



Info-Alerte n° 2452 du 29 septembre 2021



De l'eau dans le gaz avec **TOTALENERGIES**

Vous découvrez un prélèvement voisin de 80 €, avec le libellé **TOTALENERGIES**, alors que vous n'êtes pas client de ce fournisseur d'énergie. Vous vous précipitez sur le site internet pour exposer votre réclamation. Une réponse vous est promise sous 24 heures (jours ouvrés).

Effectivement, un message vous parvient le lendemain : « Concernant le prélèvement qui s'est présenté sur votre compte, je suis au regret de vous informer que je ne suis pas en mesure de vous renseigner à ce propos. En effet, pour des raisons de sécurité et de confidentialité, nous ne pouvons vous renseigner sur les transactions ou factures de nos clients. »

TOTALENERGIES vous conseille de contacter votre banque pour opposer les prochains prélèvements, de déposer plainte auprès de la Police, puis de recontacter votre banque pour être remboursé par l'assurance.

Ces éléments de réponses sont consternants :

TOTALENERGIES ne s'inquiète nullement d'un prélèvement effectué sur le compte d'une personne qui n'est pas cliente : une enquête interne s'imposerait pourtant afin de déterminer par quel canal a été enregistrée l'autorisation de prélèvement et quelle est la source de la fraude.

D'autre part, la procédure de remboursement décrite par **TOTALENERGIES** est erronée : certes, il convient d'annuler l'autorisation de prélèvement, mais vous pouvez obtenir immédiatement le remboursement des sommes contestées sous réserve que les écritures datent de moins de deux mois (réglementation SEPA).



INFO-ALERTE est une mise en garde hebdomadaire diffusée par le :
Réseau anti-arnaques, association partenaire de l'UFC-Que Choisir
BP 40179 – 79205 PARTHENAY cedex
(contact@arnaques-infos.org) – Page Facebook
SIRET : 503 805 657 00049

Reproduction autorisée sous réserve de mentionner l'origine.

Directeur de la publication :

Pascal TONNERRE (president@arnaques-infos.org)