

VIDÉO. «Je n'avais pas compris que je souscrivais à 5 contrats» : des clients dénoncent les pratiques d'Hubside. store

Depuis plusieurs mois, des clients des boutiques Hubside. store, spécialisées dans l'équipement multimédia, dénoncent des pratiques commerciales trompeuses et notamment des informations lacunaires sur des contrats auxquels ils ont souscrit, sans parfois s'en rendre compte.

 Activer le son



Par Le Parisien



Le 27 novembre 2022 à 16h34, modifié le 27 novembre 2022 à 17h18

9

Depuis des mois, plusieurs clients des boutiques Hubside. store, spécialisées dans l'équipement multimédia, alertent sur [des pratiques commerciales trompeuses](#) et notamment des informations lacunaires sur des contrats auxquels ils ont souscrit... sans même parfois s'en rendre compte. Marianne et Philippe, un couple des Yvelines, ont ainsi souscrit chacun à 5 offres chez

couple des Yvelines, ont ainsi souscrit chacun à 5 offres chez Hubsidestore... alors qu'ils ne pensaient s'engager que pour un seul contrat. Résultat : ils ont été débités de plus de 800 euros chacun. Pour Marianne, Philippe, Pauline et Clarisse, l'histoire débute de la même manière : ils sont accostés dans la rue ou à l'entrée d'un centre commercial avec un coupon qui retient leur attention. « Un produit high-offert » leur est promis s'ils se rendent dans une boutique Hubsidestore, une enseigne qui vend des équipements multimédias et propose une série de services et abonnements sous forme de contrats et d'assurances.

Mi-août, Clarisse, étudiante lilloise de 19 ans, se rend [dans la boutique d'EuraLille](#) pour bénéficier de la « batterie offerte » mentionnée par un vendeur d'Hubsidestore à l'entrée du centre commercial. « J'ai été très bien accueillie, à la limite c'est comme si on m'avait sorti le tapis rouge et tout le tralala. Il y avait des gâteaux, des bonbons », se souvient la jeune femme. « Un gérant m'a pris pour faire le tour du magasin et me présenter les offres ». Pauline, qui vit à Avignon et qui elle aussi a reçu ce coupon, se rappelle de vendeurs, « très proches de nous, très familiers, qui essaient de trouver des points communs. » Pour Marianne, 26 ans, et Philippe, son compagnon de 48 ans, le scénario est très similaire : fin mai, le couple se rend dans le centre commercial de Plaisir, dans les Yvelines, durant sa pause déjeuner, avant d'être apostrophé par un vendeur qui leur distribue le fameux coupon.

« Il nous a dit qu'il s'agissait d'un contrat qui comprenait cinq prestations »

Marianne et Philippe sont reçus dans le magasin dans lequel un commercial leur présente durant près d'une heure différentes offres auxquelles ils peuvent souscrire. Carte de fidélité, passe location d'objets électroniques, assurance d'équipement de téléphonie, service d'aide à la création d'un site Internet... En souscrivant au contrat « Intensiv + », le couple pense pouvoir bénéficier de toute cette série d'avantages. « Il nous a étalé toutes les brochures sur la table, mais il n'en a ouvert qu'une. Il nous a dit qu'il s'agissait d'un contrat qui comprenait cinq prestations. Il nous l'a vendu comme ça, le truc. Il ne nous a pas vendu ça, en nous disant qu'il s'agissait de cinq contrats avec cinq tarifs différents », explique Marianne. La

de cinq contrats avec cinq tarifs différents », explique Marianne. Le couple finit par souscrire à ce qu'ils pensent être un seul contrat, qui leur reviendrait 100 euros par mois chacun, au bout du troisième mois d'abonnement.

« Mais ce qui m'a étonné, c'est qu'on a reçu chacun cinq SMS pour les signatures électroniques... alors qu'on nous avait parlé d'un seul contrat. Ça m'a semblé bizarre, mais bon, c'est vrai qu'on était pressés ». Marianne et Philippe signent et rentrent de leur pause déjeuner. Mais fin juillet, au retour de leurs vacances, c'est la douche froide : le couple se rend compte qu'il a déjà été prélevé plusieurs fois par Hubsidestore. Le montant total des débits s'élève à plus de 800 euros chacun.

À lire aussi Faux livrets, cryptomonnaies... attention aux arnaques sur les produits financiers, de plus en plus nombreuses

À Lille, même surprise désagréable pour Clarisse. Début septembre, l'étudiante vérifie ses comptes bancaires et constate qu'elle est dans le rouge : en quelques jours, elle a été prélevée de près de 150 euros par Hubsidestore. La jeune étudiante ne comprend pas : elle a pourtant résilié au téléphone début septembre le seul contrat Hubsidestore auquel elle pensait avoir souscrit. Mais lorsqu'elle se penche sur ses relevés bancaires, elle se rend compte qu'elle a en réalité souscrit à trois autres contrats, qui ont été débités sur son compte. De leur côté, Marianne et Philippe comprennent eux aussi rapidement avoir souscrit à plusieurs contrats. « J'ai contacté le support client mais je n'ai jamais eu de réponse, j'ai envoyé un mail mais je n'ai jamais eu de réponse... Et c'est là que j'ai dit basta : on a appelé nos banques et on a fait opposition. »

« Un écart entre le discours de la personne au téléphone et la réalité »

Fin juillet à Avignon, Pauline résilie trois des contrats auxquels elle a souscrit en boutique un mois plus tôt, mais décide de garder « le passe location » après un échange téléphonique avec le service client dédié. « Au téléphone, la personne me parle de prélèvements mensuels, mais sans me prévenir qu'il s'agissait en fait de prélèvements bimensuels ». Début août, alors qu'elle vérifie ses

prélèvements abusifs ». Deux fois, alors qu'elle vérifie ses comptes bancaires, Pauline constate cinq prélèvements de la part d'Hubside : « il y a quand même eu un écart entre le discours de la personne au téléphone et la réalité », déplore la jeune femme de 24 ans. « Et en plus de ça, j'ai eu un prélèvement en plus des prélèvements normaux, qui n'aurait pas dû être là. »

Pauline a depuis fait une demande de remboursement, dont elle attend le virement. Certains clients, qui dénoncent des prélèvements abusifs, ont fait appel à l'avocate Emma Leoty, afin d'engager une action en justice. « Normalement, le téléopérateur ou le commercial a un devoir de renseignement et d'exacte information. Il y a un réel travail d'information de la part du commerçant qui doit expliquer de manière pédagogique au consommateur à quoi il s'engage », explique l'avocate. Le groupe Hubside a déjà fait l'objet d'une enquête en avril de la part de Direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes, qui a relevé « des pratiques consistant à faire faussement croire aux consommateurs souhaitant faire cesser leurs prélèvements ou résilier leurs abonnements (...) que leurs demandes de résiliation étaient prises en compte voire effectives ».

Newsletter L'essentiel du matin

Un tour de l'actualité pour commencer la journée



[S'inscrire à la newsletter](#)

[Toutes les newsletters](#)

Contacté, Hubside. store a affirmé que « les process de vente et le service client de la marque sont strictement encadrés et font l'objet de contrôles réguliers, notamment par des organismes externes. Toute vente est systématiquement réalisée avec le consentement du client. Les ventes ne respectant pas les critères qualité et les process sont proscrites et entraînent des sanctions ».

Dans la rubrique Vidéos

[VIDÉO. «Je ne fais pas confiance aux mécaniciens» : les motards manifestent contre le contrôle technique](#)

[Ivry-sur-Seine : un entrepôt de stockage de la ville de Paris ravagé par un incendie](#)

[VIDÉO. Affrontement mortel entre bandes rivales dans les Yvelines : un adolescent de 14 ans tué, un jeune de 16 ans en garde à vue](#)

Vidéos



VIDÉO. «Je ne fais pas confiance aux mécaniciens» : les motards manifestent contre le contrôle technique



Ivry-sur-Seine : un entrepôt de stockage de la ville de Paris ravagé par un incendie



VIDÉO. Affrontement mortel entre bandes rivales dans les Yvelines : un adolescent de 14 ans tué, un jeune de 16 ans en garde à vue



VIDÉO. Coupe du monde : « Il faut un Griezmann à ce niveau-là. si on veut être champion du monde »



VIDÉO. Biclou. Vélos, accidents et vidéo : la révolution dash cam



Politique du «Zéro Covid» : Shanghai, Pékin, Wuhan... Les protestations se multiplient en Chine



Info Le Parisien **Paris : un homme grièvement blessé après une rixe au pied de la tour Eiffel**



VIDÉO. «Il fallait blesser Mbappé !» : on a vécu la défaite du Danemark avec ses supporters

