

ARNAQUES-INFOS

> Numéro 49 <

SEPTEMBRE 2011

> 2 € <

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

HARCÈLEMENT TÉLÉPHONIQUE

La mise en place opérationnelle de la liste PACITEL, à partir du 1^{er} décembre 2011, devrait contribuer à satisfaire les consommateurs exaspérés par le harcèlement publicitaire par téléphone.

En effet, ils auront désormais la possibilité d'inscrire un maximum de six numéros de téléphone dans un fichier spécifique. Les sociétés membres de **PACITEL** (*soit, environ 90 % de la profession*), se sont engagées à ne pas utiliser ces numéros pour effectuer leur prospection commerciale.

AU SOMMAIRE DE CE NUMÉRO :

- | | |
|--|---|
| ■ Le dossier du trimestre : voyances par correspondance | 2 |
| ■ Les dernières nouvelles de la vente à distance | 4 |
| ■ Cadeaux et dérapages bancaires | 5 |
| ■ Appel à témoignages | 6 |
| ■ Loteries et cadeaux : les enseignes à éviter | 7 |
| ■ Évolution du site arnaques-infos.org | 8 |

UN NUMÉRO DE DÉCEMBRE ATTENDU

Dans les derniers jours de l'année 2011, vous parviendra un numéro spécial **ARNAQUES-INFOS** : le numéro 50.

Il sera l'occasion de faire le bilan de la lutte anti-arnaques.

LE DOSSIER DU TRIMESTRE : VOYANCES PAR CORRESPONDANCE

Compte tenu de la crise économique et de la baisse du pouvoir d'achat, les offres publicitaires promettant monts et merveilles se multiplient dans les boîtes aux lettres. Les propositions, officiellement désintéressées, de voyants installés en Suisse visent, bien évidemment, les personnes âgées ou les personnes en situation de détresse : ces dernières, constituant des proies faciles prêtes à déboursier leurs économies pour améliorer leur situation.

◆ **POURQUOI LA SUISSE ?**

Le choix de la Suisse comme lieu de domiciliation postale n'est pas anodin :

- l'image de marque du pays ;
- les facilités existantes pour avoir une boîte postale.

De plus, toute implantation à l'étranger rend les recours du consommateur français bien plus complexes.

◆ **DES VOYANTS FICTIFS**

Dans la majorité des cas, le nom du voyant est fictif et fait partie d'un « portefeuille » d'enseignes commerciales (*marques*) exploité par quelques sociétés. Du reste, la photographie du voyant comporte la mention « photo non contractuelle ».

◆ **COMMENT RÉDIGER UN TEXTE PUBLICITAIRE VENDEUR ?**

Les concepteurs des messages publicitaires ne manquent pas d'imagination. Du reste, les rédacteurs sont souvent intéressés financièrement dans le taux de réponse d'un publipostage.

Quels sont les ingrédients d'un « bon » texte ?

- une référence historique (*civilisation égyptienne, Vikings*) ou géographique (*origine exotique*) ;
- des faits invérifiables (*personnalités ayant bénéficié des services du voyant*) ;
- une « caution » par un comité fictif ou un prix « bidon » (*élu meilleur voyant de l'année*) ;
- une clause « satisfait ou remboursé » ;
- une promesse consistant à ratisser large (*argent, bonheur, santé, amour*) ;
- une cessation d'activité prochaine du voyant (*âge, maladie*) ;
- une exclusivité (*seules quelques personnes, sélectionnées avec soin, pourront bénéficier de cette voyance*).

LE DOSSIER DU TRIMESTRE : VOYANCES PAR CORRESPONDANCE

◆ UNE TERMINOLOGIE DÉTONNANTE

Les auteurs des textes publicitaires ne manquent pas d'idées pour capter l'attention du consommateur et l'inciter à commander la méthode ou l'objet miracle. À ce titre, la voyante **MARIE-ANGE** remporte le 1^{er} prix de l'imagination débordante.

C'est ainsi qu'au fil des mois depuis le début de l'année, elle vous a proposé :

- ↪ un bouclier microcosme magnétique (30 €) afin d'anéantir la malchance ;
- ↪ l'abaque de Salomon (20 €) pour toucher 180 000 € ;
- ↪ les codes secrets universels pour faire fortune (20 €) ;
- ↪ le globe originel de Chrystal (50 €) pour aboutir à une vie richissime et heureuse ;
- ↪ la formule occulte d'Egrégorias (45 €) pour amasser 250 000 € sur une période de chance déterminée ;
- ↪ le pouvoir octo-cosmique à vœux (90 €) ;
- ↪ le catalyseur décuplicateur de la poussière d'étoile (15 €) pour gagner tout prochainement une somme de 95 430 € ;
- ↪ le masque d'or de Manco Capac (30 €) pour acquérir la fortune ;
- ↪ la pièce du calice chirolgique (30 €) pour bénéficier de la cinquième énergie chiromantique perpétuelle (*richesse, amour*).

◆ UNE ANNÉE 2012 PROMETTEUSE

L'année 2012 comporte trois « vendredi 13 ». Les personnes paraskévidékatriaphobes (*les personnes qui ont peur du vendredi 13*), vont certainement intéresser les voyants.

◆ LES PRINCIPALES ASTUCES UTILISÉES

Différentes astuces sont utilisées :

- la fausse gratuité (*la voyance est annoncée comme gratuite mais des frais divers viennent finalement grever le porte-monnaie*) ;
- la multiplication d'objets facilitateurs ;
- la nécessité de compléter la première commande par d'autres commandes pour que les résultats soient certains.

LES DERNIÈRES NOUVELLES DE LA VENTE À DISTANCE

FASHIONSHOPPING EN REDRESSEMENT JUDICIAIRE

Le site marchand **FASHIONSHOPPING**, exploité par la **SAS TRANSACTION WORLD STOCK (TWS)** à Aulnay-sous-Bois, est bien connu du **Réseau anti-arnaques** qui a reçu, à ce jour, plus de 600 doléances de consommateurs depuis le mois de septembre 2008.

Cette société fait, du reste, l'objet d'une information judiciaire depuis 2009 pour « escroqueries en bande organisée, pratique commerciale trompeuse, utilisation du mot *solde* ou d'un dérivé pour une opération ne s'y rapportant pas ». La procédure pénale suit son cours.

Le feuilleton **FASHIONSHOPPING** se poursuit : le dernier épisode en date est constitué par l'ouverture d'une procédure de redressement judiciaire, prononcée par le tribunal de commerce de Bobigny en date du 27 septembre 2011.

Les malheureux clients de **FASHIONSHOPPING** disposent désormais d'un délai de deux mois, à compter de la parution au **BODACC** (*intervenue le 12 octobre 2011*), pour déclarer leur créance auprès du mandataire judiciaire (**Me Pascal BALLY**, 14, rue de Lorraine, 93000 Bobigny).

LE COIN DES DÉLICES : UN NOUVEAU VENU ?

Une nouvelle enseigne commerciale avec une domiciliation postale à Lille vient d'apparaître dans les boîtes aux lettres : « **Le Coin des Délices** ».

Et pourtant, ses documents publicitaires - intégrant des loteries commerciales - ont un air de déjà vu et rappellent, notamment, les offres émanant de **Vital Beauty** à Antibes.

Rien d'étonnant : une nouvelle structure **GLOBAL MAIL CONCEPT**, implantée à Paris depuis le mois de mai 2011, exploite

désormais les enseignes commerciales **Vital Nature**, **Vital Beauty**, **Bijoux Élis**a, précédemment rattachées au groupe belge **A.M.A.**, et **Le Coin des Délices**.

Le dirigeant de **GLOBAL MAIL CONCEPT** - **David HATT** - n'est pas un inconnu : il a exercé en 2003 et 2004 comme directeur de production au sein du groupe **PROMONDO (VITAL CONFORT, BIEN ÊTRE ET CONFORT, NATURLIS...)** puis est devenu directeur d'exploitation pendant 5 ans au sein d'**A.M.A.**...

LA PHOBIE DU « DISCOUNT »

Le consommateur devra-t-il systématiser la peur des sites marchands comportant le terme « discount » dans sa dénomination ?

L'expérience du **Réseau anti-arnaques** n'est pas de nature à rassurer. Parmi les nombreux sites défunts : **atlediscount.fr**, **mondialdiscount.fr**, **wahoodiscount.fr**.

PARMI LES SITES ACTUELS À PROBLÈMES :

- **docteurdiscount.com**
- **dingodiscount.com**

Il reste le cas du site **cdiscount.com** (*filiale de CASINO, et adhérent de la Fédération des entreprises de vente à distance*). Après des années noires marquées par des réclamations en série et par un système de médiation interne inadapté, la situation semble enfin s'améliorer.

PROMONDO CHANGE DE DÉNOMINATION

La société **PROMONDO** (*enseigne BIEN ÊTRE ET CONFORT, VITAL CONFORT, NATURLIS...*), trop bien connue des associations de consommateurs, change de dénomination et devient **MARKETS PLUS**.

CADEAUX ET DÉRAPAGES BANCAIRES

Depuis plusieurs années, les établissements bancaires veulent séduire les jeunes, voire très jeunes clients et proposent même dès la naissance des opérations promotionnelles (*remise d'un cadeau aux parents, versement d'une « prime » sur le livret A*). Le **Réseau anti-arnaques** a pu recenser quelques dérapages...

LA SOCIÉTÉ GÉNÉRALE N'ASSURE PAS (témoignage reçu le 28 juillet 2011)

« En décembre 2010, alors que mon fils allait fêter son 16^e anniversaire en janvier, je reçois à mon domicile un courrier de ma banque, la **Société Générale** de Sallanches, me disant que si j'ouvrais un livret A à mon fils, la banque lui offrait 20 € en date de valeur à l'ouverture. Une semaine plus tard environ, un deuxième courrier me parvient, m'incitant à lui ouvrir un compte courant bloqué assorti d'une carte bleue à débit immédiat, compte et carte gratuits durant la première année. Dès l'ouverture de ce compte, il bénéficiait d'un cadeau : une station IPHONE pour écouter de la musique sur son portable.

Courant janvier, je me rends à mon agence, décide d'ouvrir un livret A et y verse de l'argent ainsi que le premier compte courant de mon fils afin qu'il apprenne à gérer son argent. Je remets les deux coupons « cadeaux » reçus ainsi que les courriers accompagnants à mon conseiller qui me dit faire suivre et passer commande de la station IPHONE.

Février passe, rien. Mars passe, toujours rien. J'envoie un, puis deux courriels à mon conseiller, aucune réponse. Début avril, je fais un courrier et le dépose à l'agence à la directrice, lui indiquant mon mécontentement en ce qui concerne les promesses de cadeaux mais également que la carte bleue n'était pas à débit immédiat mais différé, ce qui permettait à mon fils de 16 ans de vivre à crédit ! Elle me répond en s'excusant et me promettant de faire le nécessaire très rapidement pour assurer leurs engagements. Mon fils est bien crédité fin avril de 20 € (date de valeur au jour du crédit et non de l'ouverture du livret) et, à ce jour, j'attends toujours la superstition IPHONE...

Je pense fermer ses comptes avant la fin août ainsi que les miens certainement ! »

Observations : Le **R.A.A.** a dû intervenir auprès de la direction de la communication de la Société Générale pour faire aboutir ce dossier !

LA CAISSE D'ÉPARGNE IGNORE SES PROPRES OPÉRATIONS PROMOTIONNELLES (témoignage reçu le 31 octobre 2011)

« J'ai ouvert, en décembre 2010, un livret A à la **Caisse d'Épargne** (ma banque), pour ma fille née le 22 octobre 2010. Au moment de l'ouverture, j'ai naïvement posé la question de savoir, si comme au **Crédit Mutuel** (dont j'avais vu une publicité promettant 20 €) ma fille avait droit à un petit cadeau. Le conseiller a alors fouillé dans ses placards pour me dire qu'il n'avait plus de peluche ! J'ai donc complété ma question en expliquant que je parlais d'un versement sur son compte. Il s'est alors souvenu qu'elle y avait droit, mais après avoir passé dix minutes (montre en main), appelé un collègue (qui ne savait même pas que ce « cadeau » existait), il m'a dit qu'il créditerait le compte de ma fille plus tard, car il ne se souvenait plus comment faire (nouveau logiciel soit disant). Il m'a d'ailleurs avoué que seules les rares personnes réclamant cette somme y avaient droit, c'est-à-dire peu de monde. Ma fille a finalement eu droit à 15 € quelques jours plus tard... »

APPELS À TÉMOIGNAGES

Association des artistes peignant de la bouche et du pied (AAPBP)

Vous avez reçu un « message de Noël » de l'AAPBP (Strasbourg), accompagné d'un lot de six cartes de vœux et vous incitant à régler la somme de 9,50 €.

Éditions DUPUIS

Vous avez été sollicité par téléphone pour recevoir des articles pour bébé « **Spip l'éveilleur** » (*veilleuse, doudou, sac de voiture, livre de bain...*).

GARDICANIN

Vous avez confié la garde de votre animal de compagnie à **GARDICANIN** (*siège social au 17, rue du Colisée, 75008 Paris*), vous avez effectué un don à la **Fondation GARDICANIN**.

DINGODISCOUNT.COM

Vous avez effectué une commande sur ce site dont le slogan est « La maison design à prix d'usine ».

I.M.P.

Vous avez commandé des fiches pratiques en bénéficiant d'une première offres promotionnelle (*prix réduit, voire cadeau*).

Satisfait ou mécontent, votre témoignage nous intéresse :

**Réseau anti-arnaques
BP 414
85504 LES HERBIERS cedex**

**Courriel :
teмоignage@arnaques-infos.org**

AVERTISSEMENT

Ces appels à témoignages visent à compléter la base d'informations détenue par le **Réseau anti-arnaques**. Tous les témoignages, qu'ils soient favorables ou défavorables pour la société concernée, sont intégrés au dossier ouvert par le **Réseau anti-arnaques**.

Il est demandé aux personnes répondant à un appel à témoignages de bien vouloir s'identifier (*nom, prénom et adresse*).

CLUB VITA

Cette société de Perpignan diffuse des invitations pour bénéficier d'un repas gratuit dans un restaurant.

L'objectif est de procéder à une démonstration publicitaire et de commercialiser ses produits: matelas rhumalife, oreiller laine mérinos, appareil de massage infrathérapeute, appareil de massage magnétothérapeute plantaire...

CUSTOM PROMO

Vous avez acheté un produit bénéficiant d'une offre promotionnelle (*remboursement partiel, premier achat remboursé*), géré par la société **CUSTOM PROMO** située à Rousset (13).

UNI-ÉDITIONS

Vous avez bénéficié d'un abonnement gratuit de trois mois sur l'un des titres publiés par cette filiale du **Crédit Agricole** : **Dossier familial, Détente jardin, Maison créative, Détours en France, Santé magazine** et bientôt, **Chiens, chats et compagnie**.

DÉLICES D'ANNIE - DÉLICES ET GOURMANDISES

Vous avez commandé des chocolats ou des friandises à ces catalogues du groupe **PROMO-DÉLICES** domicilié en Belgique. Vous avez participé à l'une des multiples loteries organisées par ces deux enseignes.

Achat d'or

Vous avez répondu à une offre publicitaire vous proposant de racheter vos bijoux en or. À cet effet, il vous suffit de réclamer un kit contenant un formulaire d'envoi et une enveloppe de retour prépayée.

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)-EMTEL
INSTITUT PATRICK LACROIX
MONASTÈRE SOURCE DE MARIE
MOULIN DE L'AUNAY
PROPRE ET PRATIQUE
40 CARATS
SANTÉ MARKET

■ Les principales enseignes commerciales de **GLOBAL MAIL CONCEPT** : **BIJOUX D'ÉLISA** ; **LE COIN DES DÉLICES** ; **SWISS HOME SHOPPING** ; **VITAL BEAUTY** ; **VITAL NATURE**.

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 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).

◆ LA LISTE NOIRE DES VOYANTS

Parmi les 250 dossiers par correspondance détenus par le **Réseau anti-arnaques**, les voyants suivants se distinguent particulièrement par leur harcèlement publicitaire. Ils utilisent tous une domiciliation en Suisse.

Helena BRICHT ; Nicole DELYA ; Celena JOY ; MELCHIOR ; Maître MESSIDOR ; David PHILD ; Marcos VON RING ; Morgan T.

OUI SOMMES-NOUS ?

Le **Réseau anti-arnaques** 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, sociétés de recouvrement, voyages publicitaires, placements mirifiques...

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

La « **Liste noire des enseignes à éviter** » et la « **Liste orange** » sont établies à partir des dossiers d'enquête du **Réseau anti-arnaques**, 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-arnaques** : **Pascal TONNERRE** (president@arnaques-infos.org).

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

Dépôt légal : 3^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 numéro 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-arnaques**.

ARNAQUES-INFOS : lettre trimestrielle d'information publiée par
Réseau anti-arnaques, BP 414 - 85504 LES HERBIERS cedex
Courriel : contact@arnaques-infos.org