



Réponse commune de Madame la Ministre déléguée auprès du Premier ministre, chargée des Médias et de la Connectivité, Elisabeth MARGUE, et de Madame la Ministre de la Protection des consommateurs, Martine HANSEN, à la question parlementaire n° 3690 du 25 février 2026 de l'honorable Député Mars Di Bartolomeo au sujet de « Cadre legal et protection des consommateurs face aux "ping calls", appels frauduleux et à l'usurpation de numéros ».

- 1. La loi du 17 décembre 2021 confère-t-elle à l'ILR un pouvoir légal explicite permettant d'interdire la facturation et l'encaissement des communications établies vers des numéros reconnus comme frauduleux dans le cadre des « ping calls » et, dans la négative, le Gouvernement reconnaît-il qu'une modification législative s'impose afin d'octroyer à l'ILR un pouvoir clair d'interdiction de facturation et d'annulation des montants indûment facturés aux clients ?**
- 2. Le Gouvernement estime-t-il conforme aux principes de protection des consommateurs que les victimes continuent, en pratique, à supporter les frais générés par des appels identifiés comme frauduleux ?**

La protection des consommateurs est mise en œuvre par le droit de la consommation et le droit commun. Dès lors qu'un professionnel déroge aux règles prescrites, les sanctions existantes peuvent être prononcées à son encontre lorsque leur non-respect est établi selon les conditions prévues par la loi. Dans le présent cas de figure, le consommateur pourrait par exemple, par le biais du droit de la responsabilité, demander le versement de dommages-intérêts. La prévention, se matérialisant par la vigilance et l'information du consommateur via notamment des sites tels que celui de la police grand-ducale ([Faux appels - Prévention - Portail de la Police Grand-Ducale - Luxembourg](#)), est un volet essentiel et primordiale afin d'éviter d'être arnaqué par des « ping calls » ou autres tentatives malhonnêtes.

La loi du 17 décembre 2021 ne confère pas à l'ILR le pouvoir d'interdire la facturation et l'encaissement des communications établies vers des « ping calls ». L'ILR propose la médiation, qui est un mode de résolution extrajudiciaire des litiges par lequel un tiers indépendant, appelé le Médiateur, a pour mission d'aider les parties à trouver une solution à l'amiable à leur litige. La procédure de médiation est volontaire, gratuite et rapide. Cette procédure permet aux consommateurs de contester les montants indûment facturés dans le cadre de « ping calls ».

- 3. Pourquoi, selon le règlement ILR/T24/1, le blocage des appels géographiques usurpés constitue-t-il une simple faculté pour les opérateurs et non une obligation légale ?**
- 4. En faisant peser « l'entière responsabilité » juridique sur les opérateurs en cas de blocage, le Gouvernement ne craint-il pas de décourager les initiatives proactives de filtrage ?**
- 5. Le Gouvernement envisage-t-il d'introduire une obligation légale de blocage technique systématique des appels frauduleux (« ping calls », « spam calls » et appels usurpés), assortie d'une protection juridique pour les opérateurs agissant de bonne foi ?**
- 6. Le Gouvernement reconnaît-il que le règlement ILR/T24/1 laisse un vide concernant les arnaques issues directement de numéros internationaux frauduleux et compte-t-il étendre ce cadre afin d'autoriser ou d'imposer le blocage des numéros étrangers signalés comme malveillants ?**

L'ILR est en train de réviser le règlement en question en collaboration avec les acteurs du marché, afin de tenir compte de l'évolution technologique.

Il faut cependant souligner qu'un blocage technique comporte toujours le risque d'avoir un impact négatif sur la qualité du service et l'expérience des consommateurs :

- Risque de bloquer du trafic légitime (appels internationaux) ainsi que des fonctionnalités légitimes et innovatrices,
- Risque de discrimination potentielle envers les appels Wi-Fi mobile à l'étranger,
- Des problèmes de fonctionnalité opérationnelle sur les réseaux qui pourraient entraîner d'importants blocages d'appels.

Dans leur contribution à la consultation publique¹, les acteurs du marché s'étaient à l'époque alors prononcés contre un blocage général et obligatoire des appels provenant de numéros géographiques luxembourgeois au départ d'un pays autre que le Grand-Duché de Luxembourg. Il est également renvoyé à la réponse à la question parlementaire n°2460².

7. À l'instar des solutions déployées en France, le Gouvernement envisage-t-il d'encourager ou d'obliger les opérateurs luxembourgeois à fournir à leurs clients des outils de filtrage anti-spam vocal capables d'identifier et de signaler les appels malveillants en temps réel, et plus généralement de rendre obligatoire le déploiement de filtres anti-fraude au niveau des réseaux ?

Les opérateurs sont libres de fournir à leurs clients des outils de filtrage anti-spam vocales, dans le respect de la protection des données.

8. Le Gouvernement envisage-t-il la création d'un guichet unique étatique dédié aux fraudes, notamment en matière de télécommunications, afin de centraliser les signalements et de consolider les statistiques relatives aux préjudices financiers subis par les abonnés ?

Le Gouvernement n'envisage pas la création d'un guichet unique étatique qui serait uniquement dédié aux fraudes en matière de télécommunications.

Luxembourg, le 27 mars 2026

La Ministre déléguée auprès du Premier ministre,
chargée des Médias et de la Connectivité

(s.) Elisabeth MARGUE

¹ *Prise de position en réponse aux contributions soumises à la consultation publique nationale CP/T23/5 du 07 août 2023 au 18 septembre 2023*

² « Een automatiséierte System fir d'Warnung géint Spam-Uruffer ass am Moment zu Lëtzebuerg nach net am Asaz. Fir datt esou e System effikass an deemno fir den Endbenutzer zouverlässeg funktionéiert, müssen dës Nummere als Spam identifizéiert ginn an d'Datebank ëmmer aktualiséiert sinn. Dëst erfuedert eng komplex technesch Ëmsetzung, déi dee Moment och wierklech sécher muss funktionéieren. »