

L e *slamming*

- 1 - Définition et variétés
- 2 - Caractéristiques communes
- 3 - Recommandations



1 Définition et variétés

Le *slamming* peut être défini comme une pratique illicite visant à tromper des clients afin de leur vendre des services non sollicités. Le *slamming* s'entend ici dans l'univers des noms de domaine, bien que ce genre de pratiques existe naturellement ailleurs et notamment dans le monde des télécommunications. La plupart du temps, les entités se livrant à cette activité utilisent les bases Whois des registres pour contacter leurs victimes.

Nous avons identifié à ce jour trois grandes familles de *slamming*, mais cette liste ne peut pas être considérée comme étant exhaustive dans la mesure où elle dépend de l'imagination des auteurs de ces pratiques illicites.

► La fausse facture de renouvellement

Cette variété de *slamming* consiste à envoyer au titulaire d'un nom de domaine un « Avis d'expiration » de ce nom de domaine, le document se présentant comme une facture de renouvellement.

Un client peu familiarisé avec les procédures de gestion des noms de domaine et avec la terminologie employée pourra de bonne foi considérer qu'il doit honorer cette « facture » pour renouveler son nom de domaine. En réalité, il signera une demande de transfert de son nom vers l'émetteur de « l'Avis d'expiration », c'est-à-dire vers un prestataire qu'il ne connaît pas.

Les retours que nous avons eu de victimes de cette pratique indiquent que le nouveau prestataire ne répond généralement pas aux sollicitations dont il est ensuite l'objet.

Les divers procès intentés contre les auteurs de cette pratique illicite ne paraissent pas les avoir encore contraints à cesser leurs activités.

► La pression psychologique

Cette variante du *slamming* consiste pour un prestataire à prendre contact avec une entreprise en lui indiquant « qu'un de ses clients » lui a demandé de déposer un ou plusieurs noms de domaine identiques ou proches du nom de l'entreprise ou de ses marques.

Le prestataire propose alors à l'entreprise de déposer ces noms pour elle afin de les protéger contre les intentions visiblement illicites de son « client ».

La démarche est généralement présentée comme découlant d'un souci éthique de protéger l'entreprise ciblée contre les abus de tiers. Quoique fondée dans l'absolu, cette démarche peut pourtant être considérée comme illicite par le caractère systématique du démarchage téléphonique réalisé par ces types de *slammers*, les tarifs exceptionnellement élevés pratiqués, ainsi que la création d'une pression psychologique forte renforcée par la nécessité de prendre une décision en quelques minutes.

On peut difficilement croire que les candidats au *cybersquatting* concentrent leurs tentatives de dépôt chez quelques prestataires peu connus du grand public. L'existence même de ces prétendus « clients » voulant déposer des noms de domaine correspondant à des marques ne peut être établie avec certitude.

Là encore, nous n'avons pas eu connaissance d'actions juridiques ayant contraint ce type d'acteurs à cesser leurs activités. Les victimes sont vulnérables en ce que pris isolément, chaque cas peut être considéré comme relativement licite. C'est le caractère systématique et « industriel » de la pratique qui peut démontrer l'intention frauduleuse.

► Le faux « registre »

Une troisième variante identifiée consiste pour le *slammer* à contacter des entreprises ou organismes français présents sur l'internet, en leur laissant entendre qu'ils doivent s'inscrire dans l'annuaire réalisé par le *slammer*.

Le texte laisse planer un doute sur le caractère obligatoire de ce « référencement » mais les victimes ayant signé la proposition reçoivent un véritable annuaire accompagné d'une facture de plusieurs centaines d'euros – un montant très excessif si l'on considère la diffusion « confidentielle » de l'annuaire.

La tromperie résiderait ici dans l'utilisation de référentiels visuels et textuels associés à des acteurs légitimes du marché des annuaires et/ou de l'internet en France, pouvant induire en erreur les personnes peu familiarisées avec ces acteurs ou faisant preuve de crédulité à l'égard de documents « semi-officiels ».

Cette pratique existe déjà depuis assez longtemps dans le monde des marques, des sociétés étrangères proposant de « finaliser » l'enregistrement international de leur marque à des déposants récents. Si les grandes structures et les professionnels sont bien armés contre ce genre de pratiques, les PME peuvent en être assez facilement victimes.

2 Caractéristiques communes

L'étude de ces différentes variantes permet de mettre en exergue plusieurs caractéristiques communes :

- ▶ la prestation offerte n'a jamais été sollicitée au préalable par la victime ; elle émane d'un tiers qui lui est inconnu,
- ▶ le mécanisme de l'opération de *slamming* repose le plus souvent sur un élément de confusion ou de tromperie, visant à profiter de la crédulité de la victime ou de sa méconnaissance des règles,
- ▶ dans la plupart des cas, un élément de pression psychologique existe au travers d'une menace latente à l'encontre de la victime si elle ne répond pas positivement à la proposition qui lui est faite : perte d'un nom, *cybersquatting*, ...
- ▶ les tarifs proposés sont généralement sensiblement plus élevés que la normale, ceci afin de permettre au *slammer* de gagner de l'argent en maximisant son profit sur le pourcentage limité de « prospects » qui se laisseront « convaincre ».

3 Recommandations

De cette analyse des caractéristiques communes des opérations de *slamming* découlent quelques recommandations de base :

- ▶ pour toute opération sur un nom de domaine, et notamment les renouvellements, **ne passez que par le bureau d'enregistrement auquel vous avez confié la gestion de ce nom de domaine**. Tout autre acteur peut être potentiellement suspect dès lors que vous ne l'avez pas préalablement mandaté pour effectuer l'opération projetée,
- ▶ **désignez une personne de votre entreprise clairement habilitée à prendre les décisions concernant vos noms de domaine**, et faites savoir auprès de vos collaborateurs et de vos bureaux d'enregistrement que toute demande portant sur les noms de domaine doit au minimum être validée par cette personne,
- ▶ **assurez-vous que votre bureau d'enregistrement ne répondra à aucune sollicitation venant d'un tiers** sans que la personne habilitée ne l'y ait préalablement autorisé, et qu'il vous alertera sur toute sollicitation suspecte,
- ▶ **ne prenez aucune décision dans l'urgence** ; si vous avez un doute, demandez à votre prestataire de vous expliquer les tenants et aboutissants de la décision à prendre,
- ▶ **faites une veille régulière sur l'actualité des noms de domaine** ; de telles pratiques sont identifiées par les experts et leurs articles pourront vous tenir informés.

 www.afnic.fr

septembre 2006