



**MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE,
DES FINANCES
ET DE L'INDUSTRIE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Procès de la SFAM : une condamnation exemplaire au terme d'une deuxième enquête d'ampleur de la DGCCRF

Paris, le 18/12/2024

Au terme d'un procès hors norme en matière de consommation (7 jours d'audience, 63 tomes de plaintes, plus de 2 500 parties civiles) venant conclure une deuxième enquête menée sur plusieurs années par le Service National des Enquêtes de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), six sociétés du groupe INDEXIA (ex SFAM) ont été déclarées coupables de pratiques commerciales trompeuses et obstacle à fonction par le Tribunal judiciaire de Paris. Elles ont été condamnées à verser des amendes allant de 150 000 à 1,5 million d'euros. L'ancien PDG de SFAM-Indexia, déclaré coupable des mêmes faits, a quant à lui été condamné à deux ans de prison dont 16 mois fermes et 300 000 euros d'amende et des biens immobiliers ont été saisis.

Une première enquête avait été menée par le Service National des Enquêtes en 2018, plusieurs centaines de signalements ayant été adressés par les consommateurs à la DGCCRF au sujet des pratiques du groupe INDEXIA. Les investigations réalisées pendant plusieurs mois – notamment des perquisitions - sur les pratiques commerciales des sociétés du groupe INDEXIA ont permis de démontrer l'existence d'une stratégie commerciale déloyale visant délibérément à tromper les consommateurs. Les commerciaux faisaient en effet souscrire des assurances liées à des produits de téléphonie ou de multimédia aux consommateurs, sans obtenir leur consentement éclairé, voire sans qu'ils en aient conscience.

La gravité de ces pratiques, qui créaient un trouble à l'ordre public économique depuis plusieurs années, a abouti en 2019 au paiement d'une amende transactionnelle de 10 millions d'euros, à l'obligation de remboursement des sommes indûment prélevées aux consommateurs et à une communication sur les canaux de la DGCCRF.

Malgré cette amende importante, plusieurs centaines de signalements ont afflué massivement dès 2019 aux services de la DGCCRF, de la police, de la gendarmerie et des associations de consommateurs. Ces signalements, qui dénonçaient de nouvelles pratiques commerciales, ont donné lieu à une nouvelle enquête, à l'égard du même groupe - fait relativement rare pour des entreprises de cette envergure. Ces investigations ont permis d'établir que lorsque les consommateurs

demandaient la résiliation de leurs contrats, les commerciaux les assuraient de l'enregistrement de leur demande. En réalité, il a été établi qu'aucune action concrète n'était entreprise. Une pratique similaire a été constatée s'agissant des demandes de remboursement de prélèvements injustifiés. Les sociétés du groupe INDEXIA avaient ainsi pour objectif de faire croire aux consommateurs qui souhaitaient résilier leurs abonnements ou se faire rembourser les sommes indûment prélevées que leurs demandes étaient prises en compte. Ces demandes n'étaient en réalité pas suivies d'effet. **Comme l'a souligné la présidente du Tribunal correctionnel, ces pratiques ont été mises en place afin d'épuiser les consommateurs et ainsi de repousser la fin des contrats.**

Ces deux enquêtes successives de la DGCCRF montrent que les pratiques commerciales déloyales en cause relevaient d'une véritable stratégie d'entreprise et non de dérives individuelles. Cette stratégie relevait de la responsabilité de M. Sadri Fegaier, dirigeant de toutes les sociétés mises en cause.

A la barre, les nombreuses parties civiles aux profils divers – professeur d'université, étudiant, sportif de haut niveau, professionnel du cinéma, cadre de l'administration, médecin, entrepreneur, retraité – **ont témoigné des conséquences dramatiques de ces pratiques sur leur vie** (pertes financières pouvant aller jusqu'à plusieurs milliers d'euros et préjudice moral).

Le Tribunal correctionnel de Paris a ainsi condamné, ce mardi 17 décembre, M. Sadri Fegaier, ancien PDG du groupe INDEXIA, à deux ans d'emprisonnement - dont 16 mois fermes, 300 000 euros d'amende, une interdiction de gérer de 5 ans, la confiscation de trois biens immobiliers ainsi que la diffusion du jugement.

Six des entreprises du groupe - SARL SFK Group, SFAM Celside Insurance, Foriou, Cyrana, Hubsid, Serena – ont également été condamnées à verser des amendes allant de 150 000 à 1,5 million d'euros.

Pour certaines d'entre elles, ces peines ont été assorties d'une interdiction de démarchage et de commercialisation de contrat d'abonnement et de l'interdiction de toute prise de participation au capital ou à la gestion pendant 5 ans. Le Tribunal a également prononcé la fermeture des établissements du groupe à Romans sur Isère.

La DGCCRF rappelle également aux consommateurs qu'ils peuvent **demande à leur banque le remboursement des prélèvements SEPA excessifs ou abusifs** sur leurs comptes bancaires – qu'il s'agisse d'un prélèvement non autorisé, ou d'un prélèvement autorisé mais supérieur au montant prévu. Le remboursement du prélèvement est **inconditionnel et immédiat** si le consommateur en fait la demande à sa banque dans un **délai de 8 semaines** après la date du débit. Par ailleurs, pour contester toute opération non autorisée ou supérieure au montant autorisé (prélèvement, mais aussi paiement par carte bancaire), le consommateur dispose toujours d'un délai de 13 mois après la date du débit pour la signaler auprès de sa banque.

En 2025, la DGCCRF maintiendra sa pression de contrôle dans le secteur des assurances affinitaires. Les enquêteurs vérifieront le respect par les professionnels des règles relatives à la protection du consommateur, notamment dans les secteurs qui engendrent le plus de litiges comme les assurances

de téléphone portable, les assurances annulation de voyage et les assurances liées à la carte de paiement.

Liens utiles :

- [SignalConso](#) - Pour signaler un problème rencontré avec un professionnel
- [Fiche pratique](#) - Prélèvements bancaires : comment vous opposer à des prélèvements indus ou frauduleux et obtenir un remboursement de votre banque ?

**Direction générale de la
Concurrence, de la Consommation
et de la Répression des fraudes**