



## Contrat mutuelle non signé est-il valable?

Par **cocodelavienne**, le **11/09/2009** à **15:37**

Bonjour,

j'ai été contactée par téléphone par une société de courtage pour une mutuelle. Cette personne a choisi pour moi SWISSLIFE qui semblait être la plus intéressante pour moi, il fallait que je lui communique mon RIB afin qu'elle puisse m'envoyer le contrat pour pouvoir l'étudier, je l'ai donc fais et j'ai reçu le contrat par mail. Ayant trouvé une autre mutuelle quelques jours plus tard, je n'ai pas donné suite à SWISSLIFE. J'ai malgré tout reçu la carte de tiers payant SWISSLIFE que j'ai renvoyée en précisant que je n'avais pas signé de contrat, apparemment ils s'en moquent aucunes réponses de leur part. Voyant qu'ils ne sont pas très honnêtes, je fais opposition à ma banque pour des éventuels prélèvements qui pourraient présenter. Là, ils ont réagis, je reçois alors un courrier: prélèvement impayé motif: tirage contesté. Je commence a être agacée et je décide de leurs envoyer une lettre RAR en leur demandant d'annuler ce contrat qui n'existe pas puisque je n'en ai jamais signé ni même d'autorisation de prélèvement. Je pensait enfin avoir la paix lorsque trois semaines plus tard je reçois en réponse a mon courrier: "j'ai bien reçu votre courrier, je regrette toutefois de ne pas pouvoir donner une suite favorable pour la raison suivante: délai de résiliation non respecté."

Ma question est: ont-ils le droit de maintenir ce contrat que je n'ai pas signé? est ce que je vais devoir payer les cotisations alors que je ne peux pas me servir de cette mutuelle puisqu'ils n'ont pas mon attestation de droit ni ma carte vitale et que je leurs ai renvoyé la carte de tiers payant? aidez moi SVP

Par **sarah**, le **26/01/2010** à **20:45**

Bonjour,

Swisslife est une compagnie très sérieuse...C'est la pratique du courtier qu'il faut dénoncer, car il est inacceptable de demander le RIB pour adresser une devis d'assurance.

Si vous n'avez signé aucun contrat, vous pouvez exiger l'annulation de ce contrat.

Il aurait été préférable d'adresser un courrier recommandé à Swisslife au moment où vous aviez reçu la carte blanche, alors que vous n'aviez pas souscrit...Cela aurait évité de vous faire rentrer dans du contentieux pour impayé.

Le mieux serait donc d'adresser un courrier recommandé à Swisslife en précisant les conditions d'adhésion forcée du courtier, à votre insu, et qu'étant donné que vous n'avez signé aucun contrat, vous exigez l'annulation de celui ci.

Si vous avez obtenus des remboursements de la part de Swisslife, vous devrez alors les rembourser.

cordialement,

Par **SOTHICAS**, le **07/02/2010** à **16:05**

bonjour coco

Idem que toi et même compagnie !

j'ai été prélevé une foi et là j'ai fait opposition. Je me suis retournée contre ma banque : je n'ai signé aucune autorisation de prélèvement !

J'ai appelé le service client de swisslife pour leur faire remarquer que leurs pratiques étaient plus que douteuses. Le service annulation de swisslife doit me rappeler mardi au plus tard Sans ça je dépose une plainte auprès de la répression des fraudes

La base d'un contrat (code civil) est le consentement sans équivoque .... je crois que dans notre cas il n'y a pas de consentement (pas de signature).

Moi je suis un peu verte face à de tel comportements ...

tiens moi au courant de la suite !

Par **lavocat**, le **03/04/2010** à **23:20**

Bonsoir,

Concernant la swiss life malheureusement elle a cède la vente de ses produits a des courtiers arnaqueurs comme synergie assurance sur nice c'est un cabinet qui se présente comme comparateur de mutuelle les conseillers vous harcèlent jusqu'à ce que vous leur donné le rib et le num de secu et la commence votre souffrance,

des prélèvement a partir sans aucune autorisation de prélèvement,ils ne répondent jamais au téléphone et si vous envoyer la lettre de résiliation directement chez eux sachez que la lettre ne sera jamais transmise a la compagnie que ça soit la swiss life,april,alptis solly azar.

et si vous optez pour une compagnie a part la swiss vous serez obliger de communiquer même les numéros de votre carte bleue par téléphone en vous disant on va vous bloquer les tarifs vous aurez les tarifs 2010 pour 2011 et toue cette blabla.

si vous souscrivez directement sur le site synergie.com la sachez que vous avez commit

l'erreur de votre vie parcequ'ils ne vont même prendre la peine de vous appeler pour vous demander si vous êtes tjr d accord pour la mise en place de votre dossier.  
alors faites attention de swiss life et de synergie assurance même s'ils vous offre 3 mois gratuits

Par **mickchel**, le **21/08/2011** à **00:28**

Pour tous les litiges que vous avez avec Synergie assurance ou Swisslife, il vous faut contacter le CLCV (Consommation Logement et Cadre de Vie) le plus proche de votre domicile, un service juridique s'occupera de votre cas et contactera pour vous le service des fraudes de votre département (DRCCRF). Il vous en coûtera une cotisation annuelle de 45 euros environ.

Ensemble il faut agir pour faire arrêter ces arnaques, car Swisslife est complice.

Par **mickchel**, le **21/08/2011** à **01:51**

Pour répondre à Sarah, NON, SwissLife n'est pas une compagnie sérieuse puisqu'elle est complice dans toutes ces affaires d'arnaque. La preuve nous sommes en 2011 et ces arnaques de SYNERGIE ASSURANCE datent depuis 2009.  
Une seule façon pour faire arrêter ces arnaques volontaires :

Pour tous les litiges que vous avez avec Synergie assurance ou Swisslife, il vous faut contacter le CLCV (Consommation Logement et Cadre de Vie) le plus proche de votre domicile, un service juridique s'occupera de votre cas et contactera pour vous le service des fraudes de votre département (DRCCRF). Il vous en coûtera une cotisation annuelle de 45 euros environ.

Ensemble il faut agir pour faire arrêter ces arnaques, car Swisslife est complice.

Par **BIBS**, le **12/10/2011** à **08:28**

Bonjour, moi pareil, j'ai été contacté par téléphone par Swiss Life, sans leur donner mon Rib, ni avoir signé de contrat ou d'autorisation de prélèvement, j'ai reçu un courrier m'informant du futur prélèvement, ainsi que la carte tiers-payant; alors que je les avais averti que je ne pouvais résilier mon ancienne mutuelle qu'en année civil:"oui oui, pas de prbl.." Ils n'en ont pas tenu compte. J'ai envoyé un mail et une lettre AR, en leur disant que je refusais le prélèvement, qu'il n'y avait aucun engagement entre nous, que je considérais leur conduite tout à fait illégale, et que j'allais informer la Répression des Fraudes. Ils m'ont répondu tout de suite, qu'ils "résiliaient"???mon contrat, mais que peut-être ils ne pourraient pas arrêter le prélèvement".

**NON! MAIS! JE REVE! SI C'EST PAS DE L'ABUS!!!!!!!!!!!!!!**

Je vais donc faire un courrier à la Répression des Fraudes et les comparatifs sur Internet, c'est terminé.

Cordialement

Par **pat76**, le **12/10/2011** à **12:47**

Bonjour BIBS

Vous prévenez votre banquier de n'accepter aucune demande de prélèvement émanant de la compagnie d'assurance.

Vous n'avez signé aucun contrat, alors je vous conseille d'envoyer une lettre recommandée avec avis de réception à SWISS LIFE dans laquelle vous les mettez en demeure de ne pas tenter d'effectuer des prélèvements sur votre compte bancaire car vous n'avez signé aucun contrat avec cette société.

Vous renvoyez la carte tiers-payant qui vous avez été adressée, mais vous en gardez une photocopie comme preuve.

Vous précisez que vous avez prévenu votre banquier de n'accepter aucun prélèvement et que celui-ci vous avertira en cas de tentative de la part de SWISS LIFE.

Vous indiquez qu'une seule demande de prélèvement émanant de SWISS LIFE, sur votre compte bancaire, sera considéré par vous comme une tentative d'extorsion de fonds et que vous en tirerez les conséquences en assignant SWISS LIFE devant la juridiction compétente pour faire valoir vos droits.

Vous rappelez également que vous avez été démarcher par téléphone et que cela est considéré comme du démarchage à domicile.

Vous précisez que toute infraction concernant le démarchage à domicile est punissable d'une condamnation au pénal.

Vous garderez une copie de votre lettre.

Par **BIBS**, le **17/10/2011** à **08:25**

Bonjour et merci Pat76 pour votre réponse.

J'ai bien sûr prévenu ma banque de n'accepter aucun prélèvement, j'ai envoyé une lettre en AR à Swiss Life et après plusieurs échanges par mail, voici ce que le service client me répond: "notre courtier nous informe de la présence d'une signature électronique validant le contrat souscrit".

J'ai effectivement reçu un mail, mais c'était pour un devis, sans aucune précision sur une quelconque validation de contrat par signature électronique.

Je me renseigne aujourd'hui sur le plus proche CLCV, il faut vraiment arrêter ces arnaques.

Par **anna**, le **08/01/2012** à **12:01**

xxxxxxxxxxxxxx

Bref le courtier particulièrement persuasif me demande les coordonnées bancaire de mon époux afin de pouvoir établir un contrat et me demande de renvoyer cette demande d'adhésion signée xxxxxxxx

Je n'ai jamais donné suite car ma mutuelle restait plus intéressante que xxxxxxxxxje pensais donc que cette absence de justificatifs rendait notre contrat caduque.

Or je m'aperçois que le 5/1/12 xxxxxxxxx preleve 209e sur le compte de mon époux qui n'a jamais signé d'autorisation de prelevement.

Sa banque en question rejette le prelevement.

J'ai fait un courrier en AR à xxxxxxxxx afin d'annuler ce pseudo contrat.

Je suis en attente de la réponse affaire à suivre.

Je voulais savoir ou vous en étiez de votre litige avec xxxxxxxxxxxxxxxx.

Par **timotei**, le **20/01/2012** à **22:13**

moi aussi je consulte comme souvent mon compte bancaire via connexion web,je constate que xxx a prélevé sur mon compte sans autorisation de ma part signé.

Ils m'ont démarché pour me faire une offre.La femme a insisté pour noter les ref de mon RIB sur le devis.Elle m'a dit que c'est pour compléter les formulaire"EH Hop,ils mette mon compte a découvert(frais de commission de la banque).Demain,je vais aller gueuler a la banque qui est censé faire son travail(avoir une autorisation signé,datée de ma main pour donner mon argent.Je me lève tous les jours à 5h pour gagner mon pain).xxxxxx

1 je vais faire opposition et mettre en faute la banque pour un remboursement immédiat

2 demander a ma banque de faire opposition a toute demande futures de prélèvement et se retourner contre eux pour réclamer a son tour

3 envoyer 1 lettre a SL pour annulation des prelevement sans quoi menaces judiciaires

4 demander conseil auprès d'un juriste(voire les protections juridiques contrat d' assurance habitation)

Par **pat76**, le **21/01/2012** à **12:57**

Bonjour

Pour Timotei et Anna, si vous avez été démarchés par téléphone, cela est considéré par la législation comme du démarchage à domicile.

Donc sur ce point, la législation du Code de la Consommation est très stricte et je serais très étonné que xxx, l'ait respectée.

En cas de litige, le juge de la juridiction compétente ne manquera pas de prononcer la nullité du contrat.

Si toutefois vous avez signé un contrat...

Vous pouvez concernant le démarchage à domicile prendre connaissance des articles du Code de la Consommation qui le régissent.

Code de la Consommation articles L121-21 à L121-33.

Vous pourrez les consulter gratuitement sur le site de Légifrance en cliquant sur la rubrique: les Codes en vigueur.

Puis, choisir le Code de la Consommation et dans la case article, taper:

L121-21. et ainsi de suite. Vous pourrez imprimer les articles ou les enregistrer.

Voici par exemple ce qu'indique l'article L121-27 du Code de la Consommation:

Article L121-27 du Code de la Consommation:  
(Modifié par la Loi n° 2004-575 du 21 juin 2004)

" A la suite d'un démarchage par téléphone ou par tout autre moyen technique assimilable, le professionnel doit adresser au consommateur une confirmation de l'offre qu'il a faite. Le consommateur n'est engagé que par sa signature. Il bénéficie alors des dispositions prévues aux articles L 121-18, L 121-19, L 121-20 et L 121-20-3."

Arrêt de la Chambre Criminelle de la Cour de Cassation en date du 2 octobre 2007; Juris Data n° 2007-040850:

" L'activité de démarchage en matière d'assurances, à l'exception des contrats d'assurance vie qui obéissent à un régime particulier, est soumise aux dispositions des articles L121-1 et suivants du Code de la Consommation."

A vous de faire en sorte que xxx vous rembourse si vos banquiers ne le font pas malgré leur erreur à accepter les prélèvements sans votre autorisation.

Par **Parceke**, le **30/01/2012 à 16:11**

bonjour,

pour votre information, depuis le 1er juillet 2008, le démarchage en matière d'assurances est régi par l'article L112-9 du code des assurances, et non plus par le code de la consommation. Ce texte prévoit un droit de renonciation de 14 jours à compter de la conclusion du contrat et son deuxième alinéa précise également :

" La proposition d'assurance ou le contrat comporte, à peine de nullité, la mention du texte du premier alinéa et comprend un modèle de lettre destiné à faciliter l'exercice de la faculté de renonciation. "

a vous de voir si il vous est possible d'invoquer la nullité du contrat en l'absence de ces éléments.

Par **oregon66**, le **08/04/2012** à **08:47**

Bonjour,

faites appel au CLCV le plus proche de chez vous car hier matin on a enfin reçu le recommandé pour annulation de contrat après plusieurs lettre de menace pour non-paiement du premier trimestre de l'année (nous n'en avons jamais tenu compte). "Notre contrat" n'a pas d'effet et nous ne leur devons plus rien, même pas les 3 mois précédents. Pour ma part, l'arnaque a eu lieu sur internet par le courtier "xxx" en simulant un devis en cliquant "voir devis" cela m'a engagé auprès de xxx par signature électronique cachée.

Pas la peine de leur écrire, il ne réponde pas (ni xxx ni xxx), ni de les appeler, leur discours est bien rodé.

Donc j'ai fait appelle au CLCV le plus proche de chez moi et le cauchemar est fini. Il faut que cette arnaque s'arrête. Faites passer au plus de monde possible Inscription au CLCV 40€ pour l'année et pour tout litige.

Je me répète, faites appel à CLCV le plus proche de chez vous, ils vous aideront à vous sortir de cette impasse.

Par **Jackie**, le **19/05/2012** à **07:38**

Bonjour,

je suis exactement dans la même situation que vous! J'ai réagi au 1er prélèvement en envoyant courrier en AR à Swisslife en disant que je n'ai rien signé. Meme réponse que vous : je ne respecte pas la date déchéance, ...

Je vais voir ma mutuelle actuelle (que je n'ai pas résiliée!) et leur explique. On a passé 3 heures à appeler un coup Swisslife un coup Synergie à Nice et personne n'est responsable, ... Depuis, j'ai renvoyé un courrier au courtier, toujours rien! Depuis Swisslife m'a appelée pour me dire qu'ils allaient faire appel à leurs huissiers!

Je pensais leur renvoyer un courrier à chacun, je vois qu'il vaut mieux aller au CLCV. Chose que je vais essayer de faire. Mais quels documents avez-vous apportés? Je n'ai rien moi : j'ai pas de contrat!

Soi-disant que j'aurais accepté le contrat par téléphone!!

Bon courage à vous toutes et tous pour cs actions! Il faut communiquer autour de ces arnaques afin qu'elles s'arrêtent complètement. Ce n'est plus possible trois ans après le début que cela continue!!

Par **pat76**, le **19/05/2012** à **15:40**

Bonjour

Vous envoyez une lettre recommandée avec avis de réception, à SWISSLIFE dans laquelle vous la mettez en demeure de vous adresser sous 8 jours au plus tard à la réception de votre lettre, la copie du contrat que vous auriez passé avec cette société et sur lequel est apposée votre signature.

Vous précisez que faute d'avoir reçu le document réclamé dans le délai précité, vous assignerez SWISSLIFE devant la juridiction compétente pour tentative d'extorsion de fonds.

Vous ajoutez que le huissier se réclamant de SWISSLIFE qui se présentera chez vous devra être territorialement compétent, qu'il devra présenter à votre demande sa carte professionnelle comme l'indique l'article 17 du Décret 56-222 du 29 février 1956, modifié par l'article 2 du Décret n° 86-86-734 du 2 mai 1986.

Qu'il devra en outre être muni d'un titre exécutoire émis par un juge suite à une ordonnance en injonction de payer ou un jugement.

Vous ajoutez que la loi vous permettra de faire opposition à l'injonction de payer ou au jugement.

Vous indiquez qu'au visa de l'article 1315 alinéa 1 du Code civil qui stipule:

Celui qui réclame l'exécution d'une obligation doit la prouver.

SWISSLIFE devra donc prouver que vous avez signé un contrat avec elle.

Vous garderez une copie de votre lettre.

Par **oregon66**, le **19/05/2012** à **16:30**

Exactement, la juriste (clcv) a demandé à swisslife le contrat signé avec la mention lu et approuvé et là, lorsqu'elle nous a rendu notre dossier, le contrat était bien là mais grande surprise pas de signature (manuscrite) ni la mention lu et approuvé. Du coup, la juriste c'est fait un plaisir de leur envoyé une jolie lettre avec le dernier avertissement avant d'aller plus loin et de porter l'affaire devant un juge, ça les a vite calmé.

Donc justement, si tu n'a aucun document c'est normal car moi aussi j'avais rien lorsque je me suis présenté au clcv.

Malgré plusieurs recommandés de ma juriste (cachet de leur association faisant foi, il continuait à dire que le fautif c'était moi et que je devais "honorer" mon contrat. Tout cela pour vous dire que seul dans cette histoire on pèse pas lourd. il te faut juste savoir ton numéro de contrat et après ils feront le reste.

PS : aucune réponse à mes recommandés auprès de cet enclulé de courtier et si tu les as au



téléphone laisse tomber, leur discours est bien rodé malgré tes arguments.

Par **MAriecapucine**, le **20/06/2012 à 12:45**

bonjour,

xxxx

J'ai envoyé la lettre de rétractation en recommandé, c'est impératif sauf que je l'ai envoyé sur une mauvaise adresse.

Leur document en ligne est abscons et illisible et empêche une formation de contrat valable, le consentement est vicié de ce point de vue,

Par ailleurs, ils ont obligations d'envoyer les documents au domicile si le client le demande.. j'ai tout tenté et il a fallu que je me fâche : 5 lettres recommandées et là, je viens enfin d'obtenir gain de cause lorsque j'ai menacé de porter plainte et de saisir le juge, ce qu'il ne faut surtout pas faire car la charge de la preuve leur est imputable s'ils font la démarche, art 1315 du code civil, et ils ne peuvent pas prouver l'envoi des conditions générales de leur compagnies.

C'est la guerre des nerfs mais surtout ne pas lâcher. Le consommateur est protégé par le Code de la COnsommation, non celui des Assurances, et ne fait que confirmer droit des contrats prévus par les articles de 1101 et suivants du code civil.

Pour les contrats souscrit en ligne, c'est un peu différent mais un contrat n'est valablement formé que si les conditions générales c'est à dire d'informations sur la "police" ont été adressée AVANT l'envoi ; vous trouverez ce texte dans les clauses abusives sur le site de la DGCCRF.

xxx

xxx

le premier réflexe à avoir, (c'est la juriste qui parle) : f faire opposition auprès de votre Banque et envoyer une lettre recommandée aux deux... mais même s'ils refusent... il faut les laisser s'enfoncer...

et attendre....

ne pas saisir le juge , c'est à eux de le faire et à eux de prouver (art 1315 du code civil! ) également, les documents n'ont pas notre signature qui est dématérialisée, ce n'est pas contractuel il me semble que c'est l'art 1582 du code civil qui le précise..

Le code de la consommation est donc le seul moyen sur lequel il faut fondé ses arguments.

xxx

Tenez moi au courant.

Par **pat76**, le **20/06/2012** à **18:36**

Bonjour MarieCapucine

xxx les deux sociétés soient gérées par les mêmes personnes.

xxx

Par **MAriecapucine**, le **20/06/2012** à **20:06**

BONjour Pat,

Merci pour l'info.. je l'ai trouvé sur Infogreffe justement...et je ne sais pas pour quelle raison j'ai envoyé la Lettre de rétractation là bas, mais bon, je l'ai fait par téléphone puis par email et suivi de la LR/AR...

L'art L 121.20-10 et L 121-20.12 du code de la consommation :

Si le client le souhaite, ils doivent à sa demande du client, envoyer les documents dont les conditions générales par la Poste, également, ce que j'ai exigé, en vain..ils m'ont dit de regarder leur site.....

également le COde des assurances a les mêmes exigences et ils sont régis par ce code.

Egalement , valable pour tous les contrats assurances et mutuelle ;  
Sur les clauses abusives: très important pour leur faire opposition !  
ci-après :

l' art R132-1 modifié par Décret n° 2009-302 du 18 mars 2009 – art 1 sur les clauses abusives, art L132-1 du c. cons modifié par la LOI n° 2010-737 du 1er juillet 2010 – art 62.

« Est abusive la clause ayant pour objet ou pour effet de constater l'adhésion du non professionnel ou du consommateur à des clauses qui ne figurent pas dans l'écrit qu'il accepte ou qui sont reprises dans un autre document auquel il n'est pas fait expressément référence lors de la conclusion du contrat et dont il n'a pas eu connaissance avant sa conclusion"  
Je n'ai pas eu le temps de rechercher de la jurisprudence mais comme ces dispositions sont récentes, je ne sais pas s'il y a pléthore de décisions.

xxx

J'ai reçu des menaces, écrites en plus.... est ce que j'exerce mon droit de réponse ou je laisse tomber???

à plus,

Par **pat76**, le **21/06/2012** à **13:23**

Bonjour

xxx

Vous ne répondez pas surtout si vous ne recevez que des lettres simples.

xxx vous avez signé un contrat.

xxx.

Par **Cheyene15**, le **27/06/2012** à **11:03**

Bonjour à tous,

Je suis tombée sur cette discussion fort intéressante et qui me concene actuellement.

J'ai été démarché par le cabinet de courtage COMPAREO avec qui j'ai souscrit un contrat chez AMIS de AVIVA , ils ma renvoyés les papiers par mail que je dois signer pour conclure l'adhésion.

Cependant je souhaite revenir sur ma décision et n'ai rien signé ni renvoyé cependant j'ai donnée mon RIB par téléphone au courtier.

Ma question est la suivante ; Dois je leur adresser un courrier AR dans les 14 jours comme stipule la réglementation du démarchage à domicile pour annuler mon accord, qui reste verbale pour le moment, ou n'ont ils aucun recours contre moi ?

Par **pat76**, le **27/06/2012** à **14:24**

Bonjour

Le contrat doit vous êtes envoyés par courrier recommandé avec avis de réception.

Il doit y avoir deux exemplaires pour que vous en retourniez un signé.

Si vous voulez revenir sur votre décision, vous ne signez rien et vous envoyez une lettre recommandée avec avis de réception dans laquelle vous mentionnez qu'après réflexion, ce contrat ne vous intéresse pas dans l'immédiat mais que vous le conservez pour le cas où vous changeriez d'avis.

Vous précisez que vous avez toutefois avertit votre banquier de n'accepter aucune demande de prélèvement de la part de l'assureur.

Vous garderez une copie de votre lettre.

Vous informez votre banquier de n'accepter aucune demande de prélèvement de la part de l'assureur.

Par **Cheyene15**, le **27/06/2012** à **17:02**

Merci pour cette réponse rapide , je vais donc leur envoyé une lettre en AR pour leur faire part de ma décision. Cependant après avoir appelé ma banque pour les prévenir et leur demandé de ne pas autoriser de prélèvements ces derniers m'ont répondu qu'avec toutes les autorisations bancaires qu'ils avaient à traiter ils ne peuvent pas tout vérifier ... Mais que des que je me rends compte qu'il y a eu prélèvement je dois les prévenir pour qu'il règle le problème , un peu déçue de leur réponse . Merci pat pour ton aide.

Par **pat76**, le **27/06/2012** à **17:24**

Rebonjour

Vous confirmez également par lettre recommandée avec avis de réception votre appel téléphonique demandant à votre banquier de ne pas accepter de demande de prélèvement de l'assureur

Il appel téléphonique n'est pas une preuve et votre banquier aura dormi entre temps...

Donc, un petit courrier recommandé de confirmation de votre appel téléphonique et vous en gardez une copie.

En cas de litige vous aurez une preuve écrite de votre demande.

Par **lu25**, le **11/07/2012** à **19:04**

Bonjour à tous et à toutes,

Je suis dans le même cas, xxx:

- j'ai reçu un e-mail pour confirmer le contrat par signature électronique (ce que je n'ai pas fait).
- j'ai téléphoné à xxx pour leur dire que je n'avais rien confirmé et que je ne voulais rien signer. La femme qui m'avait contacté m'a bien dit que rien ne se ferait sans mon accord et qu'il suffisait de ne pas renvoyer le contrat. Ce que j'ai fais.
- 8 mois plus tard ma mutuelle me prévient que j'ai résilié ma mutuelle. Je leur demande la lettre et je m'aperçois que xxx leur a écrit une lettre avec signature qui n'était pas la mienne. Le service juridique devait contester mais ils n'ont rien fait du tout.
- J'envoie une lettre avec AR à xxx et à xxx qui m'affirment que j'ai signé électroniquement le

contrat. Je leur demande de me le prouver et ils m'envoient un devis avec plein d'erreurs et un logo minuscule qui soit-disant est la preuve.

- je contacte la répression des fraude de Besançon qui ne peut rien faire

- 7 mois supplémentaires passent, je reçois une lettre recommandée qui me réclament la totalité des mensualités sous peine de procédure juridique.

- je contacte UFC QUE CHOISIR qui leur envoie un courrier mentionnant l'article 1108 du code civile.

-4 mois passent, je reçois un coup de fil de UFC QUE CHOISIR qui se dit impuissant à intervenir car xxx leur à dit que le contrat a été signé électroniquement. Je ne comprends pas le revirement de UFC QUE CHOISIR qui savait que xxx répète la même chose depuis le début.

Quand l'UFC QUE CHOISIR a encaissé mon adhésion de 38 euros cette signature électronique que je n'ai pas faite, ne posait aucun problème. Du coup maintenant j'ai l'impression d'avoir été escroquée 2 fois.

Le conseil d'UFC : portez plainte car nous ne pouvons rien faire.

- ce matin je reçois la lettre de l'huissier dans un vulgaire courrier.

Je suis très déçue d'UFC QUE CHOISIR qui se débarrasse de moi. Je suis bonne pour me taper des courriers qu'ils étaient censés faire pour moi.

Je vais tenter de contacter le service juridique de certeuropa qui s'occupe des signatures électroniques afin qu'ils m'envoient la fameuse preuve qui ne peut exister puisque je n'ai jamais rien confirmé avec la menace de porter plainte contre eux et contre xxx.

Je ne comprends pas comment xxx peut continuer à escroquer les gens de cette manière alors que toutes les administrations sont au courant de leurs agissements !!!

Peut-être faudrait-il faire un dossier commun à nous tous ?

P.S : Heureusement le jour où j'ai donné mon numéro de RIB, je me suis, tout de suite, rendue compte que cela n'était pas légal et j'ai prévenue ma banque immédiatement pour faire opposition.

Par **Iu25**, le **11/07/2012** à **19:06**

xxx

Par **Iu25**, le **11/07/2012** à **19:06**

xxx

Par **Kiwc**, le **26/07/2012** à **11:58**

Bonjour,  
dans le même cas et avec la même compagnie xxx

Pour l'instant je me suis contenté de leur envoyer des mails.  
Je n'ai jamais signé de contrat, nin papier ni électronique.  
Je ne vois pas pourquoi je devrais engager des frais de recommandé alors que je n'ai rien signer.  
Aujourd'hui je reçois un recommandé de mise en demeure de payer (j'avais fait opposition des prélèvements).

Wait and see...

Par **pat76**, le **26/07/2012** à **17:57**

Bonjour Kiwc

Vous pouvez éventuellement répondre opar LRAR dans laquelle vous demandez à ce que l'on vous transmette dans les 8 jours au plus tard à la réception de votre lettre, copie du contrat d'assurance passé avec la société et sur lequel vous auriez apposé votre signature.

Vous précisez que faute d'avoir obtenu cette copie du contrat signé de votre main dans le délai précité, vous vous réservez le droit d'engager une procédure devant la juridiction compétente pour faire valoir vos droits.

Vous garderez une copie de votre lettre.

Par **Kiwc**, le **26/07/2012** à **18:06**

Merci Pat76.

Mon agacement est celui ci : pourquoi devrais-je dépenser 5€ de recommandé (en supposant qu'un seul suffise) alors que finalement je n'ai qu'à attendre qu'ils m'attaquent au tribunal, et là, ils devront montrer le contrat non signé...

Je précise que j'ai fait opposition aux prélèvements, que je me suis fait remboursé par la banque des 2 prélèvements indus. Donc ils ne me doivent rien et je n'attends rien d'eux. De plus, j'ai un mail de leur par me précisant qu'ils procèdent au sans effet du contrat.

Donc wait and see. Libre à eux de dépenser de l'argent en recommandés et frais d'huissier !

Par **Iu25**, le **01/08/2012** à **18:57**

Je me suis renseignée sur les signatures électroniques qui sont validées par des certificats : (ceux utilisés par synergie sont de classe 1, voir tampon)

Les certificats de signature électronique sont généralement délivrés à une personne physique agissant pour l'entreprise. Ils incluent la raison sociale de la structure dans les informations contenues.

En fonction de ses besoins, l'entreprise peut acquérir une solution payante ou profiter de certaines offres gratuites comme le Certificat Fiscal Pro délivré gratuitement en ligne par la DGI.

Les trois classes de certificat électronique :

**1. Classe I**

Ne garantit pas l'identité du titulaire du certificat mais seulement l'existence de son adresse e-mail.

**2. Classe II**

Garantit les informations du titulaire et de son entreprise (contrôlées par l'autorité de certification sur pièces justificatives transmises par voie postale).

**3. Classe III**

Idem à la Classe II, assure un contrôle supplémentaire de l'identité du titulaire.

Les certificats agréés par l'Etat sont de type 3Plus, offrant une sécurité maximale. D'autres certificats non agréés assurent toutefois un niveau satisfaisant de sécurité.

<http://www.commentcamarche.net/faq/9607-certificat-et-signature-electronique>

Par **lu25**, le **01/08/2012** à **19:51**

xxx

Par **liline37**, le **14/02/2013** à **17:56**

Bonjour,

Je suis dans le même cas que vous tous, j'ai été démarchée par téléphone par le Cabinet xxxxxx, je n'ai même pas leur adresse courrier, alors que je rentrais tout juste d'une grave opération, qui m'a forcée la main pour obtenir tous mes renseignements bancaires etc, pour soit disant m'établir une proposition et m'envoyer par la suite un contrat que je n'ai jamais reçu donc pas signé quoi que ce soit. Et puis me voilà soit disant engagée par signature électronique, alors que 2 jours après cette longue conversation téléphonique j'ai envoyé un mail pour dire que je ne retenais pas leur proposition, sans jamais de réponse de leur part, je pensais l'affaire classée.

Or début janvier j'ai reçu les cartes de tiers pays de xxxxxx, groupe xxxxxx.

J'ai retourné immédiatement ces cartes et envoyer un recommandé AR pour confirmer que je ne voulais pas de cette Mutuelle, aucune réponse de leur part.

Le premier prélèvement s'est présenté le 15 janvier, je l'ai fait refuser par ma Banque, et je

viens de recevoir un courrier de xxxxxx concernant le refus de paiement ils me préviennent qu'il va être représenté majoré des frais de rejet.

J'ai donc décidé de faire intervenir le CLCV de TOURS, puisque aucune réponse n'est donnée tant aux mails qu'aux courriers simples ou recommandés, il faut en finir.

Ne pourrait on pas s'organiser pour faire cesser ces manières frauduleuses ?

Envoyer un courrier ou mail genre pétition aux services des fraudes et surtout en faisant interdire ces signatures électroniques pour ce genre de démarchage téléphonique, il est impensable d'être engagés sans avoir un contrat entre les mains ne serait ce que pour connaître les garanties et conditions de résiliation !!

Par **katia66480**, le **26/03/2013** à **11:31**

Bonjour,

je suis dans le même cas: Cardif santé m'envoie un LR pour cotisation non réglé! j'aurai pris une mutuelle en Octobre 2012 alors que je n'ai fait que des simulations! je les ai contactés à plusieurs reprises en leur disant que je n'avais RIEN signé! ils répondent toujours la même chose: que j'ai accepté et rempli le contrat en ligne et que j'avais 14 jours pour me rétracter! mais je ne vais pas me rétracter pour une simulation non? je fais le nécessaire auprès des services compétents, nous verrons bien!

Par **Audrey52**, le **21/04/2013** à **11:47**

Bonjour à tous,

Concernant les contrats non signés, est-il possible de faire appliquer l'art. L132-5-2 du code des assurances qui précise que le délai légal de rétractation cours toujours tant que les documents conformes n'ont pas été donnés ?

Je possède en effet un contrat d'épargne REGARD Générali mais je ne l'ai jamais signé. 2000€ ont été prélevés en tout et je ne peux pas les récupérer car si je résilie ce contrat, les fonds sont perdus.

Puis-je réclamer la totalité des fonds du fait que je fais valoir mon droit à renonciation car le délai de rétractation cours toujours ?

J'espère avoir été assez claire...merci d'avance pour vos réponses.

Cordialement, Audrey

Par **pat76**, le **25/04/2013** à **15:53**

Bonjour Audrey

Vous avez été informée que le contrat était conclu?



Par **Audrey52**, le **25/04/2013** à **20:22**

Bonjour,

La seule chose pour laquelle j'ai été informée est la situation du contrat en février 2013. Qui m'informait que sur 1 an de placements, j'avais acquis 0 €.

Après renseignements pris auprès de mon assureur auto, il s'avère que c'est un contrat avec frais précomptés et que la 1ère année de versements correspond aux frais que l'assurance prélève.

Mais que dans tous les cas, le délai de rétractation continue de courir tant que le contrat, les dispositions générales ou tout autre document légal n'a pas été donné à l'assuré.

J'ai la preuve écrite que ces documents ne m'ont pas été remis (sur la demande de souscription, rien n'est coché+mail du conseiller)

J'ai envoyé un RAR qui a été reçu le 23, je vous tiendrai au courant des suites. La Protection Juridique interviendra en cas de refus car selon eux, je suis tout à fait en droit de réclamer la totalité des sommes prélevées.

Cordialement

Par **BacHaiMile**, le **26/08/2013** à **13:43**

[fluo]bonjour[/fluo]

Quelle est la procédure juridic:J'ai signé"électronique" un contrat Ass.Mutuelle avec LDA/Lyon pour 2014 à partir du 01/01/2014.J'ai envoyé la Résiliation avec RAC mais après 14 jours seulement."ILS" m'ont répondu"non valabre".Nous sommes le 26/08/2013.xxx

Par **I-n**, le **10/01/2014** à **22:53**

[fluo]bonjour[/fluo]

Je rencontre le même problème avec POP SANTE alors que je n'ai à aucun moment donné d'information ni sur mon rib ni sur quoi que ce soit. Je ne sais d'ailleurs pas comment ils se sont retrouvé avec ces informations entre leurs mains, toujours est-il que je n'ai rien signé et qu'un prélèvement a tout de même été effectué sur mon compte. ( alors que j'avais demandé une opposition sur prélèvement à ma banque concernant POP SANTE et que cette demande a été validé). j'ai renvoyé un message à ma banque demandant toute annulation de prélèvement venant de POP SANTE.

quels sont réellement les recours ?

[fluo]merci de vos réponses[/fluo]

Par **ptitepuce**, le **24/01/2014** à **10:36**

Bonjour,

Je rencontre moi aussi un énorme problème pour une mutuelle xxx xxx

En Juin 2013 j'ai voulu comparer les tarifs mutuelle sur internet (le 13 exactement) en suivant je reçois un coup de téléphone de la société "xxx" xxx J'étudie celui-ci mais ne donne pas suite. Par la suite je vais à plusieurs reprises recevoir des mails de la part de "xxx" me demandant de renvoyer au plus vite la lettre de résiliation en pièce jointe pour ma mutuelle actuelle et rédigé par leurs soins et entre temps j'ai également reçu par courrier (fin Juin) un certificat d'adhésion ainsi qu'un échéancier or le problème est que je n'ai rien signé. Je décide donc d'ignorer tout ça car pour moi n'ayant rien signé, je ne risquais rien, mais je continue à recevoir des mails de relance pour résilier ma mutuelle actuelle. Alors je décide de leur envoyer un mail en leur expliquant que n'ayant rien signé de ma main je ne souhaitais pas donner suite à leur proposition et au bout du 3ème mail ils se décident à me répondre que j'ai signé un contrat électronique et qu'à partir de Janvier je serais prélevé du montant de 32,29€. Je décide donc d'ignorer tout ça car pour moi vu qu'il n'y a aucune signature manuscrite du contrat je ne risque rien, or, voilà qu'au mois de Décembre je reçois une carte de tiers payant provenant de la mutuelle "xxx" suivi d'un échéancier et pas plus tard qu'hier le montant de 32,29€ a été prélevé sur mon compte. Quel sont les recours pour stopper tout ça ? Pouvez-vous m'aider ? Merci d'avance.

Par **vivilago**, le **06/02/2014** à **20:13**

Bonjour, voilà mon problème. J'ai signé un devis pour une mutuelle santé mais je n'ai pas signé le contrat. Suis-je obligée de régler les cotisations. Si la réponse est négative comment récupérer les prélèvements ? Merci pour votre réponse.

Par **ladrine**, le **13/02/2014** à **10:35**

[fluo]bonjour[/fluo]

Je tiens à apporter mon témoignage xxx

ils m'ont appelé et ont procédé de la même manière, que tous les autres témoignages, ils demandent la signature électronique pour bloquer un contrat pour septembre 2013 mais dès qu'on reçoit les documents, on s'aperçoit que l'autorisation de prélèvement est à la date du jour de la transaction !! xxx

J'ai annulé la transaction dès le lendemain par lettre recommandée c'est à dire le 21/01/2014 à la société xxx selon les conditions indiquées dans leurs contrats (paragraphe résiliation) mais la société xxx traîne à aller chercher les lettres recommandées ....une fois reçue, ils essaient à nouveau de vous contacter par téléphone (en numéro privé bien évidemment) vous envoient encore des mails pour finaliser la transaction avec la société xxx (qui elle ne donne aucun retour malgré la RAR)

DONC même si on lit correctement les contrats, que l'on respecte les délais ....xxx !!! (le 13/02/2014)

Pour ma part, xxxx

Par **amigo56**, le **18/05/2014** à **09:04**

xxx

je lis et je suis effaré xxx ,moi je viens de dénoncer un contrat éoliane ,et malgré ,ma résiliation dans les délais 14jours ils prélèvent!!!

xxxx

la loi existe dans ce pays xxxx

Par **pat76**, le **22/05/2014** à **11:45**

Bonjour

Vous n'avez pas été voir votre banquier pour lui dire de ne plus accepter les demande de prélèvement?

Par **SebAlex**, le **23/07/2015** à **19:35**

Bonjour

xxxxxx c'est de la xxxxxx éviter la ce sont des voleurs leurs service c'est vraiment des xxxxxx. et des arnaques

Par **tienno**, le **27/01/2016** à **11:10**

**BONJOUR** marque de politesse [smile4]

quelle est la valeur juridique, ou pas, d'un contrat non signe

**MERCI** [smile4]

Par **aaba**, le **20/11/2016** à **00:34**

**BONJOUR** marque de politesse [smile4]

je suis exactement dans le meme cas avec popxxxxxxxxxx

Par **Musiflyer**, le **13/12/2016** à **11:37**

Bonjour,

Je suis en train de vivre le même problème avec Pop Santé.

Ce sont vraiment des arnaqueurs !

Tout s'est fait par téléphone à un moment où j'étais vulnérable puisque je venais d'avoir un accident.

J'avais juste accepté de recevoir un devis.

On m'avait assuré qu'aucun prélèvement ne serait effectué.

J'ai reçu le dossier et j'ai écrit dans la foulée que ça ne m'intéressait pas, à l'adresse indiquée chez FMA Assurances. J'ai eu la surprise de voir mon compte débité début novembre.

J'ai fait opposition aux futurs prélèvements.

Il y a quelques jours, une femme m'a demandé si j'avais bien reçu les documents. Quand je lui ai exprimé mon mécontentement, elle m'a raccroché au nez.

Aujourd'hui je reçois une lettre recommandée de Pop Assurance. (Une adresse différente de ce qui était écrit dans le dossier !

Au passage, quelques mois auparavant je m'étais inscrit sur le site du gouvernement pour ne plus avoir de démarcheurs au téléphone. Ce n'est pas très efficace parce que je reçois toujours des appels.

Par **Tommy Lobo**, le **19/02/2017** à **17:11**

Bonjour, même souci avec un contrat POP Santé via un courtier douteux : VIVA CONSEIL. Sous prétexte d'envoi d'un devis VIVA CONSEIL demande de répondre un code à un sms sans informer qu'il s'agit d'une signature électronique. VIVA CONSEIL possède déjà vos coordonnées bancaires !!! A aucun moment VIVA CONSEIL ne donne le vrai numéro de contrat ni le nom et l'adresse de la compagnie d'assurance. Impossible donc de renoncer au contrat par lettre RAR comme la Loi le prévoit. Heureusement pour nous l'échéancier de prélèvement avec toutes les infos est arrivé le 13ème jour après le démarchage (abusif) téléphonique. Recommandé envoyé le jour même, donc dans le délai légal de 14 jours. POP Santé ne peut pas prétendre ne pas être au courant des pratiques de ces "courtiers" car un peu partout sur le net des personnes se plaignent et dénoncent ces pratiques contraires à la déontologie.

Si vous avez le moindre doute après un appel, contactez directement POP Santé (adresse et numéro sur internet). VIVA CONSEIL ne vous aidera pas, il renvoie vers un centre téléphonique à l'étranger ou les interlocuteurs ne savent même pas ce qu'est un courtier, se contentant de réponses "bateaux" pour vous endormir.

Par **sandrasellier**, le **23/03/2017** à **17:43**

Bonjour, je rencontre le même problème avec POP SANTÉ !! Ils m'ont contactée par

téléphone sur mon portable alors que je n'étais pas chez moi. Je leur ai dit de m'envoyer un Devis sur ma boîte mail ... mais la personne m'a répondu qu'il fallait d'abord que je réponde à ses questions et à un questionnaire de santé !!! Depuis, apparemment, POP SANTÉ me dit qu'il y a eu signature électronique et que je n'ai pas résilié le "Contrat" dans les temps donc que je suis tenue de payer !! Le comble !! j'ai déjà une Mutuelle !! et là je vais devoir payer une seconde mutuelle alors que j'avais demandé seulement un DEVIS !!! Ils me harcèlent par téléphone pour me prévenir que je vais devoir payer et m'ont même envoyé une carte Mutuelle que je n'ai pas demandée !! Que faire ????

Merci à vous

Sandra 60