

ARNAQUES-INFOS

> Numéro 48 <

JUIN 2011

> 2 € <

Lettre trimestrielle d'information publiée par le Réseau anti-arnaques, BP 414 - 85504 LES HERBIERS cedex

LE RÉSEAU ANTI-ARNAQUES INAUGURE UNE « LISTE ORANGE »

Historiquement, le **Réseau anti-arnaques** est connu pour avoir créé et diffusé, la « liste noire des enseignes à éviter », (*liste des catalogues peu recommandables en matière de loteries et cadeaux de la vente à distance*).

Dès le 1^{er} septembre 2011, une « liste orange » vient compléter ce dispositif. Le dossier du trimestre est consacré à ce nouvel outil.

AU SOMMAIRE DE CE NUMÉRO :

- | | |
|---|---|
| ■ Le dossier du trimestre : la liste orange | 2 |
| ■ Les propositions du Réseau anti-arnaques | 5 |
| ■ Loteries et cadeaux : les enseignes à éviter | 7 |
| ■ Évolution du site Arnaques-infos.org | 8 |

UN NUMÉRO DE JUIN TARDIF

Ce numéro paraît avec près de deux mois de retard.

C'est la conséquence du déménagement du **Réseau anti-arnaques** dans la commune de Les Herbiers et d'une activité estivale anti-arnaques bien chaude.

LE DOSSIER DU TRIMESTRE : LA LISTE ORANGE

Nous vous présentons ici la genèse et le contenu de la « liste orange », créée par le **Réseau anti-arnaques**, qui publie déjà la « liste noire des enseignes à éviter ».

◆ LE RÔLE DE LA FEVAD

La **Fédération des entreprises de vente à distance – FEVAD** – regroupe aujourd’hui près de 400 membres et a notamment établi une « charte ». L’aspect « loteries commerciales » a fait l’objet d’une clause qu’apprécie particulièrement le **Réseau anti-arnaques** : la distribution obligatoire de tous les lots (*y compris ceux qui n’ont pas été réclamés*).

Pourtant, quelques rares adhérents de la **FEVAD** persistent à diffuser des messages publicitaires en faveur de loteries et cadeaux qui font l’objet de réserves de la part du **Réseau anti-arnaques**. Ils seront désormais identifiés dans une « liste orange ».

◆ LES CRITÈRES D’INSCRIPTION À LA « LISTE ORANGE »

L’objectif de cette « liste orange » n’est pas de boycotter les sociétés mentionnées mais d’attirer l’attention du consommateur sur des pratiques publicitaires provoquant de sérieuses réserves de la part du **Réseau anti-arnaques**.

Le **Réseau anti-arnaques** est notamment vigilant par rapport aux formulations exagérées, aux photos illustrant les seuls lots ou cadeaux principaux, à l’utilisation de la formulation « chèque » pour exprimer la notion de chèque achat, aux subtilités de lecture et incitations à l’interprétation.

Cette liste concerne uniquement les sociétés adhérentes de la **FEVAD** puisque ce syndicat professionnel a mis en place un code de déontologie et, qu’à ce titre, elles doivent être irréprochables.

◆ LES QUATRE « INSCRITS » À LA « LISTE ORANGE »

Quatre sociétés ont intégré cette première « liste orange » : **AFIBEL**, **BAKKER-FRANCE**, **DAMART** et **WILLEMSE-FRANCE**. Il n’appartient qu’à elles de modifier leurs futurs messages publicitaires pour ne plus apparaître dans cette liste informative.

LE DOSSIER DU TRIMESTRE : LA LISTE ORANGE

◆ QUELQUES OPÉRATIONS « ÉPINGLÉES » PAR LE RÉSEAU ANTI-ARNAQUES

LE CERTIFICAT DE PAIEMENT D'AFIBEL

Gérard LEVAUX, responsable département lots et cadeaux d'AFIBEL, est formel.

Une seule et unique cliente possède un certificat de paiement gagnant donnant droit au versement d'une somme de 5 000 €.

Le document gagnant comporte un numéro de 9 chiffres répondant aux caractéristiques suivantes :

- ↳ les 4 premiers chiffres du certificat gagnant sont 2412 ;
- ↳ les 4 derniers chiffres du certificat gagnant sont 5132 ;
- ↳ le signataire est **A. DESQ**, directeur financier.

Le certificat de paiement contenu dans une enveloppe de jeu est effectivement signé de **Monsieur A. DESQ** et mentionne le n°24125132.

Certes, les 4 premiers chiffres et les 4 derniers chiffres font partie du numéro gagnant.

Mais ce n'est pas pour autant qu'il est véritablement gagnant car ce numéro ne comporte que 8 chiffres (*au lieu de 9*) !

De telles subtilités sont consternantes et ne peuvent que nuire à l'image de marque d'AFIBEL, qui se flatte pourtant d'être adhérent de la **Fédération des entreprises de vente à distance (FEVAD)**.

AFIBEL VEUT GARDER SES CHÈQUES

Gérard LAVAUX, responsable du département lots et cadeaux, à AFIBEL, annonce aux clients leur gain au « grand tirage 500 000 € ».

Il précise que, compte tenu du nombre de participants, le chèque à délivrer est d'un montant de... 3 €.

Avec une rare hypocrisie, il rajoute : « *Nous l'aurions voulu plus important et c'est pourquoi, pour vous être agréable, nous vous offrons la possibilité de remplacer ce chèque de 3 € par un chèque-réduction de 10 €.* » Et, effectivement, un chèque-réduction de 10 € accompagne le bon de commande.

Bien évidemment, le gagnant a la possibilité de confirmer sa demande de chèque en rédigeant un simple courrier à **AFIBEL**...

Cette astuce n'est pas anodine puisqu'elle permet à **AFIBEL** d'économiser des dizaines de milliers de chèques bancaires à 3 €. Peu de clients auront le courage de rédiger une demande de chèque en rognant le gain du prix d'un timbre à 0,58 €. Et les bons d'achat de 10 € ne seront pas tous utilisés.

LE LOT PEUGEOT DE DAMART

Les clients du catalogue **DAMART**, bénéficiaires d'un lot AA-3876-PM de marque **PEUGEOT**, ont pu croire un instant qu'ils étaient les heureux gagnants certifiés d'un véhicule **PEUGEOT** 308 HDI d'une valeur de 20 580 €.

Ce lot est réel mais a été attribué à un seul gagnant. La majorité des participants recevra un lot de marque **PEUGEOT** constitué en fait de trois outils (*deux tournevis et un mètre dérouleur*).

La lecture attentive des documents de jeu permettait certes de découvrir les modalités d'attribution. Il n'empêche que ce message personnalisé a certainement provoqué de fausses joies chez la clientèle.

LES 7 000 € CASH DE DAMART

DAMART organise un grand jeu intitulé « 7 000 € à gagner immédiatement », du 25 novembre 2008 au 29 janvier 2009.

Une enveloppe bleue contient des chèques de jeu. S'ils remplissent les conditions du jeu, et notamment si le total est égal à 7 000 €, la somme est gagnée.

Dans la pratique, l'enveloppe contient bien **4 chèques** de jeu (*un de 3 000 €, un autre de 2 000 € et deux autres de 1 000 €*) dont le total est effectivement égal à 7 000 €.

Toutefois, une lecture attentive de l'article 8 du règlement complet, précise les modalités de gain : « Pour être le gagnant, il faut découvrir le chéquier de jeu comportant **5 chèques** de jeu de 1 000 €, 1 000 €, 2 000 €, 2 000 € et 1 000 € totalisant un montant de 7 000 € ».

Les subtilités de cette opération promotionnelle vont nécessairement faire des déçus. Pour preuve, le témoignage de cette consommatrice qui écrit : « *Apparemment, j'ai gagné : âgée de 81 ans, ne vivant qu'avec 650 € par mois, je vais pouvoir passer un heureux Noël, avec mes deux enfants* ».

Il est navrant de constater qu'une enseigne connue comme **DAMART**, de surcroit adhérente à la **Fédération des entreprises de vente à distance**, en soit réduite à de tels procédés.

DAMART DÉPASSE LES BORNES

DAMART' a décidé de provoquer de fausses joies chez sa clientèle en promettant la somme de 3 000 € au gagnant du « grand prix des 5 continents » organisé du 7 juillet au 2 octobre 2011.

Il s'agit d'un jeu de grattage et trois conditions doivent être respectées pour gagner le chèque de 3 000 € :

- ↳ découvrir sous les cases dorées les noms des 5 continents ;
- ↳ découvrir sur le planisphère les termes « départ » et « arrivée » à côté de la case « Europe » ;
- ↳ lire le n°164 sur la carte de jeu.

Les deux dernières conditions sont immédiatement visibles et l'opération de grattage laisse bien

apparaître : Europe, Asie, Australie, Afrique, Amérique.

Avant de sauter de joie, le consommateur aura tout avantage à se remémorer sa géographie car c'est l'Océanie – et non pas l'Australie – qui constitue l'un des cinq continents.

Consciemment, **DAMART** a souhaité jouer sur cette confusion naturelle pour susciter un espoir de gain.

De telles pratiques chez une société membre de la **Fédération des entreprises de vente à distance (FEVAD)** sont inadmissibles.

LE GPS DE BAKKER FRANCE

Le catalogue **BAKKER** distribue des cadeaux gratuits dans le cadre d'une opération intitulée GPS/ATLAS.

Bien évidemment, le dépliant publicitaire présente en première page un GPS **Tom Tom Go 720** (*valeur commerciale : 299 €*).

Les clients souhaitant recevoir le cadeau promis sans effectuer de commande sont invités à régler uniquement les frais de port (5,95 €), mais ils devront patienter en juin 2009 pour être livrés.

La lecture attentive des modalités d'attribution des cadeaux permet de découvrir que :

↳ En fait, seuls 3 GPS seront offerts sur la base du critère du plus fort éloignement géographique (*distance séparant le domicile du client et le siège social de la société BAKKER-FRANCE*).

↳ Tous les autres bénéficiaires se contenteront d'un atlas routier d'une valeur annoncée de 10 €.

Finalement, les consommateurs résidant dans le sud de la France seront satisfaits : trois d'entre eux auront l'espoir de recevoir un GPS gratuit...

LE SALON DE JARDIN BAKKER FRANCE

L'arrivée du printemps est l'occasion pour les catalogues spécialisés dans le jardinage de démontrer leur générosité en promettant l'attribution d'un cadeau : un salon de jardin.

Au printemps 2008, le catalogue **WILLEMSE-FRANCE** s'était distingué en organisant une opération de cadeaux intitulée « Plaisir du jardin printemps 2008 ». En fait, seuls les trois meilleurs clients recevaient un ensemble pour le jardin (*une table et 4 chaises pour le premier, deux candélabres pour le second, deux lanternes pour le troisième*). Tous les autres clients devaient se contenter de deux balises solaires, certes visibles, sur l'une des photos.

Cette année, c'est **BAKKER-FRANCE** qui propose un salon de jardin en bois exotique (*une table + huit chaises*). Les clients habitués aux « prouesses commerciales » de ce catalogue, (*le Réseau anti-arnaques dénonçait dans un Info-Alerte du 21 février 2009, une opération similaire où de nombreux consommateurs pensant être bénéficiaires d'un GPS Tom-Tom avaient finalement reçu un atlas routier*), ont peut-être détecté l'astuce : en fait, trois torches en bambou – visibles sur la photographie, à proximité du salon de jardin – constituent le cadeau qui leur sera adressé. Le salon de jardin sera réservé au client ayant le plus d'ancienneté dans le fichier du catalogue.

Ces deux sociétés de vente à distance, pourtant adhérentes à la **Fédération des entreprises de vente à distance (FEVAD)**, n'ont toujours pas compris que de telles opérations promotionnelles ne pouvaient que décevoir leurs clients.

LES FAUSSES JOIES DE WILLEMSE FRANCE

À l'occasion de la sortie du nouveau catalogue automne 2009, **WILLEMSE-FRANCE** organise une grande loterie de l'année 2009, dotée d'un prix de 5 000 €.

Le carnet de loterie qui est joint au catalogue est déclaré gagnant si :

- ↳ Le carnet se trouve dans une enveloppe bleue ;
- ↳ L'addition des **5 billets** de loterie donne un total de 5 000 €.

Le consommateur, bien évidemment, va s'empresse d'ouvrir l'enveloppe bleue et d'additionner le montant des chèques qui s'élève à un total de 5 000 €. Mais il n'aura pas toujours le réflexe de compter le nombre de chèques... qui sont au nombre de **4**. Autrement dit, ce carnet est perdant.

Il est peu probable que les personnes ayant cru gagner la somme de 5 000 € resteront longtemps clients de **WILLEMSE-FRANCE**. Les plaisanteries de **WILLEMSE-FRANCE** frisent vraiment le mauvais goût.

WILLEMSE FRANCE RÉCIDIVE

À l'occasion de la sortie de son catalogue automne 2009, **WILLEMSE-FRANCE** avait organisé une loterie commerciale dotée d'un prix de 5 000 €.

Un nouveau tirage au sort intitulé « Grand tirage des 5 000 € de l'hiver 2010 » est organisé cette année et reprend la même astuce pour laisser penser au consommateur peu vigilant, qu'il est vraiment le bénéficiaire d'un chèque bancaire de 5 000 €.

En effet, le chéquier qui est joint à l'offre publicitaire est déclaré gagnant si :

- ↳ Les chèques-tirages composant ce chéquier sont datés du 15 juillet 2010 ;
- ↳ L'addition des **5 chèques-tirages** donne un total de 5 000 €.

Tout consommateur va s'empresse d'additionner le montant des chèques-tirages et découvrir qu'il s'élève à un total de 5 000 €. Mais il n'aura pas toujours le réflexe de compter le nombre de chèques... qui sont au nombre de **4**. Autrement dit, le carnet en sa possession est bien perdant.

Ainsi, **WILLEMSE-FRANCE**, pourtant adhérent de la **Fédération des entreprises de vente à distance (FEVAD)**, persiste et signe dans le registre des accroches publicitaires de mauvais goût.

LES PROPOSITIONS DU RÉSEAU ANTI-ARNAQUES POUR RÉDUIRE LES ABUS EN MATIÈRE DE LOTERIES ET CADEAUX

Afin de réguler toutes les « dérives » publicitaires constatées dans le domaine des loteries commerciales et cadeaux (*et pas seulement en vente à distance*), le **Réseau anti-arnaques** propose une liste de cinq propositions concrètes.

PROPOSITIONS DU R.A.A.	OBSERVATIONS DU R.A.A.
Indiquer le prix d'achat hors taxes des lots et des cadeaux	Il est facile de « gonfler » la valeur d'un lot ou d'un cadeau en mentionnant une valeur commerciale exagérée.
Mentionner la dimension des lots et cadeaux sous les photographies.	L'échelle peut s'avérer trompeuse sur une photographie.
Interdire l'utilisation de la formulation « chèque-achat ».	La confusion avec le chèque bancaire est facile. L'utilisation du terme « bon d'achat » est plus représentatif de la nature du lot.
En cas de commande d'article assortie d'une opération « cadeau », intégrer le cadeau dans le colis.	L'envoi différé du cadeau est parfois le prétexte pour facturer des frais de port supplémentaires (<i>alors que le client a déjà réglé des frais de port pour sa commande</i>).
Rendre obligatoire la distribution de tous les lots prévus dans la dotation, soit par un tirage au sort supplémentaire, soit par un don à une œuvre caritative.	Le budget affecté à l'opération promotionnelle sera entièrement dépensé. La FEVAD a intégré depuis longtemps cette obligation dans son code de déontologie.

LOTÉRIES ET CADEAUX : LES ENSEIGNES À ÉVITER

Le Réseau anti-arnaques actualise régulièrement sa liste noire, établie à partir des témoignages reçus, des enquêtes et des actions en justice en cours.

LES ENSEIGNES FRANÇAISES

■ Les principales enseignes commerciales de la **SAS MARKETS PLUS** (précédente dénomination **PROMONDO**) à Carros - 06 :

BIEN-ÊTRE ET CONFORT
HOME DISTRIBUTION
LABORATOIRES MINCÉA
LES RECETTES DE GRAND-MÈRE
MOINES DE SAINT-GEORGE
NATURLIS
PRÉFÉRENCES
PRESTIGE ET SÉDUCTION
SILHOUETTE IDÉALE
VITAL CONFORT

■ Et aussi :

AQUA VITALIS
BELA VITA
CENTRE DE PAIEMENT DES RÉCLAMATIONS D'ESPÈCES
(CPRE)- EMTL
INSTITUT PATRICK LACROIX
MONASTÈRE SOURCE DE MARIE
MOULIN DE L'AUNAY
PROPRE ET PRATIQUE
40 CARATS
SANTÉ MARKET

LES ENSEIGNES BELGES

Les enseignes du groupe belge **DUCHESNE** : TV DIRECT DISTRIBUTION, TVD SANTÉ, TVD DISTRIBUTION, LES INDISPENSABLES, ÉPHÉDRA, BEST OF, OLIVÉAL, BIOTONIC, LINÉAL, CHRISTIAN DENEUVE, NOTRE VIE, LABORATOIRES PEYRAC.

Les enseignes du groupe **AMA** (qui utilisent néanmoins une boîte postale à Antibes) : VITAL BEAUTY, SWISS HOME SHOPPING, LE CLUB, LES BIJOUX D'ELISA, PHYDERMA.

LES AUTRES ENSEIGNES ÉTRANGÈRES

Compte tenu du nombre croissant d'enseignes étrangères, la liste complète est désormais uniquement disponible sur le site www.arnaques-infos.org (mais, sur demande, nous pouvons vous en adresser une version papier).

Tout logiquement, le site **www.arnagues-infos.org** créé le 9 septembre 2009, s'enrichit d'une page « liste orange » qui reprend les opérations promotionnelles des quatres « nominés ».

Le « best-of » des lots et cadeaux collectés par le **Réseau anti-arnagues** est également visible en page « la vitrine de Véronique ». Vous pourrez encore mieux la découvrir fin septembre 2011, dans l'émission **ENVOYÉ SPÉCIAL** sur M6.

Actuellement, le site enregistre une moyenne mensuelle de 11 000 visites.

OUI SOMMES-NOUS ?

Le **Réseau anti-arnagues** est une association loi 1901 qui a pour objet de détecter, recenser et tester les principales arnaques de la consommation dans les domaines suivants : loteries et concours publicitaires, offres promotionnelles, vente à distance, sites marchands, démarchage à domicile, démarchage par téléphone, travail à domicile, offres d'emploi « bidons », annuaires professionnels, chaînes d'argent, ventes pyramidales, ventes multi-niveaux, voyance, méthodes de santé miracles, bonimenteurs, agences de recouvrement, voyages publicitaires, placements mirifiques...

Le **Réseau anti-arnagues** est une association partenaire de l'**UFC-Que Choisir**.

La « **Liste noire des enseignes à éviter** » est établie à partir des dossiers d'enquête du **Réseau anti-arnagues**, des témoignages reçus et des actions en justice connues.

MENTIONS LÉGALES

ARNAQUES-INFOS est une marque déposée sous le numéro 023153480 auprès de l'**Institut national de la propriété industrielle**.

Président du **Réseau anti-arnagues** : **Pascal TONNERRE**. (president@arnagues-infos.org)

Directeur de la publication : **Pascal TONNERRE**.

Dépôt légal : 2^e trimestre 2011.

N° SIRET : 503 805 657 00015

La gestion des appels à témoignages a fait l'objet d'une déclaration auprès de la **CNIL** enregistrée sous le n 1353408.

Imprimé par l'Espace Associatif, 53, impasse de l'Odet, 29000 Quimper.

Reproduction autorisée sous réserve de citer l'origine.

ABONNEMENT À ARNAQUES-INFOS

Version « papier » : 8 € (les 4 numéros), 16 € (les 8 numéros). Le numéro d'échéance de l'abonnement est indiqué sur l'étiquette adresse de l'enveloppe d'expédition.

Version électronique : 10 € (les 8 numéros).

La gestion des abonnements à cette lettre trimestrielle a fait l'objet d'une déclaration à la **CNIL** sous le numéro 690844 conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978. Conformément à l'article 34 de la loi précitée, tout abonné dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données personnelles le concernant. Ce droit peut être exercé directement par courrier auprès du **Réseau anti-arnagues**.

ARNAQUES-INFOS : lettre trimestrielle d'information publiée par

Réseau anti-arnagues, BP 414 - 85504 LES HERBIERS cedex

Courriel : contact@arnagues-infos.org