

Dossier du mois : Vol d'une carte à un ATM

Nous revenons ce mois-ci sur la problématique des cartes prétendument avalées dans un automate alors qu'elles ont en réalité été interceptées par un fraudeur présent dans l'agence lors de « l'avalément ».

Cette problématique, qui avait déjà fait l'objet du dossier du mois 7-8/2023, a été récemment à nouveau soumise à notre examen et Ombudsfm a, compte tenu des circonstances de fait, été amené à nuancer sa position. Il nous a donc paru utile d'y consacrer un nouveau dossier.

1. VOTRE PLAINTÉ

Vous êtes titulaire d'un compte à vue auprès de la banque X., auquel est liée une carte de débit.

Selon la plainte que vous avez déposée auprès de la Police, au terme de laquelle vous vous êtes déclarée personne lésée, et les explications que vous avez fournies à Ombudsfm au cours de la médiation, les faits se présentent comme suit :

- 08/12/2024 aux alentours de 09h30, vous vous êtes rendu à l'agence B. située à M., pour y effectuer un retrait de 50 EUR.

Deux autres personnes inconnues se trouvaient dans l'agence : l'une à un autre distributeur, l'autre qui semblait attendre.

Vous avez introduit votre carte de débit dans le distributeur et avez saisi son code PIN (sans que le tiers qui attendait ne vous observe, à votre connaissance), mais l'écran du distributeur est resté noir et votre carte a semble-t-il été avalée.

L'inconnu qui attendait a interpellé l'autre cliente pour lui faire remarquer qu'elle avait oublié un billet de 10 EUR.

Ensuite, il vous a demandé si vous aviez besoin d'aide. Il vous a invité à appuyer sur un "bouton d'écouteur" et à dicter votre numéro de GSM.

- En quittant l'agence / lorsque vous êtes rentré à votre domicile, vous avez reçu plusieurs appels d'un numéro masqué. Votre interlocuteur vous a expliqué qu'il allait venir vous apporter une nouvelle carte de débit le 11/12/2024.
- Le 09/12/2024 vers 09h15, vous êtes retourné à votre agence B. pour obtenir une nouvelle carte et pouvoir récupérer la carte avalée. La préposée ne l'a pas retrouvée dans le distributeur.
- Vous avez alors constaté que les retraits suivants avaient été réalisés par le biais de votre carte de débit, à votre insu et à vos dépens :
 - le 08/12/2024 à 10h27, de 2.500 EUR à SSB M. ;
 - le 09/12/2024 à 08h33, de 1.495 EUR à BC Cash Rue - 5190 Jemeppe Su Be.

Au terme de votre plainte auprès d'Ombudsfm, vous souhaitez que la banque intervienne. Vous déclarez que votre préjudice s'élève à 3.995 EUR.

2. NOTRE AVIS

Il ressort du dossier et de l'exposé des faits, repris au point 1 ci-dessus, qu'un tiers non-identifié a volé votre carte de débit lors de votre visite à votre agence de M.

Vraisemblablement, ce tiers vous a observé lorsque vous avez saisi votre code PIN sur le clavier du distributeur automatique. Ensuite, il a réussi à bloquer votre carte de débit et à la récupérer à votre insu. En effet, vous pensiez que celle-ci avait été avalée par le distributeur. Il serait donc question d'un « *shoulder surfing* », défini par Febelfin comme suit : *Le shoulder surfing consiste pour le fraudeur à regarder par-dessus votre épaule pendant que vous effectuez une opération à un appareil automatique ou à la caisse dans un magasin. L'individu tâche ensuite de s'emparer de votre carte bancaire. Une fois qu'il vous a ainsi dérobé vos données personnelles, vos codes et votre carte, il ne lui reste qu'à piller votre compte. »*

Authentification forte

La banque nous a confirmé que les opérations litigieuses ont toutes été réalisées suivant une authentification forte. L'utilisation de la carte et de son code PIN est un procédé pour réaliser un paiement qui répond effectivement aux exigences d'authentification forte préconisées par l'article I.9, 33/16° du Code de droit économique (ci-après en abrégé « CDE ») et les directives européennes applicables.

Opération de paiement non autorisée

La banque précise que le code PIN de votre carte de débit a été modifié à un distributeur automatique le 08/12/2024 à 10h01, soit avant la réalisation de chacun des retraits litigieux (respectivement, le 08/12/2024 à 10h27 et le 09/12/2024 à 08h33). Une telle modification du code PIN implique que le voleur disposait de votre carte et de son code PIN.

Bien que les opérations aient été réalisées après introduction du code PIN correct de votre carte de débit (au préalable modifié par le fraudeur), nous pouvons déduire des éléments du dossier que vous n'avez vraisemblablement pas consenti à l'exécution des opérations de paiement contestées, puisqu'elles ont apparemment été réalisées non pas par vous, mais par un tiers inconnu ayant au préalable (i) pris connaissance du code PIN de votre carte de débit, (ii) dérobé cette carte, à votre insu (vu que vous pensiez qu'elle avait été avalée) et (iii) modifié le code PIN de votre carte de débit. Ombudsfin considère que le caractère non autorisé de ces opérations est renforcé par le dépôt d'une plainte auprès de la Police par vos soins en date du 09/12/2024.

Il est dès lors question d'opérations de paiement non autorisées au sens de l'article VII.32, §2, al. 4 du CDE. En effet, l'utilisation de la carte et du code PIN ne constitue pas nécessairement une preuve du caractère autorisé de l'opération, ainsi que le prévoit l'article VII.42 du CDE.

Régime de responsabilités pour les opérations de paiement non autorisées

L'article VII.44, §1er du CDE prévoit que

« Par dérogation à l'article VII.43, le payeur supporte, à concurrence de 50 euros, jusqu'à la notification faite conformément à l'article VII.38, § 1er, 2°, les pertes liées à toute opération de paiement non

autorisée consécutive à l'utilisation d'un instrument de paiement perdu ou volé ou au détournement d'un instrument de paiement.

Par dérogation à l'alinéa 1er, le payeur ne supporte aucune perte si :

1° la perte, le vol ou le détournement d'un instrument de paiement ne pouvait être détecté par le payeur avant le paiement, sauf si le payeur a agi frauduleusement, ou

2° la perte est due à des actes ou à une carence d'un salarié, d'un agent ou d'une succursale d'un prestataire de services de paiement ou d'une entité vers laquelle ses activités ont été externalisées. [...]

Le payeur supporte toutes les pertes occasionnées par des opérations de paiement non autorisées si ces pertes résultent soit d'un agissement frauduleux de sa part, soit du fait qu'il n'a pas satisfait, intentionnellement ou à la suite d'une négligence grave, à une ou plusieurs des obligations qui lui incombent en vertu de l'article VII.38. Dans ces cas, le montant maximal visé à l'alinéa 1er ne s'applique pas. »

L'article VII.44, §4 du CDE prévoit quant à lui que

« La charge de la preuve en matière de fraude, d'intention ou de négligence grave incombe au prestataire de services de paiement.

[...] sont notamment considérées comme négligences graves visées au § 1er, le fait, pour le payeur de noter ses données de sécurité personnalisés, comme son numéro d'identification personnel ou tout autre code, sous une forme aisément reconnaissable, et notamment sur l'instrument de paiement ou sur un objet ou un document conservé ou emporté par le payeur avec l'instrument de paiement, ainsi que le fait de ne pas avoir notifié au prestataire de services de paiement ou à l'entité indiquée par celui-ci, la perte ou le vol, dès qu'il en a eu connaissance conformément à l'article VII.38, § 1er, 2°. »

Par négligence grave, on entend une négligence inexcusable, c.-à-d. un défaut de vigilance caractérisé. La négligence doit être évaluée selon le critère du comportement présumé d'un payeur normalement diligent, dans les mêmes circonstances extérieures concrètes. Pour l'évaluation de la négligence grave, tous les éléments factuels doivent être pris en considération. Selon l'article VII.44, §4, al. 2 du CDE, sont notamment considérées comme des négligences graves dans le chef du titulaire de la carte bancaire :

- le fait de noter son code PIN sous forme aisément reconnaissable sur sa carte ou sur un document conservé avec sa carte ;
- le fait de ne pas notifier sans délai la perte ou le vol à l'émetteur de sa carte ou à Card Stop dès que ledit titulaire en a eu connaissance.

En l'occurrence, votre carte de débit a été avalée. Selon un arrêt de la Cour d'appel de Bruxelles du 14/11/2019 (R.G. 2013/AR/2696), l'avalement d'une carte ne s'identifie pas strictement à sa perte ou son vol :

La banque soutient que la négligence grave réside dans le fait pour M. [REDACTED] de ne pas avoir alerté son prestataire de services de paiement ou l'entité indiquée par lui dès qu'il a constaté que sa carte avait été avalée. Cette situation ne s'identifie cependant pas strictement avec la perte, le vol, le détournement ou une utilisation non autorisée de la carte, au sens de la loi.

Cela étant, cet arrêt a été rendu il y a 6 ans dans un contexte différent de celui qui nous occupe aujourd'hui.

Il y a en effet lieu de prendre en considération :

1. Sur le plan purement contractuel, le libellé des dispositions contractuelles applicables et le fait qu'il y soit stipulé clairement et de manière suffisamment évidente la nécessité de faire bloquer la carte en cas d'avalement, sous forme d'obligation et non pas de simple conseil (comme c'était le cas dans l'affaire dont la Cour d'appel de Bruxelles a eu à connaître).
2. Sur le plan communicationnel, selon une rapide recherche Google avec les termes "avalement de carte" ou "carte avalée", tous les premiers résultats enjoignent de faire bloquer ladite carte via Card Stop (au 078 170 170).
Il est également nécessaire de vérifier quelle publicité était faite aux alentours du distributeur ou dans l'agence relativement aux démarches à entreprendre en cas d'avalement de la carte.
3. Les circonstances de l'espèce.

Au vu de ce qui précède, et notamment de la chronologie des événements, Ombudsfin en conclut que le voleur a dû vous épier lors de votre visite à l'agence de la banque de M., et ainsi prendre connaissance de votre code PIN. Ensuite, il lui a suffi de voler votre carte de débit et de l'utiliser en combinaison avec le code qu'il avait obtenu et modifié au préalable. Vous avez ce faisant été victime d'un « *shoulder surfing* », ce qui pourrait justifier une demande d'intervention de la banque.

Nous estimons toutefois que vous avez commis une négligence grave au vu des éléments suivants :

- Les déclarations de l'inconnu présent dans l'agence n'auraient pas dû faire de sens pour un consommateur moyen placé dans les mêmes circonstances. En particulier, il n'y a pas de microphone dans le distributeur.
- La banque X. fait état de la présence (i) d'un panneau sur la porte de l'agence de M. invitant tout client dont la carte serait perdue, volée ou encore avalée à contacter Card Stop au 078 170 170 et (ii) d'une feuille sur le mur jouxtant les distributeurs donnant quelques conseils si la carte devait rester coincée (dont notamment le fait d'appeler Card Stop au 078 170 170 en cas de doute).

La banque n'est cependant pas en mesure de préciser depuis quelle date ce panneau et cette feuille sont affichés mais soutient que le panneau l'était déjà avant le 08/12/2024.

- L'article 15 des Conditions générales de la carte de débit de la banque X. stipule qu'en cas de perte de la carte (auquel est sans équivoque assimilé l'avalement de celle-ci), le titulaire de la carte doit le notifier à Card Stop dès qu'il en a eu connaissance, ce qui n'a pas été le cas en l'espèce :

Article 15 – Responsabilité en cas de perte ou de vol

Pour autant que le Titulaire de la carte ait respecté les dispositions légales en la matière ainsi que les conditions d'émission et d'utilisation, le Titulaire est responsable, avant la déclaration de perte ou de vol, des conséquences liées à la perte ou au vol de la Carte, à concurrence d'un montant de EUR 50. Le Titulaire de la carte/du compte bénéficie de cette limitation de sa responsabilité jusqu'à la notification de la perte ou du vol, même si le Titulaire de la carte n'est pas parvenu à préserver la sécurité de ses dispositifs de sécurité personnalisés.

Sa responsabilité n'est pas engagée si la Carte a été utilisée sans présentation physique et sans identification électronique, ou si la Carte a été copiée par un tiers ou indûment utilisée, pour autant qu'au moment de l'opération contestée, le Titulaire de la carte/du compte était en possession de la Carte.

Si le Titulaire de la carte a agi frauduleusement ou n'a pas satisfait, à la suite d'une négligence grave, à une ou plusieurs des obligations qui lui incombent, il devra supporter toutes les pertes découlant des Opérations non autorisées.

Sont notamment considérés comme négligence grave :

- a) le fait, pour le Titulaire de la carte, de noter sous une forme aisément reconnaissable, et notamment sur la Carte ou sur un objet ou un document conservé ou emporté par le Titulaire avec la Carte, ses dispositifs de sécurité personnalisés, comme son numéro d'identification personnel ou tout autre code ;
- b) le fait, pour le Titulaire de la carte, de ne pas avoir notifié Card Stop la perte ou le vol de la Carte, dès qu'il en a eu connaissance.

Par perte, on entend également le fait que la Carte soit avalée par un terminal. En fonction des circonstances, et sous réserve du pouvoir d'appréciation du juge en la matière, d'autres incidents peuvent être considérés comme constitutifs de négligence grave, et ce qu'ils résultent ou non du non-respect par le Titulaire de la carte des obligations qui lui incombent en vertu du Règlement général.

Au vu de cette négligence grave, Ombudsfm se doit de conclure que la banque X. n'est pas tenue d'intervenir en l'espèce.

Recommandation

A titre de recommandation particulière, Ombudsfm invite la banque X. à modifier le titre de l'article 15 des Conditions générales de la carte de débit pour y inclure explicitement l'"avalement" de carte, outre sa perte et son vol.

Limite de retrait applicable à votre carte de débit

La banque X. nous explique que la limite de retrait a été augmentée à 10.000 EUR par semaine le 08/12/2024 à 10h15 via la 'Banque en Ligne' (auquel le fraudeur s'est connecté au moyen de votre carte de débit et de son code PIN).

Cette limite n'a donc pas été outrepassée lors de la réalisation de l'un ou l'autre des retraits frauduleux, de sorte qu'Ombudsfm ne peut considérer que la responsabilité de la banque serait engagée à cet égard.

Conclusion

Nous regrettons que vous ayez été victime d'un vol de votre carte de débit.

Sur la base des éléments exposés ci-avant – et en particulier du fait que vous n’avez pas notifié à Card Stop l’avalement de votre carte de débit dès que vous vous en êtes aperçu , nous sommes d’avis que vous avez commis une négligence grave en l’espèce, qui exonère la banque d’intervenir par rapport à votre préjudice.