

(Article préparé par Françoise C., consultante juridique à notre Association Locale).

Le 3 juin 2021, je reçois en consultation à notre local 1 rue du 14 juillet 1789, Mme X.

Cette dernière m'expose le problème qu'elle rencontre après la déclaration de fraude bancaire faite auprès de sa banque, la Caisse d'Épargne.

Mme X me communique tous les documents correspondant aux démarches déjà tentées par elle.

Voici les faits :

Le 13 octobre 2020, Mme X reçoit un courriel dont la FNAC semblait à l'origine ; on lui demande de confirmer ou d'annuler l'achat d'un ordinateur de 970 euros. Mme X n'est pour rien dans cette transaction fictive. D'autant qu'elle est dans une situation personnelle difficile puisqu'elle vient de perdre son compagnon.

Par crainte d'avoir cette somme à régler, elle répond au mail qui lui demande son n° de carte bancaire et le cryptogramme pour annuler cette commande. Cependant, elle ne donne pas son code secret.

Après cette opération, soupçonnant une fraude et après avoir vérifié la véracité de la requête auprès de la FNAC, elle prévient sa banque et fait opposition à sa carte bancaire le 13 octobre.

Le 15 octobre, Mme X constate que sa banque a effectué le règlement frauduleux deux fois de suite, pour un préjudice total de 1940 € ; alors que sa carte était pourtant bloquée.

Par courrier recommandé avec accusé de réception, Mme X demande à sa banque le remboursement du paiement qu'elle a effectué sans son accord.

En juin 2021, réponse de la banque qui refuse : *« en ce qui concerne l'opposition, celle-ci a bien été enregistrée le 13 octobre 2020 mais les opérations carte étaient déjà effectuées et elles ont été débitées de votre compte le 15 octobre 2020. »*

Mme X prend alors contact avec l'UFC-Que Choisir de la Vienne et je suis en charge du dossier.

J'adresse le 7 juillet 2021 un courrier recommandé au service clients de la Caisse d'Épargne et réitère la demande de remboursement avec rappel à la loi et les textes du Code Monétaire et financier.

Ma lettre précise en outre que la date figurant sur le relevé bancaire était la date d'opération soit la date d'enregistrement de l'opération, ce qui excluait le fait qu'elle ait été effectuée avant l'opposition.

Le 20 juillet 2021, la Caisse d'Épargne me répond et fait une offre *« à titre confidentiel et commercial »* de remboursement de la moitié de la somme, assortie de signer une clause de confidentialité. C'est ce qu'on appelle un dispositif transactionnel.

Avec l'accord de Mme X, je renvoie le 30 juillet un courrier indiquant notre refus de l'offre de transaction. Je mentionne en outre ce que mentionne le service public : *« un ordre de paiement ne peut plus être inscrit au débit de la carte bancaire après la demande d'opposition »*.

Le 4 août 2021, La Caisse d'Épargne confirme son refus définitif.

Le 13 août 2021, je saisis l'ACPR (Autorité de contrôle prudentiel et de résolution) ; j'argumente en indiquant que la Caisse d'Épargne n'a pas communiqué les raisons de son refus de rembourser notre adhérente à la Banque de France, comme le stipule la loi.

Le 15 septembre 2021, un courrier est envoyé au Médiateur de la Fédération Bancaire Française , reprenant tous ces éléments.

Le 20 octobre 2021, la Banque de France nous répond par une longue lettre de 3 pages, dont nous retenons ce passage : *« votre banque doit rembourser immédiatement le montant de l'opération non autorisée et remettre votre compte en l'état où il se serait trouvé si l'opération litigieuse n'avait pas eu lieu. Il n'est pas nécessaire d'avoir souscrit une assurance pour bénéficier de cette disposition légale. »*

Le 12 octobre 2021, la Caisse d'Épargne avait envoyé un courrier de 3 lignes à Mme X l'informant du remboursement total de la fraude.

Françoise C.

Conclusion : l'affaire a duré 12 mois. Quasiment un an jour pour jour après la fraude, Mme X est remboursée.

Pour soutenir son adhérente, outre de nombreux contacts téléphoniques, l'UFC-Que Choisir a effectué 3 démarches écrites importantes, toujours en « recommandé », en citant à chaque fois les textes en vigueur.

Après un refus définitif, nous obtenons enfin gain de cause.