



CC 18 C



RÉGLEMENTATION - JURIDIQUE



Numéros surtaxés : comment reconnaître les signes d'un appel frauduleux ?

Vous avez gagné un jeu-concours auquel vous n'avez jamais participé, une fausse urgence vous invite à rappeler un numéro, vous devez renouveler une démarche administrative que vous n'avez jamais commencée... Il peut s'agir d'une tentative frauduleuse vous forçant à rappeler un numéro surtaxé. *Service-Public.fr* fait le point sur ces numéros spéciaux, leur tarification et comment signaler d'éventuels abus.



La surtaxe est **un coût supplémentaire** qui s'ajoute au prix d'un appel normal. Les coûts liés à des appels vers un numéro surtaxé sont **prélevés directement sur votre facture d'abonnement téléphonique**.

Lors d'un appel vers un numéro surtaxé, il doit débiter par un message d'information concernant le tarif de l'appel. Ce message ne vous est pas facturé.

Un appel peut vous être facturé :

- À la minute : par exemple, 0,50 € par minute ;
- Indépendamment de la durée : par exemple 2 € par appel ;
- À la minute et dès l'appel : par exemple 2 € par appel puis 0,50 € par minute.

➔ **À savoir : pour contacter un service client, un numéro non surtaxé doit obligatoirement vous être proposé.**

Comment reconnaître un numéro surtaxé ?

Les numéros surtaxés se différencient des numéros génériques. Ils peuvent être composés de **4, 6 ou 10 chiffres** :

- Les numéros spéciaux à 10 chiffres : ils commencent par 081, 082 ou 089 ;
- Les numéros courts à 4 chiffres : ils commencent par 10, ou commencent par un nombre entre 32 et 39 ;
- Les numéros courts à 6 chiffres : ils commencent par 118.

Les opérateurs téléphoniques doivent vous proposer gratuitement une **option bloquant les appels vers certains numéros surtaxés**.

Afin de mieux reconnaître les numéros surtaxés, une signalétique tarifaire par couleur a été mise en place :

- Les numéros **verts** : ils sont gratuits ;
- Les numéros **gris** : seul le prix d'un appel normal vous est facturé (selon votre forfait téléphonique) ;
- Les numéros **violet**s : il s'agit d'un appel vers un numéro surtaxé.

- ➔ **À savoir :** en cas de doute, vous pouvez vous rendre sur [l'annuaire inversé](#) et entrer le numéro que vous souhaitez joindre afin de vérifier s'il s'agit d'un numéro surtaxé.

Dans quelle situation faut-il redoubler de vigilance ?

La Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) vous alerte sur 3 situations requérant une vigilance particulière :

- **Un numéro inconnu vous laisse un SMS ou un message sur votre répondeur :** il peut s'agir d'un numéro surtaxé. Je me renseigne [sur l'annuaire inversé](#).
- **On vous incite à appeler un numéro en « click to call » sur internet :** un site internet peut vous donner la possibilité d'appeler un numéro, il peut s'agir d'un numéro surtaxé. Je me renseigne [sur l'annuaire inversé](#).
- **Sur internet, faites attention à ne pas souscrire à un abonnement Internet+ par erreur :** il s'agit d'un abonnement payant auquel on peut souscrire sans faire attention à la suite de nombreux clics. Le coût est facturé sur la facture téléphonique, sans fournir de coordonnées bancaires.

En cas de doute sur le montant de votre facture téléphonique ou si vous souhaitez contester un appel surtaxé

- Vous pouvez déposer un signalement sur le site surmafacture.fr
- Si on ne vous a pas délivré, en début d'appel, un message vous informant qu'un numéro était surtaxé, vous pouvez faire un signalement sur signal.conso.gouv.fr
- En cas de message ou d'appel non sollicité, vous pouvez le signaler par SMS au 33700 ou sur le site www.33700.fr.

Source : Service Public – 13 mars 2024

Amicalement.

Webmaster – Communication
Hervé BLAISE



Le Président
Fernand ROZIAU

