

Remboursement d'un chèque falsifié : un parcours d'obstacles...

Victime d'une fraude sur chèque, notre adhérente s'est heurtée au refus de sa banque puis à l'inaction du médiateur. Grâce à notre intervention et à la saisine de l'autorité de contrôle, elle a finalement obtenu remboursement. Une affaire qui rappelle que le consommateur doit souvent se battre pour faire valoir ses droits.

Notre adhérente, Mme C. reçoit du syndic de son appartement un appel de fonds de 2067 € pour une provision sur charges. Elle rédige un chèque de ce montant sur son compte au Crédit Agricole puis le dépose dans la boîte aux lettres du syndic.

Quelques mois plus tard, le syndic la relance. Or, elle constate sur son relevé bancaire que le débit du chèque a eu lieu. Elle demande à la banque la copie du chèque et s'aperçoit que **l'ordre a été modifié**.

Suite à sa plainte et à sa demande de remboursement, **la banque refuse le remboursement** en précisant que le chèque ne présente pas d'anomalie apparente.

Elle saisit son assistance juridique qui fait partie du même groupe que sa banque. L'avocate de cette assurance lui indique que la banque a raison de ne pas rembourser.

Elle saisit alors notre association locale et le dossier est pris en charge par l'un de nos conseillers.

Des recherches effectuées dans la jurisprudence, il ressort que le client doit démontrer que la falsification était suffisamment apparente pour que la banque s'en aperçoive mais que la banque doit présenter l'original du chèque contesté. A défaut, c'est cette dernière qui doit démontrer que le chèque n'a pas été falsifié.

Or, la banque n'a présenté qu'une copie du chèque falsifié.

Fort de ces informations, une nouvelle contestation est adressée à la banque sous le timbre de l'association UFC QUE CHOISIR DE LA VIENNE.

Comme attendu, la banque refuse à nouveau de rembourser mais ne présente pas l'original du chèque. **Notre conseiller saisit alors le médiateur de la banque.**

Après avoir dû présenter un mandat de représentation en bonne et due forme, le médiateur accuse réception du dossier mais reste silencieux durant de longs mois malgré plusieurs relances.

Notre conseiller saisit alors la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC), organisme chargé de la surveillance et de l'évaluation des médiateurs de la consommation.

Cet organisme répond avoir pris note de la situation, mettant le médiateur de la banque en copie. Le médiateur adresse sa position sur le litige quelques jours plus tard.

Le médiateur avalise l'analyse de notre conseiller et propose comme solution que la banque rembourse. Cette position est acceptée par les 2 parties ce qui met fin au litige.



Notre adhérente a eu finalement gain de cause mais après un parcours semé d'embûches par les différents interlocuteurs.

Robert Couderc, administrateur de l'UFC-Que Choisir de la Vienne