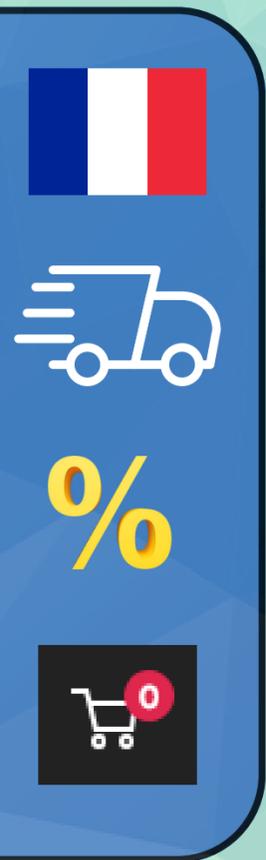


LES PIÈGES DU NUMÉRIQUE

Jeudi 6 novembre 2025



Programme



Un grand merci à chaque participant
d'avoir accepté notre invitation



Achats en ligne et droits du consommateur
Service CCRF - DDPP54



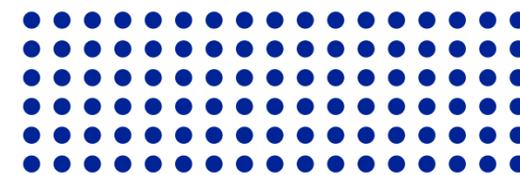
Arnaques en ligne
Briangie Dust
Juriste partenaire



Fraudes bancaires
Me Delomel
Avocat spécialiste



Clôture et verre de l'amitié



Achats en ligne et droits du consommateur



Présenté par le Service CCRF - DDPP54



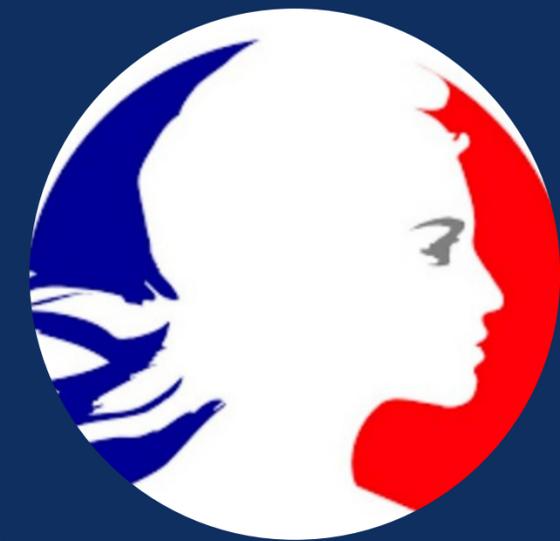
Titre I : les achats sur Internet



Titre II : s'assurer de la fiabilité d'un site Internet

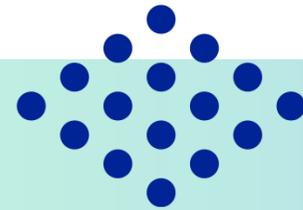


Titre III : observations complémentaires

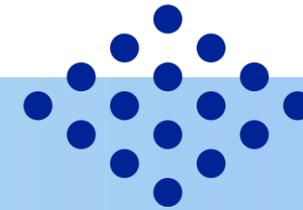




Titre I Les achats sur Internet : une réglementation spécifique



Réglementation
"vente à distance"

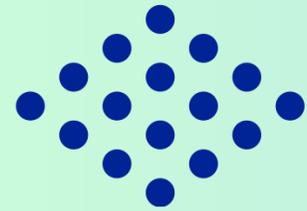


Tout contrat conclu sans la présence physique simultanée de l'acheteur et du vendeur, via l'utilisation d'un moyen de communication (téléphone, Internet, courrier ou télé-achat par exemple)



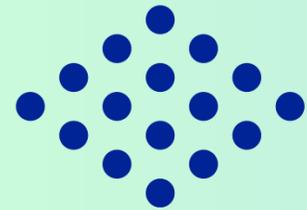


Titre I Les achats sur Internet : questions au public



Sur Internet, un vendeur professionnel doit indiquer son identité et ses coordonnées complètes (adresse, e-mail, téléphone).

-  **Vrai**
-  Faux

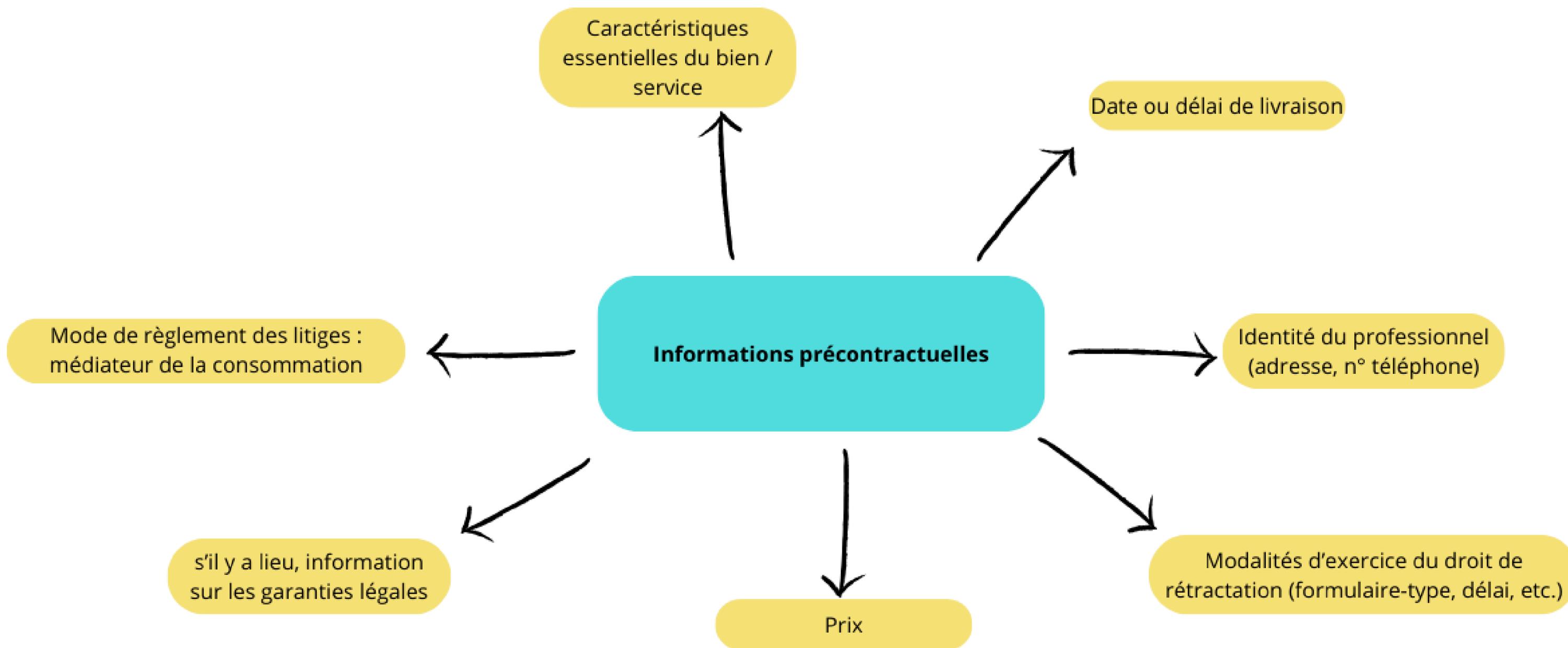


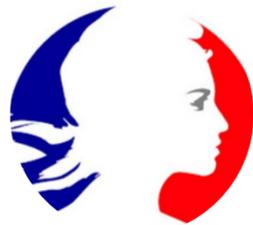
Parmi les éléments suivants, lesquels sont obligatoires sur un site de vente en ligne ?

- A. Le prix TTC du produit**
- B. Les conditions de retour**
- C. Les avis des consommateurs
- D. Le délai de livraison**



Titre I Les achats sur Internet : les informations précontractuelles





Titre I Les achats sur Internet : un formalisme contractuel renforcé

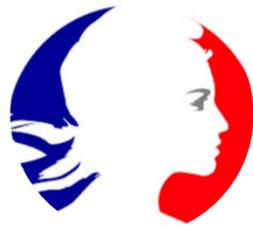
Un formalisme contractuel renforcé au moment de l'achat !

Le professionnel doit fournir, après la conclusion du contrat et dans un délai raisonnable, une confirmation du contrat accompagnée du formulaire type de rétractation, sur support durable.

Pour les achats sur Internet spécifiquement :

- **Confirmation en trois étapes :**
 - récapitulatif détaillé de la commande avec son prix total
 - modification éventuelle de la commande
 - confirmation définitive de la commande ;
 - Mention : « **Commande avec obligation de paiement** » ;
 - Information sur les **moyens de paiement** acceptés par le professionnel et les éventuelles **restrictions de livraison**.





Titre I Les achats sur Internet : cas de la livraison et du délai de rétractation

Livraison :



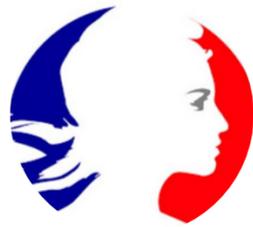
- indication du délai précis (et non maximal)
- professionnel responsable jusqu'à la livraison du produit.

Droit de rétractation :

- 14 jours à compter du lendemain de la réception du bien ou de la conclusion du contrat pour les prestations de services ;
 - via le formulaire prévu ou par toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté ;
 - les frais de retour peuvent être à la charge du consommateur ;
 - le professionnel a 14 jours pour procéder au remboursement.

!/ Attention aux exceptions !



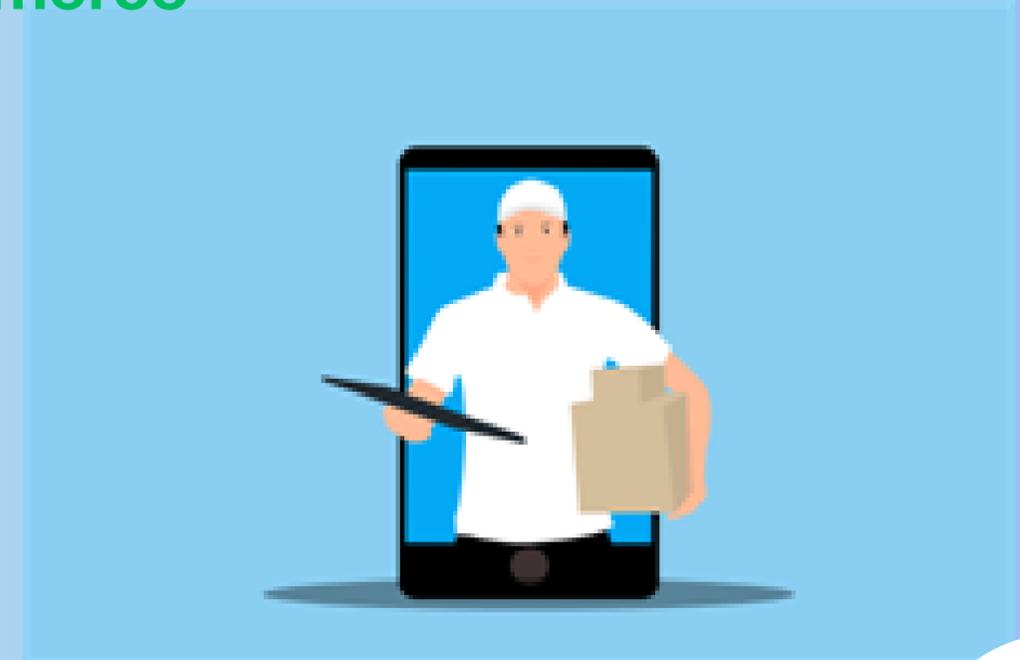


Titre II S'assurer de la fiabilité d'un site Internet

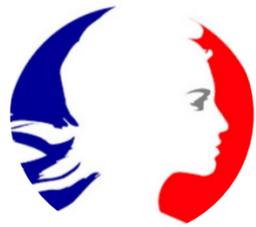
Que dois-je vérifier avant d'acheter sur un site que je ne connais pas ?



- A. Les avis sur d'autres sites
- B. La présence d'un numéro SIRET ou d'un registre du commerce
- C. Si le site a une page Facebook
- D. Les CGV (conditions générales de vente)



NB: Les bonnes réponses sont indiquées en vert



Titre II S'assurer de la fiabilité d'un site Internet

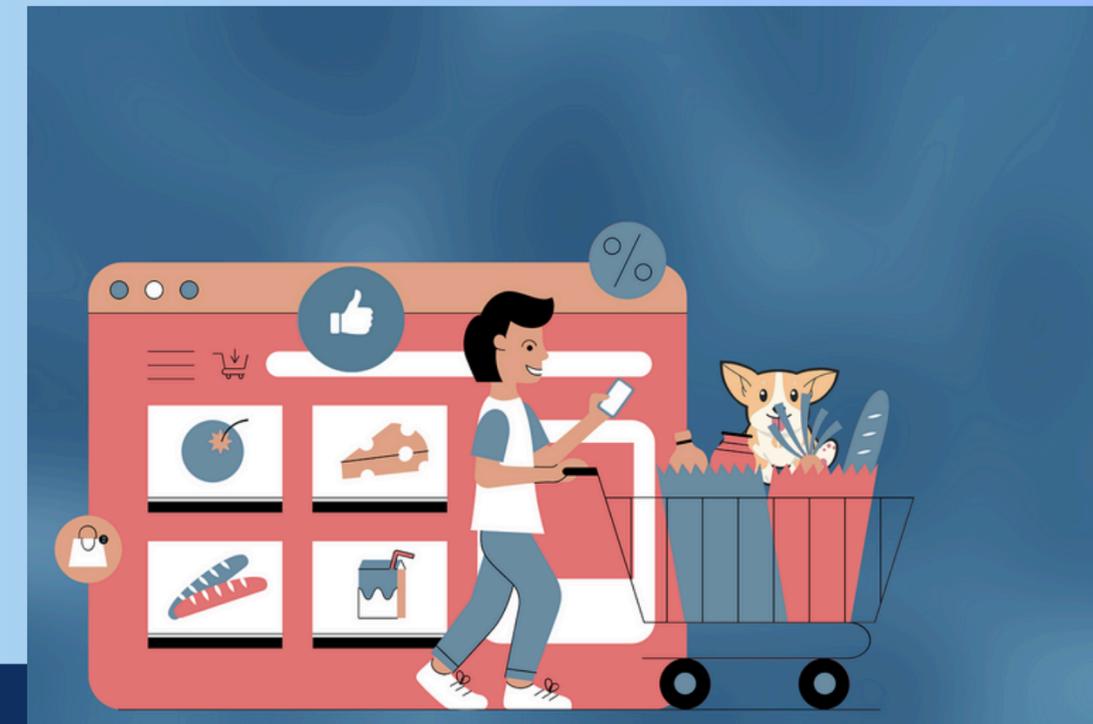
Les points à vérifier avant un achat

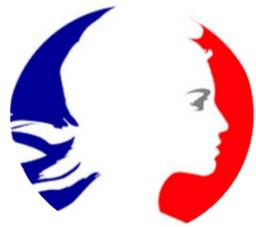


- L'identité du vendeur et sa e-réputation (les avis sur Internet) ;
- Lire les CGV et les mentions légales ;
- S'il s'agit d'un vendeur en dehors de l'Union européenne, vérifier que les informations sur les taxes et frais de douane sont présentes ;
 - Contrôles les caractéristiques du produit ;
 - Comparer les prix et services.

Et une fois le produit livré, vous pouvez changer d'avis !

/\ La garantie légale de conformité s'applique aux produits que vous commandez en ligne. Elle vous permet de renvoyer le bien non-conforme gratuitement pour échange, réparation puis remboursement éventuel.





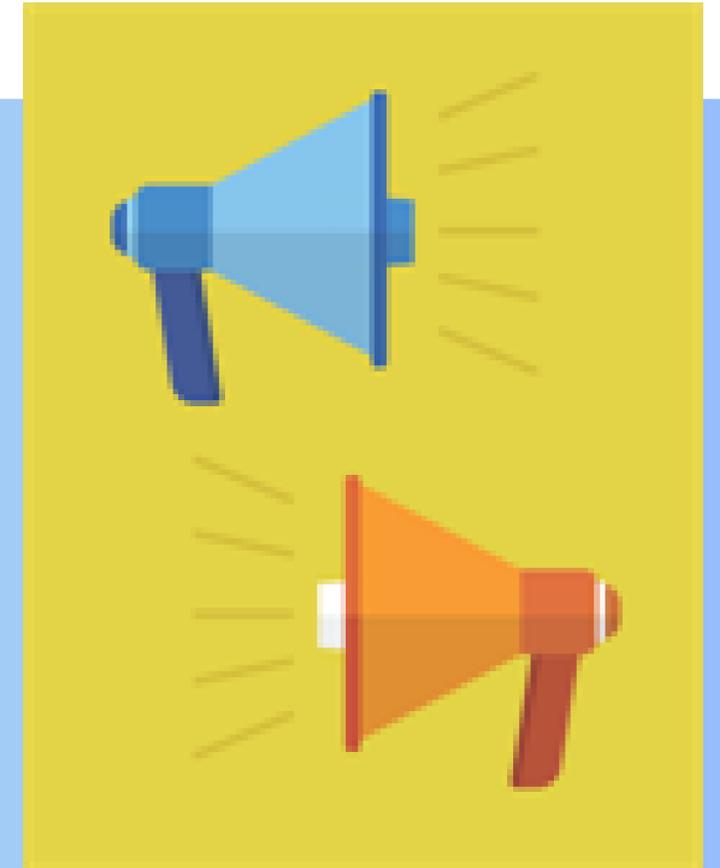
Titre II S'assurer de la fiabilité d'un site Internet

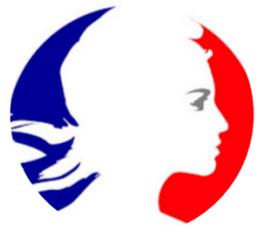
Le cas du "Drop-shipping"

Drop-shipping (ou livraison directe) : vente sur Internet dans laquelle le vendeur ne se charge que de la commercialisation et de la vente du produit.

C'est le fournisseur du vendeur qui expédie la marchandise : l'acheteur n'a généralement ni connaissance de l'existence du fournisseur ni de son rôle.

Nombreux avantages pour le commerçant, mais parfois source de litiges pour les consommateurs !





Titre II S'assurer de la fiabilité d'un site Internet

Exemple de fraude et traitement des signalements

Cas concret anonymisé et scénarisé d'un déroulé d'une enquête sur plainte :

- Nombreux signalements reçus via SignalConso ;
- Vente de machines à café avec des promotions intéressantes et produits jamais livrés ;
- Nom du site très proche de celui d'une société reconnue ;
- Professionnel non identifiable : usurpation de l'identité d'une personne décédée ;
- Envoi d'un questionnaire aux plaignants pour recueillir des éléments ;

=> Blocage de l'accès au site Internet pour faire cesser l'activité frauduleuse et protéger de nouvelles arnaques !



Titre II S'assurer de la fiabilité d'un site Internet

Exemple de fraude et traitement des signalements

Accueil / Promotions

CAFÉ EN GRAINS

PROMOTIONS

Il y a 3 produits.

Trier par : Nom, A à Z

PROMO ! -150,00 €



★★★★★ (6)

Machine Expresso Philips...

~~359,90 €~~ **209,90 €**

PROMO ! -220,00 €



★★★★★ (4)

Machine Expresso Philips...

~~599,90 €~~ **379,90 €**

PROMO ! -250,00 €



★★★★★ (5)

Machine Expresso Philips...

~~749,90 €~~ **499,90 €**

Affichage 1-3 de 3 article(s)

Recevez nos offres spéciales

Votre adresse e-mail

S'ABONNER

Vous pouvez vous désinscrire à tout moment. Vous trouverez pour cela nos informations de contact dans les conditions d'utilisation du site.

PRODUITS

- Promotions
- Nouveaux produits
- Meilleures ventes

NOTRE SOCIÉTÉ

- Livraison
- Mentions légales
- Conditions Générales de Vente
- À propos
- Paieement sécurisé
- Politique de Confidentialité
- Contactez-nous

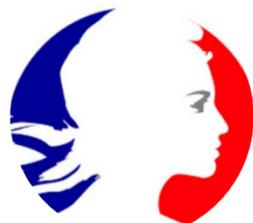
VOTRE COMPTE

- Informations personnelles
- Commandes
- Avoirs
- Adresses

INFORMATIONS

- ...
- ...
- ...





Titre II S'assurer de la fiabilité d'un site Internet

Exemple de fraude et traitement des signalements



Commentaires (4)

Note ★★★★★



07/06/2024 15:30
Par Mickael

Super rapport qualité prix

Super rapport qualité prix, pour une première machine a café a grain c'est une super machine facile a utiliser et qui fait de bons cafés !



03/06/2024 17:31
Par Gwenemalyne

Super machine à café

Je l'utilise tous les jours et plusieurs fois expression, capuccino, latte macchiato etc, j'adore



14/05/2024 19:37
Par Séverine

Parfait

Parfait, un café de qualité avec la petite mousse qui fait plaisir au vu du prix c'est topissime, je valide. C'est super bon. Double, simple lait crème, la totale, c'est parfait. Je kif et je valide.

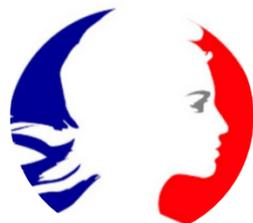


17/04/2024 21:48
Par alexandre

Super machine à café

Les 12 programmes et les 4 profils sont excellent, sans oublier le goût du café une fois trouvé celui qui nous correspond.





Titre II S'assurer de la fiabilité d'un site Internet

Exemple de fraude et traitement des signalements

Accueil / Mentions légales

Mentions légales

Mentions Légales

Conformément aux dispositions de la loi n°2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique, les présentes mentions légales s'appliquent au site

1. Identification du Propriétaire du Site

Société

Siège social

Email :

Numéro SIRET :

2. Directeur de la Publication

La directrice de la publication est Madame

3. Propriété Intellectuelle

L'ensemble des contenus présents sur le site, incluant notamment les textes, images, logos, graphismes, vidéos et tout autre élément, est protégé par le droit de la propriété intellectuelle. Toute reproduction, représentation ou diffusion, en tout ou partie, sans l'autorisation expresse de la Société est strictement interdite.

4. Protection des Données Personnelles

Les informations recueillies via le site « » font l'objet d'un traitement informatique destiné à la gestion de la relation client et à l'amélioration de nos services. Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition concernant les données personnelles vous concernant. Pour exercer ce droit, veuillez contacter :

5. Cookies

Le site « » peut être amené à utiliser des cookies pour faciliter la navigation, analyser l'audience et améliorer la qualité des services proposés. Vous êtes informé de l'utilisation de cookies dès votre première visite sur le site et pouvez, le cas échéant, les désactiver via les paramètres de votre navigateur.

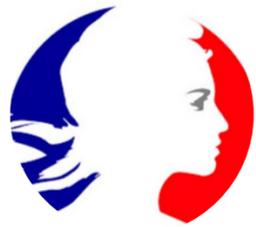
6. Responsabilité

La Société s'efforce de fournir des informations exactes et mises à jour sur son site. Toutefois, elle ne saurait être tenue responsable des erreurs, omissions ou inexactitudes des informations diffusées, ni des dommages directs ou indirects pouvant découler de leur utilisation. Les liens hypertextes présents sur le site vers d'autres ressources ne sauraient engager la responsabilité de la Société quant à leur contenu.

7. Loi Applicable et Jurisdiction

Les présentes mentions légales sont régies par la loi française. En cas de litige relatif à l'utilisation du site, et à défaut de résolution amiable, les tribunaux français seront seuls compétents.

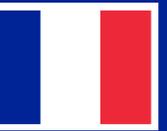


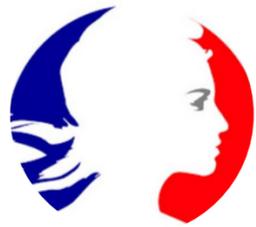


Titre II S'assurer de la fiabilité d'un site Internet

Exemple de fraude et traitement des signalements - Conseils

- Vérifier l'hébergeur et l'identité du vendeur : pas d'identité ou de coordonnées = danger ;
- Attention aux **faux avis** de consommateurs : diversifiez les sources et comparez ;
- Redoubler de vigilance sur les sites Internet qui évoquent la **France**, notamment pour les sites qui peuvent usurper des administrations (par exemple : carte grises) ;
- Se méfier des sites qui **mettent la pression** pour acheter rapidement : faux compte à rebours, stock restant fictif, forte réduction de prix, nombre de personnes connectées ;



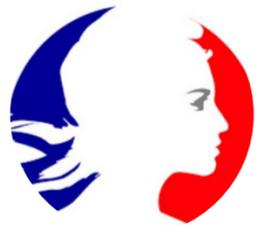


Titre II S'assurer de la fiabilité d'un site Internet

Exemple de fraude et traitement des signalements - Conseils (suite)



- Rechercher des **produits identiques** sur des places de marché en ligne via une recherche par image ;
- Se méfier des sites **peu connus** et avec un nombre très élevé de références de produits ;
- Faire attention aux **publicités ciblées** et aux recommandations d'influenceurs.



Titre III Observations complémentaires

Cas des achats à l'étranger : vigilance accrue



Pour le consommateur qui achète auprès d'un professionnel situé à l'étranger, la loi qui s'applique est en principe **celle du pays du professionnel** – sauf si le site du professionnel vise explicitement le marché français / européen.

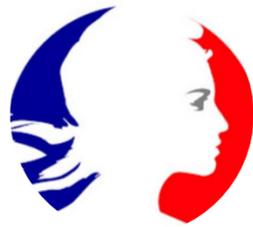


Titre III Observations complémentaires

Comment limiter et éviter les problèmes ? Récapitulatif

1. Vérifiez à qui vous avez affaire et renseignez-vous sur le site ;
2. Contrôlez les caractéristiques du produit et comparez les prix et les services ;
3. Temporisez et restez vigilant ;
4. Payez en toute sécurité et surveillez votre compte bancaire ;
5. Suivez la livraison et, à réception, vérifiez l'état de la marchandise ;





Titre III Observations complémentaires

Que faire en cas de litige avec un professionnel ?

1. Écrivez au **service client** du professionnel ;
2. Saisissez le **médiateur de la consommation** dont dépend le professionnel (les coordonnées doivent figurer dans les CGV) ;
3. Saisissez une **association de consommateurs** ;
4. Alertez les services de la **DGCCRF** :
 - via internet : signal.conso.gouv.fr
 - via téléphone : 0 809 540 550 (numéro d'appel non surtaxé)
 - via courrier : DGCCRF – Réponse Conso – BP60 – 34 935 MONTPELLIER CEDEX 09
5. Saisissez la **justice civile** : le juge peut demander au vendeur d'exécuter ses obligations contractuelles.



Arnaques en ligne

Présenté par Briangie Dust, juriste



Titre I : définition de l'escroquerie



Titre II : principales arnaques et mécanismes en jeu



Titre III : conseils et recours





Titre I Définition juridique d'une escroquerie

Qualifications du délit d'escroquerie (avec exemples), différences avec les pratiques commerciales frauduleuses et sanctions

Article 313-1 du code pénal : " L'escroquerie est le fait, soit par l'usage d'un faux nom ou d'une fausse qualité, soit par l'abus d'une qualité vraie, soit par l'emploi de manœuvres frauduleuses, de tromper une personne physique ou morale et de la déterminer ainsi, à son préjudice ou au préjudice d'un tiers, à remettre des fonds, des valeurs ou un bien quelconque, à fournir un service ou à consentir un acte opérant obligation ou décharge."

L'escroquerie est punie de **cinq ans d'emprisonnement** et de **375 000 euros** d'amende.

Éléments constitutifs :

1. Une manœuvre frauduleuse (mensonge, mise en scène, faux documents, identité usurpée)
2. Un préjudice patrimonial ou financier
3. Une intention frauduleuse

Exemples typiques :

- Faux mail de banque demandant confirmation d'un virement ;
- Faux notaire ou faux conseiller financier ;
- Vente de produits inexistantes.





Titre I Définition juridique d'une escroquerie

Qualification du délit d'escroquerie (avec exemples), différences avec les pratiques commerciales frauduleuses et sanctions

Différence avec les pratiques commerciales trompeuses (Code de la consommation, article L.121-2 et suivants) :

Ici, le but est d'induire en erreur pour influencer un comportement économique (ex : publicité mensongère)

Exemples :

- Cour de Cassation, criminelle, 13 octobre 2021, n° 19-87.424 : des investisseurs ont été trompés dans le cadre d'un montage de sociétés et d'investissements fictifs. La Cour de cassation censure partiellement l'arrêt d'appel pour défaut de justification sur certains moyens, mais surtout rappelle les éléments constitutifs de l'escroquerie

- Cour de Cassation, criminelle, 19 mai 2021, n° 20-83.223 : un simple mensonge oral ou écrit ne suffit pas à qualifier la mise en scène.

- Cour de cassation, criminelle, 12 février 2020, n° 19-31.614 : une entreprise ayant fait une présentation fallacieuse d'un service constituait une pratique commerciale trompeuse, même sans preuve que chaque consommateur ait été effectivement trompé, car le caractère trompeur était réputé susceptible d'influer sur le comportement économique.





Titre II Principales arnaques et mécanismes en jeu

A. Arnaques aux placements (fausses banques, faux livrets, faux investissements).

-3,2 % des Français interrogés en septembre 2024 déclaraient avoir été victimes d'une arnaque à l'investissement financier. (Source ACPR)

-Le montant moyen de la perte déclarée auprès de l'AMF, tous thèmes d'arnaques confondus, était de 29 000 € à fin novembre 2024

-Concernant spécifiquement les faux livrets d'épargne : le préjudice moyen était de 69 000 € pour ce type d'arnaque



B. Trading et crypto

-Exemple de LIVAXXEN pour le trading : environ 25 000 € de perte / victime. (Source AMF)



Titre II Principales arnaques et mécanismes en jeu

C. Arnaques à l'emploi et au logement

-Les fraudes aux dossiers de location ont augmenté de +20 % en 2023 par rapport à 2022 (source : journaldelagence.com)

-Concernant l'emploi : sur le site du ministère de l'Économie, on relève que parmi les arnaques à l'embauche, la victime « *reçoit une offre, effectue un paiement, ou transmet des données* » avant toute prestation ou contrat.

-Nouvelle arnaque emploi : être payé pour regarder des vidéos (énormément sur youtube et tik tok). Le déroulé :

a) La promesse

« *Tu veux gagner 300 € par jour en regardant des vidéos YouTube ? Clique sur le lien, inscris-toi et commence !* »

Utilisation régulière d'un pseudo site imitant une grande marque ou une plateforme bien connue (YouTube, Netflix, Meta, TikTok...).





Titre II Principales arnaques et mécanismes en jeu

C. Arnaques à l'emploi et au logement (suite)

b) L'inscription

On vous invite à créer un compte sur une plateforme externe (souvent hébergée à l'étranger). Vous recevez un bonus fictif (5 ou 10 €) pour vous mettre en confiance.

c) Le dépôt initial

Très vite, la plateforme explique que pour *"accéder à plus de vidéos et gagner davantage"*, il faut verser une caution, acheter un pack premium ou débloquer le niveau supérieur.

d) Les premiers gains

Le tableau de bord affiche de faux gains qui augmentent à chaque visionnage mais il s'agit d'un simulateur sans lien avec un véritable paiement. Quand la victime tente de retirer l'argent, le site demande des « frais administratifs » ou bloque le compte.

e) La finalité de l'arnaque

- Le site disparaît ou devient inaccessible.
- Les fonds ont transité via des intermédiaires (crypto, néo-banques, IBAN étrangers).
- Aucun visionnage n'a jamais été réellement monétisé.





Titre II Principales arnaques et mécanismes en jeu

D. Arnaques sentimentales et à la charité

-L' « **arnaque aux sentiments** » (ou « *arnaque à la romance* ») est une forme d'escroquerie : « *une personne que vous avez rencontrée sur internet et avec laquelle vous avez une relation amicale ou amoureuse vous demande de l'argent en prétextant un motif urgent ou en vous menaçant* ».

-Une analyse récente évoque la montée de ce type d'arnaques, notamment par des réseaux en Afrique de l'Ouest, et un appel à améliorer l'indemnisation des victimes. Mais dans ce type d'arnaques, la réponse judiciaire est souvent inefficace

(Source : Les fraudes aux dossiers de location ont augmenté de +20 % en 2023 par rapport à 2022 (source : journaldelagence.com).





Titre II Principales arnaques et mécanismes en jeu

D. Arnaques sentimentales et à la charité (suite)

-L' arnaque à la charité - Mécanisme :

Création d'une fausse association ou d'une collecte caritative frauduleuse : urgence humanitaire, animal, enfant malade, guerre, catastrophe naturelle...

Les escrocs diffusent l'appel aux dons via :

- sites web et réseaux sociaux,
- plateformes de cagnotte (Leetchi, HelloAsso, GoFundMe),
- SMS, e-mails ou QR codes.

Les fonds sont redirigés vers un compte personnel ou vers un compte étranger sous prétexte d'intermédiaire humanitaire.





Titre II Principales arnaques et mécanismes en jeu

D. Arnaques sentimentales et à la charité (suite)

Article 313-1 du Code pénal : escroquerie par manœuvres frauduleuses.

Peuvent aussi s'ajouter :

- Abus de confiance (art. 314-1 C. pén.) si l'association existe mais détourne les dons.
- Usage de faux (art. 441-1 C. pén.) pour les documents, logos ou partenariats fictifs.
- Blanchiment (art. 324-1 s.) si l'argent transite ensuite sur d'autres circuits.

Conseils pour vérifier avant de donner :

- Vérifier que l'association est déclarée au Journal officiel (site officiel des associations).
- Vérifier la transparence financière (publication des comptes sur data.gouv.fr).
- Se méfier des collectes individuelles sur réseaux sociaux sans justificatif.
- Toujours passer par des canaux officiels : Croix-Rouge, Secours populaire, etc.
- En cas de doute, signaler sur Pharos ou SignalConso.





Titre III Conseil et recours

A. Conseils pour reconnaître et éviter les arnaques

- vérifier le whois et le nom de domaine (si création du site récente : danger)
- consulter les plateformes de signalement
- recherche les incohérences (trop gros rendement, les plus puissants ne donnent pas leurs bons placements, vidéo générée par IA,...)

B. Les recours

- au pénal : recours collectif
- au civil: recours contre les banques (détaillé par Me Delomel)

Fraudes bancaires

Présenté par Me Arnaud DELOMEL, avocat spécialiste
en droit du crédit et de la consommation



**Titre I : l'obligation de remboursement
par la banque**



**Titre II : la double condition cumulative
pour l'exonération de la responsabilité
de la banque**



**Titre III : point rapide sur l'obligation de
vérification de la concordance entre le
nom du bénéficiaire et son IBAN**





Titre I L'obligation de remboursement par la banque

Principe 1 : une banque DOIT rembourser les sommes soustraites à son client, dès lors qu'il est victime d'une opération de paiement non autorisée ; cela sous 24 heures.

L'article L. 133-18 alinéa premier du Code monétaire et financier dispose que :

« En cas d'opération de paiement non autorisée signalée par l'utilisateur dans les conditions prévues à l'article L. 133-24, le prestataire de services de paiement du payeur rembourse au payeur le montant de l'opération non autorisée immédiatement après avoir pris connaissance de l'opération ou après en avoir été informé, et en tout état de cause au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant, sauf s'il a de bonnes raisons de soupçonner une fraude de l'utilisateur du service de paiement et s'il communique ces raisons par écrit à la Banque de France. Le cas échéant, le prestataire de services de paiement du payeur rétablit le compte débité dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu ».





Titre I L'obligation de remboursement par la banque

Principe 1 : une banque DOIT rembourser les sommes soustraites à son client, dès lors qu'il est victime d'une opération de paiement non autorisée ; cela sous 24 heures.

A défaut, le remboursement est majoré fortement, dès le 2^{ème} jour :

« En cas de manquement du prestataire de services de paiement aux obligations prévues aux deux premiers alinéas du présent article, les pénalités suivantes s'appliquent :

1° Les sommes dues produisent intérêt au taux légal majoré de cinq points ;

2° Au-delà de sept jours de retard, les sommes dues produisent intérêt au taux légal majoré de dix points ;

3° Au-delà de trente jours de retard, les sommes dues produisent intérêt au taux légal majoré de quinze points

».





Titre I L'obligation de remboursement par la banque

Principe 2 : définition d'une opération de paiement non autorisée.

L'article L133-6 du Code monétaire et financier, alinéa premier, dispose que :

« Une opération de paiement est autorisée si le payeur a donné son consentement à son exécution ».

→ Le client doit avoir consenti au **montant de l'opération** (Com, 30 novembre, pourvoi n°21-17614);

→ Le client doit avoir consenti au **bénéficiaire** (Com, 1er juin 2023, pourvoi n° 21-19289).

Il s'agit de conditions **cumulatives**. À défaut, il s'agit d'une opération de paiement **non autorisée** et la banque DOIT rembourser son client.

À noter: une opération de paiement est également "non autorisée" lorsque le client la signale comme telle à sa banque.

Lorsque la banque constate que *« l'opération n'a pas été autorisée ou a **un doute** sur le consentement donné à l'opération, [elle] procède sans délai au remboursement de la transaction »* .

(Observatoire de la sécurité des moyens de paiement , Rapport annuel 2022, p34).





Titre II Sur la double condition cumulative pour l'exonération de la responsabilité de la banque

→ La banque doit prouver l'authentification forte de l'opération

L'article L133-19 point V du Code monétaire et financier dispose :

« V. – **Sauf agissement frauduleux de sa part**, le payeur ne supporte aucune conséquence financière si l'opération de paiement non autorisée a été effectuée **sans que le prestataire de services de paiement du payeur n'exige une authentification forte du payeur prévue à l'article L. 133-44** ».

La DSP 2 (Directive UE 2015/2366 du 25 novembre 2015) renforce ce principe, en rappelant que pour être valide l'authentification forte doit reposer sur 2 des 3 facteurs suivants :

- Le facteur « connaissance » : mot de passe, code PIN, informations personnelles.
- Le facteur « possession » : détention d'un appareil (téléphone, PC, montre).
- Le facteur « biométrique » : empreintes, reconnaissance faciale.

“ En se déterminant ainsi, sans rechercher, comme il lui incombait, si les opérations de paiement litigieuses avaient été authentifiées, dûment enregistrées et comptabilisées et qu'elles n'avaient pas été affectées par une déficience technique ou autre, la cour d'appel a privé sa décision de base légale ”.

(Com. 30 avril 2025, pourvoi n°24-10149)





Titre II Sur la double condition cumulative pour l'exonération de la responsabilité de la banque

→ La banque doit ENSUITE prouver que son client a été gravement négligent

• «... c'est à ce prestataire qu'il incombe, (...) de rapporter la preuve 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 ses obligations ; que cette preuve ne peut se déduire du seul fait que l'instrument de paiement ou les données personnelles qui lui sont liées ont été effectivement utilisés ; que le moyen, qui postule le contraire, n'est pas fondé ».

Cass. Com., 29 mai 2019, n°17-28.271 / Cass. Com., 26 juin 2019, n°18-12.581 / Cass. Com., 9 mars 2022, n°20-12.376

• « (...) si la banque soutenait que l'opération ne pouvait être liée qu'à la négligence de son client, ayant été réalisée par le biais d'un système offrant une protection spécifique liée notamment à l'utilisation d'un code à usage unique envoyé par SMS sur le téléphone du client, elle n'en rapportait pas la preuve (...)».

Com. 12 juin 2024, pourvoi n°22-21981

L. 133-23 du Code monétaire et financier, alinéa deux, précise à ce titre :

« *L'utilisation de l'instrument de paiement telle qu'enregistrée par le prestataire de services de paiement ne suffit pas nécessairement en tant que telle à prouver que l'opération a été autorisée par le payeur ou que celui-ci n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave aux obligations lui incombant en la matière. Le prestataire de services de paiement, y compris, le cas échéant, le prestataire de services de paiement fournissant un service d'initiation de paiement, fournit des éléments afin de prouver la fraude ou la négligence grave commise par l'utilisateur de services de paiement* ».

CETTE PREUVE DOIT ÊTRE RAPPORTÉE SUR PIÈCES, LA BANQUE NE PEUT DONC SE CONTENTER D’AFFIRMER SANS PROUVER.





Titre II Sur la double condition cumulative pour l'exonération de la responsabilité de la banque

→ La définition de la négligence grave

- Ce qu'est la négligence grave :

La négligence grave est une faute caractérisée, sans rapport avec la simple négligence, erreur ou omission du consommateur. Il s'agit d'une faute confinant au dol.

- « *la négligence implique un manquement au devoir de diligence, la négligence grave devrait impliquer plus que de la simple négligence et comporter un défaut de vigilance caractérisé, comme le serait le fait de conserver les données utilisées pour autoriser une opération de paiement à côté de l'instrument de paiement, sous une forme aisément accessible et reconnaissable par des tiers* ».

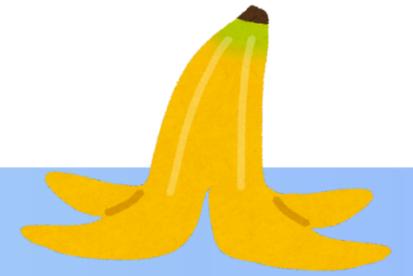
Considérant 72 de la Directive UE n°2015/2366

- La négligence grave est une « **faute lourde** ».

CA PARIS, 20 mars 2024, RG N°22/17661

- « La négligence grave suppose que le client ait agi de manière plus imprudente ou négligente qu'une personne raisonnable ne l'aurait fait dans des circonstances similaires, c'est-à-dire qu'elle suppose que soit établie une **quasi-insouciance consciente à l'égard de la sécurité** ».

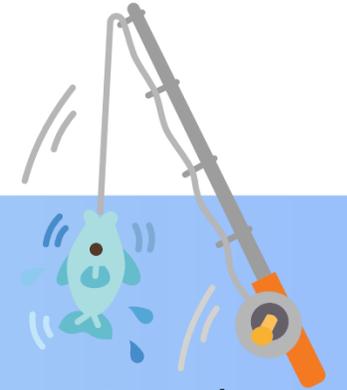
TP SALON DE PROVENCE, 4 juillet 2025, 11-24-000174





Titre II Sur la double condition cumulative pour l'exonération de la responsabilité de la banque

→ La définition de la négligence grave



- **Ce que N'EST PAS la négligence grave :**
- L'utilisation par un tiers de la carte bancaire avec composition du code confidentiel est, à elle seule, insusceptible de constituer la preuve d'une négligence grave. (Com. 2 oct. 2007, pourvoi n°05-19899)
- Le seul fait que l'instrument de paiement ou les données personnelles ont été utilisées ne suffit pas à caractériser une telle faute. (Com. 18 janv. 2017, pourvoi n°15-18102 / Com. 9 mars 2022, pourvoi n°20-12376)
- Le fait d'avoir « obtempéré au courriel semblant provenir de sa banque lui demandant de se connecter en faisant usage de ses codes et identifiants... ». (CA PARIS, 31 janv. 2024, n°22/05343)
- L'« usurpation d'identité téléphonique » ou « phishing », élément en soi insuffisant pour caractériser une négligence grave (CA VERSAILLES, 28 mars 2023, RG N°21/07299) ; il s'agit d'un élément qui est « de nature à persuader » la victime de ce qu'elle est « en relation avec un technicien de la banque » (CA PARIS, 7 fév. 2024, n°21/17709).



Titre II Sur la double condition cumulative pour l'exonération de la responsabilité de la banque

→ La définition de la négligence grave

- La Cour de cassation vient de marquer un point final quant au point de savoir si le fait d'être appelé par un faux conseiller bancaire ET d'exécuter les indications données par téléphone constituait ou non une négligence grave :



Communiqué de presse du 23 octobre 2024 :



Le client qui se fait piéger par un faux conseiller bancaire ne peut se voir reprocher par sa banque d'avoir commis une négligence grave.

Il a donc le droit d'être remboursé par sa banque des virements frauduleux.





Titre III : point rapide sur l'obligation de vérification de la concordance entre le nom du bénéficiaire et son IBAN

Depuis le 9 octobre 2025, les "banques" (établissements de crédit, établissements de paiement ou établissements de monnaie électronique) ont l'obligation de vérifier la **concordance entre l'IBAN et le nom du bénéficiaire** d'un virement SEPA, conformément au **Règlement européen 2024/886**.



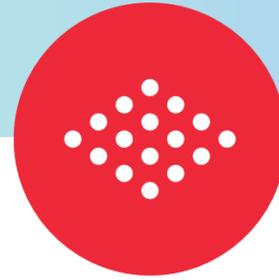
- Correspondance exacte : le nom et l'IBAN concordent.
- Correspondance partielle : le nom est proche mais pas identique.
- Aucune correspondance : le nom ne correspond pas à l'IBAN.
- Vérification impossible : le compte n'existe pas ou ne peut être vérifié.

Bonnes pratiques à adopter:

- Utiliser des noms complets et exacts pour les bénéficiaires (éviter les libellés comme « Maman » ou « Électricien »).
- Vérifier les alertes de non-concordance avant de valider un virement.
- Comprendre que ce service est gratuit et vise à protéger les fonds des clients.

(Source : Fédération Bancaire Française)





MERCI !



www.adcfrance.fr