

Avec ses bénévoles, l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime aide les adhérents à traiter les litiges liés à la consommation : exemples de litiges résolus

Indicateur annuel du 1er janvier au 30 juin 2021 : 81 dossiers clôturés gagnés, montant des enjeux : 157 364 € dont 3 dossiers après procédure

La prime renov' refusée à tort : enjeu = 300 €

Le changement de fenêtre(s) étant éligible à la prime économie d'énergie ainsi qu'au crédit d'impôt, en décembre 2020, Mme X change ses fenêtres en passant par le gestionnaire Leroy Merlin. Mais cette prime a été refusée sous prétexte de non-conformité administrative à la demande. La pose des fenêtres a été effectuée par un sous-traitant non prévu au devis, cependant elle est autorisée à la condition d'être précisée sur le devis : celui-ci n'en faisait pas état.

Confier la pose à une entreprise sous-traitante sans en informer la cliente est en contradiction avec le cahier des charges afférent à la prime de conversion : la cliente a été trompée sur la possibilité de bénéficier des avantages liés aux investissements pour l'économie d'énergie.

Mme X nous a confié son dossier. L'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime a fait valoir son droit auprès de la société qui a vendu les fenêtres. Grâce à l'intervention de notre association, notre adhérente a reçu en avril 2021, un chèque de 300 € correspondant au montant de la prime d'énergie.

cf : Savoir Choisir N°141 avril 2021

Escroquerie SIM SWAP, refus de remboursement à tort de la Société Générale : enjeu = 1 500 €

Madame X a reçu sur son portable un SMS lui indiquant qu'une nouvelle carte SIM était en cours d'acheminement vers la boutique SFR de Rochefort. Elle a d'abord pensé qu'il s'agissait d'une pub mais prudente elle s'y est présentée. Une autre carte SIM lui a été installée, car il s'agissait d'une demande formulée par un escroc. Celui-ci, de son côté, a récupéré une nouvelle carte SIM qu'il a mis dans son portable pour faciliter l'escroquerie connue sous le nom de « SIM SWAP »! Le 6 janvier 2020, Madame X constate sur son extrait de compte un retrait frauduleux de 1 500 € daté du 4 janvier 2020 à Paris avec sa carte bancaire. Elle en informe aussitôt sa banque la Société Générale qui, malgré de nombreuses démarches visant à prouver qu'elle n'est pas à l'origine de cette transaction, lui refuse le remboursement et la soupçonne d'avoir répondu au SMS. En octobre 2020, elle sollicite l'UFC-Que Choisir qui relate les faits à la banque en rappelant le texte de loi. *« Mme X n'est pas à l'origine de cette transaction, il s'agit d'un paiement non autorisé et, au regard du Code Monétaire et Financier, la loi stipule qu'en cas d'opération de paiement non autorisée signalée par l'utilisateur, le prestataire de service de paiement du payeur rembourse immédiatement au payeur le montant de cette opération et, le cas échéant, rétablit le compte débité dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement non autorisé n'avait pas eu lieu. Par ailleurs, l'entrée en vigueur le 14 septembre 2019 de l'authentification renforcée des paiements à distance bénéficie aux victimes (SMS avec code). Les opérations réalisées à l'aide de ce dispositif, qui sont contestées, doivent toutes être remboursées, sauf fraude du client. »*

L'association défend le consommateur et signalera toutes les fraudes non remboursées à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) chargée de contrôler la bonne application de la loi.

Malgré ce rappel à la loi, le Société Générale ne répond toujours pas. Mais l'UFC 17 connaît le Code Monétaire et Financier et relance le conseiller financier puis le directeur d'agence et le service clientèle en rappelant que notre adhérente **doit être remboursée immédiatement** et que sans réponse sous 15 jours, **l'association signalera les agissements de la Société Générale à l'ACPR**. En février 2021, Mme X a été remboursée des 1 500 €. Il a fallu plusieurs mois de ténacité pour obtenir satisfaction.

Carte bancaire payée inutilisable : enjeu = 32 €

Suite à un achat chez leur partenaire C.Discount en 2018, Monsieur Z qui possède une carte bancaire sur un compte ouvert à la banque Casino, devenue Floa Bank a été victime d'arnaques à la carte bancaire dont la situation a été régularisée. La banque lui a envoyé une autre carte qui n'a jamais fonctionné (message : inactive). Mécontent, il demande la résiliation du compte et le remboursement de la cotisation de la carte inactive de 32 € perçue par la banque. Malgré de nombreuses démarches, la banque n'en a pas tenu compte et a réclamé à plusieurs reprises le renouvellement annuel de la carte bancaire. Monsieur Z sollicite l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime afin d'arrêter les relances de cette banque et de régulariser son compte. Grâce à l'intervention de l'UFC 17, en février 2021, la banque clôture enfin le compte et rembourse notre adhérent des 32 € perçus à tort.

