



## Abus de confiance du cetelem (débit de plus de 1000€ sur cb)

Par **duralex78**, le **04/01/2010** à **17:33**

Bonjour,

A la demande d'un membre de ma famille résident à l'étranger, le CETELEM (organisme de prêt aux entreprises et aux particuliers) m'a contacté pour un règlement par téléphone. j'ai donné mon accord pour un règlement de 50 € (comme il avait été fait lors d'un précédent appel).

Après m'avoir demandé mon n° de CB, il m'a été annoncé que je venais d'être débité de 1050 €. Je n'ai pas pu faire opposition à ma carte car je partais en vacances le lendemain. Malgré l'envoi de lettres recommandées, je n'ai aucune réponse du CETELEM qui fait la sourde oreille.

Je n'ai aucun dossier au CETELEM, et je ne leur dois pas d'argent.  
Que puis-je faire pour récupérer cette somme ?

J'ai envisagé de porter plainte auprès du Procureur de la république pour escroquerie : est-ce la bonne démarche ?

Je vous remercie d'avance de vos réponses.

Par **Marion2**, le **04/01/2010** à **17:39**

Bonsoir,

Il y a quelque chose qui m'échappe !

[citation]j'ai donné mon accord pour un règlement de 50 € (comme il avait été fait lors d'un précédent appel).

Après m'avoir demandé mon n° de CB, il m'a été annoncé que je venais d'être débité de 1050 €.

[/citation]

Ensuite vous dites :

[citation]Je n'ai aucun dossier au CETELEM, et je ne leur dois pas d'argent.[/citation]

Si vous ne devez pas d'argent à CETELEM, pourquoi avoir donné votre accord pour un règlement de 50€ et votre n° de CB ???

Cordialement.

Par **Berni F**, le **04/01/2010** à **17:55**

Bonjour,

les faits que vous décrivez ne relève pas du pénal.

informez votre banque (par recommandé AR de préférence) que vous n'avez pas autorisé cette opération en l'état (vous avez autorisé 50 € mais pas 1050) et demandez la restitution des fonds.

cordialement

extraits du code monétaire et financier :

*"En cas d'opération de paiement mal exécutée, lorsque le prestataire de services de paiement du bénéficiaire n'est pas responsable, le prestataire de services de paiement du payeur, dont la responsabilité est dès lors engagée, restitue au payeur, si besoin est et sans tarder, le montant de l'opération de paiement mal exécutée et rétablit le compte débité dans la situation qui aurait prévalu si l'opération de paiement mal exécutée n'avait pas eu lieu."*

<http://snipurl.com/typx1> [www\_legifrance\_gouv\_fr]

*"L'utilisateur de services de paiement signale, sans tarder, à son prestataire de services de paiement une opération de paiement non autorisée ou mal exécutée et au plus tard dans les treize mois suivant la date de débit sous peine de forclusion à moins que le prestataire de services de paiement ne lui ait pas fourni ou n'ait pas mis à sa disposition les informations*

*relatives à cette opération de paiement conformément au chapitre IV du titre 1er du livre III."*

<http://snipurl.com/typyi> [www\_legifrance\_gouv\_fr]

Par **duralex78**, le **05/01/2010** à **14:50**

Merci de vos réponses.

J'ai accepté d'aider un membre de ma famille qui a du s'installer à l'étranger pour raisons familiales.

J'avais déjà réglé une facture de 50€ au même organisme pour son compte sans aucun problème.

J'ai eu le CETELEM au téléphone, et ils m'ont renvoyé de supérieurs hiérarchiques en supérieurs hiérarchiques en m'expliquant que c'était un procédé déplorable et qu'ils ne comprenaient pas comment cela avait pu arriver ... mais pas le début du commencement d'une ébauche de régularisation ...

Bien cordialement.

Par **Berni F**, le **05/01/2010** à **17:02**

Bonjour,

c'est votre banque que je vous proposais de contacter pour "annuler" un paiement que vous n'avez pas autorisé :

c'est à mon avis plus simple et plus rapide que de négocier avec des employés à qui on aura probablement pas donné l'instruction ni les "moyens" de résoudre ce genre de problèmes

Par **duralex78**, le **05/01/2010** à **23:40**

Ok, merci encore.

J'envoie mon courrier et je laisse un message sur le site pour info dès que j'ai un résultat.

A bientôt.

Par **duralex78**, le **29/01/2010** à **19:27**

Bonsoir à tous,

He bien voila, je viens de recevoir une fin de non recevoir de ma banque (La Banque Postale). Je me demande ce qui n'a pas été dans ma démarche puisque le code monétaire me semblait très clair sur la question . A moins que cela ne s'applique pas aux banques, ou que mon cas échappe, par quelque subtilité qui m'échappe, à cette réglementation. Quelqu'un a-t-il un explication ?

Par **Berni F**, le **30/01/2010** à **08:49**

Bonjour,

je suppose que vous avez écrit à votre agence.

il vous reste maintenant 2 options :

- soit vous poursuivez directement votre banque au tribunal d'instance pour réclamer le remboursement.

- soit vous saisissez le médiateur de votre banque (et ne revenez à l'option précédente qu'en cas de nouveau refus)

je vous recommande la seconde option qui au pire n'aura pour seul désavantage qu'une perte de temps de quelques semaines.

remarque : un membre de ma famille a qui j'avais conseiller de se retourner contre sa banque (pour une toute autre affaire dont l'issue paraissait au moins aussi évidente... à priori) avait eu le même souci, à savoir un refus de son agence, il avait cependant obtenu une suite favorable du médiateur.

à se demander si les banques n'ont pas mis en place une procédure de refus systématique de premier niveau pour "filtrer" et ne rembourser que les plus "déterminés"...

Par **duralex78**, le **01/02/2010** à **11:56**

Ok, merci.

J'avais effectivement vu cette option en parcourant le code (L315-1).  
Je continue donc mon parcours du combattant et vous envoie des nouvelles.

A bientôt.

Par **duralex78**, le **26/02/2010** à **10:55**

Bonjour cher Berni,

Un grand merci pour tous vos conseils. En effet, je viens de constater ce matin que ma banque m'a remboursé.

Voilà un paquet d'angoisse à mettre au panier !!!

Merci encore pour votre aide.

Bien cordialement.

Par **Berni F**, le **26/02/2010** à **11:28**

Merci d'avoir donné des nouvelles !

cordialement.