Récit | Faits divers

Prélèvements indus, milliers de victimes : à Paris, procès hors norme pour des assurances aux produits de consommation

Le groupe Indexia va répondre de pratiques commerciales trompeuses, à partir de ce lundi au tribunal de Paris. Adossées à Darty, Cdiscount ou la Fnac, les sociétés du magnat Sadri Fegaier, spécialisées dans les assurances pour téléphone ou électro-ménager, auraient fait plusieurs milliers de victimes.

Par Florian Loisy

Le 23 septembre 2024 à 06h11

Paris, le 20 septembre 2024. Magali fait partie des nombreuses personnes qui auraient subi cette escroquerie à l'assurance. Elle a noté sur un carnet tous les prélèvements indus sur son compte bancaire de la part de la Sfam. LP/Olivier Corsan

Dix prélèvements mensuels au lieu d'un seul. Des sommes en augmentation constante. Une impossibilité de résilier ou d'être remboursé… Des milliers de consommateurs se seraient retrouvés piégés par les contrats souscrits avec plusieurs entités du groupe Indexia, du magnat Sadri Fegaier, au moment de l'achat de leur téléphone ou d'un appareil électroménager à la Fnac, chez Darty ou sur Cdiscount par exemple.

Ce lundi, à Paris, s'ouvre un procès portant sur une escroquerie « d'un volume exceptionnel » de l'aveu même de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF). Pourtant, c'est uniquement pour « pratiques commerciales trompeuses » que la Sfam, Hubside, Serena, Foriou et deux autres sociétés appartenant à Sadri Fegaier comparaissent pour un peu plus d'une semaine.

« Ce qu'ils ont fait, c'est du délire »

« La réalité, c'est que ces entreprises ne pourront pas payer, même si elles sont condamnées », relate Me Rachel Nakache, du cabinet Nakache-Descoins, qui représente près de 500 clients qui s'estiment floués. Insolvable, la Sfam, par exemple, a un passif déclaré chez le liquidateur qui était au printemps dernier de 616 millions d'euros. « Du coup, c'est le fonds de garantie des victimes *(de l'argent public)* qui va indemniser, mais avec un plafond maximal de 3 000 euros. Alors que certains consommateurs ont perdu plus de 20 000 euros… »

À lire aussi « Je n'en revenais pas » : après avoir résilié leur assurance Sfam, ils se font de nouveau prélever de l'argent

Selon les conclusions du mandataire liquidateur, il existerait environ 7 600 dossiers pré-contentieux entre 2018 et 2024, dont les demandes de résiliation n'ont pas été suivies d'effet et dont il résulte 5,8 millions d'euros de prélèvements indus. Par ailleurs, 743 000 clients ont aussi fait une demande de remboursement pour des montants illicitement récupérés, à hauteur de 23 millions d'euros.

« Ce qu'ils ont fait, c'est du délire, peste Magali, 49 ans, une Parisienne, prof d'anglais à l'hôpital. J'avais acheté un téléphone Samsung à la Fnac de Beaugrenelle *(Paris XVe)*, en 2019. Et comme ça faisait trois fois que je me faisais voler mon téléphone, j'ai pris une assurance à 15 euros par mois environ. » Quelques mois plus tard, en juin 2020, elle découvre que le prélèvement est passé à 60 euros par mois. « Pour moi qui gagne 2 000 euros, c'est une forte somme. Je

les ai contactés pour leur demander de me rembourser », reprend-elle. Comme à des milliers d'autres consommateurs, les entreprises d'Indexia ont envoyé un email, qui terminait souvent dans les spams, pour annoncer que l'offre d'assurance allait évoluer, et le prix également.

« On faisait confiance en achetant à la Fnac »

Mais dans la foulée, les comptes sont ponctionnés autrement. « Au lieu d'un prélèvement par mois, on est passé à 6 ou 7 ou 8, lâche Magali. J'ai fini dans le rouge pendant plusieurs mois, j'ai fait des réclamations pour que cela s'arrête, en vain. Et je n'ai jamais été remboursée. » Elle estime son préjudice, dont une partie a été remboursée par sa banque, à plus de 4 500 euros.

« Moi, on me doit encore 7 500 euros, soupire Jean-Luc, 70 ans, qui vit dans le XVe arrondissement. C'est arrivé à un moment où j'étais gravement malade et ma femme s'occupait de sa mère atteinte d'Alzheimer. On n'a pas été vigilants tout de suite. Mais ce qui m'énerve, c'est qu'on faisait confiance en achetant à la Fnac ou chez Darty. Cela nous sécurisait et nous incitait à prendre ces assurances. J'estime qu'ils ont eux aussi une part de responsabilité. »

À lire aussi La chute de Sadri Fegaier, le magnat des assurances pour mobiles parti de rien

C'est l'avis de nombreuses autres victimes qui voient un procédé bien rodé chez les entreprises du groupe Indexia. « Même les intitulés des dizaines de prélèvements, qui n'auraient pas dû exister, changeaient de nom sur le compte bancaire, pour que je ne remarque pas je pense, embraye Claire, 64 ans. Un coup c'était pour un compte appelé *Pack Eco, Jack Essentiel, Pack énergie, Serena*... et comme on avait des noms semblables pour les forfaits téléphoniques de nos enfants ou pour notre assurance vie, on n'a pas réagi. »

Newsletter Enquête en cours

Une plongée dans l'actualité des faits divers, pour éclairer la face sombre de notre époque

S'inscrire à la newsletter Toutes les newsletters

Sollicités, la société Indexia et ses représentants n'ont pas souhaité répondre. Mais déjà en 2019, pour tous les faits antérieurs à 2018 épinglés par la DGCCRF, ces entités avaient été condamnées à indemniser des milliers de précédentes victimes et à verser 10 millions d'euros à l'État lors d'une transaction pénale. « Mais les pratiques frauduleuses n'ont jamais cessé et ont même repris de plus belle après ce premier avertissement, déplore une source judiciaire. Sans remboursement pour les premières victimes en plus. »