

## Actualités consommation



### Gare au « spoofing téléphonique » ou usurpation du numéro de téléphone

Depuis la loi Hamon de 2014, les professionnels ne peuvent plus passer d'appels téléphoniques auprès de consommateurs en numéros masqués (article L.221-17 du Code de la consommation). En revanche, ils peuvent afficher un autre numéro que le leur. Une technique souvent utilisée par les centres d'appels lors de démarchage pour inciter les consommateurs à décrocher le téléphone. Un numéro commençant par un indicateur régional (01, 02, 03...) ou encore par 06 inspire davantage confiance qu'un 0800. Les sociétés utilisent cette méthode pour des motifs parfois douteux, puisqu'elle leur permet d'induire le destinataire en erreur sur l'identité de

l'émetteur, d'échapper aux filtres des prospects, de contourner les dispositifs de lutte contre le spam vocal ou encore de réduire les tarifs de terminaisons d'appel pour les plateformes situées hors de l'Europe.

La pratique est légale dès lors que le professionnel n'utilise pas le numéro d'un particulier qui n'a pas donné son accord. Autrement, il s'agit d'une usurpation d'identité qui constitue un délit pénal sanctionné par un an d'emprisonnement et 15 000 € d'amende (article 226-4-1 du Code pénal). De même, le fait de détourner des données personnelles de leur finalité est puni de cinq ans d'emprisonnement et 300 000 € d'amende (article 226-21 du Code pénal). Malheureusement, de nombreux consommateurs se voient usurper leur numéro de téléphone et se trouvent submergés d'appels d'autres particuliers de bonne foi qui assurent avoir été contactés par ce numéro.

Bien que répréhensible, il est difficile de prouver l'usurpation d'identité. Les particuliers qui la subissent sont informés par des tiers qui ne savent pas eux-mêmes qui les ont appelés... Il est toutefois conseillé de porter plainte et de contacter son opérateur de téléphonie qui pourra apporter des conseils et éventuellement désactiver la ligne le temps que les appels se tarissent. Dans les cas extrêmes, le changement de numéro sera préconisé. L'un des meilleurs moyens de se prémunir reste de limiter la diffusion de son numéro de téléphone.

Quant aux personnes démarchées, elles doivent rester prudentes également car certains opérateurs utilisent cette technique pour passer des appels frauduleux. C'est particulièrement le cas dans le secteur bancaire : de faux conseillers se font passer pour un service technique de la banque afin de renforcer le niveau de sécurité d'un compte ou bloquer une carte soi-disant piratée. La finalité est toujours la même : arnaquer le consommateur en récupérant des fonds. Si ce dernier communique sciemment des informations (comme un code d'authentification pour soi-disant bloquer sa carte alors qu'il s'agit de valider un paiement), les recours ont peu de chance d'aboutir. La banque peut estimer que le consommateur a manqué de vigilance.

Conscient du vide juridique entourant cette pratique, le législateur a fait adopter la loi n°2020-901 du 24 juillet 2020 *visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux*. Les sanctions pour les appels frauduleux notamment ont été alourdies, passant de 3 000 € à 75 000 € pour un particulier et de 15 000 € à 375 000 € pour une entreprise. Par ailleurs, le texte met à la charge des opérateurs de communications électroniques une mission de lutte contre la fraude car ils ont le pouvoir de filtrer et bloquer des communications non sollicitées et/ou frauduleuses. Ces nouvelles obligations prévues à l'article L44 du code des postes et des communications électroniques entreront en vigueur le [25 juillet 2023](#).

#### A retenir

- Il est interdit aux professionnels de contacter les consommateurs sous un numéro masqué (article L.221-17 du Code de la consommation)
- Ils peuvent toutefois utiliser un autre identifiant téléphonique que le leur. S'ils utilisent le numéro d'un particulier sans son accord, ils rendent coupables d'une usurpation d'identité, pratique répréhensible sur le plan pénal
- Les particuliers lésés peuvent porter plainte et contacter leur opérateur pour suspendre temporairement leur ligne ou changer de numéro
- Pour les consommateurs démarchés, la vigilance est de mise ; des opérateurs profitent de ce vide juridique pour escroquer, notamment en se faisant passer pour des établissements bancaires
- La loi du 24 juillet 2020 a renforcé les sanctions. A compter du 25 juillet 2023, de nouvelles obligations seront à la charge des opérateurs de téléphonie pour filtrer et bloquer les communications non sollicitées et/ou frauduleuses.

### Hausse des fraudes liées aux moyens de paiement

Dans son [rapport annuel 2020](#) publié le 18 juin dernier, la Médiatrice de la Fédération bancaire française, Marie-Christine Caffet, dresse un panorama de la médiation bancaire et des litiges entre consommateurs et banques. Les saisines de la Médiatrice ont fortement augmenté en 2020. Le nombre de dossiers déclarés recevables est en hausse de 36 % par rapport à 2019, notamment en raison de la progression des fraudes et escroqueries. La crise sanitaire a favorisé le commerce en ligne... et les litiges qui en découlent. « *La part des litiges concernant les moyens de paiement a fortement augmenté, atteignant au deuxième semestre plus de la moitié des dossiers traités* », explique Marie-Christine Caffet. La seconde moitié des dossiers se répartit entre toutes les autres catégories de litiges : crédit, puis compte bancaire, tarification, assurances, épargne...

Les escroqueries les plus répandues concernent l'usurpation d'identité des établissements bancaires (*phishing*) et le démarchage téléphonique malveillant avec l'utilisation frauduleuse du numéro d'appel de l'établissement bancaire habituel (*spoofing*). Le montant des préjudices est lui aussi globalement en hausse. Sur les 2 683 dossiers recevables, 407 présentent un préjudice estimé entre 500 € et 1 000 €, et 705 un préjudice estimé entre 1 000 et 5 000 €. Il est supérieur à 10 000 € pour 197 d'entre eux.

La Médiatrice se félicite toutefois de la mise en œuvre des systèmes d'authentification forte, qui commencent à produire des effets en rendant l'escroquerie plus facilement identifiable.

## Sécurité routière : la Cour des comptes souhaite une réorientation de la politique publique

La politique publique en matière de sécurité routière a prouvé son efficacité. Le nombre de tués sur les routes en France a considérablement diminué depuis les années 1970, passant de 18 000 en 1972 à 3 500 en 2019. (L'année 2020 n'est pas prise en compte en raison de la crise sanitaire et des confinements qui ont *de facto* fait chuter le trafic routier et rendu impossible l'interprétation des résultats). Si la Cour des comptes salue « *un succès incontestable* », elle s'inquiète de la stagnation des chiffres depuis 2013. Par ailleurs, la position de la France s'est dégradée dans le classement européen, positionnée aujourd'hui à la 14<sup>ème</sup> place sur 28 (alors qu'elle se situait à la 7<sup>ème</sup> place il y a dix ans).

Dans les années 2000, les pouvoirs publics ont choisi d'orienter leur action sur les comportements des usagers de la route. La multiplication des radars en 2003 et la limitation de vitesse à 80 km/h en 2018 ont « *contribué à la sécurité des usagers* », d'après le [rapport](#). Si elle ne conteste pas la pertinence de ce choix, la Cour des comptes souligne qu'il s'est fait « *par défaut* » car reflétant « *les difficultés de l'État à agir directement sur d'autres facteurs, notamment les infrastructures routières, du fait de la segmentation des réseaux issue de la décentralisation* ». En clair, les autres aspects de la sécurité routière ont été mis de côté au profit du « tout radar ». L'institution plaide ainsi pour une meilleure prise en compte de l'accroissement du nombre de blessés graves, important dans les populations les plus vulnérables en raison notamment de la mutation des mobilités (piétons, cyclistes) ainsi que de l'évolution démographique (hausse du nombre de personnes âgées). Elle recommande que les contrôles automatisés soient accompagnés de la présence des forces de sécurité au bord des routes et dans la circulation. En outre, elle souhaite que l'adhésion des citoyens à la politique de sécurité routière soit renforcée.

La Cour des comptes suggère enfin de s'inspirer des modèles développés dans les pays scandinaves et en Espagne qui ont mis en place des stratégies globales visant à agir simultanément sur les comportements, les véhicules et l'infrastructure. Pour cela, l'institution demande, d'une part, que les collectivités territoriales soient davantage impliquées, d'autre part, que la dimension interministérielle soit déployée avec un rapprochement entre le ministère chargé des transports et le ministère de l'Intérieur.

### À voir à la télévision et sur Internet

#### Reportages découverte - Cadeaux empoisonnés : héritages et galères ?

Magazine – **Dimanche 11 juillet 2021 à 14h50 sur TF1**

Généralement, un héritage fait plaisir à celui qui le reçoit. Mais il arrive que cet héritage soit lourd à porter voire impossible. Il arrive même qu'il se transforme en cadeau empoisonné.

#### Les docs du week-end - Trotinettes électriques : révolution ou fléau ?

Magazine – **Dimanche 11 juillet 2021 à 16h10 sur TF1**

#### Sale temps pour la planète !

Documentaire – **Mercredi 14 juillet 2021 à 20h50 sur France 5**

Pour faire face aux catastrophes liées au changement climatique, de nouvelles pratiques agricoles et immobilières s'organisent dans le Var afin de maintenir l'économie locale et d'assurer la sécurité des habitants.

