



## Opticien : abus de confiance ?

Par **juliette75**, le **20/03/2015** à **22:35**

Bonjour, voici mon cas:

Je me suis rendu chez un opticien de quartier en décembre 2014, avec 2 prescriptions (1 pour des lunettes et 1 pour des lentilles). Il m'a tout de suite demandé mon budget, je lui ai répondu que j'avais un forfait mutuelle allant jusqu'à 300€/an, mais que je n'étais plus sûre d'avoir atteint ou pas le plafond pour 2014. Il a alors pris les coordonnées de ma mutuelle, et m'a dit qu'il les appellerait et me tiendrait informée. Je choisit une monture qui me plaît (environ 200€), et lui dit qu'en fonction du montant remboursé par la mutuelle, je ferai mon achat en 2014 ou en 2015, et/ou que je changerai de modèle si ça me reviens trop cher. Je ne paye donc rien, j'attends qu'il prenne contact avec ma mutuelle.

Une semaine plus tard, il me rappelle m'attestant qu'il me reste bien 300€ dans mon forfait mutuelle pour 2014, et donc aussi 300€ pour 2015. Il me propose donc de réaliser 2 factures: une de 314 € pour 2014, correspondant aux lunettes ; et une de 312 € pour 2015 (lentilles). Comme c'est un budget assez important, il me conseille alors de prendre les verres haut de gamme, qui seront couverts par la mutuelle.

Je me rends donc à la boutique, le 29 ou 30 décembre, pour finaliser l'achat: monture + verres haut de gamme + lentilles. Je fais deux chèques, récupère la facture de 2014; et dois venir chercher la facture de 2015 en janvier (il n'a pas la possibilité de la faire maintenant).

Mon premier chèque est encaissé le 03 février 2015. Fin février, je m'inquiète de ne toujours pas avoir été remboursée par la mutuelle. Je les appelle et là, je tombe des nues ! Mon conseiller Mutuelle m'atteste qu'ils ont bien reçu la facture optique mais que mon forfait 2014 était déjà épuisé (achat de lentilles en février 2014). Mon conseiller me dit se souvenir de l'appel de l'opticien, et se souvient lui avoir dit qu'il ne me restait plus de forfait pour 2014,

mais 300€ pour 2015.

Je suis allée récupérer ma deuxième facture (celle de 2015), mais ne l'ai pas encore envoyé à la mutuelle ; le deuxième chèque n'a pas encore été prélevé. En y allant je n'ai rien dit, il m'importait avant tout de pouvoir récupérer la facture (c'était en effet imprudent de donner un chèque sans avoir de facture!).... bref, au moins j'ai la facture pour 2015, mais je me sens complètement lésée pour la fameuse facture de 2014....300€ non remboursés.

A mon sens, il y a un abus de confiance (il m'a menti en me disant qu'il me restait du forfait mutuelle) ; et une incitation à acheter un produit plus cher car remboursé (verres haut de gamme), que je n'aurai pas choisi s'il n'entrait pas dans mon budget.

Ainsi, je voulais savoir quels sont mes recours ? Je pensais à un arrangement à l'amiable, mais je ne sais pas quoi lui demander .... ni comment (lettre recommandée ? Passage dans la boutique ?). Puis-je lui demander par exemple de me rembourser la facture de 2014, étant donné qu'il m'a menti ???

Merci pour vos conseils, et désolée pour la taille du message, mais il me semblait important de vous donner tous les détails.

Juliette

Par **Lag0**, le **21/03/2015** à **08:59**

Bonjour,

Le problème qui va se poser est d'apporter la preuve que tout s'est passé comme vous le dites.

Le commerçant peut tout à fait nier vous avoir dit que vous disposiez bien de votre forfait de 300€ pour 2014. Et si vous n'avez aucun témoin pouvant attester le contraire, il n'y aura aucun moyen de prouver le mensonge...

Par **moisse**, le **21/03/2015** à **10:33**

Bonjour,

La pratique des opticiens est bien connue, en général elle débouche sur la fourniture d'une paire de lunettes de soleil gratuite aux frais de la mutuelle.

Une mutuelle sérieuse ne répond plus aux appels des opticiens. C'est au client de vérifier les garanties offertes par sa mutuelle.

[citation]c'était en effet imprudent de donner un chèque sans avoir de facture!)[/citation]

Ce qui est surtout imprudent c'est de donner des chèques en espérant qu'ils ne seront pas remis à l'encaissement tout de suite.

Un chèque est un moyen de paiement comptant qui doit être encaissé sous huitaine pour garder, par exemple, la capacité d'établir un protêt en cas de défaut de provision.

Par **jodelariege**, le **21/03/2015** à **13:42**

bonjour je pense qu'il aurait été plus sage de demander un devis lunettes/lentilles à l'opticien , de l'envoyer directement à votre mutuelle qui vous aurez répondu sur le reste à payer ,c'est ce que je fais toujours.