

Lors de notre dernière réunion mensuelle des conseillers litiges (29 novembre 2022), nous avons évoqué ensemble un problème de plus en plus fréquent, celui des litiges bancaires. Parmi les 600 dossiers annuels dont nous avons la charge dans notre département, nous constatons une recrudescence de ces litiges pour refus injustifié de remboursement suite à des fraudes bancaires.

Malgré les rappels à l'ordre de l'ACPR de Bercy (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution), et en dépit d'une loi qui leur impose de rétablir le compte des victimes (voir plus loin), les banques ne parviennent pas à améliorer leurs contrôles et surtout refusent de rembourser leurs clients floués, mettant en place une véritable stratégie pour s'affranchir de leur obligation de démontrer la négligence « grave » de leurs clients. Cet alibi est d'autant moins recevable quand l'opération a été validée par un simple SMS et lorsque la preuve que le client est à l'origine du paiement n'existe pas.

Des techniques de plus en plus sophistiquées laissent les consommateurs à la merci des pirates et fraudeurs bancaires et les pertes peuvent atteindre plusieurs milliers d'euros.

Lorsqu'un adhérent nous consulte pour un tel litige, nous préconisons une démarche qui commence toujours par un courrier recommandé à la banque, avec le rappel de la loi, suscitant souvent un dialogue avec un conseiller ; malheureusement, le refus de rembourser est la réponse la plus fréquente ; d'où la démarche vers un médiateur, sachant qu'il y a médiateur et médiateur ; le médiateur bancaire « maison » aura bien sûr tendance à suivre l'avis de son employeur. Il peut arriver parfois que nous parvenions à obtenir un geste commercial sous la forme d'un accord transactionnel par lequel la banque accepte de rembourser partiellement son client.

Mais au bout du bout, la saisine du tribunal judiciaire reste une possibilité ; nous rappelons que jusqu'à un préjudice de 5000 euros, l'avocat n'est pas nécessaire et nous aidons notre adhérent à constituer son dossier (via un document CERFA + un bordereau des pièces à joindre) qu'il aura à défendre lui-même. Il nous est arrivé aussi à ce stade que la banque entame une négociation pour lui éviter un jugement qui pourrait lui être défavorable.

Pour information, voici ce que dit la loi :

Si des prélèvements frauduleux ont eu lieu sur le compte d'un client alors qu'il a toujours sa carte bancaire en sa possession, la banque doit lui restituer les montants correspondants (**art L133-18 du Code Monétaire et financier**).

La banque n'est pas obligée de rembourser son client si les pertes résultent d'une fraude de sa part, fraude qu'elle doit prouver.

Elle peut également lui opposer un refus s'il n'a pas pris toutes les dispositions nécessaires pour préserver la sécurité de ses données (**art L 133-19 du même code**) ; par exemple si elle prouve (ce qui dans les faits est impossible sauf aveu du client) que ce client a répondu à un message frauduleux sur internet lui demandant de communiquer ses données bancaires alors que la fraude était décelable (cas du phishing ou hameçonnage).

La complexité de ces dossiers fait que notre Conseil d'Administration, en accord avec les consultants, a décidé de ne pas demander d'adhésion (32 euros) pour un simple conseil

oral. L'adhésion sera demandée dans le cas où le consommateur souhaite être accompagné mais nous précisons toutefois que le succès ne sera pas nécessairement au rendez-vous.

D'autre part, le conseil d'administration a décidé de saisir nos parlementaires pour réclamer une commission d'enquête sur ce sujet épineux. Un courrier a été envoyé à nos 4 députés et au sénateur.

Enfin à titre préventif, nous vous conseillons la lecture de l'article de l'UFC-Que Choisir de Vendée : « le top 5 des arnaques bancaires ».

<https://vendee.ufcquechoisir.fr/2022/10/02/fraude-bancaire-le-top-5-des-arnaques-les-plus-frequentes>

Quant aux précautions à prendre pour éviter autant que faire se peut ce type de problème, nous vous renvoyons à l'excellent site « economie.gouv » :

Fraude à la carte bancaire : les 9 réflexes de sécurité à adopter pour éviter les fraudes à la carte bancaire (présents dans un guide octobre 2022).

F. Siuda, administrateur