Porcelaine de Limoges : les illusions partent en éclats

Autor(en): **Fattebert, Sandrine**

Objekttyp: **Article**

Zeitschrift: **Générations plus : bien vivre son âge**

Band (Jahr): **- (2011)**

Heft 20

PDF erstellt am: **31.05.2024**

Persistenter Link: https://doi.org/10.5169/seals-831861

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.
Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.
Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

http://www.e-periodica.ch

Porcelaine de Limoges: **les illusions partent en éclats**

Pour les vendeurs peu scrupuleux, les personnes âgées sont une proie de choix. Vulnérables, elles se laissent attirer par des promesses de cadeaux et tombent alors dans le piège des ventes en salle.

«Le vendeur n'avait que le mot "cadeau" à la bouche!, témoigne Rose*. Il offrait le service de 72 pièces, ainsi que 18 verres et un seau à champagne en cristal d'une prétendue valeur de 20 000 francs. Moi, je n'avais que la gravure des initiales à payer. Il disait que c'était pour que l'on ne puisse pas revendre facilement cette vaisselle, puisqu'elle nous avait été donnée.»

Cette octogénaire de Lonay (VD) est encore toute chamboulée par sa mésaventure. Invitée par un courrier personnel de la société française Arnauld de Brissac à une vente démonstration de porcelaine de Limoges, elle se rend seule, le 16 septembre dernier, à l'Hôtel de la Nouvelle Couronne, à Morges (VD). Une douzaine de participants de 60 ans et plus sont là. «Le vendeur a entendu que j'étais là pour acheter un service à ma petite-fille qui va se marier... J'ai trop parlé! regrette-t-elle. Il a alors expédié les autres participants, sur un ton presque malhonnête, pour ne se consacrer qu'à moi.»

Payé 5880 fr., ce service de porcelaine reste au fond de l'armoire de Rose, la victime. «Le plus triste, c'est que ma petite-fille n'en veut pas et que je ne sais pas quoi en faire!» regrette-t-elle.

Photos Wolodja Jentsch

Honte de se faire avoir

Seule face au vendeur aux méthodes bien rodées, elle se laisse convaincre et s'engage à payer 5880 francs, à réception de la marchandise. Ce qu'elle fait, un mois plus tard, lors de la livraison de la vaisselle.

Informée de son achat, sa famille consulte alors internet et estime que le rapport qualité prix est surfait. Le hic? Le délai de résiliation est dépassé. «Je me suis fait avoir, estime Rose. J'entends déjà les gens me traiter de pauvre folle!» Raison pour laquelle elle refuse de témoigner à visage découvert. La honte la pousse même à cacher ses nombreux cartons de vaisselle au fond de ses armoires. «Comme ça, je ne les vois pas...» Déposer plainte? Elle y songe, mais encore faut-il apporter la preuve d'une quelconque infraction. Or, ce type de sociétés agit aux limites de la loi.

Rose n'est qu'une nouvelle victime de ce genre de sociétés qui écume périodiquement la Suisse, la Belgique et la France. En décembre 2008, Marie-Thérèse Prélaz est, elle aussi, tombée dans un piège similaire lors d'une vente organisée au Beau-Rivage Palace, à Lausanne. Mais par chance, la Lausannoise a eu la présence d'esprit de dénoncer son contrat à temps et pu récupérer ainsi ses 900 francs d'acompte. «Je peins sur porcelaine depuis des années, explique la dame d'un certain âge. C'est grâce à ça que j'ai réalisé que c'était de la mauvaise qualité, qui ne valait pas le prix que je m'étais engagée à payer!»

«Tout est fait à la main!»

La société Arnauld de Brissac, basée à Carnac (F) joue sur du velours. Mais le prix n'est-il pas surfait? «Vous savez ce que nous coûte un tel service à l'achat? répond une voix d'homme. Vous n'avez qu'à aller dans n'importe quel magasin de porcelaine et vous vous rendrez compte des prix. En plus, nous avons offert 18 verres en cristal! Nous ne faisons que du haut de gamme.» Le ton monte à l'évocation de la méthode de vente. «On ne force pas à acheter. Si vous voyez des offres avec 70% de rabais, cela ne vous interpelle pas? Vous ne vous posez pas la question de savoir quel est le coût de départ et qui paie, au final? Les acheteurs savent très bien ce qu'ils font. Mais certains sont radins, même s'ils ont les moyens.»

Pas question, donc, pour la société, de rembourser Rose, en échange d'un retour de marchandise. «Si tout le monde faisait comme ça, on ne s'en sortirait plus.» Quant à savoir pourquoi Arnauld de Brissac cible uniquement de seniors, la réponse fuse: « Les jeunes ne connaissent plus la valeur des choses.» La conversation vire à l'aigre au moment de lui demander son nom et sa fonction au sein de la société: «Je refuse de vous les donner, vous me faites perdre mon temps!» vocifère l'homme, avant de raccrocher.

«Déjà reçu des réclamations»

Le nom de la société Arnauld de Brissac n'est pas inconnu de l'Union des fabricants de porcelaine de Limoges, active dans la défense des porcelainiers. «Nous avons déjà reçu des réclamations au sujet de ce distributeur, reconnaît Laurence Besse, secrétaire. Il n'est pas mandaté par nos soins. Ce type de ventes constitue une atteinte à notre crédibilité et à notre savoir-faire. Nous appuyons toutes les plaintes que nous transmettons à la Brigade de répression des fraudes, avec parfois des résultats.» Et d'ajouter: «Il faut se méfier, dès qu'il s'agit d'une vente en salle. Et si quelqu'un souhaite acquérir de la porcelaine de Limoges, pourquoi ne pas s'adresser à un magasin spécialisé dans les arts de la table, ayant pignon sur rue?»

Sandrine Fattebert

*Prénom d'emprunt

«**Jamais** d'acompte!»

A la Fédération romande des consommateurs, on connaît ce genre de ventes qui cible les personnes âgées, plus vulnérables. «Mais les cas concernant de la porcelaine de Limoges sont rares, précise Valérie Muster, juriste et responsable de la permanence. Ce n'est pas encore très ancré en Suisse.»

Délai de résiliation ou pas?

Que faire pour éviter de tels pièges? «Le plus simple, naturellement, est de ne pas répondre à ce type de sollicitations. En cas de vente réalisée à son domicile, sur son lieu de travail, dans la rue ou lors d'une manifestation publicitaire liée à une excursion ou à une occasion du même genre *(ndlr: ce qui est le cas ici)*, le contrat peut être résilié dans un délai de sept jours, à partir du jour de la signature. Ce n'est pas le cas dans un comptoir ou une foire commerciale.

»Si les vendeurs refusent un délai de réflexion, renoncez à l'achat. Et surtout ne versez jamais d'acompte, car on ne sait pas toujours où le réclamer pour se faire rembourser.» Avoir un minimum de cash en poche limite à ce propos toute tentation.

S. F.