

Les experts

Jean-Pierre Buyle et Tibère Devis, *Monard Law*

Droit des paiements: un arrêt européen précise les devoirs du client

S'il veut être remboursé d'une opération litigieuse, le client bancaire doit vérifier régulièrement ses relevés, surveiller chaque mouvement et alerter immédiatement sa banque en cas d'opération suspecte.

Le client bancaire se doit d'être attentif à tous les mouvements qui se produisent sur ses comptes. Contrairement à ce que l'on pourrait croire, il ne dispose pas

d'un délai illimité pour constater qu'une opération frauduleuse a été réalisée. La règle européenne est stricte: à compter d'une opération litigieuse, le client ne dispose que de treize mois pour espérer un remboursement. Espérer... car ce droit est assorti de conditions sévères.

Décision de la Cour européenne

La Cour de justice de l'Union européenne a récemment répondu à une question préjudicielle posée par la Cour de cassation française. Celle-ci souhaitait savoir comment interpréter certaines dispositions de la directive relative aux prestataires de services de paiement, en matière d'opérations non autorisées. Ces dispositions prévoient qu'en cas d'opération frauduleuse, le client doit prévenir sa banque dans les plus brefs délais et, en tout état de cause, au plus tard dans un délai de treize mois, s'il veut espérer obtenir un remboursement. L'affaire concernait un client à qui sa banque avait

envoyé une nouvelle carte - qu'il affirmait ne jamais avoir reçue - et dont le compte avait été débité par une série de retraits successifs. Après avoir perdu devant les juridictions françaises, il s'est pourvu en cassation, soutenant qu'il avait droit au remboursement puisqu'il avait agi dans le délai de treize mois. La Cour en a tiré trois enseignements.

Deux temps de réaction

Dans un arrêt rendu le 1^{er} août 2012, la Cour de justice de l'Union européenne précise que le client doit, pour faire valoir son droit au remboursement, remplir deux obligations cumulatives.

La première est d'alerter sa banque immédiatement après avoir constaté l'opération frauduleuse.

La seconde est d'avoir détecté cette opération dans le délai maximal de treize mois. Passé ce délai, il n'y a plus rien à faire: le droit est éteint. Ce délai butoir ne dispense toutefois pas le client d'agir vite, bien au contraire.

L'obligation d'agir sans tarder ne disparaît pas, même en cas de vol ou de perte de carte. Le client, s'il n'agit pas de manière frauduleuse à l'égard de la banque, peut espérer un remboursement uniquement si et seulement si il ne tarde pas à avvertir sa banque. Dans le cas contraire, il risque de perdre tout droit au remboursement, même s'il agit avant l'expiration des treize mois.

Pour la Cour de justice de l'Union européenne, ce bref délai d'alerte traduit une véritable obligation de diligence: le client doit surveiller régulièrement ses comptes et réagir immédiatement à toute opération suspecte. La Cour va même jusqu'à qualifier la négligence grave de violation caractérisée de l'obligation de diligence.

La Cour de justice de l'Union européenne précise que, même en cas d'infractions successives et continues sur une certaine période, ce principe s'applique. Dès lors, en cas de non-respect du délai précité, toutes les opérations antérieures au

délai de treize mois sont prescrites. Quant aux opérations plus récentes, endéans les treize mois, elles peuvent éventuellement faire l'objet d'un remboursement, mais uniquement si le client a informé sa banque dès qu'il en avait pris connaissance.

Être diligent, rester vigilant

Toutefois, même si le client agit dans le délai de treize mois et informe sa banque dès qu'il prend connaissance de l'opération litigieuse, ce droit au remboursement doit être tempéré par l'obligation de vigilance, telle que confirmée par les juridictions belges. En pratique, le client ne doit pas seulement faire preuve de vigilance à l'égard de ses comptes, mais également de diligence. Il lui incombe de vérifier régulièrement ses relevés, de surveiller chaque mouvement et d'alerter immédiatement sa banque en cas d'opération suspecte. C'est à cette double condition qu'il pourra réellement espérer obtenir un remboursement.

Même si le client agit dans le délai de treize mois et informe sa banque dès qu'il prend connaissance de l'opération litigieuse, ce droit au remboursement doit être tempéré par l'obligation de vigilance.