



Utilisation frauduleuse d'un compte client par des achats à crédit

Par **leeloo36**, le **17/02/2014** à **16:47**

Bonjour,

Je suis cliente d'un des grands groupes de vente par correspondance. A ce compte client, une carte de paiement est associée (partenariat de cette enseigne avec une société de crédit). Cette carte de paiement n'a pas été utilisée depuis juillet 2013.

En voulant consulter mon compte client sur cette grande enseigne de VPC, je remarque que mes codes d'accès ne fonctionnent pas.

J'essaie donc de me connecter via mon compte client sur le site de la société de crédit. En consultant mon solde je remarque que j'ai pour plus de 1 800 € de dépenses effectuées le 5/02 alors que je n'ai réalisé aucun achats depuis juillet 2013. En consultant le détail de mon historique, je m'aperçois qu'une personne peu scrupuleuse a réussi à pirater mon compte client sur le site de cette enseigne de VPC (le compte client associé à la société de crédit n'a cependant pas été piraté) et que 6 achats pour un montant total de plus de 1800 € ont été réalisés à mon insu. Cette personne ayant réussi à modifier de nombreuses données associées à ce compte client (nom, prénom, numéro de tél, mail...) elle a pu effectuer ces achats sans que les services de cette grande enseigne ne soient alertés, ce qui est scandaleux.

En essayant de les contacter (samedi dernier donc week-end), la personne chargée de prendre les commandes (service commercial absent le week-end) a pu me donner quelques informations notamment le nom de la personne qui s'est fait livrer, son numéro de téléphone, son mail et le lieu de livraison (un relais colis).

Il a donc réalisés des achats à mon insu sans que cela n'alerte les services de ce groupe qui aurait pu pourtant constater que ces achats étaient "bizarres" et que les données associés ne correspondaient en rien à mes données réelles (lieu de résidence, nom, prénom)...

J'ai été déposer plainte à la police et cherché à joindre des personnes du service commercial de cette enseigne qui n'a pu que me conseiller d'écrire au service contentieux (ce qui va certainement faire traîner les choses). En attendant quelqu'un pourrait-il me dire quels sont mes droits ?

Etant donné que la totale responsabilité vient de cette enseigne qui n'a pas su alerter de ses modifications de mes données personnelles et de ces nombreux achats qui ne sont pas dans mes habitudes de consommation, la banque peut-elle bloquer les futurs prélèvements (débit différé donc 1er prélèvement début mars) concernant cette transaction venant de cette

enseigne ? Comment puis-je faire en sorte que rien ne me soit débité alors que la faute n'est pas de mon fait ?

Merci infiniment à ceux qui sauront m'aider, je n'ai plus trop les idées claires depuis que j'ai appris cela...