

# ARNAQUES-INFOS

> Numéro 46 <

DÉCEMBRE 2010

> 2 € <

Lettre trimestrielle d'information publiée par le Réseau anti-arnaques, BP 15 - 79340 MÉNIGOUTE

## LITIGES À DISTANCE

Le mois de janvier reste traditionnellement caractérisé par une forte activité du **Réseau anti-arnaques** : en effet, contrecoup des fêtes de fin d'année, le consommateur revendique ses droits à la suite de commandes sur internet non honorées ou de remboursements promis non réalisés.

Dans la majorité des cas, les règlements ont été perçus dès la commande, ce qui a constitué une trésorerie non négligeable pour les sociétés exploitant les sites marchands concernés.

### AU SOMMAIRE DE CE NUMÉRO :

- |  |   |
|--|---|
| ■ Le dossier du trimestre : les coffrets cadeaux | 2 |
| ■ Appels à témoignages                           | 5 |
| ■ Loteries et cadeaux : les enseignes à éviter   | 6 |
| ■ Réponse aux parlementaires                     | 7 |
| ■ Arnaques-infos.org                             | 8 |

### N° SPÉCIAL ARNAQUES-INFO

« *Vente à distance : savoir décrypter les promesses de gains et de cadeaux* »

Ce numéro spécial **ARNAQUES-INFOS**, édité à 6 000 exemplaires, est paru en mai 2010. Il est disponible sur simple demande (joindre une enveloppe timbrée à 0,95 €). La version électronique est également disponible.

Nos coordonnées postales et électroniques sont mentionnées en bas de la page 8.

---

# LE DOSSIER DU TRIMESTRE : LES COFFRETS CADEAUX

---

## ◆ **QUAND LES COFFRETS CADEAUX DEVIENNENT DES CADEAUX EMPOISONNÉS**

Apparus en 2002 sur le marché français, les coffrets cadeaux ont rapidement rencontré le succès. Il est vrai que tout consommateur à la recherche d'un cadeau original et personnalisé sera tenté d'y souscrire, surtout à quelques jours de l'événement prévu (*anniversaire, Noël...*). De plus, les thématiques disponibles se sont élargies : chambres d'hôtes et hôtellerie, gastronomie, activités sportives, bien-être, culture.

Malheureusement, la formule du coffret cadeau peut engendrer des tracas pour son bénéficiaire, comme le révèle l'étude de 64 témoignages reçus par le **Réseau anti-arnaques** sur la période de septembre à novembre 2010.

Les doléances concernent principalement :

- ⇒ L'extrême difficulté à planifier une date disponible avant la fin de validité ;
- ⇒ La nette sensation de bénéficier d'une prestation au rabais par rapport aux autres clients qui ont traité directement avec le professionnel ;
- ⇒ La timidité du service clients pour apporter une réponse personnalisée aux réclamations.

Néanmoins, des consommateurs témoignent également de leur entière satisfaction face aux prestations réalisées.

**SMARTBOX** représente la majorité des réclamations reçues par le **Réseau anti-arnaques**, ce qui est explicable par la part de marché détenue en France.

Toutefois, même si cette société a été récompensée par un trophée « service clients de l'année 2011 », elle a encore de sérieux efforts à accomplir en matière de communication.

C'est ainsi que le **Réseau anti-arnaques** attend vainement depuis le 23 octobre 2010 une réponse à ses interrogations portant sur le traitement des réclamations clientèle, et ce, malgré deux relances auprès du directeur commercial et de la responsable communication.

Le **Réseau anti-arnaques** formule trois conseils aux acheteurs de coffret cadeau :

- ⇒ Privilégier les éditeurs proposant le service d'une centrale de réservation ;
- ⇒ Être vigilant sur les modalités d'échange (*durée, coût*) ;
- ⇒ Vérifier les possibilités de prorogation de la date de validité en cas de difficulté de réservation.

---

# LE DOSSIER DU TRIMESTRE : LES COFFRETS CADEAUX

---

## ◆ LE FLORILÈGE DES TÉMOIGNAGES

### ➤ Prestataire défaillant (Smartbox « Séjour pittoresque »)

« Nous sommes arrivés à 17 h 00 à la chambre d'hôtes et il n'y avait personne. Finalement, la prestation n'a pas eu lieu. J'ai téléphoné trois fois et envoyé un mèl au service clients de **Smartbox**. Je n'ai jamais reçu de réponse. »

### ➤ Prestation à petite vitesse (Smartbox « Conduite sportive »)

« Le coffret prévoyait 25 minutes de conduite. En réalité, nous avons eu 10 minutes de prestation. Nous avons téléphoné deux fois au service clients pour obtenir un dédommagement. Nous n'avons jamais été rappelés. »

### ➤ Cadre inoubliable (Smartbox « Atelier créatif »)

« Trois heures dans un sous-sol encombré de cartons avec des morceaux de tissu, de grandes tables avec des machines à coudre. Tout cela ressemblait à un décor d'atelier clandestin. Accès par un escalier en colimaçon. Quelles issues de secours en cas de sinistre ! Et tout ça pour dessiner et découper deux étoiles dans un morceau d'étoffe et les coudre ensemble ! »

### ➤ Jeux vidéo non vus (Smartbox « Jeux vidéo »)

« Je n'ai jamais réussi à télécharger les jeux prévus. **Smartbox** m'a renvoyé vers les hébergeurs de jeux vidéo en me communiquant des numéros de téléphone surtaxés. Aucun dédommagement n'est possible car la **Smartbox** est utilisée si le code d'accès est enregistré, et après si cela ne fonctionne pas ce n'est pas de leur faute... »

### ➤ Cadeau perdu (Smartbox « Séjour découverte »)

« N'ayant pu trouver satisfaction dans les destinations proposées, j'ai demandé l'échange du coffret puisque le site indiquait que c'était gratuit et que cela faisait partie du slogan de **Smartbox**. Or, j'ai perdu 10 % du montant initial et à 89,90 €, il n'y a pour ainsi dire pas beaucoup de coffrets. J'ai donc perdu la totalité du cadeau. J'ai fait plusieurs réclamations sans suite. Mon insatisfaction est totale. »

---

# LE DOSSIER DU TRIMESTRE : LES COFFRETS CADEAUX

---

Dernière minute : **SMARTBOX** répond enfin au **Réseau anti-arnaques**.

Par courrier daté du 1<sup>er</sup> décembre mais expédié en réalité le 14 décembre 2010, le service juridique apporte les précisions suivantes (extraits) :

« Le contrat 100 % satisfait : Par ce contrat, **SMARTBOX** s'engage à garantir la meilleure qualité de services à ses clients en proposant quatre garanties se composant comme suit :

## **- Avant l'utilisation de la SMARTBOX**

### *a) Pour les **SMARTBOX** en cours de validité*

- ↪ Si le coffret cadeau ne convient pas au bénéficiaire, nous l'échangeons gratuitement contre un avoir de la valeur du coffret, valable 3 mois ;
- ↪ S'il n'y a pas de disponibilité auprès de nos partenaires aux dates souhaitées, nous l'échangeons gratuitement contre un avoir de la valeur du coffret cadeau, valable 3 mois ;
- ↪ Si les partenaires désirés par le bénéficiaire sont trop éloignés de son domicile, nous l'échangeons gratuitement contre un avoir de la valeur du coffret cadeau, valable 3 mois.

### *b) Pour les **SMARTBOX** dont la date de validité est dépassée*

- ↪ Si le bénéficiaire de la **SMARTBOX** s'est rendu chez un de nos partenaires et que la prestation n'était pas conforme à la description faite sur le guide, nous nous engageons à remettre un avoir au bénéficiaire couvrant l'écart de la valeur entre la prestation consommée et la prestation décrite dans le guide ;
- ↪ Pour bénéficier de ces garanties, le consommateur doit se rendre sur le site internet **SMARTBOX** sur l'espace **MySmartbox**.

Vous constaterez que le contrat 100 % satisfait a pour but d'assurer l'entière satisfaction des bénéficiaires des coffrets cadeaux **SMARTBOX**. Par ailleurs, nous avons également participé à l'élection du service clients de l'année 2011. »

# APPELS À TÉMOIGNAGES

## Nuits d'hôtel gratuites EUROREST

Vous avez répondu à une offre publicitaire **EUROREST** sur internet vous proposant de profiter de 14 nuits d'hôtel gratuites, sous réserve de respecter certaines contraintes (*frais d'inscription de 29 €, repas obligatoires, une seule nuit par hôtel choisi*).

## Comptes pour interdits bancaires

Vous avez donné suite à une proposition d'ouverture de compte bancaire dans un établissement domicilié à l'étranger. L'offre publicitaire faisait miroiter des facilités pour les interdits bancaires ou inscrits dans les fichiers d'incidents de paiement.

## Bonimenteurs

Vous avez été sollicité sur un marché, dans une foire-expo, ou dans tout autre lieu, par des bonimenteurs vous promettant de réaliser une excellente affaire moyennant une participation financière.

Les accroches commerciales ainsi que l'argumentaire utilisés pour recueillir votre commande nous intéressent.

## Service consommateurs

Mécontent d'un produit que vous avez acheté, vous avez écrit ou téléphoné au service consommateurs dont les coordonnées étaient mentionnées sur l'emballage.

## Satisfait ou mécontent, votre témoignage intéresse :

**Le Réseau anti-arnaques  
BP 15  
79340 MÉNIGOUTE**

**Courriel :  
[temoignage@arnaques-infos.org](mailto:temoignage@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*).

## Offres promotionnelles

Vous avez répondu à une offre promotionnelle destinée à récompenser votre achat ou votre fidélité (*offre de remboursement, promesse de cadeau, points de fidélité*).

## PARA HOLDING/HANUSSEN

Vous avez répondu au courrier de **HANUSSEN** (*Vienne - Autriche*), qui vous promettait le versement d'une aide réservée aux personnes économiquement défavorisées.

## CAMIF

Vous avez commandé de la literie sur le site **camif.fr** (*exploité par le groupe MATELSOM*).

## Photos de bébés en maternité

Lors de votre séjour en maternité, vous avez été sollicitée par un photographe. Par la suite, un vendeur vous a présenté à domicile des séries de photos et des objets souvenirs (*empreinte de pied, de main...*).

---

# 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 PROMONDO (*Carros - 06*) :

BIEN-ÊTRE ET CONFORT\*  
HOME DISTRIBUTION\*  
LABORATOIRES MINCÉA  
MOINES DE SAINT-GEORGE  
NATURLIS  
PRÉFÉRENCES  
PRESTIGE ET SÉDUCTION  
SILHOUETTE IDÉALE  
VITAL CONFORT\*

\* Les trois enseignes actuellement les plus utilisées par PROMONDO.

■ Et aussi :

ALICE AVANTAGES  
AQUA VITALIS  
BELA VITA  
CENTRE DE PAIEMENT DES RÉCLAMATIONS D'ESPÈCES  
(CPRE) - EMTL  
INSTITUT PATRICK LACROIX  
MONASTÈRE SOURCE DE MARIE  
MOULIN DE L'AUNAY  
PHYDERMA  
PROPRE ET PRATIQUE  
40 CARATS  
SANTÉ MARKET

## 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 enseignes du groupe AMA (*qui utilisent néanmoins une boîte postale à Antibes*) : VITAL BEAUTY, SWISS HOME SHOPPING, LE CLUB, LES BIJOUX D'ELISA.

## 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](http://www.arnaques-infos.org) (*mais, sur demande, nous pouvons vous en adresser une version papier*).

---

# RÉPONSE AUX PARLEMENTAIRES

---

Lu dans le **Journal officiel** du 14 septembre 2010.

Entreprises (*comptabilité - comptes - dépôt au greffe - réglementation*)

78343 - 11 mai 2010 - **M. Jean-Marie MORISSET** appelle l'attention de M. le secrétaire d'État chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services et de la consommation sur le non-respect de la réglementation en matière de publication des comptes auprès du tribunal de commerce. Compte tenu du développement des achats en ligne, bon nombre d'associations de protection de consommateurs les invitent, par précaution, à consulter l'historique de la société, avant d'acheter sur le site **infogreffe.fr**. Or, les associations ont constaté que cette obligation de publication des comptes auprès du tribunal de commerce n'était pas toujours respectée par les sociétés concernées par les articles L. 232-21 à L. 232-23 du code de commerce. De ce fait, le consommateur n'a pas, à sa disposition, un élément majeur permettant de sécuriser son choix. C'est pourquoi, il lui demande de bien vouloir lui indiquer les mesures qui pourraient permettre d'assurer le respect de cette réglementation ainsi que de l'information du consommateur.

Réponse : Le code de commerce organise l'information des tiers sur la situation financière des sociétés commerciales en imposant le dépôt au greffe du tribunal de commerce des comptes annuels, dans le délai d'un mois après leur approbation par l'assemblée ordinaire, des associés ou des actionnaires. À la diligence du greffier du tribunal de commerce, le dépôt fait l'objet de la publication d'un avis dans le **Bulletin officiel des annonces civiles et commerciales**. L'obligation de dépôt est sanctionnée, en cas de contravention, par l'amende prévue pour les contraventions de la cinquième classe, soit un montant de 1 500 €, pouvant être porté à 3 000 € en cas de récidive. Toutefois, le risque de sanction pénale n'est pas toujours dissuasif à l'encontre des sociétés importantes. Il doit être observé que les sociétés commerciales qui ne remplissent pas leurs obligations de dépôt de comptes ne le font, en général, pas dans l'intention de tromper leurs clients potentiels, mais davantage pour couvrir leur position concurrentielle à l'égard des autres sociétés présentes sur leur marché. Enfin, la consultation de la comptabilité semble une démarche éloignée de la décision d'achat d'un bien de consommation, qui s'appuie davantage sur les qualités du produit recherché et la comparaison de son prix avec ceux proposés par les distributeurs concurrents. Si, pour la sécurité de la transaction en ligne, le consommateur peut souhaiter vérifier la réalité de l'activité et de la raison sociale de son fournisseur, la consultation du registre du commerce et des sociétés semble alors constituer une démarche suffisante.

Commentaire du Réseau anti-arnaques : De toute évidence, le secrétaire d'État chargé du commerce (**Hervé NOVELLI**) en poste à l'époque, sous-estime l'avantage de connaître la situation financière d'une entreprise et surestime le niveau de l'information communiquée par le greffe du tribunal du commerce.

## AUX LECTEURS D'ARNAQUES-INFOS

Vous recevez, actuellement, la version papier d'**Arnaques-infos**.

Vous pouvez opter pour la version électronique en nous adressant une simple demande à :  
[contact@arnaques-infos.org](mailto:contact@arnaques-infos.org)

# LES PIRATES S'ATTAQUENT AU SITE ARNAQUES-INFO.S.ORG

Durant la première quinzaine de novembre, le site du **Réseau anti-arnaques** a fait l'objet d'une attaque virulente d'un pirate ukrainien, à partir de 3 500 ordinateurs différents (*pratique du « botnet »*), consistant à utiliser des « ordinateurs zombies ».

De ce fait, le site **arnaques-infos.org** a été inaccessible pendant 12 jours, le temps de renforcer les protections pour se prémunir de toute nouvelle attaque informatique.

## 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, agences 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** » est établie à partir des dossiers d'enquête du **Réseau anti-arnaques**, des témoignages reçus et des actions en justice connues.

## MENTIONS LÉGALES

ARNAQUES-INFO.S 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<sup>ème</sup> trimestre 2010.

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 n 1353408.

Imprimé par l'Espace Associatif, 53, impasse de l'Odet, 29000 Quimper.

**Reproduction autorisée sous réserve de citer l'origine.**

## ABONNEMENT À ARNAQUES-INFO.S

**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-INFO.S : lettre trimestrielle d'information publiée par  
Réseau anti-arnaques, BP 15 - 79340 MÉNIGOUTE  
Courriel : contact@arnaques-infos.org