

VOS DROITS

Actualisation le 29-07-03

Fiche J 92

LA CARTE BANCAIRE

La carte bancaire portant le logo “CB” se décline en une gamme très variée. Les options proposées sont multiples : à autorisation systématique, nationale, internationale, de prestige... Quelle carte choisir pour quel type d'utilisation ? Comment obtenir et renouveler sa carte ?

Vous réglez des achats chez un commerçant ou sur Internet, vous retirez des espèces à un distributeur automatique avec votre carte bancaire. Quelles précautions prendre ? Comment éviter des problèmes d'utilisation ? Comment régler d'éventuelles difficultés ?

Vous perdez ou vous vous faites voler votre carte bancaire. Comment faire opposition ? Quelle sera votre responsabilité, avant et après opposition ? Comment pouvez-vous agir en cas de conflit avec votre banque ? De quels recours disposez-vous en cas de débits inexplicables ?

D'une manière générale, en surveillant régulièrement les écritures inscrites sur vos relevés de compte et en suivant quelques conseils pratiques d'utilisation de votre carte, vous pourrez éviter de nombreux litiges.

La présente fiche traite de l'ensemble des **cartes bancaires portant le logo “CB”**.

Ne sont pas concernées par cette fiche : **les cartes dites “accréditives”**, “American Express” et “Diners Club International”, qui nécessitent la détention d'une ligne de crédit auprès de ces deux organismes émetteurs, approvisionnée par prélèvement sur votre compte bancaire ; pas plus que **les cartes dites “privatives”**, délivrées par les magasins associés à des organismes financiers spécialisés, par exemple : carte Printemps, carte Accord, carte Pass... (cf. fiche J 157/4-95 : « Les cartes de crédit des commerçants »).

Depuis la loi n° 2001-1168 du 11 décembre 2001 portant mesures urgentes de réformes à caractère économique et financier, dite “loi Murcef”, sur toute carte permettant l'accès à une ligne de crédit doit être spécifiée expressément la mention “carte de crédit” (art. L. 311-9 C. consom.). Cette disposition ne s'applique qu'aux cartes émises ou renouvelées à partir du 12 juin 2002, date d'entrée en vigueur de cette obligation.

RÉGIME DES CARTES BANCAIRES

Les relations entre le titulaire et l'émetteur de la carte ainsi que celles entre l'émetteur et le commerçant ou prestataire de services acceptant la carte comme moyen de paiement sont essentiellement régies par le **droit contractuel**, à savoir les **contrats cadres** émanant du Groupement des cartes bancaires qui regroupe les deux

réseaux émetteurs de cartes bancaires : le réseau Visa et le réseau Eurocard Mastercard. Il s'agit de contrats d'adhésion renouvelables tacitement dont les dispositions contractuelles peuvent varier selon les établissements bancaires émetteurs de cartes.

Il existe deux types de contrats : le contrat porteur qui régit les relations entre le titulaire et l'émetteur de la carte, et les contrats fournisseurs qui lient le commerçant à l'émetteur de la carte. Ces derniers sont au nombre de deux : un contrat d'acceptation en paiement de proximité et un contrat d'acceptation en paiement à distance.

Dès que votre établissement bancaire vous accorde une carte, vous signez un contrat porteur conclu pour un ou deux ans et reconductible tacitement. Ce contrat fixe les droits et les obligations des deux parties (vous et l'établissement bancaire). Les conditions du contrat peuvent être modifiées en cours d'utilisation. Elles sont applicables dès que vous en avez reçu la notification.

Des dispositions législatives s'appliquent également à ces relations contractuelles.

La loi n° 91-1382 du 30 décembre 1991 relative à la sécurité des chèques et des cartes de paiement a défini les cartes de paiement et de retrait et a posé comme principe l'irrévocabilité de l'ordre de paiement par carte (art. L. 132-1 et L. 132-2 C. mon. et finan.). Elle sanctionne également la contrefaçon et la falsification de cartes bancaires (art. L. 163-3 à L. 163-5 C. mon. et finan.).

Par ailleurs, à la suite du développement de nouvelles fraudes à la carte bancaire, la Fédération bancaire française (FBF), le Groupement des cartes bancaires "CB" et l'Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement (AFCEI) se sont associés dans une charte signée en 2001 qui prévoit différentes mesures visant à renforcer la sécurité des cartes. Ainsi,

pour éviter les utilisations frauduleuses, l'identité du porteur et la date de fin de validité de la carte doivent être supprimées de la facturette, et le numéro à seize chiffres tronqué.

La loi n° 2001-1062 du 15 novembre 2001 sur la sécurité quotidienne (LSQ) vise à renforcer la lutte contre la fraude et à mieux protéger les titulaires victimes d'utilisation frauduleuse de leur carte par un tiers, d'une part, en prévenant la fraude et, d'autre part, en renforçant la répression. Elle crée notamment un nouveau motif d'opposition (l'utilisation frauduleuse de la carte ou des données liées à son utilisation) et limite la responsabilité du titulaire de la carte.

Cette réforme est d'application immédiate aux contrats en cours.

Un nouveau contrat porteur carte bancaire (version 8) intégrant ces modifications devrait être prochainement diffusé par les établissements bancaires à leurs clients titulaires d'une carte.

Selon l'article L. 141-4 alinéas 2 à 4 du Code monétaire et financier, la Banque de France a désormais pour mission de veiller à la sécurité des moyens de paiement, autres que la monnaie fiduciaire, et de s'assurer de la pertinence des normes applicables en la matière. De plus, un Observatoire de la sécurité des cartes de paiement a été créé afin, notamment, de proposer des moyens de prévenir et de lutter contre les fraudes technologiques en matière de cartes de paiement.

CHOISIR SA CARTE BANCAIRE

La carte dénommée **carte bancaire (logo "CB")** est une **carte de paiement** : elle « permet à son titulaire de retirer ou de transférer des fonds, c'est-à-dire d'effectuer des paiements » (loi n° 91-1382 du 30 décembre 1991 relative à la sécurité des chèques et des cartes de paiement).

Lorsque la carte permet uniquement les retraits d'espèces aux distributeurs automatiques de billets (DAB) ou aux guichets automatiques de banque (GAB), elle est dénommée **carte de retrait**.

La **carte à autorisation systématique** permet d'effectuer des retraits d'espèces et des paiements ; mais avant tout retrait ou paiement, le solde du compte est interrogé pour vérifier s'il est créditeur. Cette carte peut être nationale ou internationale.

Depuis janvier 1993, toutes les cartes bancaires françaises sont munies d'une puce électronique : on parle de **cartes à puce**. Elles sont utilisables avec la frappe d'un code confidentiel à quatre chiffres. Elles sont également équipées d'une piste magnétique au verso.

Toutes les cartes bancaires portant le logo "CB", quel que

soit l'établissement bancaire émetteur, sont acceptées chez tous les commerçants et prestataires de services affiliés au réseau. Cette spécificité française est connue sous le nom d'**interbancaire**.

Il existe plusieurs types de cartes bancaires : à autorisation systématique, nationale, internationale, de prestige... La carte est payante, mais le prix varie selon les établissements émetteurs, les fonctions et les services attachés à la carte. Le prix est librement fixé par chaque établissement bancaire.

La cotisation forfaitaire est annuelle, même si le support plastique de la carte est, lui, valable deux ans. Cette cotisation est prélevée directement sur votre compte bancaire.

Votre banque doit mettre à votre disposition la grille de ses tarifs, régulièrement mise à jour.

Choisissez le type de carte bancaire qui vous convient le mieux, en fonction de l'utilisation que vous allez en faire. N'hésitez pas à interroger votre banque sur les différents types de cartes bancaires qu'elle propose.

VOUS VOULEZ...	CHOISISSEZ...	FONCTIONS PRINCIPALES
Faire des retraits d'espèces sur les seuls DAB/GAB de votre banque.	La carte de retrait interne au seul réseau émetteur.	Retraits sur les DAB du seul réseau émetteur (il ne s'agit pas d'une carte bancaire "CB" bénéficiant de l'interbancaire).
Faire des retraits d'espèces sur tous les DAB/GAB de France.	La carte de retrait interbancaire nationale.	Retraits sur tous les DAB en France.
Faire des retraits d'espèces sur tous les DAB/GAB en France et à l'étranger.	La carte de retrait interbancaire internationale.	Retraits sur tous les DAB en France, et à l'étranger sur les DAB des réseaux Visa ou MasterCard.
Faire des retraits d'espèces et des paiements en France.	La carte bancaire nationale.	Retraits sur tous les DAB et paiements chez les commerçants en France – option : débit immédiat/débit différé (*).
Faire des retraits d'espèces et des paiements en France et à l'étranger.	La carte bancaire internationale (Visa ou MasterCard).	En France : mêmes possibilités que la carte nationale. À l'étranger : retraits et paiements (*) auprès des DAB et commerçants affiliés aux réseaux Visa ou MasterCard.
Faire des retraits d'espèces et des paiements en France et à l'étranger et bénéficier de services privilégiés.	La carte bancaire internationale de prestige ou haut de gamme (carte Premier de Visa ou Gold de Mastercard...).	En France et à l'étranger : mêmes possibilités que la carte internationale (avec des plafonds d'utilisation plus élevés). Services complémentaires haut de gamme (assurances étendues, assistances diverses).

* L'option débit immédiat/débit différé concerne seulement les opérations de paiement en France et à l'étranger.
Si vous choisissez une carte à **"débit immédiat"** : le solde de votre compte sera débité après chaque opération, dès traitement de la facture envoyée par le commerçant à la banque.
Si vous choisissez une carte à **"débit différé"** : vous serez débité à une date fixe mensuelle de l'ensemble des paiements réglés par carte. Faites-vous préciser par votre banque la date d'arrêt du "compte carte" et la date d'inscription au débit du compte (derniers jours du mois ou premiers jours du mois suivant selon les banques).

Attention : pour les retraits d'espèces, l'inscription au compte se fait toujours en débit immédiat. De plus, certaines banques appliquent des **dates de valeur** et débitent le compte de leurs clients un à trois jours avant la date réelle du retrait. Renseignez-vous auprès de votre banque pour connaître ses pratiques.

OBTEINIR ET RENOUVELER SA CARTE BANCAIRE

La carte bancaire est liée à la détention d'un compte bancaire. Elle vous permet d'utiliser les sommes portées au crédit de votre compte. En cas de compte joint, chaque titulaire peut demander à disposer de sa propre carte. Toute carte bancaire est strictement personnelle et comporte un code confidentiel qui lui est propre. À la réception de celle-ci, signez-la au verso à l'endroit prévu à cet effet.

Votre banquier refuse de vous délivrer une carte bancaire

Il n'existe **pas de droit à la carte bancaire**. Celle-ci vous sera délivrée au vu de la gestion de votre compte. Chaque banque fixe librement les conditions particulières d'attribution de sa ou ses cartes. Elle peut exiger un montant minimal de revenu annuel ou de solde moyen sur le compte.

La banque ne peut toutefois pas refuser de délivrer une carte sur des considérations d'ordre politique, culturel, racial... (art. 225-1 NCP).

Votre banque vous a délivré une carte bancaire sans que vous en ayez fait la demande au préalable

La carte bancaire ne peut vous être attribuée qu'après une demande expresse et préalable de votre part. L'article L. 122-3 du Code de la consommation sanctionne tout professionnel, vendeur de biens ou prestataire de services qui « *aura indûment perçu d'un consommateur un paiement, sans engagement exprès et préalable de ce dernier* ». Il est tenu de restituer au consommateur la somme ainsi prélevée, majorée d'intérêts au taux légal ⁽¹⁾ calculés à compter de la date du paiement indu ; ce taux d'intérêt est majoré de moitié à compter de la demande de remboursement faite par le consommateur. L'établissement bancaire ne peut, en aucun cas, vous obliger à prendre une carte bancaire.

1. Le taux d'intérêt légal varie chaque année. Pour le connaître, consultez la fiche "Tableau de bord".

Votre carte bancaire arrive à échéance ou doit être renouvelée

• Le renouvellement automatique de la carte

La **durée de validité** du support plastique de la carte bancaire est de **deux ans** pour une grande majorité des cartes existantes. La date d'échéance est inscrite sur la carte elle-même. Le renouvellement de cette carte est automatique. Il se fait par tacite reconduction.

Si vous ne souhaitez pas reprendre une nouvelle carte, prévenez votre banque deux à trois mois avant la date d'échéance. Vous éviterez ainsi tout risque de prélèvement direct sur votre compte du montant de la cotisation pour l'année à venir.

• Le renouvellement anticipé de votre carte bancaire

En cas de détérioration, de perte ou vol de votre carte bancaire en cours de validité, votre banque procédera à son renouvellement anticipé. Cette nouvelle carte est alors valable jusqu'à la fin de la validité de l'ancienne carte.

Renseignez-vous auprès de votre banque pour connaître le tarif appliqué à cette opération. Parfois gratuite, cette opération est facturée par certaines banques si la détérioration provient d'une négligence de votre part ou même parfois en cas de défaut technique du support. S'ils existent, ces frais de "reconfection" figurent dans la grille tarifaire que votre banque doit mettre à votre disposition. Quand une tarification n'est pas explicitement prévue, elle est interdite.

Votre banque peut aussi décider de vous établir une nouvelle carte avec une nouvelle durée de validité. Elle vous facturera alors une nouvelle cotisation. Demandez le remboursement du montant de l'ancienne cotisation correspondant à la période de validité qui restait à courir pour la carte remplacée.

Votre banque vous demande de restituer votre carte bancaire

Votre carte bancaire reste la **propriété de votre banque**. Elle a le droit de vous la retirer à tout moment, dès qu'elle estime que l'utilisation que vous en faites est risquée. Elle peut aussi refuser de vous la renouveler à la date anniversaire du contrat, sans avoir à en indiquer le motif, selon la formulation du contrat porteur.

La clôture du compte sur lequel fonctionne la carte bancaire entraîne également l'obligation de sa restitution à votre banquier. Demandez le remboursement du mon-

tant de la cotisation correspondant à la période de validité qui restait à courir.

L'utilisation abusive de la carte, en dépit de la demande de sa restitution, peut être constitutive du délit d'abus de confiance (art. 314-1 NCP). Vous pouvez aussi être condamné à restitution sous astreinte, c'est-à-dire à payer une amende par jour de retard.

Votre banque doit-elle vous faire signer un contrat lorsqu'elle vous remet votre nouvelle carte bancaire ?

Lors de la création de votre carte bancaire, votre banque vous fera signer un contrat appelé **"contrat porteur CB"**. Cette convention définit les relations entre le porteur et la banque émettrice de la carte. Vous y trouverez les conditions de délivrance, de validité, de renouvellement et d'utilisation de la carte, les règles de responsabilité et les modalités d'opposition.

La signature du contrat détermine le cadre juridique des relations entre le titulaire de la carte et sa banque. En cas de litige, vous devrez vous référer aux dispositions du contrat que vous avez effectivement souscrit il y a un ou deux ans. La banque ne doit pas vous appliquer des règles d'un contrat auquel vous n'avez pas adhéré.

Il faut savoir toutefois que le contrat porteur de référence a été modifié à plusieurs reprises. Auparavant, dans le cas où les nouvelles dispositions étaient plus favorables que celles de votre ancien contrat, vous pouviez tenter de faire référence à ces nouvelles conditions pour obtenir satisfaction dans la résolution de votre litige.

Désormais, avec la loi n° 2001-1168 du 11 décembre 2001 dont les dispositions ont été intégrées dans la nouvelle version du contrat porteur (version 8), le titulaire de la carte doit être informé des modifications contractuelles par notification. Il peut les accepter ou les refuser. S'il ne les accepte pas, il peut dénoncer le contrat en restituant à son agence bancaire la carte en cours de validité dans un délai de un mois. Demandez le remboursement du montant de la cotisation correspondant à la période de validité qui restait à courir.

S'il s'agit de modifications tarifaires, elles doivent lui être notifiées trois mois avant leur date d'entrée en vigueur, et l'absence de contestation par le titulaire de la carte dans un délai de deux mois vaut acceptation de ces modifications tarifaires.

LA RECOMMANDATION DE LA COMMISSION DES CLAUSES ABUSIVES

Cette instance recommande la suppression, dans les contrats porteurs, des clauses qui, notamment :

- donnent à l'usage de la carte avec le code confidentiel une valeur probante qui ne peut être combattue ;
- donnent une valeur probante aux seules données inscrites sur les enregistrements magnétiques détenus par les banques ;
- confèrent un caractère irrévocable à un ordre de paiement donné sans signature manuscrite du titulaire et sans usage du numéro d'identification personnelle ;
- permettent à la banque émettrice de modifier unilatéralement le contrat porteur, sans obtenir le consentement explicite du consommateur par signature d'un nouveau contrat ou d'un avenant.

Les associations de consommateurs peuvent demander en justice la suppression des clauses visées par ce type de recommandations. Mais vous pouvez également invoquer ce texte lors de la résolution d'un litige, à l'amiable ou en justice. Lorsqu'une clause est déclarée abusive par le juge, elle est sans effet et ne trouve plus à s'appliquer.

(Recommandation n° 94-02 du 17 décembre 1991 ; BOCCRF du 27 septembre 1994).

PAYER AVEC SA CARTE BANCAIRE

Pour accepter les cartes bancaires en règlement d'achats ou de prestations de services, les commerçants ou les prestataires de services sont équipés d'un **terminal de paiement électronique (TPE)** ou d'un **terminal point de vente (TPV)** [ces appareils lisent la piste ou la puce de votre carte bancaire et nécessitent ou non la frappe du code confidentiel à quatre chiffres]. Plus rarement en France, mais d'utilisation fréquente à l'étranger, certains commerçants ont recours à un **"fer à repasser"** (imprimante manuelle dans laquelle votre carte est glissée pour pouvoir inscrire votre nom et numéro de carte sur un ticket).

Le commerçant est-il toujours tenu d'accepter les cartes bancaires ?

Le commerçant affilié au réseau cartes bancaires affiche sur sa vitrine ou sa caisse l'autocollant "CB". Il est alors tenu d'accepter les cartes bancaires portant le logo "CB" en paiement.

Le commerçant ne doit pas vous refuser votre carte bancaire **même en période de soldes**.

En revanche, il est autorisé à fixer un **seuil minimal d'acceptation**. Pour les achats d'un faible montant, le commerçant pourra donc exiger un autre mode de règlement. Vous devez être clairement informé de ce seuil, au préalable, par un affichage visible.

Enfin, **le commerçant n'a pas le droit de demander une somme supplémentaire** lorsque le paiement est effectué par carte bancaire (interdiction inscrite dans le contrat commerçant signé avec sa banque).

En cas de non-respect de ces dispositions, et malgré d'éventuelles mises en garde, la banque du commerçant a la possibilité de lui retirer l'agrément carte bancaire (Cass. com., 27 février 1990 ; D. 1991, Somm. 249).

Par ailleurs, le paiement en espèces étant interdit au-delà de 3 000 €, vous devrez alors payer par carte bancaire ou tout autre mode de paiement, par exemple par chèque ou par virement.

Quelles précautions prendre lorsque vous payez avec votre carte bancaire ?

Gardez toujours un œil sur votre carte bancaire. Allez payer directement à la caisse. Ne vous séparez pas de votre carte. Vous éviterez qu'un commerçant indélicat établisse une double facture fictive ou duplique la piste magnétique de votre carte.

Vérifiez bien le montant porté sur l'écran du TPE avant de frapper votre code confidentiel ou sur la facturette avant de signer. Vérifiez que l'on ne vous fait pas signer deux notes à la fois.

Conseil : lorsque vous frappez votre numéro de code confidentiel, mettez-vous à l'abri des regards indis-

crets. Cachez le clavier de saisie d'une main, écartez-vous des personnes qui attendent autour de vous (à une caisse de magasin ou à une table de restaurant, par exemple). Faites attention également aux pompes à essence automatiques.

Un double de la facturette ou du ticket doit vous être remis par le commerçant. Ne le laissez pas traîner derrière vous après le paiement. Il comporte certaines indications sur vos coordonnées bancaires qui peuvent être utilisées à votre insu pour des achats à distance. À la suite de l'augmentation de ce type de fraudes, l'identité du titulaire et la date de validité de la carte doivent être supprimées de la facturette et le numéro à seize chiffres tronqué. Mais, à ce jour, tous les commerçants n'ont pas actualisé leurs terminaux de paiement.

Aussi, restez vigilant. Conservez soigneusement la facturette pour permettre des vérifications ultérieures et constituer un élément de preuve en cas de litige.

Pour les transactions d'un montant supérieur à 762,25 €, le commerçant pourra vous demander, en plus de la frappe du code confidentiel, d'apposer votre signature manuscrite sur la facturette ou le ticket.

À quelles vérifications le commerçant est-il tenu de procéder lors du paiement par carte bancaire ?

En tout premier lieu, le commerçant doit s'assurer qu'il s'agit bien d'une carte portant le logo "CB" (Visa ou Eurocard Mastercard), qu'elle est en cours de validité et n'est pas visiblement contrefaite.

Ensuite, le commerçant doit consulter la liste des cartes mises en opposition. Si le numéro de la carte bancaire qui lui est présentée en paiement figure sur cette liste, le commerçant **peut refuser de vous rendre votre carte bancaire**. Il dispose contractuellement d'un "droit de capture".

Pour des transactions d'un certain montant (variable selon les commerces), **le commerçant est tenu de demander une autorisation à un centre**. Le centre d'autorisation vérifie que le montant de la transaction ne dépasse pas le plafond d'autorisation de dépenses convenu entre vous et votre banque pour une période donnée (*cf. infra*). En aucun cas, il n'a accès au montant du solde de votre compte.

Lorsque le plafond des dépenses est dépassé, le centre est tenu d'interroger directement votre agence bancaire pour accorder l'autorisation au commerçant. Si la réponse de la banque est positive, le commerçant sera autorisé à accepter le règlement par carte. Si au contraire la réponse est négative, ou si cette interrogation a lieu un jour ou aux heures de fermeture de votre banque, le centre ne délivrera pas d'autorisation au commerçant. Celui-ci, n'ayant pas reçu de numéro d'autorisation lui

assurant une garantie de paiement, refusera alors certainement votre paiement par carte bancaire, et cela même si votre compte bancaire est largement approvisionné.

Une fois l'autorisation accordée, le commerçant vous demandera de frapper votre code confidentiel sur un clavier relié au terminal de paiement ou de signer le ticket de l'imprimante. Le commerçant doit confronter la signature apposée sur la facturette à celle figurant au dos de la carte et vérifier la concordance entre les deux (TI Mâcon, 8 novembre 1990 ; Rev. droit banc. 1991, p. 61 - Cass. civ. 1^{re}, 14 juin 1988 ; Bull. Cass. 1988, p. 131, concernant une carte de crédit de grand magasin).

Votre plafond d'autorisation d'achats est dépassé

Généralement, ce plafond cumulé des dépenses a été fixé pour la plupart des établissements à 1 524,49 € sur une période de trente jours glissants ou consécutifs. Il peut être négocié avec votre établissement bancaire.

Si ce plafond est dépassé pour la période concernée, le centre d'autorisation appellera directement votre banque (cf. paragraphe ci-dessus).

Selon les termes d'une réponse ministérielle (JO AN du 1^{er} avril 1991, p. 1309, n° 32805), « *ce plafond, qui est personnalisable par établissement et par porteur, ne constitue donc pas une limite aux dépenses des porteurs de carte, mais le seuil au-delà duquel le centre d'autorisation doit s'adresser à la banque du porteur* ». Il indique le montant maximal des paiements que vous pourrez effectuer sans autorisation expresse de votre banque. Vous pouvez convenir avec votre banquier d'augmenter ou de diminuer ce plafond, pour l'adapter au mieux à vos propres besoins.

LES JOURS GLISSANTS

Les périodes de paiement sont souvent comptabilisées en jours glissants, et non fixes. En jours glissants, la banque va comptabiliser le montant global de vos achats déjà réglés en remontant trente jours en arrière à compter de la date du dernier paiement réalisé (exemple : lors d'un achat le 15 du mois, il sera procédé à l'addition de tous vos achats réglés par carte entre cette date et le 16 du mois précédent). Ce calcul sur trente jours est réactualisé lors de chaque nouvel achat.

Votre carte bancaire ne fonctionne pas sur le matériel du commerçant

• Votre carte est refusée par le terminal du commerçant

La carte a pu être introduite dans le mauvais lecteur (celui de la piste pour lire la puce ou l'inverse). Le message "carte muette" s'affichera sur le terminal. Il devrait suffire au commerçant de changer de lecteur.

• Votre carte est pleine

Le nombre maximal de frappe du code est atteint. Le commerçant ne peut continuer la transaction.

• Votre carte est saturée

La transaction ne peut plus être enregistrée sur la puce. Mais le commerçant peut demander une autorisation et ne devrait pas refuser le paiement.

Dans les deux cas, un message "carte à renouveler" apparaît sur le terminal du commerçant (cf. *supra*, § "Renouvellement anticipé de la carte").

• Votre carte est bloquée par le terminal

Vous avez frappé successivement trois fois un code erroné. Votre carte est bloquée pendant toute la durée de validité du support, soit en principe deux ans. Un message "carte à renouveler" apparaît. Contactez votre agence bancaire. Elle procédera au déblocage de la puce neutralisée si elle est équipée du matériel nécessaire. À défaut, elle procédera au renouvellement de votre carte (cf. *supra*, § "Renouvellement anticipé de la carte").

Votre carte a été endommagée par le matériel du commerçant

Le commerçant est responsable du matériel qu'il a à sa disposition pour accepter les cartes bancaires en paiement. Si le matériel est défectueux, il en est de sa propre responsabilité.

Si le matériel du commerçant a détruit la puce de votre carte bancaire, il vous faudra demander le renouvellement anticipé de votre carte à votre agence bancaire (cf. *supra*, § "Renouvellement anticipé de la carte"). La carte pourra toutefois encore servir pour les retraits d'espèces dans certains DAB/GAB (seule la piste magnétique de votre carte est alors utilisée).

LES PAIEMENTS EN BLANC

Vous louez un véhicule. La société de location vous demande de signer en blanc une facturette à titre de caution

Cette pratique est fréquente chez les loueurs de véhicules qui inscrivent, lorsque le véhicule est rendu, le montant de la location et l'encaissent. Cette simplicité apparente peut entraîner de graves difficultés en cas de contestation du montant et dans l'hypothèse où cette facturette tomberait entre des mains malhonnêtes.

La facturette doit servir à payer la location, pas les fac-

tures de réparation ou les frais de restitution tardive du véhicule. Dans le cas où ces frais supplémentaires seraient dus, une nouvelle facturation devrait être établie après détermination exacte des sommes à payer.

Dès 1980, les juges ont condamné une société de location au remboursement du trop-perçu et au paiement de dommages et intérêts « *pour une utilisation non consentie et abusive de la carte bleue* ». Le client avait laissé une facturette signée en blanc à titre de caution, sur laquelle la société avait porté un prix de location supérieur à celui convenu initialement entre les parties

(TI Boulogne-Billancourt, 14 février 1980 ; CA-INC Hebdo n° 250, 20 juin 1980).

Si vous ne pouvez pas obtenir la location du véhicule sans laisser de facturette de carte bancaire signée au

préalable, exigez que soit inscrit sur cette facturette le montant en euros du coût estimé de la location. Sachez que signer en blanc une facturette de carte bancaire équivalait à signer un chèque en blanc.

LES PAIEMENTS À DISTANCE

Les commandes sur catalogues de vente par correspondance (3 Suisses, La Redoute...) ou sur Internet, le téléachat, la réservation de billets de spectacles ou de transports (SNCF, Air Inter...), la connexion à des messageries sur serveur Minitel ou téléphonique peuvent être réglés par carte bancaire. Vous pouvez aussi de la même façon réserver une chambre d'hôtel par téléphone.

En passant votre commande à distance, vous indiquez le numéro à seize chiffres qui figure en relief sur votre carte (ainsi que sa date limite de validité). Votre compte bancaire est ensuite débité du montant à payer au seul vu des enregistrements ou relevés transmis par le commerçant.

Attention : en aucun cas vous ne devez communiquer votre numéro de code confidentiel à quatre chiffres.

Soyez prudent dans l'utilisation de ce mode de paiement. Malgré sa simplicité, vous ne devez pas sous-évaluer le risque de fraude lié à ce type d'utilisation. En communiquant le numéro qui figure sur votre carte, vous donnez la possibilité à une personne malhonnête qui l'intercepterait de passer commande à votre détriment, en utilisant les références de votre carte.

Une commande par correspondance, par téléphone, sur Minitel ou Internet a été réglée avec le numéro de votre carte. Vous n'en êtes pas l'auteur. Que pouvez-vous faire ?

Contestez immédiatement l'opération, par écrit, auprès

de votre banque. Et adressez une copie de votre courrier à l'entreprise de vente par correspondance ou à distance concernée.

Selon l'article L. 132-4 du Code monétaire et financier : « *La responsabilité du titulaire d'une carte [...] n'est pas engagée si le paiement contesté a été effectué frauduleusement, à distance, sans présentation physique de sa carte (téléphone ou Internet). De même, sa responsabilité n'est pas engagée [...] si, au moment de l'opération contestée, il était en possession physique de sa carte.* »

Dans ces deux cas, « *si le titulaire de la carte conteste par écrit avoir effectué un paiement ou un retrait, les sommes contestées lui sont recréditées sur son compte par l'émetteur de la carte ou restituées, sans frais, au plus tard dans le délai d'un mois à compter de la réception de la contestation* ».

Ces dispositions ont été intégrées à la suite de l'apparition de nouveaux types de fraudes, telles que la capture du numéro de carte sur les facturettes, le piratage de numéros de cartes à l'occasion d'une transaction non sécurisée sur le réseau Internet...

Vous devez donc contester par écrit auprès de votre banque.

De plus, selon l'article L. 132-5 du Code monétaire et financier, en cas d'utilisation frauduleuse d'une carte, la banque émettrice doit vous **rembourser la totalité des frais bancaires** que vous aurez supportés (paiements ou retraits frauduleux, agios, frais de mise en opposition ou renouvellement de carte).

LES PAIEMENTS À L'ÉTRANGER

La carte bancaire internationale Visa ou Eurocard Mastercard vous permet de régler les commerçants ou prestataires de services affiliés à l'un de ces réseaux internationaux.

Comme pour les paiements en France, un **plafond d'autorisation des dépenses**, par période de trente jours glissants, est fixé à l'avance. Ces plafonds varient selon les établissements et selon le type de carte. Ils sont plus élevés pour les cartes bancaires de prestige (carte Premier ou Gold...).

Votre banque doit vous indiquer au préalable le montant de l'autorisation qui vous est accordé d'office. Vous pouvez aussi contacter votre agence bancaire pour adapter ce montant si vous prévoyez des dépassements lors d'un prochain voyage.

Vérifiez les sommes portées sur la facturette que le

commerçant vous remet lors du paiement. La présentation des facturettes peut en effet être différente de celle dont vous avez l'habitude en France : elles comportent plusieurs cases afin de permettre au client d'indiquer le service qu'il souhaite rajouter. Faites attention aux sommes portées aux différentes rubriques de cette facturette. **Barrez les cases non remplies.** Si vous laissez en blanc les emplacements "pourboire" et "total", un utilisateur indelicat pourrait par la suite les remplir à sa guise.

Sur place, au moment du paiement, le commerçant peut vous demander le règlement d'une commission supplémentaire. Cette pratique, interdite en France, est usitée dans d'autres pays.

Dans les pays hors zone euro, la conversion en euros est réalisée par et aux conditions de change du centre international Visa ou Eurocard Mastercard au jour de la réception.

tion de la transaction à ce centre. Le taux de change appliqué est donc celui en vigueur à la date du traitement de la transaction, et non à la date de la vente elle-même.

En plus, votre banque nationale peut prélever sur votre compte une **commission** par opération de paiement, qui s'ajoute au montant de l'achat converti en euros. Son montant doit figurer sur la grille de tarifs qui vous est communiquée par votre agence bancaire. Cette commis-

sion peut également s'appliquer aux paiements effectués **dans les pays de la zone euro. Renseignez-vous auprès de votre banque.**

Pour vous permettre d'identifier clairement la décomposition du coût total d'un paiement par carte bancaire à l'étranger, demandez à votre banque d'indiquer, sur vos relevés de compte, ces deux facturations sur des lignes distinctes.

RETIRER DE L'ARGENT AVEC SA CARTE BANCAIRE

Les cartes bancaires nationale, internationale et de prestige vous permettent d'effectuer des retraits d'espèces à tous les distributeurs automatiques de billets (DAB) et guichets automatiques de banque (GAB) des établissements bancaires membres du Groupement des cartes bancaires "CB". Ces automates affichent le sigle "CB".

Vous pouvez aussi effectuer des retraits au guichet de votre agence bancaire ou d'une banque d'un autre réseau affiliée à ce groupement. Vous devrez alors présenter simultanément la carte bancaire et votre chéquier (délivrés au titre du même compte bancaire). Ces retraits sont facturés : une commission est prélevée par votre banque directement sur votre compte.

Soyez prudent lors de vos retraits à un DAB

Si le DAB/GAB vous semble bizarre, pas comme d'habitude, tentez de voir si vous n'êtes pas l'objet d'une tentative d'escroquerie. Pour récupérer les cartes bancaires et leur code confidentiel, des escrocs trafiquent des DAB. Si vous ne pouvez récupérer votre carte, faites immédiatement opposition (cf. *infra* § "Opposition pour perte, vol...").

Faites attention à votre ticket délivré par le DAB. Ne le laissez pas traîner derrière vous après le retrait. Il comporte certaines indications sur vos coordonnées bancaires qui peuvent être utilisées à votre insu pour des achats à distance. Suite à l'accroissement du nombre de fraudes, l'identité du porteur et la date de fin de validité de la carte doivent être supprimées de la facturette des tickets délivrés par le DAB, et le numéro à seize chiffres tronqué.

Conservez le ticket jusqu'à réception de votre relevé de compte périodique sur lequel figurera cette opération de retrait. Il facilite la gestion de votre compte. Dessus figurent le jour et l'heure de l'opération, le montant retiré et une partie du numéro de la carte.

Votre carte bancaire est refusée par l'automate bancaire

Cet incident peut être dû à la détérioration de la piste magnétique qui se trouve au verso, piste rayée ou démaignétisée. Demandez le renouvellement de la carte à votre agence bancaire (cf. *supra* § "Renouvellement anticipé de

la carte"). En attendant, la carte reste utilisable chez les commerçants équipés d'un terminal de paiement électronique pouvant lire la puce.

Il vous faudra attendre quelques jours avant d'obtenir une nouvelle carte. Pour éviter ce genre d'incident, ne mettez pas votre carte en contact avec des objets métalliques, comme des clés, pièces ou aimants de fermeture de sac... et ne la pliez pas. Rangez-la soigneusement.

Votre carte bancaire a été avalée par l'automate bancaire

Plusieurs raisons peuvent en être à l'origine.

Votre carte avait atteint sa date limite de validité ; ou votre carte figurait sur une **liste d'opposition** ; ou encore, à compter du **troisième code faux** composé, le DAB "avale" votre carte ; ou, enfin, votre carte a été retenue par le DAB à la suite d'une **anomalie de fonctionnement** de l'automate. La carte est mise automatiquement en opposition pour une courte période, variable selon les établissements bancaires.

Présentez-vous aussitôt à l'agence bancaire dont dépend le distributeur. Votre carte pourra vous être restituée sur présentation d'une pièce d'identité. Mais certaines agences n'ont pas accès à la caisse de leurs distributeurs. Ceux-ci sont gérés par des organismes extérieurs de sécurité. Dans ce cas, ou si l'agence est fermée, ou si vous ne vous êtes pas présenté durant le jour ouvré qui suit l'incident – ou deux à quatre jours ouvrés selon les établissements –, votre carte bancaire sera renvoyée au centre de gestion de la carte. Elle vous sera alors restituée par votre agence bancaire (émettrice de la carte) dans un délai de quinze jours à un mois, après vérifications.

Les banques dégagent contractuellement leur responsabilité en cas de non-fonctionnement du DAB ou GAB.

La somme délivrée par le DAB ne correspond pas à votre demande (60 € au lieu des 80 € demandés, par exemple)

Si l'agence gérant le distributeur est ouverte, signalez-lui l'anomalie en produisant les billets remis par l'automate et le ticket qui a éventuellement été délivré lors de votre retrait. Dans tous les cas, faites une réclamation auprès

de votre propre agence bancaire afin de ne pas être débité d'un montant supérieur au montant qui vous a été effectivement remis. Demandez la vérification de la bande d'enregistrement du distributeur (cf. *infra* § "Surveiller les opérations sur son compte").

Le DAB/GAB refuse de vous délivrer la somme demandée pour dépassement du plafond de retrait autorisé

Les retraits que vous pouvez effectuer à un distributeur automatique de billets sont limités.

Pour les retraits d'espèces effectués, en France, aux distributeurs automatiques d'un autre réseau bancaire que le vôtre, le **plafond dit de retrait interbancaire** est généralement de 300 € par période de sept jours glissants (ou consécutifs) pour la carte bancaire nationale et internationale.

Sur les DAB de votre propre banque, vous pouvez bénéficier d'autres possibilités de retrait d'espèces (souvent plus élevées). Selon la politique de chaque banque, ces deux montants seront ou non cumulés pour calculer le plafond de retrait autorisé.

Votre banque doit vous communiquer ces différents plafonds. Si vous ne les connaissez pas, faites-les vous préciser par votre banque. Ces plafonds sont plus élevés pour les cartes bancaires de prestige.

Ces plafonds, fixés arbitrairement par votre banque, sont indépendants du solde figurant sur votre compte bancaire. Lorsque le plafond de retrait est atteint pour la période donnée, le DAB ne délivrera plus d'argent, même si votre compte est encore largement approvisionné.

Si vous avez souvent rencontré cet incident, contactez votre banque et négociez une modification du plafond de retrait. Votre banque pourra en augmenter le montant. Vous pouvez également demander à le réduire pour limiter les risques en cas de perte ou vol de votre carte bancaire, surtout si vous faites peu de retraits.

LES JOURS GLISSANTS, LES JOURS OUVRÉS, LES JOURS OUVRABLES

Les périodes de retrait d'espèces sont comptabilisées en jours glissants, et non fixes. En **jours glissants**, la banque va comptabiliser le montant global de vos retraits déjà effectués, en remontant sept jours en arrière à compter de la date du dernier retrait réalisé ou en cours de procédure. Exemple : pour un retrait le mardi, le DAB fera le total de tous vos retraits depuis le mercredi précédent, à 0 heure.

Les **jours ouvrés** sont les jours d'ouverture effective d'un guichet bancaire. Les **jours ouvrables** correspondent aux jours où les banques dans leur ensemble sont susceptibles d'être ouvertes, soit six jours.

LES RETRAITS AUX DAB/GAB OU À UN GUICHET À L'ÉTRANGER

Pour les retraits d'espèces effectués à l'étranger aux distributeurs automatiques acceptant les cartes Visa ou Eurocard Mastercard ou aux guichets de banques affiliées à ces réseaux, le **plafond de retrait interbancaire** est équivalent à 300 € en devises locales par période de sept jours glissants. Ce plafond est plus élevé pour les cartes de prestige (Gold ou Premier...).

Votre banque peut aussi vous autoriser un montant de retrait plus élevé, de manière permanente ou occasionnellement. Renseignez-vous auprès de votre agence bancaire.

Dans les pays hors zone euro, la conversion en euros est réalisée par et aux conditions de change du centre international Visa ou Eurocard Mastercard au jour de la réception de la transaction à ce centre. Le taux de change

appliqué est donc celui en vigueur à la date du traitement de la transaction, et non à la date du retrait lui-même.

En plus, votre banque nationale peut prélever sur votre compte une **commission** par opération, qui s'ajoute au montant du retrait converti en euros. Son montant doit figurer sur la grille de tarifs qui vous est communiquée par votre agence bancaire. Cette commission peut également s'appliquer aux retraits effectués **dans les pays de la zone euro**. Renseignez-vous auprès de votre banque.

Pour vous permettre d'identifier clairement la décomposition du coût total d'un retrait par carte bancaire à l'étranger, demandez à votre banque d'indiquer, sur vos relevés de compte, ces deux facturations sur des lignes distinctes.

FAIRE OPPOSITION POUR PERTE, VOL OU UTILISATION FRAUDULEUSE DE SA CARTE BANCAIRE

L'ordre de payer donné au moyen d'une carte est **irrévo cable**. Le banquier a donc l'obligation de payer la somme mentionnée sur toute facturette qui lui est transmise pour règlement.

Il est toutefois possible de faire opposition au paiement en cas de **perte**, de **vol**, d'**utilisation frauduleuse** de la

carte ou des données liées à son utilisation, de **redressement ou liquidation judiciaires** du bénéficiaire du paiement (art. L. 132-2 C. mon. et fin.).

Le contrat porteur carte bancaire autorise également l'opposition en cas de **soustraction de la carte par un membre de la famille du titulaire**.

Si vous avez un litige avec un commerçant pour non-respect du délai de livraison ou défaut du bien vendu, vous ne pouvez pas, même à titre de sanction, bloquer le paiement par carte en faisant opposition. Contactez le vendeur pour régler le litige à l'amiable. Si vous ne pouvez pas obtenir satisfaction, vous pourrez choisir de l'assigner devant les tribunaux, en fonction des intérêts en jeu.

Dans une utilisation de proximité (achat chez un commerçant, retrait à un distributeur automatique...), l'ordre de paiement donné nécessite la frappe d'un code confidentiel. En cas de paiement à distance, au contraire, le numéro de la carte et sa date de validité suffisent pour déclencher l'ordre de paiement. Dans ce dernier cas, le titulaire de la carte ne se rend compte qu'à la lecture de son relevé de compte que des paiements ont été réalisés à son insu, puisqu'il est toujours en possession de sa carte.

Rappel : jusqu'à la loi LSQ, aucune opposition n'avait été prévue concernant l'utilisation frauduleuse du numéro de carte sans appropriation de celle-ci. Cette infraction

était assimilée à un délit d'escroquerie, mais la victime se trouvait alors souvent confrontée à l'impossibilité de pouvoir identifier l'auteur, ce qui ne donnait donc lieu qu'à de rares poursuites.

La directive 97/7/CE du 20 mai 1997 concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance obligeait le banquier à créditer le compte du client, débité à tort, sur simple contestation de celui-ci. Cette mesure avait été reprise dans le contrat porteur carte bancaire gérant les relations entre l'émetteur et le titulaire de la carte. Mais le titulaire victime de la fraude devait alors effectuer des démarches auprès de sa banque pour être remboursé, et les délais de remboursement étaient souvent très longs. De plus, tous les utilisateurs ne connaissaient pas cette disposition.

Désormais, les titulaires de la carte peuvent faire opposition au paiement **en cas d'utilisation frauduleuse de la carte bancaire ou des données liées à son utilisation**, et non plus seulement en cas de perte ou vol de la carte, de redressement ou de liquidation judiciaires du bénéficiaire.

FAITES TRÈS RAPIDEMENT OPPOSITION

Précaution préalable : notez le numéro de téléphone du centre d'opposition. À défaut, il est affiché sur les distributeurs automatiques de billets.

• **Appelez par téléphone le centre des oppositions**, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, ou votre agence pendant ses heures d'ouverture.

Depuis la signature d'une charte en 2001, les banques acceptent la mise en opposition des cartes volées ou perdues dès le premier appel du titulaire, à partir de la seule mention de son nom. **L'indication du numéro de la carte volée ou perdue** (nombre à 16 chiffres gravé sur la carte) n'est plus une condition indispensable pour que l'opposition prenne effet. Toutefois, **si vous le connaissez, vous pouvez le communiquer**.

Attention : ne donnez **en aucun cas** votre code confidentiel à quatre chiffres.

• Faites une **déclaration** de perte ou de vol **auprès des autorités de police** compétentes (commissariat, gendarmerie ou consulat si vous vous trouvez à l'étranger).

Les banques et le GIE cartes bancaires ont mis en place **un numéro de téléphone unique pour toute mise en opposition : 0 892 705 705** (0,34 €/min).

Ce numéro est affiché sur les distributeurs automatiques de billets. Il s'agit d'un serveur vocal qui vous dirigera vers le centre d'opposition de votre banque.

CONFIRMEZ PAR ÉCRIT VOTRE DÉCLARATION D'OPPOSITION

Vous avez fait opposition par téléphone auprès du centre d'opposition ou de votre banque ; vous avez adressé une télécopie ou un télégramme à votre agence bancaire. **Confirmez aussitôt par lettre recommandée avec accusé de réception** ou par déclaration contre récépissé sur place au guichet de la banque.

Vous joindrez à votre confirmation écrite le **récépissé** de la déclaration de perte ou de vol effectuée auprès des autorités de police.

Soyez très prompt pour effectuer l'ensemble de ces démarches, pour ne pas retarder la validité de votre déclaration d'opposition.

Les déclarations d'opposition sont facturées par les banques. La détermination du montant de cette prestation bancaire est libre. Votre banque doit porter à votre connaissance les tarifs qu'elle pratique pour ses diverses prestations.

VOTRE RESPONSABILITÉ EST DÉGAGÉE APRÈS OPPOSITION

L'opposition permet de vous dégager de toute responsabilité. Pour toutes les opérations réalisées après opposi-

tion, les sommes litigieuses payées par carte bancaire ne seront pas débitées de votre compte.

Vous êtes couvert dès votre appel. Votre banque doit s'assurer que votre opposition est fondée sur un motif licite, mais elle n'a pas à apprécier la réalité de ce motif.

Des paiements et/ou des retraits sont effectués avec votre carte perdue ou volée après l'enregistrement de votre déclaration d'opposition

À compter de l'enregistrement de l'opposition, la responsabilité du titulaire de la carte est totalement déga-
gée pour toutes les utilisations frauduleuses ultérieures. La banque assure alors le risque financier.

• L'opposition prend effet dès son enregistrement par la banque

Celle-ci doit mettre en œuvre, dans les plus brefs délais, tous les moyens dont elle dispose pour rendre effective votre déclaration d'opposition, auprès des guichets et des DAB de l'ensemble de son réseau et sur l'ensemble du territoire. La Cour de cassation retient la responsabilité de la banque qui n'a pas utilisé tous les moyens mis à sa disposition pour que les retraits ne soient pas effectués si elle n'a pas satisfait à l'obligation de moyen qui pèse sur elle (Cass. com., 8 octobre 1991 ; Caisse régionale du crédit agricole des Pyrénées-Orientales c/Camuel ; *INC Hebdo* n° 780, 4 septembre 1992).

• La banque doit surveiller les opérations présentées au paiement après opposition

Après déclaration d'opposition, la banque est tenue d'effectuer un contrôle sur les ordres de paiement par carte bancaire qui lui sont transmis, même s'ils sont datés d'avant la déclaration du vol. En conséquence, dès lors qu'un simple examen aurait permis à la banque de déceler la falsification de la signature portée sur une facture, celle-ci doit supporter la perte relative aux factures datées d'avant l'opposition et réglées après (CA Paris, 16 octobre 1984 ; D. 1985, Somm. 343).

Le centre de traitement des cartes bleues est également contractuellement tenu de la vérification matérielle des factures qui lui sont transmises par les commerçants (CA Paris, 17 décembre 1992 ; JCP 1993, éd. E, Pan. 349). Le centre est responsable du préjudice causé à la titulaire d'une telle carte dont le compte bancaire avait été débité

à tort du montant d'une facture établie par un commerçant, mais non signée par elle (Cass. com., 3 mai 1988 ; Bull. cass. 1988, p. 101).

• La banque veut laisser à votre charge des opérations frauduleuses réalisées pourtant après votre déclaration d'opposition

Relisez votre contrat pour voir ce qu'il prévoit. La dernière version du contrat porteur type (rédigée par le Groupement des Cartes bancaires) a supprimé la clause permettant à la banque de rechercher si vous avez commis une faute ou une imprudence dans la garde de la carte ou du code confidentiel. Demandez à bénéficier de ces nouvelles dispositions plus favorables.

Votre carte est utilisée frauduleusement entre l'appel téléphonique au centre d'opposition et la confirmation écrite de l'opposition envoyée à votre agence bancaire. Votre banque refuse de tenir compte de la date d'opposition par téléphone

Depuis la signature d'une charte en 2001, les banques acceptent la mise en opposition des cartes volées ou perdues dès le premier appel du titulaire, à partir de la seule mention de son nom. **L'indication du numéro de la carte volée ou perdue** (nombre à 16 chiffres gravé sur la carte) **n'est plus une condition indispensable** pour que l'opposition prenne effet. Toutefois, **si vous le connaissez, vous pouvez le communiquer.**

Confirmez par lettre recommandée avec accusé de réception, et relisez votre contrat porteur carte bancaire.

Selon le contrat porteur signé avec votre banque, « en cas de contestation sur l'opposition, celle-ci sera réputée avoir été effectuée à la date de la réception par l'établissement émetteur de cette lettre » (LRAR confirmant l'opposition téléphonique). La Cour de cassation fait une stricte application de ces dispositions contractuelles. Une banque a refusé de reconnaître une opposition réalisée par téléphone, un vendredi, celle-ci n'ayant pas été enregistrée sous les références de la carte. La titulaire de la carte est restée tenue des retraits frauduleux réalisés en fin de semaine, la banque n'ayant reçu la confirmation écrite que le surlendemain, c'est-à-dire le lundi (Cass. com., 1^{er} mars 1994 ; INC n° 2464).

RÉSoudre LES UTILISATIONS FRAUDULEUSES DE SA CARTE BANCAIRE EFFECTUÉES AVANT OPPOSITION

Avant opposition pour vol ou perte (ou autres cas légalement autorisés), le titulaire d'une carte bancaire est seul responsable de l'emploi frauduleux de ce document par un tiers.

La loi du 15 novembre 2001 plafonne le montant de la perte subie par le titulaire d'une carte en cas de perte ou de vol de celle-ci dans la période qui précède l'opposition. Ainsi, avant opposition pour perte ou vol de votre

carte, votre responsabilité est engagée à hauteur de **275 € depuis le 1^{er} janvier 2002**. Elle sera ramenée à 150 € à partir du 1^{er} janvier 2003.

Toutefois, en cas de « *négligence constituant une faute lourde* » ou si le titulaire n'a pas fait opposition « *dans les meilleurs délais, compte tenu de ses habitudes d'utilisation de la carte* », ce plafond ne s'appliquera pas (art. L. 132-3 C. mon. et fin.).

Le contrat établi entre le titulaire de la carte et l'émetteur peut prévoir un **délai conventionnel de mise en opposition** au-delà duquel le titulaire de la carte est privé du bénéfice du plafond ; ce délai contractuel ne pouvant être inférieur à deux jours francs après la perte ou le vol de la carte.

Avant cette loi, le délai d'opposition était de 24 heures minimum. Il pouvait être plus long selon l'utilisation régulière ou non de la carte par le client. Par ailleurs, le contrat carte bancaire fixait des plafonds qui limitaient la responsabilité du titulaire, sous réserve que le titulaire n'ait commis aucune faute ou imprudence dans la garde et la conservation de la carte et/ou du code confidentiel.

La banque n'a pas d'obligation de surveillance quant à l'utilisation de la carte, quels que soient le nombre et l'importance des achats ou des retraits.

Les montants des plafonds de responsabilité avant opposition variaient selon la nature de l'opération frauduleuse réalisée, et étaient généralement :

- en cas de retrait d'espèces à un distributeur ou un guichet automatique de billets, dans la limite des plafonds d'autorisation de retrait fixés par la banque émettrice et pour la période concernée ;
- en cas de paiement chez un commerçant avec frappe du code confidentiel, dans la limite de 3 000 F ;
- en cas de paiement chez un commerçant sans frappe du code confidentiel (signature d'une facturette ou d'un ticket de caisse), dans la limite de 600 F.

Mais en cas de faute, d'imprudence, d'opposition tardive, ou d'utilisation frauduleuse par un membre de la famille, la responsabilité du titulaire était engagée pour le montant intégral des opérations frauduleuses réalisées avant opposition.

Vous déclarez avoir toujours conservé secret votre code confidentiel, ne jamais l'avoir inscrit.

Vous demandez le remboursement par votre banque des sommes débitées de votre compte avant opposition

Dès qu'un retrait d'espèces aux DAB/GAB ou un paiement est réalisé avec utilisation du code, les banques en concluent que le tiers a eu connaissance de ce code. Le consommateur est donc considéré comme coupable de négligence fautive dans la conservation de son code ou dans la garde de sa carte. La banque va en tirer argument pour faire supporter la totalité de la fraude au titulaire de la carte.

La banque doit apporter la preuve que le titulaire a été négligent.

La négligence d'un consommateur dans la garde de son code doit être démontrée et ne peut être simplement présumée à partir de ces seuls faits. « *C'est à la banque qu'il appartient de démontrer la violation, par le titulaire de la carte, de l'obligation contractuelle de moyen de maintien secret du numéro de code confidentiel* » (Cass. com., 8 octobre 1991 ; INC Hebdo n° 780, 4 septembre 1992).

La banque doit donc prouver le défaut de surveillance, ou l'imprudence dans la garde du code. Ce n'est pas au consommateur d'apporter la preuve d'une défaillance du

système ayant autorisé le débit litigieux, pour dégager sa responsabilité.

« *Dès lors qu'il n'est prouvé aucune imprudence ou négligence imputable au titulaire de la carte qui aurait permis au voleur de connaître le numéro de code secret [...], la banque tirée n'est pas fondée à mettre à la charge de son client la perte de la somme prélevée frauduleusement au DAB* » (CA Paris, 1^{er} décembre 1980 ; D. 1981, JP 369).

(Cf. *supra* l'encadré "La Recommandation de la Commission des clauses abusives".)

Vous avez commis une faute ou une imprudence dans la garde de votre carte et/ou du code

Votre responsabilité financière est intégralement engagée avant opposition, sans application de franchise, si vous inscrivez votre numéro de code confidentiel au dos de votre carte bancaire ou sur un document conservé avec elle.

Votre responsabilité sera également pleinement engagée si la banque établit que vous avez commis une faute ou une imprudence dans la garde de votre carte.

Le titulaire d'une carte s'est fait dérober sa carte accompagnée du numéro de code confidentiel dans son véhicule. La Cour de cassation a considéré que le titulaire n'avait pas satisfait aux exigences du contrat porteur. Sa responsabilité seule était engagée pour les retraits d'espèces effectués antérieurement à son opposition (Cass. com., 18 avril 1989 ; INC n° 1903).

Votre carte bancaire vous est dérobée après un retrait à un DAB pendant lequel le voleur a noté votre code.

La banque ne veut prendre en charge aucun des paiements et retraits effectués par le fraudeur antérieurement à votre opposition

La banque met à la disposition de sa clientèle un système technique particulier. Elle devrait être tenue d'en assurer la sécurité. Il s'agit d'une obligation de moyen. Vous pouvez tenter d'engager une action en justice pour mettre en cause sa responsabilité. En effet, si une faute de sa part est rapportée, il lui appartient d'assumer les conséquences dommageables en résultant. Essayez de négocier à l'amiable avec votre banque.

Si vous avez souscrit une assurance perte/vol des moyens de paiement auprès de votre banque, faites les démarches nécessaires pour obtenir sa mise en jeu.

Vous avez dû donner votre code confidentiel sous la menace (accompagnée ou non de violence).

La banque vous fait supporter l'intégralité des paiements et retraits effectués par les fraudeurs avant votre déclaration d'opposition

La banque peut difficilement soutenir dans un tel cas qu'il y a eu faute ou imprudence de la part du titulaire de la carte. Par un certificat médical, s'il y a eu violence, vous pouvez tenter de prouver qu'il n'y a pas eu faute de votre part dans la garde du caractère confidentiel de votre code.

Essayez de négocier à l'amiable avec votre banque. Demandez la mise en jeu de l'assurance perte/vol de la carte bancaire si vous avez souscrit ce contrat.

Vous constatez le vol de votre carte bancaire longtemps après la date de sa disparition. Vous faites alors opposition. La banque refuse de vous rembourser les paiements frauduleux antérieurs à l'opposition débités de votre compte. La déclaration d'opposition serait trop tardive

Avant la loi LSQ, les contrats porteurs indiquaient que les titulaires de cartes devaient **immédiatement** déclarer la perte, le vol ou la soustraction de la carte [...]. À défaut, vous deviez assumer intégralement la charge financière des débits frauduleux. « *Le client de la banque s'est montré particulièrement négligent en déclarant la perte de sa carte plus de quinze jours après sa disparition. Selon les juges, la banque a justement refusé d'endosser la responsabilité des opérations frauduleuses effectuées avant la*

date de l'opposition » (CA Paris, 17 décembre 1992 ; JCP éd. E, 1993, Pan. 349).

Ces dispositions étaient plus contraignantes que celles d'une recommandation de la Commission européenne de 1988 qui exigeaient seulement que la déclaration d'opposition soit faite « *sans délai excessif après la constatation de l'incident* ».

Le caractère tardif de l'opposition était apprécié au cas par cas ; il pouvait être tenu compte de la fréquence d'utilisation de la carte...

Depuis la loi LSQ, si le titulaire n'a pas fait opposition dans les meilleurs délais, compte tenu de ses habitudes d'utilisation de la carte, il peut être privé du bénéfice du plafond de responsabilité (art. L. 132-3 C. mon. et fin.). Le contrat établi entre le titulaire de la carte et l'émetteur peut prévoir un délai conventionnel de mise en opposition, ce dernier ne pouvant être inférieur à deux jours francs après la perte ou le vol de la carte.

EXPLIQUER DES DÉBITS INJUSTIFIÉS SUR SON COMPTE SANS PERTE OU VOL DE SA CARTE BANCAIRE

Vous constatez sur votre relevé de compte le débit d'une opération (paiement ou retrait) par carte bancaire déjà débitée le mois dernier ou dont le montant ne correspond pas à celui de l'opération

Il peut s'agir d'une erreur provenant de la part du commerçant qui a présenté deux fois ses ordres de paiement par carte bancaire. L'erreur peut également être du fait de la banque lors de l'inscription de l'opération sur le compte. Il peut aussi s'agir d'une tentative d'escroquerie si le montant porté sur la facturette a été modifié (compte débité de 500 € au lieu de 50 €, par exemple).

Dans tous les cas, prenez contact immédiatement avec votre agence bancaire après réception de votre relevé. À l'aide des éléments que vous pourrez fournir (double de la facturette, du ticket de retrait DAB...), votre banque devrait recréditer votre compte du montant débité à tort.

Attention : certains bordereaux de facturettes, notamment ceux utilisés à l'étranger, permettent d'ajouter, après signature par le porteur, un certain nombre d'éléments [pourboire ou autres] (*cf. supra* § "Les paiements à l'étranger").

Vous êtes toujours en possession de votre carte bancaire. Mais votre compte bancaire est débité de paiements par carte dont vous n'avez pas connaissance. La banque refuse de recréditer votre compte des sommes correspondantes

De tels débits peuvent provenir de l'utilisation d'une carte falsifiée, circulant parallèlement à la vôtre ou d'une utilisation à distance.

Selon l'article L. 132-4 du Code monétaire et financier : « *La responsabilité du titulaire d'une carte [...] n'est pas*

engagée si le paiement contesté a été effectué frauduleusement, à distance, sans présentation physique de sa carte (téléphone ou Internet). De même, sa responsabilité n'est pas engagée en cas de contrefaçon de sa carte [...] si, au moment de l'opération contestée, il était en possession physique de sa carte. »

Dans ces deux cas, « *si le titulaire de la carte conteste par écrit avoir effectué un paiement ou un retrait, les sommes contestées lui sont recréditées sur son compte par l'émetteur de la carte ou restituées, sans frais, au plus tard dans le délai d'un mois à compter de la réception de la contestation* ».

Contestez auprès de votre banque les débits dont vous n'êtes pas l'auteur.

Les articles L. 163-4-1 et L. 163-4-2 du Code monétaire et financier répriment le fait ou la tentative de fabriquer, d'acquérir, de détenir, de céder, d'offrir ou de mettre à disposition des équipements, instruments, programmes informatiques ou toutes données conçus ou spécialement adaptés pour contrefaire ou falsifier un chèque ou une carte.

Les fraudes ou tentatives telles que la récupération et la vente de numéros de cartes, la fabrication ou la détention de fausses façades de distributeurs de billets, la circulation sur Internet de logiciels de création de numéros de cartes, le piratage de fichiers de cartes de clients d'entreprises sont des délits sanctionnés par **sept ans d'emprisonnement et une amende de 750 000 €**.

La contrefaçon et la falsification de cartes bancaires sont sanctionnées pénalement par une peine d'emprisonnement et/ou une peine d'amende.

L'article L. 163-10-1 du Code monétaire et financier prévoit que les personnes morales peuvent être déclarées responsables pénalement des infractions précédemment

évoquées. Les peines encourues alors sont une amende (art. 131-10-1 NCP) et/ou l'une des peines de l'article 131-9 du Code pénal.

SURVEILLER LES OPÉRATIONS PAR CARTE SUR SON COMPTE BANCAIRE

ASSUREZ LE SUIVI DES UTILISATIONS DE VOTRE CARTE BANCAIRE

Notez les paiements et retraits que vous êtes amené à effectuer avec votre carte.

Les tickets de retrait aux DAB/GAB, les facturettes et tickets de paiement par carte bancaire doivent être conservés jusqu'au reçu du relevé de compte débitant le solde des montants correspondants (cf. *supra* § "Délai pour faire une réclamation").

Surveillez vos relevés de compte. Lorsque vous recevez votre relevé d'opérations de carte, vérifiez-le attentivement et assurez-vous que c'est bien vous qui avez effectué ces opérations. Dans le cas où figurerait une opération que vous n'avez pas faite, contestez-la immédiatement auprès de votre agence bancaire.

VOTRE COMPTE N'EST PAS SUFFISAMMENT APPROVISIONNÉ

Vous avez l'**obligation** de disposer d'une provision suffisante et disponible.

La carte bancaire est liée à un compte en banque. Il est de votre responsabilité de veiller à ne pas être à découvert ou à ne pas dépasser le découvert autorisé par votre banque.

Vous êtes engagé par le contrat porteur Cartes bancaires à assurer l'approvisionnement suffisant de votre compte bancaire. Pour les retraits d'espèces, « *le titulaire de la carte doit, préalablement à chaque retrait et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence au compte d'un solde suffisant et disponible, et le maintenir jusqu'au débit correspondant* ». Pour les paiements par carte bancaire, « *le titulaire du compte doit s'assurer que le jour du débit des règlements par carte, le compte présente un solde suffisant et disponible* ».

Votre banque vous facturera des agios calculés sur le montant du découvert (le taux appliqué doit vous être communiqué au préalable, comme toute tarification bancaire).

En plus, elle pourra vous réclamer le paiement d'une indemnité majorée d'intérêts de retard. Relisez votre contrat porteur Carte bancaire. Son montant doit y figurer.

Les procédures liées à l'émission de chèque sans provision ne sont pas applicables à une utilisation abusive de la carte bancaire. Mais vous n'éviterez pas toute sanction.

Si les incidents sont trop fréquents, votre banque a la faculté de décider du **retrait de la carte bancaire**. Elle vous mettra en demeure de ne plus utiliser votre carte et de la restituer dans les plus brefs délais. Vous n'avez pas le droit de vous opposer à la restitution de la carte lorsque votre banque vous le demande. En cas de refus, vous risquez d'être condamné à une restitution sous astreinte, c'est-à-dire à payer une amende par jour de retard.

Cette décision de retrait est sanctionnée par une inscription pour une durée de deux ans au **fichier central des décisions de retrait de cartes bancaires**, tenu par la Banque de France. En cas de retrait de la carte sur un compte joint, tous les cotitulaires sont enregistrés sur le fichier.

Ce fichier recense les décisions prises par les banques de retrait de cartes bancaires à la suite d'utilisations n'ayant pas pu être couvertes par une provision disponible suffisante au moment du débit, contrairement aux obligations du contrat porteur.

Si vous souhaitez connaître ou contester les informations détenues dans ce fichier, vous pouvez vous adresser à la succursale de la Banque de France la plus proche de votre domicile, avec une pièce d'identité.

Si vous souhaitez faire rectifier ou radier des informations erronées, vous devrez vous adresser à votre agence bancaire qui en fera la demande expresse auprès de la Banque de France. Votre banque devra vous aviser de la modification ou de l'annulation effectuée.

CONSEILS PRATIQUES

Assurer la sécurité de sa carte bancaire et de son code confidentiel est primordial. Le respect de quelques règles de prudence, simples et de bon sens, pourrait vous éviter des ennuis.

► **Apprenez par cœur votre code secret.** N'écrivez jamais votre numéro de code confidentiel, même "camouflé" sous un faux numéro de téléphone. Ne le confiez à personne.

► **Conservez votre carte dans un lieu sûr.** Ne laissez jamais votre carte bancaire dans votre voiture. Ne la laissez pas traîner chez vous ou sur votre lieu de travail afin d'éviter une utilisation à votre insu par l'un de vos proches ou par une simple connaissance. Vérifiez régulièrement que vous êtes toujours en possession de votre carte bancaire.

► **Conservez un double du numéro de votre carte bancaire** embossé (gravé) sur celle-ci. Notez-le avec le numéro de téléphone du centre d'opposition.

► **Tapez votre code secret à l'abri de tout regard.**

► **Conservez soigneusement vos tickets ou factures** jusqu'à la vérification de votre relevé de compte. Vous pouvez les conserver pendant dix ans, délai correspondant à la prescription commerciale (L. 110-4 C. com.). Passé ce délai, vous pourrez les détruire en les découpant ou les brûlant. Ne laissez pas traîner les tickets dans les DAB et les GAB.

► **Vérifiez soigneusement votre compte** dès que vous recevez vos relevés bancaires périodiques. Et s'il y a lieu, contestez très rapidement l'écriture ou l'opération litigieuse, par écrit de préférence.

► **Faites immédiatement opposition** dès que votre carte est avalée, perdue ou volée.

► **Prenez soin de votre carte.** Ne la rangez pas à proximité d'objets métalliques (clés, pièces de monnaie, fermeture de sac à main...) qui pourraient la démagnétiser. Ne la laissez pas dans une poche de vêtement au risque de la casser.

► **Signez votre carte bancaire.** Dès réception de votre carte, apposez votre signature au dos de celle-ci. Vous éviterez ainsi qu'un fraudeur inscrive sa propre signature en cas d'usurpation de la carte. De plus, en application du contrat porteur "CB", l'acceptation de votre carte peut vous être refusée lors d'un paiement si celle-ci n'est pas signée.

EN CAS DE LITIGE

De combien de temps disposez-vous pour faire une réclamation ou contester une opération ?

Selon l'article L. 132-6 du Code monétaire et financier, le délai légal de réclamation par le titulaire d'une carte de paiement ou de retrait est au minimum de **soixante-dix jours à compter de la date de l'opération contestée**. Il peut être prolongé contractuellement, sans pouvoir dépasser cent vingt jours. Auparavant, ce délai variait selon les banques entre trente et cent vingt jours. Il a été allongé pour permettre aux titulaires de carte d'avoir le temps de consulter leurs relevés de compte, en effet, l'utilisation frauduleuse sans disparition physique de la carte ne pouvant être constatée qu'à ce moment-là.

Adressez votre réclamation par écrit, en joignant toute copie de justificatif que vous pouvez détenir (tickets de retrait aux DAB...).

La banque s'oblige contractuellement à conserver les documents et enregistrements relatifs aux opérations par carte pendant un an. Ces enregistrements informatiques, détenus par les banques, constituent la preuve des opérations effectuées au moyen de la carte (*cf. supra* l'encadré "La recommandation de la Commission des clauses abusives").

Ce délai de réclamation ne peut pas vous être opposé si l'opération ou l'écriture contestée résulte d'une erreur commise par votre banque. L'action en rectification peut être engagée dans un délai de dix ans (en application de l'article L. 110-4 C. com. sur la prescription commerciale).

• **Faites jouer l'assurance perte/vol liée à la carte bancaire, si vous l'avez choisie en option à la souscription**

de la carte. Elle assure une protection en cas de perte ou de vol de votre carte bancaire. Elle peut prendre en charge l'intégralité ou une partie seulement des utilisations frauduleuses de votre carte, même avant opposition. Relisez votre contrat et renseignez-vous auprès de votre agence bancaire.

• **Adressez-vous à une organisation de consommateurs** pour obtenir des informations ou éventuellement une intervention auprès de la banque.

• **Vous pouvez aussi décider d'agir en justice.** Au cas où la tentative amiable n'a pas abouti, vous pouvez solliciter une tentative préalable de conciliation devant le juge d'instance, procédure judiciaire rapide et gratuite. Vous pouvez aussi choisir d'assigner votre banque devant le tribunal d'instance, compétent pour les litiges inférieurs ou égaux à 7 600 €. Il existe une procédure de déclaration au greffe dite de "saisine simplifiée" si l'affaire porte sur une somme inférieure ou égale à 3 800 €. Au-delà de 7 600 €, il faudra saisir le tribunal de grande instance.

Pour obtenir des informations

• **Groupeement des Cartes bancaires** (31, rue de Berri, 75008 Paris). Fondé en décembre 1984, ce groupement assure l'étude, la normalisation et la promotion du système de paiement par cartes, la mise en œuvre et la gestion de tous les services communs aux différents émetteurs qu'il représente.

• Voir aussi sites Internet :

- réseau carte bleue (www.carte-bleue.com) ;
- réseau Eurocard Mastercard (www.europayfrance.fr) ;
- services publics (www.service-public.fr) ;
- INC (www.inc60.fr).

Corinne LAMOISSIÈRE-POUVREAU