

Dossier du mois : Fraude - opérations autorisées - légalement pas d'intervention de la banque prévue

Le texte qui suit est la traduction d'un dossier en néerlandais.

1. VOTRE PLAINTE

Tard dans la soirée du 20 décembre 2023, vous êtes tombé via Facebook sur un site web frauduleux (torfssale.shop), prétendument de Torfs, où des chaussures étaient soi-disant vendues à prix réduit. Vous n'avez remarqué que plus tard que l'annonce mentionnait TOrfs (avec un O au lieu d'un o).

Immédiatement après le paiement, vous vous êtes rendu compte de votre erreur et avez bloqué votre carte bancaire dans l'application de votre banque.

Vous avez vu dans cette application que les paiements (d'un montant de 53,14 EUR et 121,45 EUR) étaient encore seulement « réservés ». Vous avez contacté la banque le 21 décembre 2023 à 8h51. Selon vous, la banque n'a pas bloqué les montants et les « vrais » paiements n'ont été effectués que le lendemain. Ce n'est qu'à ce moment-là que des frais de traitement supplémentaires de près de 0,64 EUR et de 1,45 EUR ont été ajoutés. Selon vous, ces montants auraient donc pu être bloqués.

Vous vous plaignez de ne pas avoir eu le service fraude de la banque au bout du fil. Vous n'avez eu qu'un employé en ligne qui allait transmettre le message.

La banque vous a également demandé un PV de la police mais vous ne l'avez pas obtenu par l'intermédiaire de la police de Lier. Il existe un numéro de PV que vous avez transmis à la banque. La police de Lier n'a toutefois pas procédé à un interrogatoire car le parquet ne réalise plus d'interrogatoire pour des montants aussi faibles. La police de Lier a demandé à la banque de la contacter. La banque vous a informé que vous deviez lui transférer un PV. Vous vous retrouvez les mains liées. La police de Lier vous aurait confirmé que si un procès-verbal était déposé, la banque n'aurait d'autre choix que de vous rembourser les transactions frauduleuses.

La banque ayant refusé d'intervenir dans votre préjudice, vous vous adressez à nos services pour obtenir une indemnisation.

2. POINT DE VUE DE LA BANQUE

Le 4 avril 2024, nous avons reçu la réponse suivante de la banque :

« Nous avons examiné les transactions litigieuses et sommes arrivés à la conclusion suivante.

Notre analyse technique montre que le paiement d'un montant de 53,14 EUR (52,50 EUR + 0,64 de frais de traitement) en faveur de SKTUG.COM a été effectué au moyen de la carte de débit et du code CVC de Madame. Les données de la carte et le code CVC ont été encodés. L'autre paiement d'un montant de 121,45 euros (120 euros + 1,45 de frais de traitement) a également été effectué par madame au moyen de sa carte de débit et confirmé par un code QR, ce qui en fait un paiement 3DS.

L'annonce sur Instagram s'est avérée frauduleuse, utilisant abusivement le nom de Torfs. Madame déclare n'avoir remarqué par la suite que le nom était incorrect « T0rfs (avec un zéro) au lieu de Torfs », et qu'elle n'a pas été redirigée vers le site web de Torfs, mais vers « torfssale.shop », qui ne provenait donc pas de « Torfs ».

Le jour ouvrable suivant, le 21/12/2023 à 8h51, Madame a contacté la banque pour annuler les paiements. Les transactions en question concernent des paiements en ligne. Une fois initiés et approuvés, ces paiements ne peuvent pas être arrêtés par la banque (malgré leur éventuel statut réservé). Une récupération de ces paiements ne sera possible que si l'entreprise bénéficiaire est d'accord et coopère activement. Cependant, il n'est pas de la responsabilité de la Banque de chercher à récupérer ces paiements auprès de ces entreprises ».

La banque a ensuite conclu :

« Comme le client l'indique lui-même dans son PV, il a effectué lui-même ces opérations. Ainsi, les opérations litigieuses ont été autorisées en vertu de l'article VII.32 §1 et 2 du CDE.

Sur base de l'ensemble de ces éléments, la Banque considère que les opérations contestées par madame ont été autorisées conformément à la forme et à la procédure convenues. La Banque ne peut être tenue pour responsable de l'objet des virements qui se révéleraient par la suite frauduleux. La Banque ne peut pas non plus assumer la responsabilité de sites Internet malveillants aux intentions apparemment frauduleuses.

Nous regrettons que le client ait été victime de pratiques frauduleuses, mais dans ce cas, la Banque n'est pas tenue de réparer le dommage ainsi causé par le fraudeur. La Banque n'est pas non plus impliquée dans cette fraude et ne peut assumer aucune responsabilité ni intervenir dans celle-ci.”

3. NOTRE AVIS

Vous estimez que la banque est responsable du préjudice que vous avez subi du fait des deux opérations frauduleuses effectuées via le magasin en ligne falsifié torfssale.shop et vous souhaitez que la banque vous dédommage des deux opérations de paiement d'une valeur de 53,14 euros et de 121,45 euros.

Il est vrai que le Code de droit économique (ci-après « CDE ») prévoit une certaine responsabilité pour les prestataires de services de paiement, mais cette responsabilité n'entre en jeu que si l'opération de paiement n'est pas autorisée.

Selon l'article 32, §1(1) du CDE, une opération est considérée comme autorisée si le payeur a consenti à l'exécution de l'ordre de paiement. Ombudsfin applique le principe du consentement explicite subjectif. Nous estimons qu'une opération de paiement est autorisée lorsque le payeur y a consenti librement et en toute connaissance de cause. Cela signifie que nous qualifierons une opération d'autorisée si, au moment du paiement, le payeur connaît le montant et le bénéficiaire de l'opération.

Dans ce cas, vous avez vous-même librement et en toute connaissance de cause effectué les paiements avec votre carte de débit sur la plateforme de paiement en utilisant une authentification client forte. Il s'agit donc d'opérations de paiement clairement autorisées. Le motif de la transaction (le fait que vous pensiez faire des achats dans le magasin en ligne de Torfs avec une réduction, qui n'ont finalement jamais été livrés) n'est pas pertinent dans ce cas.

Dans ces conditions, la position de la banque doit être maintenue et les paiements doivent être considérés comme des opérations autorisées.

Dans le contexte des transactions de paiement autorisées, Ombudsfina n'a pas de base légale pour exiger une intervention de la banque pour vos dommages.

Nous ne pouvons pas non plus être d'accord avec votre argument concernant la réservation des montants. Les transactions contestées concernent des paiements en ligne. Une fois que les paiements sont initiés et approuvés, ils ne peuvent pas être arrêtés par la banque. En effet, le commerçant a reçu de la banque la confirmation que les transactions avaient été approuvées, ce qui lui a permis de procéder à la livraison des biens/services commandés par le fraudeur. C'est pourquoi les paiements contestés ne peuvent plus être interrompus, même s'ils étaient encore réservés au moment où vous avez signalé la fraude.

Étant donné que les paiements impliquent souvent la livraison immédiate de biens ou de services en échange, les fonds détournés par le biais d'un paiement ne sont généralement pas récupérables. La récupération d'un paiement frauduleux n'est possible que si le commerçant bénéficiaire coopère activement. Ce n'est que dans certains cas que le commerçant autorisera un remboursement. Toutefois, il n'incombe pas aux banques de réclamer un remboursement au commerçant, même si nous notons qu'elles essaient généralement de le faire sur une base volontaire.

Nous sommes désolés que vous ayez été victime d'un commerçant en ligne malhonnête, mais ce type de fraude n'est pas couvert par la loi.