

Actions en justice

Opérations bancaires non autorisées : utile précision quant au régime applicable

L'obligation pour l'utilisateur de services de paiement de signaler sans tarder à son prestataire une opération non autorisée naît à compter du moment où il en a eu connaissance. Si délibérément ou par négligence grave, il signale tardivement l'opération, il ne peut en obtenir la correction.

Les opérations bancaires non autorisées ne cessent de nourrir le contentieux. Aidée par la Cour de Justice de l'Union européenne (CJUE) dans l'interprétation des textes européens, desquels sont issus les articles du code monétaire et financier applicables en la matière, la Cour de cassation précise toujours davantage le régime applicable. En témoigne cette décision, qui précise utilement la question du délai que doit respecter le client pour signaler l'opération non autorisée, au risque de ne pas être remboursé de la fraude qu'il a subie.

Dans cette affaire, une société, dans les livres de laquelle un particulier avait ouvert un compte de dépôt en or, a envoyé à l'adresse de ce dernier une nouvelle carte de retrait et de paiement. Le client soutient cependant n'avoir ni demandé ni réceptionné cette carte et avoir subi, sur plusieurs mois, des retraits quotidiens non autorisés sur son compte. Il assigne, dès lors, l'établissement bancaire en remboursement et en paiement de dommages-intérêts.

En appel, la demande du client est rejetée, en conséquence de quoi il forme un pourvoi en cassation. Par une décision du 8 novembre 2023, la Cour de cassation saisit la CJUE de trois questions préjudicielles portant sur l'interprétation des articles 56, 58, 60 et 61 de la directive 2007/64/CE du 13 novembre 2007 concernant les services de paiement dans le marché intérieur. Dans un arrêt du 1er août 2025, la CJUE répond aux questions posées (CJUE, 1^{er} août 2025, aff. C-665/23). C'est dans ce contexte de va-et-vient qu'intervient la présente décision.

Deux grandes questions sont ici posées à la Cour de cassation. La première porte sur le délai exigé pour signaler l'opération non autorisée ; la seconde est relative à la négligence grave du client, laquelle est de nature à autoriser l'établissement de crédit à refuser le remboursement.

Délai de signalement

Il résulte des articles L. 133-17 à L. 133-19 du code monétaire et financier que, en cas de paiement non autorisé, l'utilisateur du service de paiement doit le signaler au prestataire de services de paiement « sans tarder ». Ce signalement impose, ensuite, au prestataire de services de supporter toutes les pertes subies par le client en lien avec l'acte frauduleux. Une fois ces dispositions rappelées, la chambre commerciale poursuit en citant l'article L. 133-24 du même code, aux termes duquel le signalement du client fraudé doit avoir lieu « au plus tard dans les treize mois suivant la date de débit sous peine de forclusion à moins que le prestataire de services de paiement ne lui ait pas fourni ou n'ait pas mis à sa disposition les informations relatives à cette opération de paiement conformément au chapitre IV du titre I du livre III ». On comprend, dès lors, que le délai de signalement est encadré de deux manières. L'une est subjective et exige du client un signalement « sans tarder », l'autre est objective et enferme le signalement dans un délai de 13 mois. D'où la question posée à la CJUE : que décider lorsque le client ne réagit pas rapidement mais signale tout de même l'opération non autorisée dans le délai de 13 mois ? Le juge de l'Union européenne a répondu que si « cette opération a été signalée par le payeur à son prestataire de services de paiement dans les treize mois suivant la date de débit, ce payeur n'est, en principe et sauf agissement frauduleux de sa part, privé de son droit d'obtenir la correction effective de ladite opération que s'il a tardé à signaler celle-ci à son prestataire de services de paiement de manière intentionnelle ou à la suite d'une négligence grave consistant en une violation caractérisée d'une obligation de diligence ». Autrement dit, c'est le délai de 13 mois qui doit servir de référence pour apprécier la célérité de la réaction du client, sauf si, à l'intérieur de ce délai, ce manque de réactivité est intentionnel ou procède d'une grave négligence. La CJUE articule donc les deux modalités d'encadrement du délai de signalement, subjective et objective, par l'introduction d'une appréciation du comportement du payeur.

Reprenant à son compte la solution de la CJUE, la chambre commerciale précise un autre sujet, et non des moindres, relatif au point de départ de ce délai. Interprétant la formule de l'article L. 133-24 précité, elle conclut que cette obligation de signalement de l'opération non autorisée « naît à compter du moment où il en a eu connaissance ». C'est, notamment, sur ce terrain que la Cour de cassation casse l'arrêt d'appel, lui reprochant de ne pas avoir recherché la date à laquelle le client avait eu connaissance de la première opération de paiement non autorisée pour apprécier la tardiveté du signalement.

Caractérisation de la négligence grave

Si la première partie de la solution répond à des questions jusqu'alors laissées en suspens, la seconde partie est beaucoup moins originale. Le principe appliqué est, en effet, bien connu et maintes fois répété, notamment lors des nombreuses décisions relatives aux faits d'hameçonnage et de « spoofing ». Ainsi, si le signalement de l'utilisateur de services de paiement a été réalisé selon les conditions de rapidité requises, il incombe au prestataire, par application des articles L. 133-16, L. 133-17 et L. 133-19, IV du code monétaire et financier, de prouver que l'utilisateur, qui nie avoir autorisé une opération de paiement, a agi frauduleusement ou n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave à son obligation de prendre toute mesure raisonnable pour préserver la sécurité de ses dispositifs de sécurité personnalisés.



Au cas présent, la cour d'appel avait retenu la négligence grave du client, relevant que « contractuellement seul responsable de l'utilisation de sa carte (...), il avait agi par imprudence et négligence en ne veillant ni à empêcher un tiers d'avoir accès à sa boîte aux lettres ni à préserver la confidentialité de son identifiant et de sa clé secrète ». La chambre commerciale considère, toutefois, cette motivation comme insuffisante pour caractériser une telle négligence grave, faute, notamment, pour les conseillers d'appel d'avoir précisé dans quelles conditions le tiers avait eu accès à son identifiant et à sa clé secrète. Cette position n'étonne guère au regard de la jurisprudence, qui n'a cessé, ces dernières années, de rendre plus rigoureuse l'appréciation de cette négligence et de sa preuve. En matière d'hameçonnage, il faut, par exemple, se rappeler que la Cour de cassation juge que la seule démonstration de la négligence grave du client ne suffit pas à justifier un refus de remboursement, il faut que le prestataire de services démontre que l'opération en cause est dépourvue de toute déficience technique (Cass. com., 30 avr. 2025, n° 24-10.149). En matière de « spoofing », la cour régulatrice est allée jusqu'à considérer que la transmission par le client de ses coordonnées personnelles n'était pas constitutive d'une telle faute (Cass. com., 12 juin 2025, n° 24-13.777 : BAG 200, « « Spoofing » téléphonique : une négligence grave du client difficile à caractériser », p. 12).

➤ Cass. com., 14 janv. 2026, n° 22-14.822, n° 13 B

Benjamin Ménard,
Maître de conférences à l'Université de Lyon 3