

Un des adhérents de notre association locale UFC-Que Choisir de la Vienne, Monsieur H. subissait, depuis 2017 des prélèvements mensuels en augmentation régulière en nombre et en coût de la SFAM\*.

Ces prélèvements faisaient suite à l'achat de matériel informatique à la FNAC en novembre 2017.

Au départ, en novembre 2017, les prélèvements s'élevaient à 58,98 €. Au fil du temps, ils atteignent la somme de 259,94 € en mars 2022, alors qu'aucun contrat n'a été signé ou modifié ! Augmentations parfaitement injustifiées.

Ses demandes répétées à la SFAM de lui fournir des explications sont restées sans réponses.

Cette succession de prélèvements mensuels, parfaitement injustifiés voire abusifs relevait, assurément, de pratiques commerciales déloyales puisque Monsieur H. n'avait ni le détail des soi-disant contrats souscrits, ni leur numéro.

Notre service litiges a donc pris la décision d'adresser un courrier en recommandé avec accusé de réception à la SFAM en rappelant le fondement juridique d'un contrat et en demandant :

- la résiliation immédiate de tous les contrats
- l'arrêt immédiat des prélèvements en cours
- le remboursement total des prélèvements depuis novembre 2017 totalement injustifiés puisqu'ils qui ne reposaient sur aucun contrat dûment signé.

Le Service juridique CELSIDE INSURANCE de la SFAM a répondu à notre courrier en précisant que les contrats avaient été adressés par courriel à Monsieur H. à l'adresse électronique qu'il leur avait communiquée. Ce service a souligné que l'historique de ce dossier montrait que l'adresse électronique du client avait été modifiée.

La remarque est surprenante car nous utilisons cette adresse, donnée par notre adhérent et nous n'avons, nous, aucun problème de communication avec Monsieur H.

Après réexamen du dossier, le service juridique de la SFAM a notifié que notre adhérent serait in fine bénéficiaire du remboursement des prélèvements effectués.

Effectivement, Monsieur H. a été remboursé le 18 juillet 2022 de la somme de **4 454,53 € !**

Monsieur H. se déclare satisfait du résultat de ce litige qu'il n'escomptait pas.

F.C. service litiges - UFC Que Choisir de la Vienne

*\* La SFAM est un gestionnaire de contrats d'assurance multirisque et de services additionnels spécialisés dans la téléphonie mobile, le multimédia et les objets connectés.*