Categories: Factures, Quotidien
Tags: Actualités, Conseils

> ***J'ai utilisé le site Xpendy pour résilier une assurance affinitaire que j'avais souscrite auprès de Boulanger. Problème : non seulement la note était salée mais je me retrouve avec des prélèvements mensuels. Ce n'est pourtant pas ce que je souhaitais ! Que faire ?***



L'assurance affinitaire est un contrat d'assurance facultatif proposé en complément de l'achat d'un produit ou d'un service. Elle couvre l'objet de l'achat contre divers risques, comme le vol ou la perte du matériel.

Le site Xpendy propose de résilier « *rapidement et facilement vos abonnements* ». Le site souligne : « *Pour une résiliation, vous payez un montant unique de €29,95 (taxes comprises).* »

Il est à noter que si vous résiliez par vos propres moyens, cela ne vous coûte rien si vous résiliez via un bouton de résiliation en ligne, ou uniquement le prix d'un recommandé (que vous pouvez faire en ligne) si vous préférez la démarche classique.

Attention également aux périodes d'engagement. Tous les contrats ne peuvent pas être résiliés à tout moment et le site ne garantit pas qu'il vérifie que vous êtes en droit de résilier sans frais. Il serait intéressant de voir si sa responsabilité ne peut pas être engagée en cas d'erreur sur ce point… Les conditions générales du site indiquent que « *Toute demande de dommages et intérêts à l'encontre de*

Xpendy est exclue, sauf en cas de décès, de blessure corporelle ou d'atteinte à la santé, ou en cas de non-respect d'obligations contractuelles essentielles (obligations principales), ainsi que de responsabilité pour tout autre dommage résultant d'une négligence intentionnelle ou grave de la part de Xpendy ou de ses représentants légaux ou mandataires.

La responsabilité de Xpendy est limitée au montant pour lequel le contrat a été conclu entre le Consommateur et Xpendy ».

Or les clauses limitatives de responsabilité sont encadrées par la loi. Elles ne doivent pas être abusives ou porter atteinte à une obligation essentielle du contrat. Si elles créent un déséquilibre significatif entre le professionnel et le consommateur, elles sont alors réputées non écrites.

Les professionnels ont une obligation d'information et de conseil. Se contenter d'envoyer une lettre recommandée de résiliation sans vérifier si le consommateur est contractuellement libre de le faire constitue un manquement à cette obligation et devrait permettre la mise en œuvre de la responsabilité de la société au-delà des 29,95 euros payés pour la résiliation si le préjudice pour le consommateur est supérieur.

Le site précise ensuite « *Sur la page de confirmation, vous pouvez également choisir de souscrire un abonnement myXpendy pour seulement €7,95 par mois, qui vous permet de résilier un nombre illimité d'abonnements quand vous le souhaitez.* »

D'après les nombreux commentaires trouvés sur Internet, les consommateurs se trouveraient engagés sur cet abonnement sans avoir clairement coché cette option. Si la souscription de l'abonnement n'était pas clairement mentionnée avant de cliquer sur le paiement, la somme ne peut pas vous être demandée.

Vous pouvez demander à votre banque de bloquer les prélèvements à venir mais également de rembourser les éventuels prélèvements antérieurs non liés à la première lettre de rétractation.

Enfin, n'hésitez-pas à signaler ces pratiques sur signal-arnaques.com et à la Répression des fraudes via signalconso.gouv.fr, bien que la société ne soit pas basée en France.

Plus d'infos : 03.62.02.11.15 ou contact@adcfrance.fr