



Dois-je porter plainte contre la poste ? SVP aidez moi

Par **Wehanged**, le **20/03/2013** à **15:41**

Je vous écris car j'ai rencontré un gros problème avec ma banque : La Banque Postale, et je ne sais plus quoi faire !

Le problème concerne un virement de 16 790€ en Angleterre pour l'achat d'une voiture, où il y a eu une erreur dans le formulaire, qui a engendré une perte de 539.83€ de mon côté, dont je demandais un remboursement intégral, qui ne m'a pas été accordé !

J'ai acheté cette voiture en France au père d'un ami, mandataire automobile, qui a le siège de sa société à Londres. Je suis venu à la poste de ma ville et j'ai présenté la facture et le RIB à la guichetière en lui demandant d'effectuer ce virement en euros. Elle m'a donné un formulaire "Ordre de transfert de fonds international" avec la case "Virement SEPA" déjà cochée !

Visiblement c'est cette case qui a engendré le problème, car il aurait fallu cocher "virement international". En effet le service du centre financier m'a dit que le virement avait été fait de la devise Euros vers Livre Sterling, et que la banque destinataire HSBC avait du prendre ces frais de 539.83€ (car le destinataire n'a reçu que 16 250,17€), mais que eux n'étaient pas responsables et qu'ils ne pouvaient pas me rembourser. D'où mon extrême mécontentement !!

Cette erreur vient de :

- La guichetière qui s'est trompée en cochant la case, le virement devait être fait en euros, je ne tiens absolument pas à assumer 539.83€ de perte à cause d'une personne incompétente ! Le métier de banquier n'est pas mon métier, et je ne sais pas ce que veut dire le sigle SEPA, j'ai simplement demandé à faire un virement en euros, sur un RIB dont j'avais les coordonnées, j'ai ensuite fait ce que la guichetière m'a dit de faire. Ce n'est pas à moi de supporter cette perte si la personne qui est censée me conseiller ne sait pas faire son travail.
- Deuxièmement lors du virement, on m'a contacté par téléphone pour me demander si j'étais bien l'auteur de ce virement, mais à aucun moment on ne m'a prévenu qu'il allait y avoir 539€ de frais !! C'est inadmissible, jamais ne j'aurais accepté ce virement en sachant cela ! La poste est très loin d'avoir fait correctement son devoir de conseil.

(je vais écrire la suite dans un second message car je suis limité en nombre de caractères pour poser ma question)

[...]

Par **Wehanged**, le **20/03/2013** à **15:41**

Suite à ça, j'ai rempli un formulaire de réclamation dans mon bureau de poste, il était précisé dessus que le délai de traitement ne dépasserait pas 15 jours, et j'ai dû attendre 1 mois et demi avant d'avoir une réponse !! En allant plusieurs fois par semaine à la poste pour relancer le personnel, de manière à enfin essayer de faire bouger les choses. Mon conseiller financier m'a même affirmé que ce problème était déjà arrivé au service des virements internationaux, mais à aucun moment on ne m'a proposé un geste commercial pour me rembourser cette somme. Le responsable client m'a envoyé une lettre de refus, en précisant que j'avais signé et accepté le formulaire du virement tel qu'il était, évidemment comme je le précisais plus haut, j'ai fait confiance à la guichetière en ne sachant pas ce que ça allait engendrer comme problème !!

Je vous écris donc ici pour savoir quelles sont mes derniers recours ?

- Dois-je porter plainte ? Contre le bureau de poste ou contre la guichetière ?
- Dois-je contacter une association de consommateurs ? Si oui laquelle, et de quelle manière ?
- Dois-je faire appel à un avocat pour réclamer non seulement le remboursement de cette somme énorme, mais en plus des dommages et intérêts pour le préjudice subi ?

Merci d'avance pour vos réponses !