive est avérée, la transmettre à la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF).

Si vous avez demandé à ne plus être sollicité mais que les appels téléphoniques continuent, **DÉPOSEZ PLAINTÉ AUPRÈS DE LA CNIL.**

Si les sollicitations s'apparentent à du harcèlement, **DÉPOSEZ PLAINTÉ** au commissariat de police ou à la brigade de gendarmerie ou en écrivant au procureur de la République dont vous dépendez.

## MESURES PRÉVENTIVES

**Soyez vigilant lorsque vous communiquez votre numéro de téléphone** fixe ou mobile à des tiers.



**Inscrivez-vous sur la liste d'opposition Bloctel** qui enregistre les numéros de téléphone des personnes qui ne souhaitent pas être sollicitées dans le cadre de prospections commerciales et que des sociétés doivent consulter avant de vous contacter.



Certains opérateurs téléphoniques proposent **des systèmes de filtrage de numéros. N'hésitez pas à les utiliser.**



**Soyez vigilant lorsque vous répondez à des formulaires d'inscription, des bons de commande ou participez à des jeux concours :** certains acteurs n'appliquent pas toujours les bonnes pratiques et votre numéro de téléphone pourrait figurer dans des bases de données à votre insu. Vérifiez la fiabilité d'une marque avant d'accorder votre consentement par téléphone pour éviter que votre numéro ne soit communiqué à des tiers.



**Désabonnez-vous ou supprimez les comptes que vous n'utilisez plus** pour limiter toute diffusion de données à des tiers.



**Si vous recevez un appel en absence provenant d'un numéro surtaxé ou passé depuis l'étranger sans qu'un message ne soit laissé, ne rappelez pas.** Il peut s'agir d'une arnaque vous incitant à rappeler ce numéro pour vous faire payer les frais liés à la communication téléphonique.



**Si vous recevez un message vous invitant à envoyer un SMS à un numéro payant** (numéro à 5 chiffres commençant par 6, 7 ou 8), **ne répondez pas.**



**Si vous recevez un message SMS incitant à cliquer sur un lien Internet, soyez vigilant** car ce lien pourrait vous rediriger vers un service payant ou malveillant.



En cas de doute, **utilisez un annuaire inversé des numéros**, comme [infosva.org](http://infosva.org), pour identifier à qui appartient le numéro et son coût.



## LES INFRACTIONS

En fonction du cas d'espèce, les infractions suivantes peuvent être retenues :

- **Prospection sans consentement préalable** ([article L121-20-5 du Code de la consommation](#) et [article L34-5 du Code des postes et communications électroniques](#)) : « 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. Constitue une prospection directe l'envoi de tout message destiné à promouvoir, directement ou indirectement, des biens, des services ou l'image d'une personne vendant des biens ou fournissant des services ». Selon l'article [L470-1](#) du Code du commerce, « lorsque le professionnel concerné n'a pas déféré dans le délai imparti à une injonction qui lui a été notifiée à raison d'une infraction ou d'un manquement passible d'une amende administrative, l'autorité administrative chargée de la concurrence et de la consommation peut prononcer à son encontre, dans les conditions et selon les modalités prévues à l'article L. 470-2, une amende administrative dont le montant ne peut excéder 3000 € pour une personne physique et 15000 € pour une personne morale ». Par ailleurs, selon l'article [R10-1](#) du Code des postes et des communications électroniques, « le fait d'utiliser, dans des opérations de prospection directe, des données à caractère personnel relatives à des 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 ». En outre, l'article [226-18-1](#) stipule que « le fait de procéder à un traitement de données à caractère personnel concernant une personne physique malgré l'opposition de cette personne, lorsque ce traitement répond à des fins de prospection, notamment commerciale, ou lorsque cette opposition est fondée sur des motifs légitimes, est puni de cinq ans d'emprisonnement et de 300000 euros d'amende. »

- **Pratique commerciale trompeuse** ([article L121-2 du Code de la consommation](#)) : « une pratique commerciale est trompeuse lorsqu'elle crée une confusion avec un autre bien ou service, une marque, un nom commercial, ou un autre signe distinctif d'un concurrent, lorsqu'elle repose sur des allégations, indications ou présentations fausses ou de nature à induire en erreur ou bien encore lorsque la personne pour le compte de laquelle elle est mise en œuvre n'est pas clairement identifiable. » Selon l'article [L121-6](#) du Code de la consommation, les pratiques commerciales trompeuses sont punies d'un emprisonnement de deux ans et d'une amende de 300000 €. Le montant de l'amende peut être porté, de manière proportionnée aux avantages tirés du manquement, à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel, calculé sur les trois derniers chiffres d'affaires annuels connus à la date des faits, ou à 50 % des dépenses engagées pour la réalisation de la publicité ou de la pratique constituant le délit.

Lorsque le spam a pour fonction ou objet de tromper dans un but de captation de données ou de fonds :

- **Escroquerie** ([article 313-1 du code pénal](#)) : « l'escroquerie est le fait, soit par l'usage d'un faux nom ou d'une fausse qualité, soit par l'abus d'une qualité vraie, soit par l'emploi de manœuvres frauduleuses, de tromper une personne physique ou morale et de la déterminer ainsi, à son préjudice ou au préjudice d'un tiers, à remettre des fonds, des valeurs ou un bien quelconque, à fournir un service ou à consentir un acte opérant obligation ou décharge ». L'escroquerie est punie de cinq ans d'emprisonnement et de 375000 euros d'amende.

- **Tromperie en matière commerciale** ([article L213-1 du Code de la consommation](#)) : « sera puni d'un emprisonnement de deux ans au plus et d'une amende de 300000 euros quiconque, qu'il soit ou non partie au contrat, aura trompé ou tenté de tromper le contractant, par quelque moyen ou procédé que ce soit, même par l'intermédiaire d'un tiers, soit sur la nature, l'espèce, l'origine, les qualités substantielles, la composition ou la teneur en principes utiles de toutes marchandises, soit sur la quantité des choses livrées ou sur leur identité par la livraison d'une marchandise autre que la chose déterminée qui a fait l'objet du contrat ou bien soit sur l'aptitude à l'emploi, les risques inhérents à l'utilisation du produit, les contrôles effectués, les modes d'emploi ou les précautions à prendre ». Le montant de l'amende peut être porté, de manière proportionnée aux avantages tirés du manquement, à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel, calculé sur les trois derniers chiffres d'affaires annuels connus à la date des faits.

S'il s'agit d'un harcèlement caractérisé (répétition et volonté de nuire à la victime / ne comprend pas le démarchage publicitaire) :

- **Harcèlement téléphonique** ([article 222-16 du code pénal](#)) : « les appels téléphoniques malveillants réitérés, les envois réitérés de messages malveillants émis par la voie des communications électroniques ou les agressions sonores en vue de troubler la tranquillité d'autrui sont punis d'un an d'emprisonnement et de 15000 euros d'amende. »

RETROUVEZ TOUTES NOS PUBLICATIONS SUR :

[www.cybermalveillance.gouv.fr](http://www.cybermalveillance.gouv.fr)

