

ARNAQUES-INFOS

> Numéro 50 <

DÉCEMBRE 2011

> 2 € <

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

TOUT SAVOIR (enfin, presque tout) SUR LE RÉSEAU ANTI-ARNAQUES

Le 9 septembre 1999 paraissait le premier numéro d'ARNAQUES-INFOS. Dix ans plus tard, ce support trimestriel était appuyé par le site arnaques-infos.org.

Aujourd'hui, le Réseau anti-arnaques fête la parution de son 50^e numéro et c'est l'occasion de faire découvrir à ses lecteurs une partie des coulisses d'une association bien atypique.

AU SOMMAIRE DE CE NUMÉRO :

- | | |
|--|---|
| ■ Questions-réponses | 2 |
| ■ Tableau de bord | 4 |
| ■ Les combats du Réseau anti-arnaques | 5 |
| ■ Ils ne sont pas contents | 6 |
| ■ Loteries et cadeaux : les enseignes à éviter | 7 |
| ■ Extraits des archives | 8 |



QUESTIONS-RÉPONSES

À quelle occasion le Réseau anti-arnaques fut-il créé ?

Dans les années 1980, un publipostage émanant du catalogue **FRANCE DIRECT SERVICE**, sous forme de fac-similé de journal, obtient un impact considérable auprès des consommateurs encore peu habitués à ces techniques agressives de marketing. L'association locale **UFC-Que Choisir Quimper** recense les premières réclamations et s'intéresse à la thématique des loteries de la vente à distance. Ce sont les prémices de la future spécialisation anti-arnaques.

En 1999 apparaît officiellement le **Réseau anti-arnaques** qui reste une entité interne à l'**UFC-Que Choisir Quimper**.

Depuis le 1^{er} janvier 2008, le **Réseau anti-arnaques** est une structure autonome.

Quels sont les liens entre le Réseau anti-arnaques et l'UFC-Que Choisir ?

Une convention de partenariat existe entre le **Réseau anti-arnaques** et l'**UFC-Que Choisir**. Il est vrai que les valeurs sont communes : indépendance, investigations, information du consommateur. À ce titre, le **Réseau anti-arnaques** est « labellisé » association « partenaire » de l'**UFC-Que Choisir**.

En quoi le Réseau anti-arnaques est-il atypique ?

- ◆ Le domaine d'activité est parfaitement délimité par ses statuts et couvre notamment les thèmes suivants : offres promotionnelles (*dont les loteries et cadeaux*), vente à distance, offres de voyance, offres de santé miracle, offres de gains, bonimenteurs. Le statut de « spécialiste » est donc revendiqué.
- ◆ Le **Réseau anti-arnaques** est une association loi 1901 « fermée », c'est-à-dire sans ouverture à adhésion. Quatre personnes sont adhérentes (*dont les trois membres fondateurs*). L'objectif est de réduire au maximum les contraintes administratives pour se consacrer à la lutte anti-arnaques.

De quels moyens organisationnels le Réseau anti-arnaques dispose-t-il ?

Le **Réseau** est particulièrement fier de deux « outils » :

- ◆ Une base documentaire unique constituée à ce jour de plus de 4 235 dossiers « arnaqueurs » (*un dossier est ouvert par arnaqueur découvert*) ;
- ◆ Un réseau de 60 correspondants et experts bénévoles dont l'anonymat est préservé (*cloisonnement*) et qui « alimentent » en matière première le **Réseau anti-arnaques**.

Comment les nouvelles « arnaques » sont-elles détectées ?

Le système de détection est fondé sur la conjonction de différents éléments : une vigilance permanente (*veille internet et veille publicitaire*), un flux régulier de témoignages, les signalements des correspondants, les appels à témoignages et les tests.

Parlez-nous du site arnaques-infos.org et de son évolution.

Il est opérationnel depuis le 9 septembre 2009 et a pour objectif de dénoncer les principales dérives publicitaires. Il est donc apparu — dix ans jour pour jour — après la création de la lettre d'information **ARNAQUES-INFOS**.

En 2011, le site a enregistré 144 915 visites. Le nombre de visites est en progression constante. L'année 2012 sera caractérisée par la création d'une rubrique « Sous surveillance », mentionnant les professionnels signés pour la première fois au **Réseau anti-arnaques**.

Quelles sont les principales doléances vis-à-vis du Réseau anti-arnaques ? Quelles sont ses caractéristiques les plus appréciées ?

Les victimes d'arnaques acceptent mal d'avoir perdu de l'argent et attendent une solution miracle (*qui n'existe pas*) du **Réseau anti-arnaques**. Il faut savoir que les recours à l'étranger demeurent problématiques. Par ailleurs, la disparition économique d'un professionnel (*liquidation judiciaire*) ruine tous les espoirs des clients créanciers.

Les consommateurs apprécient la réactivité du **Réseau anti-arnaques** et le fait que les professionnels à éviter soient nommément cités.

Quel a été l'événement marquant de ces dernières années ?

Sans aucun doute l'attaque coordonnée de pirates informatiques, en novembre 2009, sévissant à partir des pays de l'Est et qui ont réussi à paralyser le site **arnaques-infos.org** pendant une semaine.

Quelles sont les futures enquêtes que souhaite réaliser le Réseau anti-arnaques ?

Depuis trois ans a été ouverte une longue enquête sur les services consommateurs/services clients qui vise à tester le traitement d'une réclamation par un professionnel. La durée de l'enquête s'explique par le fait que les réclamations formulées sont des cas réels.

Quel est le principal paradoxe aujourd'hui en matière d'arnaques sur internet ?

Le consommateur sait faire preuve de vigilance lorsqu'il effectue des achats chez un professionnel de proximité mais son discernement semble amoindri lorsqu'il commande sur des sites marchands, dont les vitrines sont par définition virtuelles.

TABLEAU DE BORD DU RÉSEAU ANTI-ARNAQUES

RAPPEL HISTORIQUE	NOTRE PHILOSOPHIE	NOS MOYENS HUMAINS
<ul style="list-style-type: none"> ◆ SEPTEMBRE 1999 : Création du Réseau anti-arnaques au sein de l'UFC-QUE CHOISIR QUIMPER. ◆ JANVIER 2008 : Création du Réseau anti-arnaques sous forme d'association loi 1901 à Ménigoute (Deux-Sèvres). ◆ JUIN 2011 : Transfert de l'activité à Les Herbiers (Vendée). 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Favoriser la prévention plutôt que la répression. ◆ Nommer systématiquement le professionnel concerné par des pratiques douteuses. ◆ Être réactif (<i>délai de réponse aux demandes, diffusion des mises en garde</i>). 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ « Noyau dur » de 5 bénévoles. ◆ 4 adhérents (<i>les 3 membres du bureau + 1 bénévole</i>). ◆ Réseau de 60 correspondants et experts bénévoles. ◆ Composition du Bureau : Pascal TONNERRE, Président ; Yves JOUVE, Vice président ; Yannick JOUANNE, Trésorier. ◆ Traductrice : Kate BOUDOT. ◆ Relecture des INFO-ALERTE : Janick TOUCHARD.
NOS PUBLICATIONS	NOTRE STRATÉGIE DE COLLECTE D'INFOS	NOS MOYENS MATÉRIELS
<ul style="list-style-type: none"> ◆ ARNAQUES-INFOS : lettre trimestrielle créée le 9 septembre 1999. ◆ INFO-ALERTE : mise en garde hebdomadaire créée le 7 mars 2002, 500° INFO-ALERTE diffusée le 10 novembre 2011 (et 110 numéros publiés en 2011) 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Premier diffuseur d'appels à témoignages en France (<i>21 en 2011</i>). ◆ Mises sous surveillance de professionnels ciblés (GOOGLE ALERTE). ◆ Réseau de 60 correspondants et experts, apporteurs d'informations et testeurs. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Siège social « Les Herbiers » : site internet, courrier, documentation/archives. ◆ Collection de 520 lots et cadeaux de la vente à distance (<i>exposition itinérante</i>). ◆ 4 235 dossiers « arnaqueurs » dans la base documentaire. ◆ « ARNAQUES-INFOS » est une marque déposée auprès de l'INPI.
LES RELATIONS AVEC LA PRESSE	NOS MOYENS FINANCIERS	QUELQUES CHIFFRES
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Émissions mensuelles sur le réseau France Bleu (<i>11 stations différentes</i>). ◆ Participation à des émissions télévisées : 52 Minutes ; Enquêtes et Révélation ; Complément d'enquête ; Envoyé spécial. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Budget 2010 : 10 912,98 € de recettes (<i>dont 5 980 € au titre de la convention de partenariat Fédération/R.A.A.</i>) et 11 145,57 € de charges. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 1 182 litiges traités en 2010 (<i>dont 432 au titre de la vente à distance et des loteries/concours/cadeaux</i>). ◆ 1 942 litiges traités en 2011.

LES COMBATS DU RÉSEAU ANTI-ARNAQUES

Le **Réseau anti-arnaques** est particulièrement attentif à certaines problématiques et œuvre pour moraliser certaines pratiques. Parmi ses chevaux de bataille :

Le respect de la réglementation obligeant les sociétés commerciales à publier leurs comptes annuels.

Or, aujourd'hui, de nombreuses sociétés se dispensent de cette publication et, de ce fait, le consommateur n'a plus la possibilité de connaître toute dégradation de la situation financière.

La distribution réelle des lots dans les jeux et concours.

Rien n'oblige les organisateurs d'une loterie à distribuer les lots non gagnés ou non réclamés, d'où une substantielle économie alors que l'opération promotionnelle a engendré un accroissement des ventes et de la marge correspondante. Le **Réseau anti-arnaques** préconise que la contrepartie des lots non distribués soit obligatoirement versée à une œuvre caritative.

À noter que la **FEVAD — Fédération des entreprises de vente à distance** — a déjà adopté depuis de nombreuses années ce principe de redistribution des lots.

La systématisation du règlement à l'expédition (et non pas à la commande).

La majorité des sites marchands encaisse le règlement par carte bancaire le jour même de la commande, même si la livraison intervient ultérieurement. Finalement, le client devient le banquier de la société exploitant le site puisqu'il lui apporte de la trésorerie.

L'obligation de débiter le règlement le jour de l'expédition effective constitue un aménagement logique et permettra de limiter le nombre de sites qui ne disposent pas d'une véritable trésorerie pour faire face à leurs charges de fonctionnement. Il est évident qu'une telle mesure sonnera le glas de petits sites à problèmes, mais pour le plus grand avantage du consommateur.

Un traitement personnalisé des réclamations clientèle.

L'uniformisation des procédures internes aboutit à des réponses types sans véritable volonté de vouloir mettre en place un processus personnalisé et performant.

Une véritable politique gouvernementale de lutte contre les arnaques de la consommation.

Un plan médiatique avait vanté les mérites d'un site gouvernemental : « internet-signalement.gouv.fr ». Mais le manque de moyens est évident : absence d'accusé de réception aux signalements qui lui sont transmis, mises à jour ponctuelles du site, communication limitée.

Avant qu'une procédure pénale ne se mette en œuvre, les professionnels indélicats ont largement le temps de sévir. De toute évidence, une action rapide de type « référé arnaques » fait défaut.

Une véritable coordination européenne pour lutter contre les arnaques.

La domiciliation à l'étranger constitue un réel handicap lorsque le consommateur souhaite intenter une action en justice à l'encontre d'un professionnel indélicat. Une coopération accrue entre les pays doit permettre de réduire ces « paradis judiciaires ».

ILS NE SONT PAS CONTENTS !

Les actions du **Réseau anti-arnaques** ne peuvent que déplaire à certains professionnels.

Dans le palmarès des réactions épidermiques :

- Le groupe **PROMONDO** (*catalogues **BIEN-ÊTRE ET CONFORT, NATURLIS, VITAL CONFORT***), qui a assigné le **Réseau anti-arnaques** pour faute en contestant le bien-fondé de la « Liste noire ». La justice a donné raison au **Réseau anti-arnaques** ;
- Le réseau de vente par multi-niveaux **KRISS LAURE**, qui a menacé d'une action en diffamation dans l'hypothèse d'une parution de témoignages défavorables ;
- Le réseau de vente par multi-niveaux **LIVEWAVE** qui, à la suite de la publication d'un appel à témoignages, a demandé à ses distributeurs de noyer le **Réseau anti-arnaques** sous les courriers favorables ;
- La société **PROMO-DÉLICIES** (*catalogues **DÉLICIES ET GOURMANDISES, DÉLICIES D'ANNIE***), qui estime subir un préjudice et qui menace de poursuites ;
- Les sites **FASHIONSHOPPING** et **DOCTEURDISCOUNT**, qui ont contesté les mises en garde du **Réseau anti-arnaques**. Les nombreux témoignages de mécontentement ont confirmé les craintes exprimées dans les publications **INFO-ALERTE** et **ARNAQUES-INFOS** ;
- Le vendeur de cuisines **ITAL CUCINE**, qui a initié une action pénale pour diffamation (*affaire en cours au tribunal correctionnel de Lyon*) après un jugement en référé qui lui a été défavorable.

Même la **FEVAD** (*Fédération des entreprises de vente à distance*), interlocuteur de longue date, a contesté la mise en place en juin 2011 d'une « Liste orange » qui clouait au pilori quatre de ses adhérents : **AFIBEL, BAKKER FRANCE, DAMART, WILLEMSE FRANCE**. En effet, le Réseau anti-arnaques estime que ces quatre adhérents de la FEVAD ont succombé à la tentation de la dérive publicitaire en matière de loteries commerciales et de cadeaux.

Gageons que l'année 2012 sera aussi mouvementée.



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).

EXTRAITS DES ARCHIVES

Dans notre premier numéro (à l'époque quatre pages), ARNAQUES-INFOS évoquait notamment :

- ↳ Les soucis de **Nicolas MIGUET**, gérant de la Sarl de presse **LA BOURSE**, avec la **C.O.B. (Commission des opérations de bourses)** ;
- ↳ Les titres de propriété d'une parcelle de la lune offerts lors d'un jeu-concours organisé par un quotidien ;
- ↳ La méthode **LOTO-SCORE** venant de Suisse pour gagner au loto.

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 : 4^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

Versión « 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.

Versión 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