



UFC-QUE CHOISIR
233 bd Voltaire
75555 PARIS CEDEX 11

Le 15 avril 2022

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

INDEXIA (ex-SFAM)

L'UFC-Que Choisir à vos côtés dans le procès à venir

Après avoir lancé l'alerte, dès 2018, en déposant plainte contre la société SFAM pour pratiques commerciales trompeuses, l'UFC-Que Choisir, face à la résurgence de pratiques similaires, se constitue partie civile dans le nouveau procès à venir devant le Tribunal correctionnel de Paris et accompagne dès aujourd'hui les consommateurs victimes dans leurs démarches.

5 sociétés poursuivies, des milliers de victimes

En 2018, l'UFC-Que Choisir avait tiré la sonnette d'alarme [en déposant plainte contre la SFAM](#) qui organisait un discours commercial trompeur amenant les consommateurs à souscrire un contrat d'assurance lié à divers produits, notamment multimédia ou téléphonie, sans qu'ils ne l'aient compris. Ce dossier avait été clôturé par une transaction conclue entre la SFAM et la DGCCRF et le paiement d'une amende de 10 millions d'euros.

En 2022, la SFAM revient sur le devant de la scène avec de nouvelles pratiques controversées. Forte de son expérience, la SFAM (devenue INDEXIA) a développé une nouvelle stratégie. Ce n'est plus ici une seule société – la SFAM – qui organise des pratiques douteuses, mais bien 5 sociétés du groupe INDEXIA (SFAM, FORIOU, HUBSIDE, CYRANA et SERENA) qui sont poursuivies.

Un nouveau mode opératoire

Les principales sociétés du groupe INDEXIA sont aujourd'hui soupçonnées d'avoir conçu et déployé une politique commerciale parallèle, entre mars 2014 et juillet 2020, ayant pour seul objectif d'empêcher coûte que coûte les consommateurs de résilier leur prétendu contrat, et d'obtenir les remboursements des sommes prélevées.

En pratique, les consommateurs découvrent sur leur compte bancaire des paiements suspects, avec des libellés, des dates et des montants différents. Une fois la société identifiée, ils s'empressent de lancer une procédure de résiliation du ou des contrats.

Pourtant, malgré la confirmation de leur résiliation par les conseillers des différentes sociétés, des consignes internes auraient été mises en place pour ne pas traiter ces résiliations et maintenir les prélèvements bancaires.

Les milliers de signalements reçus par notre association confirment ces pratiques. Un parcours du combattant s'ouvre alors pour en obtenir le remboursement.

Un mode d'emploi à l'usage des victimes

L'UFC-Que Choisir entend permettre à tous les consommateurs victimes de ces pratiques d'obtenir gain de cause dans cette nouvelle affaire.

L'association met en ligne aujourd'hui et gratuitement, sur son site internet : <https://www.quechoisir.org/conseils-proces-indexia-ex-sfam-vos-questions-nos-reponses-n100028>, tous les outils nécessaires aux victimes pour faire valoir leur droit et intervenir devant le Tribunal correctionnel de Paris.

Les consommateurs doivent vérifier s'ils sont concernés par les pratiques poursuivies et des modèles de lettres types personnalisés pour se constituer partie civile dans le procès à venir sont accessibles sur notre site.

Pour Alain Bazot, Président de l'UFC-Que Choisir, « Au-delà de la nécessaire répression pénale, l'indemnisation de toutes les victimes à laquelle l'association s'emploie sera déterminante pour éradiquer les pratiques récurrentes des sociétés du groupe INDEXIA ».