



Vol d'une carte cofinoga et utilisation frauduleuse

Par **olkazo**, le **07/04/2009** à **23:36**

Bonjour,

Client des Galeries Lafayette de Paris, j'ai acquis en juillet 2008 une carte GL-Cofinoga afin de bénéficier de remises. La carte fonctionnant avec un code, j'ai estimé inutile de souscrire à l'assurance proposée d'autant que l'on a omis de me prévenir que la Carte pouvait être utilisée sans le code secret hors achats aux GL habillement.

Utilisant très peu cette carte, j'avais pour coutume de la laisser à mon domicile. En ce mois de mars 2009, je l'ai cependant mise dans mon portefeuille lors d'un séjour à Nice, pensant m'en servir pour faire un cadeau.

Le 27 mars au soir, toujours à Nice, je découvre que mon portefeuille n'est plus dans ma banane de transport. Je fais opposition à ma Carte bancaire le lendemain et attend de rentrer chez moi dans le 77, pour déposer plainte.

Le 31 mars, appel d'un bureau de poste de Nice : mon portefeuille a été retrouvé dans la boîte aux lettres du bureau : Carte bancaire, carte vitale et carte d'identité s'y trouvent encore.

Oubliant que la carte Cofinoga devait aussi y être, je ne dépose pas plainte et tente durant plusieurs jours de joindre le bureau de poste, en vain.

Le 6 avril, je reçois un appel d'un Monoprix de Nice m'avertissant qu'un individu aurait utilisé frauduleusement ma Carte Cofinoga. Je confirme que ce n'est pas moi et j'appelle Cofinoga pour apprendre qu'entre le 27 mars et le 5 avril, 1800 euros ont été dépensés avec ma carte ! Je vais alors aussitôt à la police pour déposer plainte, puis fais mon enquête : le voleur a utilisé la carte dans des Monoprix et Casino et que dans les 4 ou 5 magasins concernés, **on a pas procédé à une vérification de concordance entre les signatures des coupons de règlement et celle figurant au verso de ma carte. Or ceci est contraire à l'une des**

clauses du contrat d'acquisition de la Carte Cofinoga.

Par ailleurs, le Code monétaire L 237-3 dispose que le titulaire de la carte subit les conséquences d'une perte ou d'un vol dans la limite d'un plafond de 150 euros, à condition de ne pas avoir montré de négligence caractérisée. Je pense me trouver dans le cadre de cet article, ayant un usage très faible de ma carte qui peut justifier que je pouvais avoir omis qu'elle se trouvait dans mon portefeuille.

Me fondant sur cet article et sur le fait d'avoir mal été renseigné sur le risque lié à une perte ou un vol de la carte, pensez-vous que je peux obtenir le remboursement des sommes dues à l'utilisation frauduleuse de la carte ?

Merci d'avance

Par **gloran**, le **08/04/2009** à **00:36**

Bonjour,

si votre carte est volée, la banque a l'obligation :

- de rembourser les sommes prélevées, même avant la mise en opposition de la carte,
- de rembourser les sommes prélevées, même si elles l'ont été avec l'usage du code confidentiel.

Demandez l'application de l'article L132-3 du code monétaire et financier suivant les jurisprudences qui suivent.

Il s'agit de l'application de deux jurisprudences rapprochées dans le temps (la seconde confirmant la première) de la Cour de Cassation :

Cour de Cassation, Chambre Commerciale, arrêt n° du 2 octobre 2007, pourvoi n°05-19899

<http://www.legifrance.gouv.fr/affichJuriJudi.do?oldAction=rechJuriJudi&idTexte=JURITEXT00001791723>

Et ensuite, Cour de cassation, Première chambre civile, arrêt du 28 mars 2008, pourvoi n°07-10186

<http://www.legifrance.gouv.fr/affichJuriJudi.do?oldAction=rechJuriJudi&idTexte=JURITEXT00001855043>

Sources :

<http://www.net-iris.fr/veille-juridique/jurisprudence/18023/le-debit-frauduleux-au-moyen-une-carte-bancaire-volee-est-a-la-charge-de-la-banque-meme-il-intervient-avant-la-mise-en-opposition.php>

Puis :

<http://www.net-iris.fr/veille-juridique/actualite/19371/unification-de-position-a-la-cour-de-cassation-sur-irresponsabilite-du-client-a-qui-la-carte-bancaire-a-ete-utilisee-frauduleusement-avec-composition-du-code-confidentiel.php>

Par **cri**, le **14/10/2009** à **12:21**

Bonjour,

Il vient de m'arriver le même problème que vous décrivez dans votre message, je n'ai utilisé la carte COFINOGA qu'une seule fois et je ne me souvenais plus qu'elle était dans mon portefeuille. Je me suis fait voler mon portefeuille, le jour même, je n'ai fait opposition que sur ma carte bancaire et carnet de chèque en omettant la carte GL COFINOGA, j'ai eu la désagréable surprise lors de la réception du relevé de m'apercevoir que les voleurs s'étaient "éclatés" avec ma carte pour un montant de 3 000 euros. L'assurance ne veut pas me rembourser avec motif "opposition dans des délais trop longs";

Pourriez vous me confirmer que le code n'est pas obligatoire hors achat GL et où en êtes vous de vos démarches judiciaires.

Quant à moi, je suis allée me renseigner auprès d'un juriste d'une association pour les victimes, j'ai remboursé pour éviter l'accumulation des intérêts mais je n'ai pas l'intention de laisser des voleurs et un organisme de crédit me voler de 3000 euros.

J'ai également vu la réponse de gloran et je vais de ce pas consulter les sites cités.

Merci

Par **gloran**, le **14/10/2009** à **22:38**

Vous avez remboursé quoi ? L'argent qu'on vous vole ???

Rien compris là...

Vous n'avez rien à payer. Votre carte a été utilisée sans usage de votre code confidentiel, dans ce cas la jurisprudence est claire. Après, c'est un jeu de bluff : l'organisme floué tentera de vous faire payer, pariant sur votre méconnaissance du droit, ainsi va la vie, de façon très darwiniste.

A vous de montrer que vous êtes en haut de l'échelle darwinienne, j'ai donné les infos dans mon post précédent :)

La mise en demeure et le courrier en recommandé avec avis de réception sont vos meilleurs amis.

Par **cri**, le **15/10/2009** à **18:43**

Et bien oui j'ai remboursé l'argent que l'on m'a volé en attendant d'intenter une action en justice et de le récupérer.

Je ne sais pas si le code était dans mon portefeuille tout comme je ne savais plus que la carte y était. La question est : le code est-il nécessaire pour faire des achats ailleurs qu'aux GL? Et si le code était dedans, est-ce une négligence qui pourrait être mise en avant pour ne pas me

rembourser.

J'avais l'intention d'envoyer une mise en demeure à l'organisme de crédit avant de me diriger vers le juge de proximité au tribunal d'instance (conseil de la juriste de l'association de victimes). Est-ce la bonne procédure?

Merci de vos réponses.

Par **cri**, le **12/11/2009** à **14:00**

bonjour,

Un juste retour des choses : après être allée rechercher le contrat d'utilisation de la carte COFINOGA GL et m'appuyant sur différents points de ce contrat, j'ai adressé un courrier argumenté avec accusé de réception à l'organisme et celui-ci m'a remboursé les 3 010,04 euros dérobés.

Donc pour confirmer la réponse de gloran, j'ai démontré à cet organisme que je me situais en haut de l'échelle darwinienne.

Merci encore pour votre réponse.

Par **sylvie**, le **01/06/2010** à **22:40**

bonjour,

je viens rajouter une pierre à l'édifice vol de carte de crédit cofinoga avec ma récente mésaventure:

Le 15 mai dernier, le véhicule de mon compagnon subit une effraction au cours de laquelle mon sac à main est dérobé puis retrouvé un peu plus tard.

Au moment de la déposition, rien ne semble avoir été volé mais une réserve a tout de même été émise comme mentionné dans le PV de la Gendarmerie et par mesure de précaution je fais opposition à ma CB qui était toujours dans le sac avec toutes mes pièces d'identité.

Hier le 31 mai, à réception du courrier cofinoga contenant une situation de mon compte au 19/05/2010 je prends connaissance d'un retrait d'espèce Caisse d'Epargne en date du 16/05/2010 pour d'un montant de 530 euros totalement anormal et qui n'est pas de mon fait. C'est seulement alors que je constate effectivement que je n'étais plus en possession de ma carte de crédit Galeries Lafayette/Cofinoga que je n'utilise que très rarement et dont j'ai même oublié le code.

Ne pouvant joindre cofinoga par téléphone vu l'heure tardive, je me suis connectée sur le site internet pour faire opposition et vois un second retrait de 450 euros fait le dimanche 23 mai.

Lors de mon appel téléphonique ce jour 01/06 pour confirmer ma demande d'opposition pour

vol de carte de crédit, j'apprends qu'il y avait eu au total 5 retraits frauduleux réalisés à partir d'un DAB Casino Mirail Toulouse pour un montant total de 980 euros :

Le dimanche 16 mai 2010 entre 17H49 et 17H53 : 40 € – 100 € – 190 € et 200 €

Le dimanche 23 mai 2010 à 10H32 : la somme de 450 €

Client de cet organisme depuis le 05/04/2007, je n'ai réglé que des achats vestimentaires faits aux Galeries Lafayette de Toulouse et n'avait même pas connaissance de la possibilité de retirer des espèces via cette carte de crédit dont je ne connais même plus le code... or le voleur a par chance pour lui tenté de mettre mon année de naissance ou le Jour/mois dont il a pu prendre connaissance sur ma carte d'identité...

Ai-je un recours juridique possible pour ne pas payer les 980 euros et les frais de crédit car je cumule la déclaration tardive (plus de 15 jours après le dépôt de plainte) et des retraits frauduleux sur DAB?

merci à tous et toutes pour vos réponses

Par **Jeremyy**, le **10/02/2014 à 13:19**

Bonjour,

Je relance l'actu sur les fraudes à la carte cofinoga.

Mon cas est très proche de celui de Sylvie à l'exception que la carte ne m'a jamais été dérobée.

En fait, à mon retour de vacances en septembre je m'aperçois que je rembourse 47.80 euros par mois.

Ne comprenant pas cette opération (la carte ne coûtant que 7 euros annuel) je décide de me rendre en boutique pour consulter un conseiller cofinoga.

Là, à ma plus grande surprise, j'apprends que je suis entrain de rembourser des retraits d'espèces de 530 et 460 euros effectués respectivement le 1er juillet 2013 et 8 juillet 2013. Je décide aussitôt de faire opposition au près de ma banque pour stopper immédiatement les prélèvements cofinoga.

Par la suite, j'alerte les services de cofinoga en espérant une prise en charge de cette fraude par leur service.

Après un échange de courrier relatant les faits avec la plus grande précision, je reçois un courrier de leur part, refusant la prise en charge de mon dossier sous le motif suivant :

"Après analyse des éléments de votre dossier, et conformément à l'article L133-19 IV du Code monétaire et financier, je vous informe que la prise en charge de ces opérations de paiement par Cofinoga n'est pas envisageable.

En effet, je vous rappelle que vous devez prendre toutes les précautions utiles afin de préserver la sécurité de votre carte et de vos dispositifs de sécurité personnalisés."

Cette réponse me paraît ridicule et complètement hors sujet!

Je n'ai jamais perdu ma carte comment aurais-je pu faire preuve de plus de sécurité!?

Que dois-je faire? Ai-je un recours possible?

J'anticipe déjà le fait que les relances de paiement de leur part vont reprendre avec

assignments et tout le tralala... Dois je céder et rembourser des opérations qui ne sont même pas de mon fait...?

MERCI PAR AVANCE

Par **Marlène D**, le **22/02/2016** à **16:41**

Jeremyy, pourriez-vous me donner la suite de votre histoire, svp? Il vient de m'arriver la même histoire, je n'ai pas perdu ma carte cofinoga et on a tiré à des DAB 2330 €, merci de me répondre.

Par **Juliette92**, le **23/02/2016** à **16:06**

Marlène D suis dans le même cas que vous. Que comptez vous faire ?

Par **Juliette92**, le **23/02/2016** à **18:11**

Marlène D suis dans le même cas que vous. Que comptez vous faire ?

Par **Marlène D**, le **24/02/2016** à **15:30**

Je suis heureuse, tout de même d'apprendre que je ne suis pas la seule, à qui c'est arrivé. Je ne savais même pas que l'on pouvait retirer de l'argent en espèces, et ce qui est pernicieux, c'est qu'on ne le voit pas apparaître sur son compte, puisque c'est automatiquement un crédit, je m'en suis aperçue parce que je ne pouvais plus payer avec cette carte, au comptant au Monoprix, et que j'ai appelé Cofinoga, et qu'ils m'ont rappelé le lendemain, pour me dire autre chose et c'est en discutant avec la conseillère, qu'au détour d'une phrase, elle me dit que 13 retraits ont été faits! J'ai cette carte depuis plus de 20 ans et jamais aucun incident.

Par **morobar**, le **24/02/2016** à **16:22**

Bonjour,

Attention tout de même à ne pas vous tromper de cible.

Ce genre de carte permet d'effectuer des paiements ou des retraits en espèces, à condition de connaître le code secret.

C'est lors de l'opération qu'on choisit le mode "crédit" ou "comptant"

Cela signifie que votre code secret est compromis, et c'est souvent le fait d'un proche ou de quelqu'un à qui vous avez confié la carte, voire un enfant.

Par **Marlène D**, le **24/02/2016** à **16:56**

Je n'ai jamais confié ma carte, sauf au livreur du Monoprix, qui a cherché du réseau dehors?!! Je n'inscris pas mon code et ne l'ai donné à personne. Mes proches c'est mon mari avec qui nos comptes sont commun et qui gagne mieux sa vie que moi, la carte est dans mon sac en permanence, avec toutes mes autres cartes, et si quelqu'un de mon entourage aurait fait cela il aurait pris ma CB visa infinie..je suis certaine à 100% que cela vient de l'extérieur.

Par **Marlène D**, le **24/02/2016** à **17:01**

Morobar, cofinoga dit que c'est automatiquement à crédit les retraits aux DAB!

Par **Juliette92**, le **25/02/2016** à **20:20**

Marlène, je vous envoie un mail de suite !

Par **Marlène D**, le **26/02/2016** à **19:26**

Juliette92, j'ai effacé mon email, pour ne pas qu'il reste à la vue de tous, j'attends que vous me contactiez, j'espère qu'on trouvera d'autres victimes, si nous nous associons, nous aurons plus de poids pour nous faire reconnaître comme victimes.

Par **morobar**, le **26/02/2016** à **19:49**

Bonsoir,

Il existe une quinzaine d'associations agréées pour mettre en place une action de groupe.

Il faut donc contacter ces 15 associations pour savoir si une telle action de groupe est déjà envisagée ou non.

<http://www.justice.gouv.fr/le-ministere-de-la-justice-10017/action-de-groupe-27534.html>

Par **Marlène D**, le **26/02/2016** à **20:24**

Merci Morobar.

Par **Franck M**, le **27/12/2016** à **20:58**

Bonjour,

Un de plus sur la liste...

Je suis exactement dans le même cas de figure que cri de Meurthe-et-Moselle en 2009.

Par contre moi j'ai décidé de ne pas payer mais Cofinoga me menace de me fiché banque de France !!!

J'ai bien entendu fait un avenant à ma déclaration initiale de gendarmerie avec une plainte détaillée de toutes les sommes volées.

J'ai cité les différents textes de loi cité plus haut, au service fraude mais ils ne veulent rien savoir.

Enfin après conseil de l'assistance juridique j'ai fait un courrier au médiateur de l'association française des sociétés financières et j'ai RDV avec l'association UFC que choisir pour constituer un dossier auprès du juge de proximité.

Ça fait quatre mois que ça dure et j'espère qu'ils vont attendre un peu avant de m'inscrire à la banque de France, je suis écoeuré de la tournure que ça prend.

Si quelqu'un à des conseils je suis preneur.

Merci