

CARTES BANCAIRES

Alain Bensoussan, avocat : « Un nouvel équilibre juridique s'établit en faveur du client »

Perdre sa carte bancaire n'a rien de drôle surtout quand cela donne lieu à des opérations frauduleuses que la banque impute au porteur. Cette pratique, assez généralisée, est désormais contestée par les tribunaux. Récit et interview d'expert avec Alain Bensoussan, Alain Bensoussan Avocats.

En cas de perte ou de vol d'une carte bancaire, la banque doit rembourser le client porteur même si les achats ou les retraits frauduleux ont été réalisés avec le code confidentiel de la carte. Ainsi en a jugé le 2 octobre dernier la chambre commerciale de la Cour de cassation, mettant ainsi un terme à une pratique décennale conduisant les banques à faire porter au consommateur la responsabilité de la vigilance sur le code confidentiel.

Le tribunal d'instance de Roanne avait en juillet 2005, donné raison à la plaignante, une cliente de La Poste qui avait fait opposition après avoir perdu sa CB en avril 2004.

Jusqu'alors, le porteur portait le chapeau et était jugé responsable de n'avoir pas protégé suffisamment son code confidentiel, voir de l'avoir laissé traîner, par négligence, à proximité de sa CB. En l'espèce, la perte de la carte avait conduit à une utilisation frauduleuse de la CB pour un peu moins de 3.000 euros.

La Poste avait alors refusé de rembourser cette somme à sa cliente, au motif que toutes les opérations avaient été effectuées avec le code confidentiel. Les voleurs l'auraient relevé, à l'insu de la cliente, au moment où elle effectuait un retrait. Parole aux experts avec une interview d'Alain Bensoussan, Alain Bensoussan Avocats.

- Que penser de ce nouvel arrêt de justice ? Et qu'implique-t-il aujourd'hui pour les consommateurs ?

Les systèmes informatiques des banques permettent de « tracer » le fait que l'utilisation par les porteurs de leur carte bancaire ait été faite « avec contrôle du code confidentiel ». Or l'actualité récente fait état de plusieurs cas dans lesquels des malfaiteurs sont parvenus à s'approprier des codes confidentiels de cartes bancaires sans pour autant bénéficier de la négligence, voire de la complicité du titulaire de la carte. Car il existe un très grand nombre de cas de fraudes.

- En effet, filmer un porteur qui paye permet d'identifier numéro de carte et code confidentiel et la transmission de ces informations par mobile ou mail dans d'autres villes du monde prend peu de temps...

Et le phénomène devient grave car on fabrique ces fausses cartes dans des conditions aisées et la décision judiciaire que vous évoquez fait apparaître les germes d'un raz-de-marée potentiel : nombre de consommateurs pourront se prévaloir demain d'avoir été volés. L'article L132-3 du code monétaire et financier modifié en 2001 pour renforcer la protection des porteurs de cartes, définit une double règle pour le porteur : la fiabilité présumée des cartes qui rend impossible une fraude et

la nécessaire vigilance du porteur qui doit tout faire pour cacher son code confidentiel. Ce n'est en effet que s'il a agi avec une négligence constituant une faute lourde ou si, après la perte ou le vol de sa carte, il n'a pas effectué la mise en opposition dans les meilleurs délais, que les sommes débitées restent en totalité à sa charge. Or ce que dit ce nouvel arrêt, c'est que la négligence n'est pas la seule possibilité de détournement du code de la carte.

Il faut se souvenir que jusque là, deux cas de dysfonctionnement du système informatique bancaire se faisaient jour : celui du paiement à une station d'essence et celui des vols de cartes et de codes à l'insu des porteurs durant les envois par la Poste. Là, ce qui est avéré, ce n'était pas le dysfonctionnement du système informatique de la banque mais la vulnérabilité des agences qui ne peuvent garantir les porteurs que leur données ne sont pas détournées lorsqu'ils tapent leur code sur un distributeur automatique.

- Cet arrêt met-il en cause la façon dont le contrat porteur est rédigé ?

Oui, un nouvel équilibre relationnel s'établit entre la banque et son client, dans lequel la banque doit maintenant faire la preuve que le porteur a eu une attitude anormale, voire une négligence coupable. Cela crée donc une rupture de situation si le porteur est de mauvaise foi, qu'il fraude et qu'il conserve la carte, pour l'utiliser frauduleusement. Mais sur ce sujet, une question entre autres, se pose : parle-t-on de vol de la carte ou de son seul code confidentiel ?»

Propos recueillis par Ange GALULA