



FREDERIC LEFEBVRE,
SECRÉTAIRE D'ÉTAT CHARGÉ DU COMMERCE, DE L'ARTISANAT, DES PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES,
DU TOURISME, DES SERVICES, DES PROFESSIONS LIBÉRALES ET DE LA CONSOMMATION
AUPRÈS DU MINISTRE DE L'ÉCONOMIE, DES FINANCES ET DE L'INDUSTRIE

Communiqué de presse

Communiqué de presse

www.economie.gouv.fr

Paris, le 6 février 2012
N° 450

Frédéric LEFEBVRE se félicite de la création de SVA+, organisme d'autorégulation des services téléphoniques à valeur ajoutée

Frédéric LEFEBVRE, Secrétaire d'État chargé de la consommation, se félicite de la création, ce vendredi 3 février, par les opérateurs de communications électroniques et les éditeurs de services à valeur ajoutée (SVA) de l'organisme d'autorégulation des services à valeur ajoutée « SVA+ ».

Frédéric LEFEBVRE souligne que la création de « SVA+ », prolonge l'action déterminée du Gouvernement contre l'utilisation abusive des numéros spéciaux engagée dès novembre 2008, avec le lancement de la plateforme de signalement de ces abus via le numéro « 33700 », qui permet aux opérateurs télécoms de faire cesser les pratiques en coupant les numéros litigieux (1500 coupures de numéros ont été effectuées depuis le lancement du « 33700 ») et s'inscrit pleinement dans l'action de renforcement de la transparence au bénéfice des consommateurs autour des numéros spéciaux qu'il a initiée au travers des dispositions du projet de loi renforçant les droits, la protection et l'information du consommateur.

Le Secrétaire d'Etat chargé de la consommation salue l'engagement responsable des opérateurs de communications électroniques et des éditeurs de SVA à mettre en œuvre des solutions efficaces en réponse aux réclamations adressées par les consommateurs à la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) et à poursuivre leur mobilisation pour une meilleure protection des consommateurs contre l'utilisation abusive des numéros spéciaux¹.

Frédéric LEFEBVRE salue de plus les chantiers prioritaires de ce nouvel organisme :

- **La protection de la jeunesse.** À la demande du Secrétaire d'État, l'association engagera des travaux afin de définir des modalités communes de restriction d'accès des publics jeunes aux services sensibles.
- **La définition de règles de bonne conduite, qui devront garantir une meilleure information du consommateur, et renforcer sa protection.** Ces règles seront annexées aux contrats d'interconnexion entre les opérateurs et les fournisseurs de SVA. Leur non respect pourra conduire à couper le numéro litigieux.

¹ Ces numéros commençant par 08 ou composés de quatre chiffres représentent une grande variété d'usages quotidiens des consommateurs et des entreprises (information, téléalarme, télésurveillance, micro-paiement) mais ils sont parfois utilisés de façon abusive par des éditeurs peu scrupuleux : par exemple, des éditeurs envoient un SMS indélicat invitant les consommateurs à rappeler un numéro d'un tarif élevé, commençant par 0899, et qui ne leur délivre aucun service.



- **L'amélioration de l'information tarifaire sur les documents commerciaux des entreprises fournissant des SVA.** En cohérence avec les orientations du projet de loi renforçant les droits, la protection et l'information du consommateur, l'association SVA+ travaillera à la mise en œuvre d'une signalétique tarifaire transparente pour les numéros spéciaux.

Frédéric LEFEBVRE invite désormais les acteurs du secteur à poursuivre ces travaux, en lien avec la DGCCRF, pour les SVA accessibles par d'autres moyens : SMS+ et internet+ et rappelle également les engagements forts pris par les opérateurs dans le cadre du Conseil National de la Consommation afin d'améliorer la lisibilité des offres mobiles : utilisation loyale du terme « illimité », développement de compteurs de consommation pour l'internet mobile, mise en valeur des outils de comparaison des offres (fiches d'information standardisées).

A propos de « SVA+ » :

Cette association loi 1901 rassemble des associations et groupements d'opérateurs de communications électroniques (la Fédération Française des Télécoms, l'Association Française des Opérateurs de Réseaux et Services de Télécommunications – AFORST –, l'Association de la Portabilité des Numéros fixes – APNF –, l'Association Française de la Relation Client – AFRC –, le Groupement des Editeurs de Services en Ligne – GESTE –, et le Groupement Professionnel des Métiers de la Sécurité Electroniques – GPMSE – dans une structure commune leur permettant de coordonner la mise en place de règles déontologiques relatives aux SVA.

Contact presse :

Cabinet de Frédéric LEFEBVRE : Sophie LE MOUËL, Conseillère chargée de la presse et de la communication

Téléphone : +33(0)1 53 18 40 61 – Mél : sophie.le-mouel@cabinets.finances.gouv.fr