

## ÉCHANTILLONS GRATUITS SUR INTERNET : LA GALÈRE DES INTERNAUTES

Dès le 31 juillet 2009, le Réseau anti-arnaques diffusait une mise en garde à l'encontre des offres de **VIV3 LABS** (*gélules d'açaï*), société domiciliée en Écosse. À ce jour, 280 témoignages de clients mécontents lui sont parvenus.

Piégé par de faux blogs ou par des bannières publicitaires, visibles sur des sites connus (*chaînes de télévision, titres de presse, sites communautaires*), le consommateur devait communiquer son numéro de carte bancaire pour régler les frais d'envoi des échantillons gratuits (3,95 €). Il était loin d'imaginer que deux nouveaux paiements d'environ 80 € interviendraient 15 jours plus tard. Une discrète clause rédigée en langue anglaise précisait qu'à l'issue d'une période d'essai de 15 jours, deux nouveaux envois de gélules seraient effectués et facturés immédiatement !

Dès lors, les victimes de ces promesses publicitaires doivent se livrer à un véritable parcours du combattant :

- ↪ S'efforcer de contacter le service clients de **VIV3 LABS** pour résilier l'abonnement en espérant joindre un interlocuteur qui parle français, mais sans avoir la certitude que le nécessaire ait été fait puisqu'aucun écrit n'est édité ;
- ↪ Convaincre leur banque qu'il s'agit d'une utilisation frauduleuse de la carte bancaire (*l'établissement bancaire considérant qu'il s'agit d'un simple litige contractuel entre le client et le vendeur, et non pas d'une fraude*);
- ↪ Faire jouer les garanties - souvent restrictives - de l'assurance liée au compte ou à la carte lorsqu'elle a été souscrite ;
- ↪ Faire accepter un dépôt de plainte auprès de la gendarmerie ou de la police nationale (*car la qualification n'est pas la même sur tout le territoire !*).

Le **Réseau anti-arnaques** a saisi le Parquet de Niort (79) avec l'objectif d'obtenir la mise en œuvre de moyens judiciaires appropriés à l'ampleur de cette affaire (*notamment transmission d'une commission rogatoire internationale*).

Le **Réseau anti-arnaques** interpelle également les pouvoirs publics pour définir une véritable stratégie et accentuer une véritable coordination entre les services de l'État pour lutter plus efficacement contre les arnaques de la consommation.

**INFO-ALERTE** est une mise en garde hebdomadaire diffusée par le **Réseau anti-arnaques**, BP 15, 79340 Ménagoute (contact@arnaques-infos.org).

Site : [www.arnaques-infos.org](http://www.arnaques-infos.org)

SIRET : 503 805 657 00015

Reproduction autorisée sous réserve de mentionner l'origine.

Directeur de la publication : **Pascal TONNERRE**