Refus de remboursement par Apple et arnaque

Par Palombe

Bonjour
Je suis Dominique la tutrice légale de Christele handicapée mentale et je voudrais des conseils juridiques comment se faire rembourser pour Christele dont son compte en ligne a été piraté le 25 décembre. Le 26 décembre il y a eu 2 achats intégrés d applications faits sur son compte.
J ai signalé à Apple dans report problème. Je leur ai adressé plusieurs courriers et ai eu un conseiller par téléphone pour vérifier son identité et ceci est fait. Il m a même dit qu elle va être remboursée immédiatement.
J attends toujours les remboursements . J ai même envoyé un mail au directeur et j attends toujours sa réponse.
Les 2 produits sont marqués non remboursables dans l historique
Je pense que c'est une arnaque envers une personne vulnérable handicapée mentale.
Comment leur faire comprendre? Y a t il une loi la protégeant de ces prédateurs?
J ai besoin d un juriste pour me conseiller vous êtes mon dernier recours
Merci de me renseigner
Dominique tutrice légale de Christele

Par tactac67

En principe, si le compte bancaire a été piraté la banque doit vous rembourser sauf si elle peut prouver que vous avez commis une faute.

Il y a également la piste de la procédure "chargeback" à explorerhttps://www.economie.gouv.fr/particuliers/procedure-chargeback .

Votre protection juridique ou à défaut, une association de défense des consommateurs pourra vous être utile.

Bon courage.

Par Palombe17110

Merci
Je vais avertir mon banquier

Par Palombe17110

J aimerai avoir également des réponses privées de la part de juristes

---
Par Palombe17110

Le banquier ne peut pas le faire sans le consentement de ma tutrice
je suis sous curatelle et non sous tutelle
Or ma tutrice me dit que je suis en mesure de gérer cela toute seule et ne rien à voir avec le Banquier
Le banquier veut absolument que c est ma tutrice de le faire
Elle refuse de le faire
Je n ai plus d autre choix de laisser tomber alors que d autres se sont fait remboursé
Il faut le mail du directeur d Apple
Je jette une bouteille à la mère
Qui veut m aider à resoudre ce litige, appeler Apple iTunes et leur expliquer
Mon mail est durand.suzac@icloud.com
Merci de vos réponses