

Assurances de téléphone trompeuses : Steven, victime présumée d'Indexia, montre les prélèvements "aléatoires" qu'il a subis

Par M.T | Reportage Léa Merlier, Charline Hurel

Publié le 23 septembre 2024 à 16h59



Source : JT 13h Semaine

TF1

Six sociétés du groupe Indexia, spécialisé dans les assurances pour téléphones et produits multimédia, sont jugées depuis ce lundi.

En cause : des prélèvements infondés sur les comptes de leurs clients.

Steven Lepage, l'une des milliers de victimes présumées, témoigne auprès de TF1.



Suivez la couverture complète
Le 13H



Partager cet article 



Lorsqu'il achète son téléphone en 2021, Steven Lepage souscrit à une assurance. Il paie ensuite les mensualités prévues par le contrat pendant deux ans. Mais en 2023, sans explications, les paiements deviennent subitement plus conséquents. *"On a des prélèvements à 49,99 euros pour un contrat qui avait été souscrit à 24,99 euros"*, détaille Steven

face à la caméra de TF1, dans le reportage du JT à retrouver en tête de cet article. *"C'est complètement aléatoire. La plupart du temps, ils le font chaque mois, et parfois, à 24h, 48h, ou 72h, on peut se retrouver avec 50 euros en moins",* déplore-t-il.

Au total, 3900 euros ont été prélevés pour des options auxquelles il n'a pas souscrit, malgré des dizaines de mails et d'appels afin de résilier l'abonnement. *"Il y avait un mail et un courrier recommandé. Ils n'ont pas répondu au mail, et ils ne sont pas allés chercher le recommandé",* se désole Steven. C'est finalement sa banque qui bloque les prélèvements.

PUBLICITÉ

C'EST LE MONDE À L'ENVERS!



**LE NOUVEAU FILM DE
NICOLAS VANIER**

ACTUELLEMENT AU CINÉMA

C'est le monde à l'envers
Le nouveau film de Nicolas Vanier, actuellement au cinéma.

Réserver

Inspired by  invibes

“Le client devait appeler quatre fois pour déclencher un remboursement”

Me Rachel Nakache, avocate de 265 victimes présumées

Steven fait partie des milliers de victimes présumées qui ont porté plainte contre Indexia. Six sociétés de ce groupe spécialisé dans les assurances pour téléphones et produits

multimédia, ainsi que leur dirigeant, sont jugés à partir de ce lundi à Paris pour pratiques commerciales trompeuses. Il leur est reproché d'avoir fait souscrire à des centaines de consommateurs des contrats d'assurance pour leurs appareils multimédia, et d'avoir élaboré une procédure complexe afin de les décourager dans leurs demandes de résiliation ou de remboursements, entre 2014 et 2022.

"Le service avait des consignes, et eux disaient à nos clients 'oui oui, on prend ça en compte', alors qu'en réalité, il était prévu que le client doive appeler quatre fois pour déclencher un remboursement", indique face à la caméra de TF1 Me Rachel Nakache, avocate de 265 victimes présumées.



LIRE AUSSI

Assurances : le procès de six sociétés du groupe Indexia s'ouvre pour pratiques commerciales trompeuses

Faute de réponse des sociétés concernées, certains clients abusés avaient alerté l'association de consommateurs UFC-Que choisir et transmis des signalements à la répression des fraudes, qui avait ouvert une enquête en 2018. Si cette dernière s'était soldée par une transaction pénale de 10 millions d'euros, de nombreux consommateurs avaient [continué à dénoncer](#) des demandes de résiliation et de remboursement jamais appliquées.

"Je peux vous assurer que lorsqu'un client nous demande une résiliation, la quasi-totalité de nos contrats sont sans engagements, justement pour que les clients puissent résilier lorsqu'ils le souhaitent", avait assuré en mars Jean-Pierre Galera, interrogé par TF1. Reste à savoir si les victimes présumées verront à nouveau leur argent, la société ayant été liquidée en mai avec plus de 600 millions de dettes.