

ARNAQUES-INFOS



Lettre d'information semestrielle publiée par le Réseau anti-arnaques, BP 60512, La Chapelle Saint-Laurent, 79306 BRESSUIRE Cedex

Le Réseau anti-arnaques décerne ses prix citron : LE PALMARES 2017

ÉDITORIAL

En décembre 2016, le **Réseau anti-arnaques** ne décernait pas moins de 15 prix citron à des professionnels qui avaient brillé par leurs procédés contestables ou douteux.

Devant le succès remporté, l'opération a été renouvelée en 2017, avec 17 professionnels nominés.



Et aussi)))

LE R.A.A. EN 2018

AU SOMMAIRE DE CE NUMÉRO

Le prix citron de la petite annonce bidon.....	3
Le prix citron de l'argumentation juridique	4
Le prix citron du faux avantage	5
Le prix citron de l'acharnement publicitaire	6
Le prix citron de l'argument foireux.....	7
Le prix citron du placement désastreux	8
Le prix citron de la fausse joie.....	9
Le prix citron du scénario le plus farfelu	10
Le prix citron de la langue de bois.....	11
Le prix citron de la relation client	12
Le prix citron de la fausse gratuité	13
Le prix citron de l'offre de remboursement publicitaire.....	14
Le prix citron de l'argumentaire scientifique	15
Le prix citron de l'illuminée de l'année.....	16
Le prix citron du cynisme	17
Rappel du palmarès 2016	18
Pitié pour les victimes	19
Nouvelle année 2018.....	20
Appels à témoignages et action.....	21
Souscription 2018.....	23
Le Réseau anti-arnaques	24



Prix citron : PETITE ANNONCE BIDON



Prix citron du Réseau anti-arnaques 2017 Catégorie Petite annonce bidon décerné à : **leboncoin.fr**

De fausses petites annonces immobilières peuvent s'intégrer sur le site **leboncoin.fr**

Le Réseau anti-arnaques en a testé une et analyse le procédé.

Étape n°1 : L'accroche

Une maison de 5 pièces avec une surface de 131,70 m² à Bressuire (79300) est proposée. Les photos confirment qu'il s'agit d'une maison récente avec des pièces à vivre idéales. Le loyer est seulement de 650 €, toutes charges comprises (eau, électricité, chauffage au gaz).

1^{ère} alerte : une anomalie doit attirer l'attention du consommateur. En effet, un arrêt de tram est mentionné à 10 minutes de l'habitation. Or, il n'y a pas de tramway à Bressuire.

Étape n°2 : Le premier contact par mél

Le propriétaire indique résider à Ajaccio afin d'accompagner son épouse qui est en traitement hospitalier. De ce fait, la maison de Bressuire est disponible immédiatement.

2^{ème} alerte : un interlocuteur en déplacement à l'étranger ou résidant à l'autre bout de la France constitue un motif idéal pour ne pas avoir de contact par téléphone, mais simplement par mél.

Étape n°3 : La validation de la candidature et la fixation d'une date de visite

La réponse favorable parvient au locataire potentiel : « J'avoue que votre profil nous plait énormément. Nous sommes d'accord pour vous louer la maison. Nous pouvons vous la faire visiter le samedi 18 février 2017 à 18 h 00. Nous nous rencontrerons devant la mairie de Bressuire et, ensemble, nous nous dirigerons vers la maison. Nous vous préciserons l'adresse le jour même du rendez-vous pour éviter des situations imprévues, comme c'était le cas dans notre ancien logement par des locataires indécents. »

3^{ème} alerte : l'absence de localisation (adresse exacte) du bien à louer.

Étape n°4 : La demande de paiement d'un dépôt de garantie

Le propriétaire explique avoir subi à plusieurs reprises des rendez-vous non respectés. Il souhaite prendre désormais des précautions et demande le versement d'un dépôt de garantie (1 mois de loyer et une caution d'un mois). Cette somme doit être réglée sous forme de mandat **MONEY GRAM**. Le futur locataire est invité à fournir la preuve de ce versement sachant que, théoriquement, seule la communication d'un code permet le déblocage des fonds.

4^{ème} alerte : Le fait de réclamer des fonds avant même la signature d'un bail de location est illicite.

Bien évidemment, le faux propriétaire n'a reçu aucune preuve du paiement de cette somme de 1 300 €. Il a multiplié les relances avant de se rendre compte qu'il n'obtiendrait pas gain de cause. D'où un dernier message de dépit (les fautes d'orthographe ont été corrigées) : « Je ne me déplacerai pas si je n'ai pas la photo du reçu, vous cachez le code car je refuse de me déplacer sur des paroles données. Soyez crédible. Quelle certitude ai-je que je ne me déplace pas pour rien ? Vous n'êtes pas un enfant et savez réfléchir. J'en déduis que vous êtes un plaisantin du net et que vous n'avez rien fait. Merci de m'avoir fait perdre mon temps. »

En résumé, le consommateur doit absolument fuir une offre de location présentant les caractéristiques suivantes : un loyer manifestement sous-évalué par rapport à la qualité de la maison présentée, une adresse de localisation non communiquée, une demande de paiement de dépôt de garantie avant la visite et un mode de paiement atypique (**Western Union, Money Gram**).



Prix citron : ARGUMENTATION JURIDIQUE



Prix citron du Réseau anti-arnaques 2017 Catégorie Argumentation juridique

décerné à :

CODEACTIVE

CODEACTIVE est une société de gestion de créances à l'amiable qui indique adhérer à la charte de bonne conduite de l'**Association des Sociétés Financières (ASF)**.

Toutefois, la foire aux questions de son site révèle quelques surprises :

« Cette dette est trop ancienne pour être due...

Légalement, et en matière de créances civiles, tant qu'il reste un solde impayé, la créance reste due.

L'existence ou non d'une forclusion ou d'un titre exécutoire ne sont que des paramètres permettant d'orienter l'action judiciaire d'un dossier. La créance reste due. »

« Pourquoi ne m'envoyez-vous pas les pièces de mon dossier ?

Selon le stade auquel nous gérons votre dossier, son ancienneté, le nombre d'impayés, le type de traitement et la durée pour laquelle la gestion nous est confiée avant la prochaine action, nous ne détenons pas toujours les pièces de votre dossier, mais seulement les informations nécessaires à une bonne information. Les éléments du dossier peuvent être ainsi chez le créancier, chez un huissier en vue d'une prochaine exécution, archivés... »

Ces morceaux d'anthologie laissent rêveur : Bien évidemment, les délais de forclusion sont prévus par la réglementation et aucun créancier ne peut s'y opposer et, le consommateur est en droit d'exiger la remise des pièces justificatives.

CODEACTIVE serait bien inspirée de revoir sa copie.





Prix citron : FAUX AVANTAGE



Prix citron du Réseau anti-arnaques 2017
Catégorie Faux avantage
décerné à :

TOYS R US

Le site de **TOYS R US** effectue une opération promotionnelle : la gratuité des frais de livraison sur certains articles.

Ainsi, une maison de poupée « Universe of imagination - Grande maison de vacances » bénéficie de cet avantage.

Les conditions détaillées précisent que cette gratuité concerne, uniquement, les envois par colissimo pour toute commande supérieure à 30 €.

Dans le cas présent, compte tenu de son volume, l'article sera expédié par transporteur. Une ligne de facturation pour 38 € apparaîtra donc sur la facture.

Quel intérêt de mentionner une livraison gratuite si, manifestement, l'article concerné est exclu de tout envoi par colissimo ? **TOYS R US** espère-t-il ainsi provoquer un acte d'achat par une promotion inapplicable au produit vendu ?





Prix citron : ACHARNEMENT PUBLICITAIRE



Prix citron du Réseau anti-arnaques 2017 Catégorie Acharnement publicitaire décerné à :

MERRIOS

DÉLICES ET GOURMANDISES est une enseigne commerciale bien connue du Réseau anti-arnaques. Ses nombreux publipostages vous annoncent le gain à une loterie et visent, bien évidemment, à obtenir une commande de produits (*gâteaux et chocolats*).

L'adresse postale est à Etalle, en Belgique, mais la maison mère – **MERRIOS** - s'est implantée en Irlande.

L'enveloppe et les documents de jeu contiennent un nombre impressionnant de termes élogieux : « relevé personnel de situation financière », « gagnant certifié », « un chèque bancaire à votre nom », « prix principal à viser : 9 500 € ». Quelques formulations vous mettent également la pression : « Paiement bloqué », « Dossier incomplet : un document manquant en retour ».

Si vous êtes muni d'une loupe, vous pourrez détecter plus facilement les mentions restrictives : « jeu gratuit sans obligation d'achat à aléas et à tirage au sort par huissier – voir règlement de jeu joint », « si vous êtes désigné seul grand gagnant du chèque bancaire de 9 500 € ou bénéficiaire d'un chèque cadeau ».

La réalité de cette opération promotionnelle - organisée jusqu'au 30 juin 2018 - est finalement moins intéressante que prévue : certes, un gagnant empochera un chèque bancaire de 9 500 €, mais tous les autres participants se contenteront d'un chèque bancaire cadeau de 2 €. Une subtile mention dans le règlement complet précise que « la société se réserve l'éventualité de proposer un autre avantage ».

Le **Réseau anti-arnaques** peut d'ores et déjà prédire la nature de cet avantage : la transformation d'un chèque bancaire de 2 € en un bon d'achat de 2 €, ce qui, bien évidemment, réduit considérablement le coût de l'opération pour **DÉLICES ET GOURMANDISES**. En effet, l'émission de centaines de milliers de chèques bancaires engendre une dépense ferme pour l'organisateur. À l'inverse, l'édition de bons d'achat d'un montant minime provoque nécessairement une commande et est donc immédiatement amorti.





Prix citron : ARGUMENT FOIREUX



*Prix citron du Réseau anti-arnaques 2017
Catégorie Argument foireux
décerné à :*

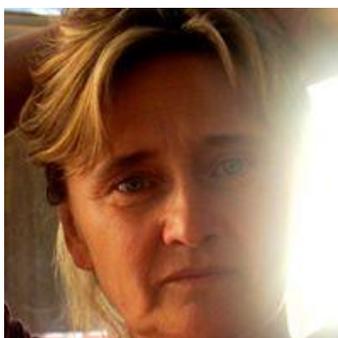
Éliane SOLEIL

Éliane SOLEIL, astrologue tarologue numérologue, vous propose trois aides pour attirer la chance et percevoir un gain en argent : une grande incantation de chance à Carnac, une prière en Forêt de Brocéliande, une amulette magique de la Dame du Lac. Cet objet aura été préalablement plongé dans le lac et la fontaine de Merlin puis, magnétisé.

Elle vous réclame seulement une somme de 19 € pour couvrir ses frais.

Un bristol manuscrit accompagne cette proposition : *« Après avoir aidé plusieurs milliers de personnes, j'ai décidé aujourd'hui de tirer ma révérence en prenant une retraite bien méritée. Mais avant de voguer vers d'autres préoccupations, j'ai envie de vous aider une dernière fois et de faire un travail encore plus approfondi, sachant qu'il va vous apporter une réelle satisfaction, je sais que vous en avez vraiment besoin. J'espère que vous allez me répondre rapidement car, comme d'habitude, je mettrai tout mon cœur dans ma réponse. »*

L'astuce est bien connue : annoncer une longue maladie ou un départ en retraite pour inciter le consommateur à commander une dernière fois les prestations proposées.





Prix citron : PLACEMENT DÉSASTREUX



*Prix citron du Réseau anti-arnaques 2017
Catégorie Placement désastreux
décerné à :*

RONDS DE SORCIÈRES

En octobre 2017, le **Réseau anti-arnaques** avait déjà appelé à la vigilance, face aux offres de la société **RONDS DE SORCIÈRE** : elle vous propose d'investir dans l'exploitation d'un chêne truffier.

Le témoignage d'un consommateur, en date du 7 novembre 2017, vient confirmer cette mise en garde : *« J'ai fait l'acquisition, comme cadeau à mes parents, d'un chêne truffier âgé de 5 ans pour 440 €. Depuis, ils n'ont absolument rien reçu. Ni truffes en 2016 ou 2017, ni informations régulières et tangibles. Le compte personnel (« Club des Farfadets » sur le site internet) associé au propriétaire/parrain est complètement vide d'information, compte-rendu, rapport de récolte, etc. Et toute communication, sous forme de newsletter, semble être échangée par courriel lorsqu'ils arrivent. Pour notre part, nous n'avons jamais reçu la lettre d'information avril 2015 ou 2016 récapitulant le bilan de la récolte. »*

Un message, à la diffusion aléatoire, est venu préciser que, compte tenu d'une faible récolte en 2016, la répartition des truffes se ferait par ordre d'arrivée. Cette décision est en totale contradiction avec l'article 3 des conditions générales qui mentionne : *« En contrepartie de sa souscription financière, le parrain bénéficiera pendant la durée du contrat de la moitié du poids de la production de truffes issue, annuellement, de l'exploitation de la parcelle au prorata du nombre de chênes financés par ses soins. »*

Le chêne est souvent perçu comme le symbole de la force et de la sagesse. Dans le cas présent, il n'est pas synonyme de bon conseil.





Prix citron : FAUSSE JOIE



*Prix citron du Réseau anti-arnaques 2017
Catégorie Fausse joie
décerné à :*

VELUX

La promesse de **VELUX** ne peut qu'interpeller le consommateur : « Vos fenêtres remboursées ».

Il ne faut pas rêver : cette opération de remboursement concerne uniquement 100 acheteurs répondant aux conditions (*remplacement de fenêtres intervenu entre le 16 octobre et le 17 décembre 2017*) et désignés gagnants lors d'un futur tirage au sort.

L'astérisque accompagnant la promesse « **VELUX** rembourse vos fenêtres » fait référence à un minuscule paragraphe : « 100 gagnants par tirage au sort. Inscription et règlement sur velux.fr ».

Le fabricant de fenêtres prône un meilleur éclairage naturel de vos pièces mais ne brille pas par son offre publicitaire.

La seule réaction du service clients **VELUX** a été la suivante (7 novembre 2017) : « *Je vous remercie de vos propositions d'amélioration. Celles-ci ont été transmises au service marketing pour étude* ».





Prix citron : SCENARIO LE PLUS FARFELU



*Prix citron du Réseau anti-arnaques 2017
Catégorie Scenario le plus farfelu
décerné à :*

PHYT'ORIGINE

L'offre publicitaire **PHYT'ORIGINE LABORATOIRES** en faveur de la Quercétine Max est à mourir de rire.

Elle reprend un pseudo article de presse : « *Flash santé sur une maison de retraite nichée au pied d'un volcan islandais. En quelques semaines, 21 de ses pensionnaires âgés de 71 à 94 ans ont formulé la même requête : quitter l'établissement pour cause de trop bonne santé ! Le Docteur TAYLOR, médecin attaché à l'institution, ne s'explique pas leur miraculeux regain de forme.* »

PHYT'ORIGINE LABORATOIRES détient l'explication de ces cas de « rajeunissement spectaculaire » : Le nuage de cendre qui, au printemps 2010, s'était échappé du volcan Eyjafjoll. En fait, une fois la lave refroidie, les flancs du volcan se sont couverts d'un tapis de fleurs (*une espèce de rhododendron*). Les abeilles ont butiné et produit un miel de qualité supérieure et très riche en quercétine. D'où, des résultats spectaculaires pour les résidents de la maison de retraite qui consommaient du miel matin et soir.

Et, cerise sur le gâteau, **PHYT'ORIGINE LABORATOIRES** attribue au Quercétine Max un label « Elu anti-âge du 3^{ème} millénaire » car il permet de « vieillir jeune, heureux et en meilleure santé ». Il est vrai que l'on n'est jamais mieux servi que par soi-même.





Prix citron : LANGUE DE BOIS



Prix citron du Réseau anti-arnaques 2017 Catégorie Langue de bois

décerné à :

CRÉDIT MUTUEL

Fin septembre 2017, les clients de cette banque mutualiste dans la commune de La Chapelle Saint Laurent (Deux Sèvres) reçoivent cette information : « À compter du 31 octobre 2017, le **Crédit Mutuel** change son organisation. »

Le courrier précise : « Compte tenu des nécessités de mise aux normes des locaux au regard des nouvelles obligations réglementaires et compte tenu du faible niveau de fréquentation, le groupe a décidé de concentrer les moyens techniques (automates) et humains sur le site de Bressuire à compter du 31 octobre 2017. »

Ce texte, issu du service communication, constitue un bel euphémisme : à aucun moment la formulation « fermeture de votre agence » n'est mentionnée.

Le **Réseau anti arnaques**, avait contacté dès le 1^{er} octobre le « directeur de l'entité Bocasèvre », non pas pour contester une fermeture qui relève de la stratégie propre de toute entreprise, mais pour obtenir quelques éléments factuels : Quel chiffre en matière de baisse de fréquentation ? Quelles nouvelles obligations réglementaires ? Il s'agissait également de conforter la promesse formulée dans le courrier (« *L'équipe et le conseil d'administration de la caisse, soucieux de vous accompagner dans cette phase de changement, sont à votre entière disposition* ») et, d'estimer la réactivité de la banque à toute demande d'information.

En date du 20 octobre 2017, le **Réseau anti-arnaques** s'étonne de ne pas avoir reçu de réponse et effectue une relance.

C'est **Vincent BIRAUD**, Secrétaire général de la **Fédération du Crédit Mutuel de Loire Atlantique et du Centre Ouest**, qui, le 27 octobre 2017, daigne enfin répondre : « *Nous osons espérer que vous ne vous permettez pas d'assimiler notre décision à ce que décrit la raison sociale de votre association. Pour l'heure nous considérons que nous avons fourni tous les éléments d'explication à celles et ceux qui sont légitimement en droit de nous les demander, à savoir les administrateurs, les sociétaires et les clients de nos caisses locales concernées.* »

Le sujet a en effet été présenté et débattu lors des dernières assemblées générales des caisses concernées. »

Près d'un mois a été nécessaire pour rédiger une telle prose : la communication bancaire a vraiment des progrès à réaliser.

Crédit Mutuel
LA banque à qui parler



Prix citron : RELATION CLIENT



Prix citron du Réseau anti-arnaques 2017
Catégorie Relation client
décerné à :

COURTOIS DE FRANCE

En janvier 2017, le **Réseau anti-arnaques** diffusait l'appel à témoignages suivant :
 « Serres de jardin **COURTOIS DE FRANCE** : vous avez été séduit par les prix affichés pour une commande de serres de jardin. Que vous en soyez satisfait ou mécontent, votre témoignage nous intéresse. »

Le 17 octobre 2017, **Emmanuelle PRADO**, gérante de **COURTOIS DE FRANCE** (site serre-jardin-tunnel.com) 5 quartier de Foulon, 31360 Saint Martory, réagit tardivement : « Nous venons d'être informés par l'un de nos clients que vous diffusez sur vos supports un appel à témoignages estampillé arnaques au sujet de notre entreprise **COURTOIS DE FRANCE**. Nous ne rentrerons pas davantage dans les détails tant la démarche est honteuse. Nous considérons qu'il y a là une volonté de diffamation explicite. Nous vous demandons de supprimer immédiatement toutes les mentions à notre entreprise : si cela n'est pas fait dans les 24 heures, nous nous verrons dans l'obligation de saisir la justice et de vous demander réparation pour le préjudice financier et moral causé. Les poursuites seront engagées tant au pénal qu'au civil. **Emmanuelle PRADO**, gérante. »

Le **Réseau anti-arnaques** a formulé le jour même les observations suivantes :

« Nous diffusons chaque mois 4 à 6 appels à témoignages sur notre site arnaques-infos.org et sur notre page **Facebook**. Nous n'y voyons pas de démarche honteuse ou de volonté de diffamation explicite, pour reprendre vos propres termes. Du reste, la jurisprudence en ce domaine est constante et confirme la pratique de l'appel à témoignages.

Nous nous étonnons que vous vous focalisiez sur un appel à témoignages. Vous êtes le premier professionnel à réagir ainsi, sur une base annuelle moyenne de 85 témoignages. Mais, curieusement, vous ne cherchez pas à connaître la réclamation qui a initié cette démarche, ce qui nous semble constituer le premier réflexe constructif chez tout professionnel. ».





Prix citron : FAUSSE GRATUITÉ



*Prix citron du Réseau anti-arnaques 2017
Catégorie Fausse gratuité
décerné à :*

COLLÈGE EUROPÉEN DU DOS

Jean Paul PARISOT, Président du **COLLÈGE EUROPÉEN DU DOS** – en fait une simple enseigne commerciale exploitée par la société **PERFOLINE** – vous interpelle : « Pourquoi je veux vous offrir la fameuse ceinture dorsale **Stretch&GO** ? » Il s'agit d'une ceinture d'étirement axial gonflage Liftech intégré, pour soulager les problèmes de dos.

Chacun a en tête la définition du dictionnaire : offrir signifie donner.

Or, dans le cas présent, le seul cadeau est un prix promotionnel : 49,80 €, à comparer avec un prix invérifiable de « 149 € vu à la Tv ».

En fait, la gratuité annoncée concerne une période « satisfait ou remboursé » d'une durée de trois mois.

Dites **STOP** au **MAL DE DOS**



Prix citron : OFFRE DE REMBOURSEMENT PUBLICITAIRE



Prix citron du Réseau anti-arnaques 2017
Catégorie
Offre de remboursement publicitaire
décerné à :
SAMSUNG

Depuis 2015, le **Réseau anti-arnaques** s'intéresse aux opérations de remboursement publicitaires organisées par **SAMSUNG** pour promouvoir ses produits (*téléphones notamment*).

Les témoignages favorables et défavorables s'accroissent. Les contacts avec la filière française s'avèrent être bien laborieux..

Un constat peut être déjà fait : la pratique consistant, en cas de demande de remboursement incomplète (*à tort ou à raison*), à ne pas restituer les originaux au consommateur !

Un témoignage sort également du lot concernant une demande du 10 décembre 2015 : « *On m'a fait miroiter un remboursement de 30 € que je n'ai jamais eu. J'ai envoyé tous les documents demandés mais La Poste a renvoyé mon courrier alors que l'adresse était tout-à-fait conforme à celle indiquée sur le bulletin de participation.* » Effectivement, l'enveloppe communiquée au **Réseau anti-arnaques**, mentionnant le libellé « **SAMSUNG**, destination Galaxy, Facility n°1508289, 13844 Vitrolles cedex », comporte bien une étiquette « destinataire inconnu à l'adresse ». Affaire à suivre...

Décidément, l'appel à témoignages diffusé par le **Réseau anti-arnaques** sur le thème des offres de remboursement publicitaire de **SAMSUNG**, ne finit pas de révéler les astuces pour ne pas respecter l'engagement annoncé.

Dernier exemple en date du 24 juillet 2017 : « *Fin mars 2017, j'ai acheté un smartphone SAMSUNG Galaxy S6 Edge à 450 €, assorti d'une offre de remboursement de 50 €. J'ai envoyé à l'adresse indiquée tous les documents : facture, étiquette, original du code barre et RIB.*

Quelques semaines plus tard, ne voyant rien venir, je téléphone : on me dit que c'est normal et qu'il faut attendre plusieurs mois.

À la mi-juillet, je retéléphone et on me répond que je n'ai rien reçu car je n'ai pas remis le RIB (ce qui est faux). On m'indique aussi qu'un mail (que je n'ai pas reçu) m'a été adressé pour me demander ce RIB soi-disant manquant et que j'avais 15 jours pour y répondre. Ce délai étant dépassé, je ne recevrai donc aucun remboursement. »

SAMSUNG



Prix citron : ARGUMENTAIRE SCIENTIFIQUE



Prix citron du Réseau anti-arnaques 2017 Catégorie Argumentaire scientifique

décerné à :

ADN INNOVATION

ADN INNOVATION est une société implantée, officiellement, à Issy les Moulineaux et elle organise des réunions commerciales dans les hôtels et restaurants pour vous proposer l'achat d'un matelas.

Son nom vous est certainement inconnu puisqu'il a été officialisé en février 2017, (*en remplacement de la dénomination **VITALIS FRANCE***). De plus, tous les documents publicitaires comportent l'intitulé **FRANCE BIOFORM** qui constitue une simple marque.

Nous reproduisons ici quelques extraits du témoignage reçu le 18 novembre 2017 :
« Suite à un démarchage par téléphone, nous sommes invités à retirer un cadeau – un smartphone – dans un hôtel **IBIS** lors d'une présentation que nous imaginions être des produits du terroir du sud-ouest. En réalité, l'animateur nous annonce qu'il a des cadeaux à distribuer : oreillers, cale dos, couette mais rien à vendre. Il nous entretient pendant plusieurs heures de problèmes de santé qui concerne tous les participants, la plupart seniors, pour aboutir à la présentation de la plateforme **KINE PROTECT**. Il s'agit d'un matelas révolutionnaire destiné à nous apporter un bien être immédiat : protection contre les ondes électromagnétiques, baisse de la tension induite du corps. La conception de ce matelas basée sur des recherches de la **NASA** a nécessité plusieurs années de mise au point et des essais cliniques en hôpital.

Pour finir, chaque couple participant est pris en main par un assistant de **FRANCE BIOFORM** afin de signer en toute hâte un bon de commande. »

Après lecture attentive chez soi du contrat, le client s'est empressé de résilier son engagement par courrier recommandé avec accusé de réception. En effet, lors de telles sollicitations commerciales - dites « ventes hors établissement » - le consommateur dispose d'un délai de renonciation de 14 jours à partir de la date de signature de la commande.



Prix citron : ILLUMINÉE DE L'ANNÉE



Prix citron du Réseau anti-arnaques 2017 Catégorie Illuminée de l'année

décerné à :

GLORYA

Vous souhaitez voir « la fin définitive de vos problèmes d'argent » ? Rassurez-vous, grâce à **GLORYA**, vous allez recevoir, sous peu, trois chèques bancaires.

Comment **GLORYA** a-t-elle prédit cette entrée d'argent ? Tout simplement, elle a vu « trois chèques flotter autour de vous et atterrir sur votre compte en banque l'un après l'autre ! ». **GLORYA** a des visions bien enfumées.

Cette opération implique l'envoi d'un livre « Comment attirer l'argent et vivre dans l'abondance » et la réalisation d'une action magique. Cela vous coûtera 25 €. C'est quand même cher pour un vol de chèques.

D'autre part **GLORYA** n'hésite pas à inventer un organisme pour certifier ses prédictions : le Grand conseil de soutien des gains occultes.

Mais derrière cette simple enseigne commerciale se cache la société A.R.C. (à Ferney-Voltaire, dans le département de l'Ain) qui exploite de multiples marques dont celle du voyant Marcos Von Ring."





Prix citron : CYNISME



Prix citron du Réseau anti-arnaques 2017
Catégorie Cynisme
décerné à :

LA POSTE

La direction de la relation clients (*service clients courrier entreprise*), répond à la réclamation d'un consommateur, pour le moins surpris par le délai de cinq mois appliqué au retour d'un pli non distribuable (*adresse erronée*).

Le courrier de réponse est copieux, et même verbeux.

La Poste rappelle qu'aucun délai d'acheminement n'est prévu en cas de retour de pli non distribuable.

Soit, mais une formulation pour le moins cynique, semble mettre en cause le consommateur : « Puis-je également vous rappeler l'intérêt particulier qu'il y a, pour toute correspondance, à utiliser un libellé adresse destinataire exact ? »

Plutôt que de chercher à culpabiliser ses clients, **La Poste** ferait mieux de réfléchir à la réduction des délais postaux en matière de retour des plis non dsitribués.





Prix citron : RAPPEL DU PALMARES 2016



*En 2016, le Réseau anti-arnaques
avait décerné les prix suivants :*

catégorie Recrutement publicitaire
SIMPLY FORTE

catégorie Camouflet
CONSORTIUM PUBLICITAIRE EUROPÉEN

catégorie Plantage promotionnel
SC JOHNSON

catégorie Bon d'achat inexploitable
CONFORAMA et M6 BOUTIQUE

catégorie Annonce peu vendeuse
SAETI

catégorie Scénario bidon
PURE IMMO

catégorie Autorité de contrôle factice
G.E.S.E.E.

catégorie Placement désastreux
GLOBAL METAL BROKER

catégorie Acharnement publicitaire
BIOTONIC

catégorie Persécution
ARNAQUES AFRICAINES

catégorie Cadeau publicitaire
AVIVA

catégorie Déballage verbal
BEAUX PARLEURS

catégorie Méthodes de santé miracle
VITA SANOTEC

catégorie Harcèlement téléphonique
NEOLIANE SANTÉ

catégorie Charabia extra lucide
Edouard GOLD

PITIÉ POUR LES VICTIMES

Des témoignages poignants parviennent régulièrement au Réseau anti-arnaques : des personnes victimes d'arnaques dites africaines – car émanant essentiellement de Côte d'Ivoire – expriment leur désarroi, voire leur honte, à avoir été bernées.

Les dégâts sont, certes financiers, mais également psychologiques.

Les premières réactions de l'entourage (*famille, voisins, amis*) comportent le plus souvent une connotation moralisatrice : « Il est évident que c'était une arnaque », « jamais tu n'aurais dû payer ».

Or, le rôle de l'entourage est justement d'accompagner et de soutenir la victime.

Par expérience, le Réseau anti-arnaques sait que les escrocs peuvent être de fins psychologues qui savent trouver la faille (*santé, détresse morale, tracas financiers*).

Et l'arnaque ne touche pas que les personnes défavorisées : tout consommateur peut tomber dans le piège tendu. Ainsi, le fils d'une victime qui avait été le premier à faire la morale à l'un de ses parents victimes d'une arnaque africaine a failli lui-même se laisser piéger par un SMS de type « avis de colis en instance » cachant un numéro surtaxé. Il a dû son salut à la réaction de son épouse qui a détecté le piège.



NOUVELLE ANNÉE 2018



En 2018, le Réseau anti-arnaques fête ses 10 ans d'existence.

Le prochain numéro d'ARNAQUES-INFOS ainsi qu'un numéro hors-série évoqueront largement cet événement.



APPELS À TÉMOIGNAGES ET ACTION

Le Réseau anti-arnaques gère en permanence les dossiers d'enquête ci-dessous et recherche les témoignages – tant favorables que défavorables.

Ces appels à témoignages visent à connaître le niveau de satisfaction des consommateurs par rapport aux prestations réalisées par le professionnel concerné. En aucun cas ils ne visent à dévaloriser la marque ou la société citée.

Comment nous répondre ?

- Rédiger un historique de votre expérience.
- Joindre des photocopies des principaux justificatifs (bon de commande/facture/courriers échangés).

Adresser le tout à **Réseau anti-arnaques, BP 60512, La Chapelle-Saint-Laurent, 79306 BRESSUIRE Cedex**, ou à temoignage@arnaques-infos.org

POOLIA.FR et PISCINE-FACTORY.COM

Vous avez effectué une commande sur les sites poolia.fr ou piscine-factory.com exploités par la société LINEA (à Vendargues – 34).

VENTE DE PARFUMS SUR LES MARCHÉS

Les marchés, braderies et foires sont les lieux privilégiés des camelots. Ils viennent proposer des parfums de marque – ou présumés l'être – à des prix défiant toute concurrence, avec de multiples cadeaux à la clef.

DEVIS-MARKET.COM

Particulier ou professionnel, vous avez été en relation avec le site devis-market.com – exploité par la société LOEMA – qui propose « l'achat de devis à l'unité sans engagement » dans le domaine de l'événementiel (animations, spectacles, reportages, photos,...).

MONOPOLY McDONALD's

Vous avez participé à cette opération organisée du 17 octobre au 12 novembre 2017.

SATISFAIT OU REMBOURSÉ

Votre achat était assorti d'une mention « satisfait ou remboursé ». Vous avez été amené à faire jouer cette garantie.

DOUCHES SUR MESURE ÉVIDENCE

Vous avez donné suite à la proposition de cette société implantée à Parcy Meslay.

OFFRE D'EMPLOI AU CANADA

Vous avez répondu à une offre vous proposant une activité professionnelle au Canada.

BIFORM SANTÉ

Vous avez effectué une commande auprès de BIFORM SANTÉ, 52, bd Sébastopol, 75003 Paris.



APPELS À TÉMOIGNAGES ET ACTION

SOLLICITATIONS POUR ASSISTER À UNE RÉUNION D'INFORMATION (et le plus souvent à un repas gratuit)

Vous recevez un message téléphonique ou un carton d'invitation pour participer à une réunion d'information avec un libellé évasif (info santé, découverte de produits locaux). Il s'agira en fait de vous vanter les mérites de produits de bien-être, et surtout de matelas « haut de gamme ».

Première hypothèse :

Vous n'avez pas l'intention de donner suite à cette sollicitation

Auquel cas, nous vous remercions de nous faire suivre l'invitation écrite que vous avez reçue afin que nous puissions mettre à jour la liste de professionnels.

Seconde hypothèse :

Vous avez assisté à cette « réunion d'information », voire vous avez commandé le produit proposé

Votre témoignage nous intéresse (arguments commerciaux développés, prix, qualité du produit acheté,...).

Merci de nous transmettre ces informations aux adresses suivantes :

Réseau anti-arnaques, BP 60.512, 79306 BRESSUIRE cedex
ou
temoignage@arnaques-infos.org



SOUSCRIPTION 2018

QUELQUES CHIFFRES POUR MIEUX CONNAÎTRE LE RÉSEAU ANTI-ARNAQUES (RAA)

- Un budget de fonctionnement annuel proche de 17 271 € (sur 18 mois du 1^{er} janvier 2016 au 30 juin 2017).
- 1 654 mises en garde Info-Alerte publiées depuis la création du titre.
- 43 000 visiteurs par mois sur le site arnaques-infos.org.
- 10 860 dossiers arnaques dans la base documentaire au 30 novembre 2017.
- 31 émissions France Bleu réalisées en 2017.

Un réseau de 197 correspondants bénévoles dont 15 experts (réseau de veille).



COMMENT NOUS AIDER ?

En devenant correspondant bénévole du Réseau anti-arnaques

Votre mission : transmettre au R.A.A. toute offre publicitaire douteuse et toute information relative aux arnaques de la consommation (articles de presse, jugements, etc.).

En contrepartie, vous recevrez gratuitement toutes les publications du R.A.A., soit :

- 4 mises en garde hebdomadaires INFO-ALERTE,
- notre lettre d'information trimestrielle ARNAQUES-INFOS,
- la newsletter des correspondants.

Un impératif : disposer d'une adresse mail.

Pour faire acte de candidature, écrire à :
contact@arnaques-infos.org

En participant à la souscription (minimum 10 €)

Notre budget de fonctionnement annuel, voisin de 11 500 €, est financé à hauteur de 5 300 € par l'UFC-Que Choisir. Les autres recettes sont les abonnements à Arnaques-Infos et les conférences-débats.

La souscription annuelle est affectée à nos charges judiciaires (honoraires d'avocat, dommages et intérêts éventuels) et, le cas échéant, aux besoins matériels (meubles de rangement essentiellement).

En vous abonnant à la version électronique de la lettre semestrielle d'informations ARNAQUES-INFOS

10 € les 4 numéros semestriels

COUPON-RÉPONSE

Nom :
.....

Prénom :
.....

Adresse :
.....
.....
.....

Adresse mèl :
.....

- Je participe à la souscription
 Je m'abonne à ARNAQUES-
INFOS

Pour nous soutenir et/ou vous abonner, adressez-nous ce coupon et un chèque à l'ordre du **Réseau anti-arnaques**. Indiquer au verso le(s) motif(s) de votre règlement et votre adresse mèl.

Adresse :
**RAA - BP 60512, La Chapelle
Saint-Laurent,
79306 BRESSUIRE Cedex.**

LE RÉSEAU ANTI-ARNAQUES

QUI 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. Les témoignages reçus ne sont pas communicables aux tiers.

MENTIONS LÉGALES

ARNAQUES-INFOS est une marque déposée sous le numéro 023153480 auprès de l'I.N.P.I.

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

Directeur de la publication : **Pascal TONNERRE**

Expert scientifique : **Paul KEIRN**

Conception et mise en page : **Marie LEGUERET**

Crédits photo : fotolia.com

Dépôt légal : Décembre 2017

N° SIRET : 503 805 657 00031

La gestion des appels à témoignages a fait l'objet d'une déclaration auprès de la **CNIL** enregistrée sous le numéro 1353408. Les appels à témoignages visent à connaître le niveau de satisfaction des consommateurs par rapport aux prestations du professionnel concerné.

Le **Réseau anti-arnaques** se réserve la possibilité de publier dans ses différents supports (Arnaques-Infos, Info-Alerte, site arnaques-infos.org) les courriers de tout professionnel qui lui écrit, sauf si la mention « confidentiel » y apparaît de façon visible

Reproduction autorisée sous réserve de citer l'origine.

ABONNEMENT À ARNAQUES-INFOS

Version électronique : 10 € (les 4 numéros).

La gestion des abonnements à cette lettre semestrielle a fait l'objet d'une déclaration auprès de 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 semestrielle d'information publiée par le Réseau anti-arnaques
BP 60512, La Chapelle Saint-Laurent, 79306 BRESSUIRE Cedex
Courriel : contact@arnaques-infos.org

