

Mobiles, Internet: Luc Chatel traque l'arnaque

Le secrétaire d'Etat chargé de l'Industrie et de la Consommation a présenté ce 21 octobre, à Bercy, a décidé de mieux protéger les consommateurs dans l'usage des services téléphoniques et d'Internet.

La communication électronique se développe fortement. Certes. Mais *«les consommateurs sont confrontés à des offres qui ne sont pas toujours lisibles du point de vue commercial, et le nombre de réclamations augmente»*, observe Luc Chatel.

Après la loi du 3 janvier 2008, qui prévoit notamment l'amélioration des sorties de contrat pour les consommateurs, ou encore l'accès à des hot line par des numéros non surtaxés, le gouvernement annonce **trois nouvelles mesures**:

Premièrement, le guide pratique des communications électroniques. Destiné à guider les consommateurs néophytes, il a été réactualisé, avec l'ajout des dispositions de la loi du 3 janvier, et de nouvelles informations concernant la convergence, la fibre optique et les différents modes d'accès à la télévision. Il devrait notamment être téléchargeable sur Internet.

Un « dispositif anti-arnaque »

Deuxième mesure : un «dispositif anti-arnaque» comme le surnomme Luc Chatel. C'est une plateforme qui enregistre les SMS indésirables. Elle est fruit d'un partenariat les pouvoirs publics et la fédération française des opérateurs. Elle devrait être opérationnelle ce 15 novembre.

Sont notamment visés tous ces messages trompeurs incitant les consommateurs à appeler des numéros surtaxés. Leur proportion, parmi les 20 milliards de SMS échangés en France chaque année, n'est pas estimée.

Concrètement, tout consommateur qui reçoit un SMS abusif ou qui l'estime de nature frauduleuse, envoie un SMS d'alarme sur un numéro court: le 33700 (non surtaxé) , une plateforme qui le re-route à l'opérateur concerné. Celui ci se retrouve alors dans l'obligation d'évaluer le caractère abusif du SMS, et, le cas échéant, de contacter la société ou organisation ou individu qui en est l'émetteur afin de prendre des mesures pouvant aller jusqu'à la fermeture des numéros surtaxés.

Ce dispositif qui met les opérateurs en porte à faux vis à vis de ces abuseurs de confiance qui se trouvent figurer parmi leurs gros clients parfois, admet l'entourage du ministre.

De fait, dans des délais non déterminés, la qualification de l'abus pourrait être confiée au futur « Conseil du numérique », institution indépendante dont la création est prévue dans le plan pour l'économie numérique 2012 au 1er janvier 2009. C'est une décision logique, souligne l'entourage de Luc Chatel. Car cette instance regroupera les attributions du Comité Technique Anonyme et celles du Conseil Supérieur de la Télématique, qui étaient censés proscrire ces pratiques frauduleuses

La troisième mesure concerne l'obligation pour les opérateurs de rétablir une ligne fermée sans la

demande préalable du client ou sans l'avoir averti. Une fermeture de ligne peut avoir différentes origines : erreur technique, erreur du client, vente forcée... Les consommateurs qui, jusqu'à présent, erraient d'opérateur en opérateur, n'auront plus qu'un interlocuteur : leur opérateur. Ce sera à ce dernier de se mettre en contact avec les autres pour que soit rétablie la ligne.

«Chaque opérateur va se doter d'une cellule dédiée, et elles communiqueront entre elles» explique Yves Le Moel, secrétaire général de la Fédération Française des Télécoms. Les opérateurs s'engagent à rétablir la ligne gratuitement, et dans un délai maximal de 7 jours ouvrés. La mesure, qui entrera en vigueur au 1er janvier, prévoit également une indemnisation du client en fonction d'un barème qui sera déterminé à cette date.

A chacun son 'anti-spam'

Il y a une semaine, le 17 octobre, Eric Besson, chargé du développement de l'économie numérique, a, lui aussi, annoncé une mesure contre les SMS indésirables. Il a signé un accord avec Signal Spam, association déjà existante, un accord visant à «mettre en place une plate-forme unique de traitement des « spams ou « pourriels», c'est-à-dire des messages commerciaux non sollicités ou SMS frauduleux», explique un communiqué du ministère.