

Exemples de litiges résolus par les bénévoles de l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime

Du 1er janvier au 31 décembre 2022 : 155 dossiers clôturés gagnés dont 3 traités avec procédure - Montant des enjeux : 201 376 €

Deux litiges de fraudes à la carte bancaire : enjeu 2 000 € / 1 828 €

En novembre 2020, Monsieur K s'aperçoit que cinq achats ont été effectués avec sa carte bancaire pour un montant de 2 000 € alors qu'il n'est pas à l'origine des transactions. Il conteste les opérations auprès de sa banque (La Banque Postale) et réclame le remboursement des sommes indûment prélevées.

La Banque Postale lui précise qu'elle ne peut donner une suite favorable à sa demande au motif qu'il aurait reçu une information confidentielle concernant les transactions: un code reçu par SMS sur son téléphone mobile « certicode » et que ce code aurait été divulgué et aurait permis les paiements.

Il sollicite l'appui de l'UFC 17 pour régler ce litige. L'association intervient auprès de la banque et lui rappelle par courrier que l'envoi d'un SMS avec code de validation (système 3D sécure) n'est plus considéré comme suffisant. Par conséquent les opérations réalisées à l'aide de ce dispositif sont contestées par le client, doivent être remboursées sauf fraude du client. De plus, l'association précise à la banque qu'elle s'engage à signaler toutes les opérations non remboursées auprès de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) chargée du contrôle de la bonne application de la loi.

En réponse, en décembre 2020, la banque maintient sa position au motif que les opérations en cause ont été validées par l'adhérent par la saisie de son code personnel dans son application « mes palements » et l'invite à saisir sation. le Médiateur de la République. Après examen des différentes opérations contestées par la banque, le médiateur constate que celle-ci ne justifie pas de l'envoi d'un code d'activation sur le téléphone de notre adhérent. Dès lors, elle n'apporte pas la preuve que le client a été destinataire de ce code qui est indispensable pour accéder au portefeuille du paiement. La banque n'apporte donc pas la preuve d'une négligence commise par son client, le médiateur propose qu'elle réponde favorablement à la requête et qu'elle verse les sommes prélevées à tort. La Banque Postale a suivi l'avis du médiateur et a procédé au remboursement des 2 000 € en janvier 2022.

Grâce à notre intervention, notre adhérent a été remboursé, mais il a fallu 14 mois de démarches pour obtenir gain de cause.

A la même date, en novembre 2020 Monsieur et Madame X sont victimes d'une fraude à la carte bancaire pour deux opérations non autorisées de 914 € chacune. Ils ont contesté ces prélèvements auprès de leur banque (Hello Banque). Cette banque refuse de prendre en compte leur réclamation au motif que ces transactions ont été authentifiées par le client pour chaque achat. Deux codes différents à usage unique envoyés par SMS sur leur téléphone mobile ont permis de valider les paiements pour chaque achat. Ce couple a déposé plainte auprès de la gendarmerie pour utilisation frauduleuse de leur carte bancaire. Il sollicite alors l'appui de l'UFC 17. Comme pour le litige précédent, l'association intervient auprès de Hello Banque.

Cette banque maintient son refus en invoquant les mêmes motifs que le cas précédent et n'apporte pas la preuve d'une fraude de la part de ses clients.

L'UFC 17 saisit le Médiateur de la République qui émet un avis favorable pour le remboursement des opérations litigieuses et encore une fois, constate que celle-ci ne justifie pas de l'envoi d'un code d'activation sur le téléphone de notre adhérent. Dès lors, elle n'apporte pas la preuve que le client a été destinataire de ce code qui est indispensable pour accéder au portefeuille du paiement. En mai 2021, nos adhérents ont été remboursés des 1 828 € indûment prélevés.

Six mois ont été nécessaires pour la régularisation.



Suite des exemples de litiges page 6



Exemples de litiges résolus par les bénévoles de l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime

Refus de l'indemnisation de l'assurance : enjeu 41 000 €

Alors qu'il était en déplacement professionnel, Monsieur X a été victime en janvier 2019 du vol de son véhicule. Ayant trouvé son adresse dans le véhicule, les voleurs ont dérobé à son domicile de nombreux objets et équipements sportifs (dont des vélos de grande valeur) ainsi qu'une moto Ducati dans des circonstances qui ont fait l'objet d'une plainte auprès des services de gendarmerie. Il a effectué une déclaration de vol auprès de son assurance auto la MAIF et de son assurance habitation l'AGPM*. Devant le montant des dommages déclarés (environ 60 000 €) les assureurs mandatent un expert qui opère en avril 2019.

Dans le cadre de son obligation en matière de lutte contre le blanchiment d'argent, la MAIF demande des précisions concernant le financement des véhicules assurés. En mars 2020, suite à plusieurs réclamations de Monsieur X, l'assurance lui répond, à chaque fois, être toujours dans l'attente des pièces demandées (sans toutefois préciser lesquelles), ne pas avoir reçu ni les conclusions de l'enquête de gendarmerie, ni la justification des fonds utilisés pour le financement des véhicules.

Devant l'ensemble des difficultés à obtenir gain de cause et suite aux nombreux motifs invoqués par la MAIF pour ne pas procéder au remboursement de son préjudice, notre adhérent sollicite l'appui de l'UFC 17. En juin 2020, l'association adresse un courrier à la MAIF en précisant entre autres, que les justificatifs des fonds ayant servi à l'achat des véhicules auraient dû être réclamés au moment de la souscription de l'assurance et que, en cas de

doute, elle avait la possibilité de faire un signalement à TRACFIN (Traitement du Renseignement et Action Contre les circuits FINanciers clandestins). Elle relance également l'AGPM qui ne s'était pas manifestée malgré les nombreux courriers de notre adhérent.

En septembre 2020, l'UFC 17 informe la Direction Générale des deux assureurs, que le Procureur de la République a classé sans suite cette affaire, et demande une compensation « indemnité de retard et perte de jouissance », Monsieur X ayant fourni toutes les informations demandées depuis plus d'un an. Le montant du préjudice assuré par la MAIF (véhicule) estimé à 16 065 €, a été enfin remboursé fin 2020.

L'UFC 17 a relancé l'AGPM. Celle-ci, outre des minorations sur la valeur des biens assurés, applique un abattement de 50 % de l'indemnisation totale au motif que notre adhérent, dont la voiture avait été volée rappelons-le, s'était absenté plus de 24h de son domicile (clauses du contrat). L'association conteste alors ces minorations et cet abattement et porte l'affaire devant le Médiateur des assurances en juillet 2021.

Il a fallu presque 3 ans de relances et une dernière correspondance au Médiateur pour enfin obtenir gain de cause. Ce dernier nous a donné raison, mais la proposition n'avait pas été acceptée par l'AGPM, qui a fini par jeter l'éponge. Notre adhérent a reçu un virement de 41 000 € en août 2022 soit la somme que nous réclamions.

Grâce à l'UFC, notre adhérent a été indemnisé de 41 000 € !!

Association Générale de Prévoyance Militaire

Vente d'appartement, solde non remboursé : enjeu 356 €

Jors de la vente de son appartement à Paris en janvier 2021, un montant de 180 € a été retenu à Monsieur Z pour un document « pré-état daté »*. Or son notaire l'a informé que ce montant devait lui être remboursé, du fait que ce document ne faisait pas partie des tâches donnant lieu à facturation, afin d'apurer ainsi son compte de copropriété, pour un montant global de 419 €.

Malgré de nombreuses demandes, n'ayant aucune suite, notre adhérent fait appel à l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime. L'association écrit au syndic concerné en faisant valoir les droits du consommateur faute de quoi un dossier sera déposé auprès d'un conciliateur de justice du

tribunal judiciaire, afin d'obtenir dans les plus brefs délais le règlement de la somme due.

Il a fallu à nouveau relancer le syndic pour obtenir le remboursement du pré-état daté mais le syndic n'était pas d'accord sur le montant du solde (décompte à l'appui). En août 2021, il remboursera enfin notre adhérent d'un montant de 356 € au total.

*Le « pré-état daté » est un document transmis au futur acquéreur d'un lot en copropriété, avant la signature du compromis de vente, pour lui permettre de prendre connaissance d'informations administratives et financières concernant la copropriété et le lot en question. En instaurant le « pré-état daté », la loi ALUR a ainsi voulu renforcer l'information mise à disposition de l'acheteur pour une transaction en toute transparence.