

LE LIVRE BLANC DU RÉSEAU ANTI-ARNAQUES

*10 propositions pour améliorer
la protection du consommateur
en matière d'offres promotionnelles
et d'arnaques de la consommation*

➤ 15 NOVEMBRE 2004 ◀

CONTEXTE

L'UFC-QUE CHOISIR QUIMPER, affiliée à l'Union Fédérale des Consommateurs – Que Choisir s'était spécialisée, dès sa création en 1980, dans le domaine des arnaques de la consommation.

Depuis septembre 1999, s'est constituée une structure spécifique dénommée Réseau anti-arnaques chargée de recenser, étudier, et contrer les arnaques du moment pour les thèmes suivants :

- Loteries commerciales et concours publicitaires
- Offres promotionnelles (*cadeaux, bons de réduction, offres de remboursement publicitaire*)
- Ventes à la postiche, voyages publicitaires
- Offres d'emploi « bidon » et activités à domicile
- Voyances par correspondance
- Méthodes de gain au loto ou au tiercé

Forte de son expérience, et même si la France bénéficie d'une réglementation protectrice pour le consommateur, le Réseau anti-arnaques présente aux Pouvoirs Publics dix propositions afin de renforcer cette protection et contrer certaines dérives commerciales, notamment dans le domaine des offres promotionnelles (*loteries, jeux-concours, cadeaux*).

Proposition n° 1 : Devenir des lots non gagnés

Proposition du Réseau anti-arnaques :

L'ensemble des gains mis en dotation à une opération de loterie commerciale devra obligatoirement être distribué.

Commentaires :

► Les loteries avec pré-tirage ou les loteries dites « par révélation » (*lots révélés par grattage d'un bulletin de jeu par exemple*) engendrent une part non négligeable de lots non réclamés, d'où une belle économie réalisée par l'organisateur.

► Le **Réseau anti-arnaques** propose que **tous** les lots non attribués – ou leur valeur d'achat - soient reversés à une œuvre caritative.

► À noter que les adhérents de la **FEVAD** (*Fédération des entreprises de vente à distance*) appliquent déjà cette pratique qui est intégrée dans leur code professionnel.

Proposition n° 2 : Valeur d'acquisition des lots

Proposition du Réseau anti-arnaques :

La liste des lots ou la liste des cadeaux offerts à l'occasion d'une offre promotionnelle devra mentionner leur valeur d'achat hors taxes. Toute illustration des lots ou cadeaux sera accompagnée du descriptif de l'article offert (*nature, dimension, prix d'achat hors taxes*).

Commentaires :

► Actuellement, la valeur commerciale qui est mentionnée sur les documents publicitaires peut être surévaluée (*prix catalogue*).

Parfois même, les lots sont offerts par les fournisseurs pour promouvoir leurs produits.

► Seule l'indication du montant d'achat hors taxes (*montant facturé*) permet de connaître réellement la valeur du lot ou cadeau.

Les professionnels refusent de communiquer cette information en invoquant son caractère stratégique et confidentiel (*concurrence*).

Proposition n° 3 : Jeux téléphoniques

Proposition du Réseau anti-arnaques :

Les jeux téléphoniques dits « à instants gagnants » comporteront obligatoirement des instants « ouverts ».

Commentaires :

► Le principe du jeu téléphonique à instants gagnants « fermés » est le suivant : le participant doit appeler à un instant précis (*prédéterminé par l'organisateur*) pour gagner. Si cet instant n'est pas découvert, le lot prévu n'est pas remis en jeu.

Autrement dit, il suffit de prévoir un instant gagnant fermé à un horaire peu fréquenté (*en pleine nuit, par exemple*) ou sur une durée très courte pour limiter le nombre de gagnants.

► Dans le cas d'un jeu téléphonique à instant gagnant « ouvert », le lot est reporté à l'appel suivant si l'instant gagnant n'est pas découvert. L'ensemble des lots est donc distribué.

► Du reste, cette notion d'instant gagnant « ouvert » ou « fermé » est rarement indiquée sur les modalités de participation.

Proposition n° 4 : Participation gratuite à une loterie commerciale

Proposition du Réseau anti-arnaques :

Le participant à une loterie commerciale réalisée par écrit ou par téléphone ne doit plus avancer les frais.

Commentaires :

► La réglementation interdit tout sacrifice pécuniaire du consommateur participant à une loterie commerciale. Il peut donc solliciter le remboursement de ses frais d'appel téléphonique (*sachant qu'il s'agit le plus souvent de numéros surtaxés*) et de ses frais de timbre.

► Dans la pratique, tous les organisateurs ne remboursent pas ces frais ou imposent des contraintes (*demande de la facture téléphonique, demande de RIB*), visant à décourager les participants.

► C'est pourquoi, l'obligation de mentionner une adresse libre-réponse (*affranchissement payé par le destinataire*) ou un « numéro vert » (*frais de communication à la charge du destinataire*) constitue la seule solution pour garantir la gratuité du jeu.

Proposition n° 5 : Contraintes de participation

Proposition du Réseau anti-arnaques :

Aucune contrainte de date d'envoi (à l'exception de la date de validité), d'adresse spécifique ou de support spécifique ne pourra être exigé pour participer à une loterie commerciale ou à une opération d'attribution de cadeaux.

Commentaires :

► Différentes contraintes incitent actuellement le client à commander un article par correspondance et ont pour objet de décourager les consommateurs souhaitant uniquement réclamer leurs lots ou cadeaux :

- Mention d'une adresse spécifique (sans utilisation de l'enveloppe pré-adressée qui est jointe à l'envoi publicitaire) sous peine d'être disqualifié.
- Période limitée (entre telle et telle date) pour réclamer l'envoi du cadeau.
- Participation exclusive sur carte postale.
- Limitation du nombre de participations ou du nombre de remboursements de frais.

Proposition n° 6 : Canal gratuit et canal payant

Proposition du Réseau anti-arnaques :

L'ensemble des lots sera réparti de façon égale entre le « canal gratuit » et le « canal payant ».
Les demandes de bulletin de participation et du règlement complet seront traitées dans un délai maximum de deux semaines après réception.

Commentaires :

► En matière de loteries dites par révélation, le nombre de lots attribués au « canal gratuit » (*demande de bulletins à la société de gestion de l'opération*) est parfois disproportionné par rapport à celui attribué au « canal payant » (*achat du produit comportant l'offre promotionnelle*). Autrement dit, l'acheteur du produit est statistiquement favorisé.

► Par ailleurs, pour le canal gratuit, les bulletins de jeu peuvent être expédiés quelques jours avant la date limite de participation, ce qui pénalise le consommateur.

Proposition n° 7 : Identification des organisateurs

Proposition du Réseau anti-arnaques :

Tout document promotionnel - et notamment le bulletin de participation - devra mentionner la raison sociale et l'adresse de la société organisatrice.

Commentaires :

- ▶ Certains documents de jeu comportent uniquement l'adresse de la société de gestion.
- ▶ En matière de vente à distance, de multiples enseignes commerciales sont exploitées par la même société.
- ▶ Cette mention doit favoriser le contact direct avec l'organisateur. En effet, après la date de clôture, certaines adresses spécifiques (*ex : les Cedex de Paris concours*) ne sont plus actives.

Proposition n° 8 : Publicité des résultats

Proposition du Réseau anti-arnaques :

À l'issue d'une opération promotionnelle (*loterie commerciale ou concours publicitaire*), et dans un délai maximum de 3 mois, les résultats seront gratuitement mis à disposition du public (*liste des gagnants, nombre et nature des lots distribués*).

Commentaires :

► Les enquêtes passées du **Réseau anti-arnaques** ont démontré l'absence de transparence des professionnels.

► L'outil internet peut faciliter cette information (*consultation sur le site*).

Proposition n° 9 : Responsabilité des routeurs

Proposition du Réseau anti-arnaques :

Toute société de routage a obligation de vérifier - ou de faire vérifier - le respect de la réglementation française pour les offres publicitaires qu'elle diffuse.

Commentaires :

► Cette proposition concerne essentiellement les offres publicitaires domiciliées à l'étranger qui peuvent comporter des mentions illicites ou incomplètes.

► La société de routage, chargée de mettre sous pli et d'affranchir ces envois publicitaires est un intermédiaire incontournable.

Proposition n° 10 : Cellule anti-arnaques

Proposition du Réseau anti-arnaques :

Un service centralisé et spécialisé dans le traitement des « arnaques de la consommation » sera mis en place sous l'autorité d'un ministère (*Intérieur, Justice ou Économie et Finances*) et aura notamment pour mission de coordonner les informations des services concernés (*justice, impôts, douanes*). Il sera l'interlocuteur privilégié des instances étrangères européennes.

Commentaires :

► Les services de gendarmerie ou de police peuvent difficilement gérer l'ensemble des demandes individuelles. De plus, le « faible » préjudice financier à titre individuel, ne passionne pas toujours les autorités judiciaires.

► Les directions régionales de la DGCCRF sont habilitées à traiter les litiges transfrontaliers (*compétence par pays*) mais dans la pratique elles se contentent de transmettre l'information à leurs homologues étrangers.

► Idéalement, un Interpol de l'arnaque au niveau européen constituerait une structure adaptée.

Constats :

- Illustration du manque de coordination actuel, cet extrait d'un jugement du tribunal correctionnel de Nanterre en date du 9 octobre 2001 :

*De très nombreuses victimes, très souvent âgées ou démunies adressaient des courriers de protestation dans les services de la **Direction départementale de la concurrence, consommation et répression des fraudes** – qui n'y donnaient aucune suite -, au siège de **La Française des jeux** ou déposaient plainte auprès des services de police ou de gendarmerie.*

*Il n'était curieusement procédé à aucune centralisation procédurale de toutes les plaintes de telle sorte qu'une information judiciaire ouverte au tribunal de grande instance de Besançon cheminait parallèlement à l'enquête préliminaire ouverte au Parquet de Nanterre qui retenait sa compétence en raison de la domiciliation de plusieurs victimes dans les Hauts de seine et du siège social de **La Française des jeux** à Neuilly.*

- Illustration du manque d'intérêt porté aux arnaques de la consommation (et, notamment, aux loteries trompeuses de certains catalogues) cette lettre type émanant du Parquet de Lille (3 août 2004) :

*« **Objet : votre courrier concernant les agissements de TV DIRECT DISTRIBUTION, LES INDISPENSABLES ou TV DIRECT SANTE.***

Par courrier, vous nous avez dénoncé les agissements de l'une des sociétés citées en référence. Cette société est bien connue de nos services et de ceux de la direction des fraudes. Toutefois, compte tenu du fait que de récentes condamnations pénales ont été prononcées à son encontre et à celle de ses dirigeants, nous n'envisageons pas de nouvelles poursuites pour l'instant.

Cependant, si vous estimez être victime d'un préjudice, vous pouvez en demander réparation devant la juridiction civile. Vous pouvez vous rapprocher d'un bureau ou d'une association d'aide aux victimes (l'adresse pourra vous être communiquée par votre mairie) ou consulter un avocat.

Nous attirons votre attention sur le fait que les agissements de ces sociétés sont très fréquents et qu'il vous appartient de faire preuve de discernement quant au contenu de ces courriers, ce qui vous permettra notamment d'éviter de nous saisir ou de saisir la direction des fraudes à chacun de ces envois.