



Litige avec notre banque suite à une VAD

Par **fougyy**, le **23/07/2013** à **17:06**

Bonjour,
Je viens vers vous pour vous exposer un litige qui, à mon sens, implique la banque eu égard à son refus d'annuler un paiement par CB.
Les faits :
Mes parents (63 ans) habitent un HLM (3^{me} ét/4) et constatent, un vendredi matin, un refoulement de leur WC. Ils appellent alors la société HLM qui leur répond que s'agissant d'un WC bouché, cela incombe le locataire. Ils font alors intervenir une société de plomberie qui après avoir passé un furet dans les WC, constatent que cela ne vient pas des WC mais de la colonne, incombant au propriétaire. IL est alors 15h40 et la société HLM ne répond plus au téléphone.
Le technicien plombier, sur place, les alerte sur l'urgence de la situation avec risque de débordement aux appartements voisins. Il leur propose ensuite de faire intervenir avant la fin de l'après-midi la pompe pour déboucher les canalisations. La facture s'élève à 1 500,00 € et le plombier obtient leur accord en leur garantissant que rien ne sera encaissé avant que la facture ne soit remboursée par la société HLM à qui l'intervention incombe. En revanche il leur demande leur numéro de CB en garantie.
Ma mère communique donc ses numéros de CB au technicien qui se trouve au tél avec la secrétaire de sa société. Or celui-ci récupère alors la CB dans les mains de ma mère en lui disant que les numéros sont incomplets.
La facture sera débitée dès le lendemain...
3 intervenants dans cette pièce de théâtre :
• La société de plomberie pour laquelle un dépôt de plainte a été déposé pour avoir extorqué les informations CB non données volontairement par ma mère (date expiration et cryptogramme) et abus de faiblesse. Mais de ce côté-là cela risque de prendre du temps, d'autant que la secrétaire jointe au téléphone me dit que ce sera la parole de ma mère contre celle de son technicien.
• La société HLM aussi à qui j'ai envoyé 2 courriers avec AR pour leur rappeler leurs obligations de propriétaire en leur demandant le remboursement de tout ou partie de la facture et dont nous n'avons toujours aucune réponse.
• La banque que nous avons contactée immédiatement et qui nous a dit de faire opposition à la CB dans un premier temps pour faire marcher l'assurance. Chose qui ne s'est pas fait. Nous avons donc demandé le rejet du paiement CB d'autant que j'apprends par ailleurs que selon un arrêt de la cour de Cassation de 2004, les

paiements par CB sont irrévocables sauf s'il n'y a pas eu saisie physique du code confidentiel ou de signature de facturette, et le médiateur de la banque a été saisi.

Sa réponse va dans le sens de celle donnée précédemment par la banque, à savoir que leur règlement CB précise :

« l'ordre de paiement donné au moyen de la carte est irrévocable. L'émetteur reste étranger à tout différend commercial, c'est-à-dire autre que relatif à l'ordre de paiement pouvant survenir entre le titulaire de la carte CB et l'accepteur CB. L'existence d'un tel différend ne peut en aucun cas justifier le refus du titulaire de la CB et/ou du titulaire du compte sur lequel fonctionne la carte CB d'honorer les règlements par carte CB ».

Le médiateur conclue en disant que l'arrêt de la cour de cassation de 2004 évoqué concerne les opérations de vente de proximité et non de vente à distance.

Il considère ainsi que l'opération décrite concerne une vente à distance.

Il est bien évident que coté banque nous ne cherchons pas à leur faire endosser cette extorsion d'information mais bien à faire annuler cet ordre de paiement avec pour conséquence le débit du compte de la société de plomberie peu délicate pour « contestation porteur ». Ceci afin d'inverser la vapeur avec à charge à eux par la suite d'entamer ou non une procédure.

Voilà où nous en sommes actuellement en espérant trouver ici une personne calée en droit bancaire pour nous donner les conseils nécessaires pour obtenir ce rejet de paiement carte bancaire.

Je ne vois pas en quoi la banque refuse ce rejet d'autant que si on ne tient compte que de l'arrêt de la cour de cassation de 2004, l'art ainsi libellé : « l'ordre de paiement donné au moyen de la carte est irrévocable », me semble déjà être une clause abusive.

Enfin et pour en terminer nous avons obtenu de la banque le document attestant qu'au moment du débit CB d'un montant de 1 500,00 €, le compte était débiteur de 400,00 € et que par ailleurs le découvert autorisé est de 1 000,00 € !!!

Merci d'avance pour toutes vos réponses.

Par **pat76**, le **26/07/2013** à **15:28**

Bonjour

Au vu du montant des travaux, le plombier avait-il établi un devis avant d'agir (sauf cas d'urgence)?

Le devis est obligatoire pour toute prestation supérieure à 150 euros [voir l'Arrêté du 2 mars 1990 relatif à la publicité des prix pour des prestations de dépannage, de réparation et d'entretien dans le secteur du bâtiment et de l'équipement de la maison (arrêté du 30 juillet 1999)]

Article 3: Lorsque le montant estimé de l'intervention, toutes prestations et toutes taxes comprises, est supérieur (Arrêté du 3 septembre 2001, article 3-XV) "150 euros", le professionnel établit un ordre de réparation constatant l'état initial des lieux ou de l'appareil et indiquant la motivation de l'appel et les réparations à effectuer en présence du consommateur ou de toute personne habilitée à le représenter.

Le professionnel remet un devis détaillé, préalablement à l'exécution des travaux, à la demande du consommateur ou dès lors que le montant estimé (devis compris) est supérieur à 150 euros TTC. Tout devis doit comporter les mentions suivantes:

- la date de la rédaction;
- le nom et l'adresse de l'entreprise;
- le nom du client et le lieu de l'exécution de l'opération;
- le décompte détaillé, en qualité et en prix, de chaque prestation et produit nécessaire à l'opération prévue: dénomination, prix unitaire et désignation de l'unité à laquelle il s'applique (notamment le taux horaire de la main d'oeuvre, le mètre linéaire ou le carré) et la quantité prévue;
- les frais de déplacement le cas échéant;
- la somme globale à payer hors taxe et toutes taxes comprises, en précisant le taux de TVA;
- la durée de la validité de l'offre;
- l'indication du caractère payant ou gratuit du devis.

Dans tous les cas, le devis établi en double exemplaire doit également comporter l'indication manuscrite, datée et signée du consommateur: " Devis reçu avant l'exécution des travaux". Le prestataire conserve le double du devis dans les mêmes conditions que celles prévues par l'Arrêté du 3 octobre 1983

dispositions ne s'appliquent pas aux interventions effectuées en situation d'urgence absolue, en tant qu'elles se limitent à faire cesser un danger manifeste pour la sécurité des personnes ou l'intégrité des locaux. Cependant, même dans ce cas, un ordre de réparation constatant l'état des lieux est établi et remis au consommateur avant l'intervention.

Arrêté n° 86-63/A du 2 décembre 1986 (relatif aux mesures de publicités des prix applicables dans certains secteurs professionnels).

Article 1er A titre de mesure de publicité des prix, les professionnels distribuant ou proposant les produits et services concernés sont tenus de respecter les règles relatives à l'information du consommateur définies dans les textes énumérés à l'annexe n° 1, ainsi que les règles reprises en annexe n° 2

ANNEXE

Assainissement et vidanger

1. Les professionnels doivent présenter à la clientèle les barèmes des prestations qui font l'objet d'un catalogue de prix et établir dans les autres cas d'intervention un devis détaillé gratuit et préalable à tout commencement des travaux.

2. L'accord du client est, en outre, demandé pour toute opération complémentaire, non initialement prévue, et une estimation du coût des travaux est alors indiquée.

3. Pour les prestations effectuées en urgence et pour lesquelles il n'est pas possible d'établir un devis préalable, les professionnels fournissent une estimation du coût de celles-ci avant leur réalisation et, lors de la facturation, toutes justifications des majorations éventuelles applicables aux travaux réalisés en dehors des conditions normales d'exécution.