

Dossier du mois : Fraude à l'emploi – Description détaillée d'une manière de procéder – Opérations autorisées

1. VOTRE PLAINTE

Vous êtes titulaire d'un compte ouvert auprès de B.

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 :

- En mai 2025, une de vos amies vous fait part d'un bon plan afin de gagner de l'argent facilement.
- Elle vous signale que sa maman s'est mise en contact avec une personne via WhatsApp et que suite à ces prises de contact, elle doit effectuer des tâches à la journée et à la fin de la journée, si elle a réalisé toutes les tâches, elle touche une certaine somme qui équivaut à son salaire. De jour en jour, les tâches deviennent plus conséquentes et en cas de réalisation, le salaire évolue favorablement.
- Votre amie vous donne le numéro de téléphone de la personne concernée pour vous expliquer la procédure via WhatsApp.
- Le 06/05/2025 à 07h41, vous adressez un message à la personne concernée. Elle vous explique en quoi consistent les tâches : aider principalement les marchands tels que Shein, Amazon, TikTok et YouTube à promouvoir leurs produits afin d'en augmenter les vues et les ventes. Vous allez devoir effectuer plusieurs tâches par jour pour les aider en ce sens et votre salaire journalier variera entre 80 et 300 euros.
- Si vous acceptez, vous serez formé en 10 minutes; vous recevez des liens que vous devez liker, faire une capture d'écran de chaque like que vous avez effectué, et la lui renvoyer. Si vous réalisez correctement les tâches demandées, vous recevrez une allocation de formation d'un montant de 10 EUR. Vous effectuez les trois tâches demandées.
- La personne vous demande de télécharger l'application Telegram et y ajouter "la réceptionniste" via ce lien: <https://xxxxxx>.
- Vous devez envoyer vos tâches à « la réceptionniste » pour recevoir votre "salaire" de 10 euros. Vous vous exécutez et vous changez de moyen de communication.
- Sur Telegram, D. vous demande votre adresse PayPal et votre nom complet. Vous lui transmettez ces informations. Elle vous demande également de lui fournir une capture d'écran de votre compte PayPal pour vérifier le paiement reçu de 10 EUR. Voyant le solde positif, vous vous exécutez. Votre interlocutrice vous déclare que la mission du jour est terminée et que vous pouvez la recontacter le lendemain pour accomplir 1 à 20 tâches, dans un ordre précis, pour percevoir au moins 300 EUR. Elle vous précise que vous allez pouvoir devenir une employée régulière et rappelle que les prestations sont payées chaque jour.
- Le lendemain, le 07/05/2025 à 08h59, vous reprenez contact avec D. pour recevoir les 20 tâches à réaliser sur un groupe de travail sur lequel vous devez rejoindre.

- A 09h19, D. vous envoie un lien pour rejoindre le groupe de travail 168. Vous cliquez et rejoignez un groupe de travail sur Telegram. Vous exécutez les 5 tâches sans attendre. En ce qui concerne la 6e tâche, il vous est demandé d'effectuer un virement instantané de 10 EUR pour percevoir 25 EUR par la suite.
- Vous acceptez et D. vous envoie alors les coordonnées du bénéficiaire, à savoir un certain, Rodrigo Branco, dont le numéro de compte est FRxxxxxx. Elle insiste bien sur le fait que ça doit être en instantané et elle vous redemande une capture d'écran une fois le virement effectué.
- Pour percevoir les 25 EUR, elle vous envoie un lien ainsi qu'un code d'invitation. Elle vous explique que vous devez enregistrer votre compte Marketplace via cette plateforme et ce code. Une fois votre compte créé, vous devez lui communiquer votre nom d'utilisateur. Vous vous exécutez. Il s'agit de votre adresse mail. Elle vous demande ensuite d'ajouter "le professeur" sur Telegram, via le lien suivant : <https://xxxxxx>. Vous vous exécutez afin qu'il vous guide tout au long du processus de commandes.
- Vous ajoutez encore un certain A. qui vous guide sur la plateforme Wecfrco; il vous demande, par Telegram, d'aller vérifier s'il y a bien 10 EUR dans l'onglet "portefeuille". A. vous indique toute la démarche à suivre, que vous réalisez et les 10 EUR sont passés à 13 EUR sur PayPal.
- Vous réalisez par la suite les tâches via le compte de D. sur Telegram, ainsi que les commandes de A. sur la plateforme selon ses directives sur Telegram, vous percevez la somme de 25 EUR sur PayPal. La 14e tâche consistait en un investissement via la plateforme. Vous deviez effectuer un versement instantané de 30 EUR sur le compte BExxxxx (ouvert au nom de V. Vous percevez comme salaire la somme de 62 EUR sur PayPal.
- Vous continuez d'effectuer vos tâches qui consistent en des likes de vidéos. La dernière mission consiste à nouveau en un investissement et vous effectuez un virement instantané de 100 EUR sur le compte de J.
- Via Telegram, A. vous demande d'effectuer plusieurs virements instantanés, sur divers comptes bancaires en Belgique. A chaque fois, il vous explique, sur base d'un tableau, les montants que vous allez récupérer après les avoir investis.
- Malheureusement, dans les manipulations que vous devez effectuer, votre temps est limité et vous effectuez une mauvaise manipulation. Vous êtes alors pénalisée. Pour débloquer la situation, vous devez réinvestir la somme gelée dans votre portefeuille suite à votre erreur, soit 1760 EUR. Vous effectuez alors le virement instantané de 1760 EUR vers le compte au nom de J. Vous voyez alors sur votre compte que la somme de 1760 EUR est toujours gelée mais que vous avez à disposition la somme que vous venez d'investir, également 1760 EUR.
- Vous commettez malheureusement une seconde erreur, A. vous redemande de verser la somme gelée, qui s'élève à 2980 EUR Vous vous exécutez. A. ne cesse de vous mettre la pression et de vous faire faire des commandes. Vous commencez à paniquer car vous ne percevez plus aucune somme sur votre compte B. ou sur votre compte P.

Vous faites part à A. que vous souhaitez récupérer votre argent. Il vous explique que la journée se termine, qu'il doit quitter le bureau et que vous en parlerez demain matin.

- Le 08/05/2025, vous reprenez contact avec A. pour savoir ce que vous devez faire pour récupérer votre argent. Il vous dit que vous devez d'abord retirer la somme de 100 EUR, puis la somme de 6180 EUR et enfin la somme de 4648 EUR.
- Pour obtenir votre remboursement, vous devez aller sur la plateforme, dans l'onglet "portefeuille", dans la partie "retirer", où vous devez encoder votre numéro de compte, la somme, et le mot de passe communiqué par A. Vous vous exécutez et vous récupérez la somme de 100 EUR. Vous refaites l'opération mais vous ne parvenez pas à récupérer davantage d'argent. Selon A., vous avez recommis une erreur, à savoir que vous deviez retirer deux fois 100 EUR et par la suite 6180 EUR et enfin les 4648 EUR restant.

A. vous culpabilise en disant que vous le mettez en colère, que vous ne suivez pas ses instructions et que vous devez arrêter de lui causer des problèmes. Vous vous excusez et lui demandez de vous aider.

Il vous annonce que la seule manière de tout dégeler est de verser 100% de la somme gelée, soit 11028 EUR. Vous lui signalez que vous ne possédez pas cette somme. A. vous annonce qu'il va se concerter avec le service financier mais ce dernier reste ferme par rapport à la méthode de dégel. Il vous indique également qu'une fois la situation débloquée, vous deviendrez une "employée formelle" et vous pourrez ainsi obtenir un canal de retrait important. Vous lui faites part à nouveau que vous ne possédez pas cette somme. Il vous mentionne qu'il existe un fond d'aide sur lequel vous pouvez verser 50% de la somme pour dégeler vos fonds. Vous abandonnez car vous pensez que vous allez encore perdre de l'argent.

- Vous vous renseignez auprès de la banque C. pour un prêt et vous demandez auprès de votre famille pour éventuellement emprunter de l'argent.
- Votre famille vous fait comprendre que vous avez été victime d'une escroquerie.

Au terme de votre plainte auprès d'Ombudfin, vous souhaitez que B. intervienne pour votre préjudice qui s'élève à 9.030 EUR.

2. POSITION DE L'INSTITUTION FINANCIERE

En novembre 2025, B. nous a fait part de sa position, que nous reproduisons ci-dessous :

La plaignante demande le remboursement d'opérations débitées de son compte.

Dans son procès-verbal dont elle vous fournit copie, la cliente explique de manière détaillée dans quelles circonstances ces opérations eu lieu.

Les opérations (des virements instantanés) ont été validées par la cliente elle-même, depuis son application BM, en pleine conscience des opérations qu'elle était en train de faire. Elles ont par ailleurs été correctement authentifiées et validées, ce qui les rend techniquement parfaitement valables. Par ailleurs, les comptes bénéficiaires n'étaient pas sur liste noire.

La loi sur les instruments de paiement (Code de Droit Economique) définit les droits et obligations du détenteur d'un moyen de paiement. L'article VII 44 mentionne « le payeur ne supporte aucune perte si la

perte, le vol ou le détournement d'un instrument de paiement n'a pu être détecté par le payeur avant qu'un paiement ne soit effectué (...) ».

Le caractère détectable s'apprécie suivant les circonstances de faits. J'estime qu'il existait ici de nombreux indices qui auraient dû attirer son attention :

-« un bon plan pour se faire de l'argent facilement » ; les médias font régulièrement écho de ce type d'arnaque « d'argent facile » ;

- Dès les explications de son amie, celle-ci lui explique que sa maman n'est pas allée plus loin et lui indique qu'il fallait faire des virements instantanés ;

-Devoir effectuer des « tâches » et se voir promettre entre 80 et 300 euros par jour ;

-Être « formée » en 10 minutes ;

-Recevoir des liens, devoir liker ;

-Devoir télécharger Telegram et ajouter « sa réceptionniste » via un lien ;

-Dès le 1er jour, se voir promettre au moins 300 euros de salaire dès le lendemain ;

-Elle effectue « 5 tâches », à la 6ème elle doit faire un virement instantané de 10 euros pour en retoucher 25.

-Pour toucher ces 25 euros, elle doit cliquer sur un lien, enregistrer son compte Marketplace, communiquer un nom d'utilisateur ; ajouter le professeur ;

-Elle like des vidéos et reçoit 25 euros ;

-Elle doit ensuite faire un investissement de 30 euros et en reçoit 62;

-La mission 20 consiste en un investissement sur base d'un virement instantané de 100 euros ; "il me demande d'effectuer plusieurs virements instantanés" ;

-La pression est mise pour aller plus vite ;

-Elle ne va pas assez vite, « c'est grave » et pour cela doit effectuer un virement de 1760 euros;

-Puis de nouveau 2980 euros;

-Cela continue le lendemain « je dois retirer 100 euros, puis 6180, puis 4648 »;

-Puis devrait verser 11028 euros pour « dégeler » le compte.

S'agissant de virements, le service Fraudes de B. a effectué les recalls et tentatives de récupérations. Un montant de 10 € a été récupéré.

Au vu de ce qui précède, je conclus que les opérations ont été validées de plein gré par le client et que la cliente a suivi les instructions d'un tiers, dans un contexte de fraude détectable. La banque a suivi ses obligations en matière de tentative de récupération.

Au vu de l'ensemble des éléments de ce dossier, je n'envisage pas d'intervention financière.

3. NOTRE AVIS

Il ressort du dossier et de l'exposé des faits, repris au point 1 ci-dessus, que vous avez malheureusement été victime d'une fraude.

Le Livre VII du Code de droit économique (ci-après en abrégé « CDE ») prévoit certes un niveau élevé de protection du payeur mais cette protection n'existe que dans le cas d'opérations de paiement non autorisées. C'est le cas lorsque l'instrument de paiement appartenant au payeur a été perdu, volé, détourné et/ou que ses données de sécurité personnalisées ont été hameçonnées. A contrario, en cas d'opérations de paiement autorisées, les dispositions du CDE protectrices des consommateurs ne s'appliquent pas.

Il y a dès lors tout d'abord lieu de vérifier si les opérations de paiement contestées par le payeur peuvent être considérées comme autorisées ou non.

Opération de paiement autorisée

L'article VII.32, §1er et 2 du CDE stipule qu'une opération de paiement n'est réputée autorisée que si le payeur a donné son consentement à l'exécution de l'ordre de paiement, sous la forme convenue entre le payeur et le prestataire de services de paiement et conformément à la procédure convenue. Ce consentement doit être donné de manière expresse par le payeur selon l'exposé des motifs de la loi.

Comme expliqué (notamment) dans ses rapports annuels 2019 (en p. 17) et 2022 (en p. 19), Ombudsfm applique la théorie du « consentement subjectif exprès », selon laquelle l'opération de paiement ne peut être considérée comme autorisée que si le payeur avait l'intention de la réaliser, c.-à-d. qu'il y a librement et sciemment consenti. En application de celle-ci, Ombudsfm considère qu'une opération n'est autorisée que si, au moment de son exécution, le payeur en connaît le montant et le bénéficiaire ou l'objet de l'opération.

Dans le cas présent, vous avez vous-même initié les virements contestés car vous espériez gagner plus d'argent.

Il s'agit donc incontestablement d'opérations autorisées au sens de la loi.

Au vu de ce qui précède, B. n'est dès lors pas responsable des conséquences de l'escroquerie dont vous avez été victime.

Obligation générale de diligence incombant à la banque

Dans votre plainte auprès d'Ombudsfm, vous reprochez à B. d'avoir manqué à son obligation générale de diligence.

Rappelons tout d'abord que les banques sont tenues d'exécuter correctement les ordres de paiement de leurs clients (rapport annuel 2021 d'Ombudsfm, p. 20 et 21). En principe, selon l'article VII.55/2, §1er du CDE, il leur suffit d'exécuter lesdits ordres conformément à l'identifiant unique du bénéficiaire (c.-à-d. son numéro de compte, en vertu de l'article I.9, 12° du CDE).

A l'époque des faits, la banque n'était en effet pas tenue de vérifier la concordance entre le numéro de compte et le nom du bénéficiaire et se devait d'exécuter l'opération sur la base du numéro de compte indiqué. Pour votre information, cette situation a heureusement changé le 09/10/2025. Les banques

sont à présent tenues, pour les opérations réalisées dans la zone euro, de vérifier la concordance entre le numéro de compte et le nom du bénéficiaire et d'avertir leurs clients en cas de défaut de concordance.

Les banques ne doivent en principe pas enquêter sur le titulaire du compte bénéficiaire, a fortiori lorsque le bénéficiaire est un client d'une autre banque, dans un pays étranger de surcroît, comme c'est le cas en l'espèce en ce qui concerne chacun des neuf virements litigieux.

Recouvrement

Les opérations litigieuses concernent des virements en ligne. En ce qui concerne les virements, lorsque la banque est prévenue très rapidement, ceux-ci peuvent parfois être interceptés ou bloqués. Dans votre cas, B. a pu récupérer seulement 10 EUR qui vous ont été reversés.

Coordonnées du (des) titulaire(s) du (des) compte(s) bénéficiaire(s)

L'article VII.55/2 du CDE prévoit que :

« § 1er. Un ordre de paiement exécuté conformément à l'identifiant unique est réputé dûment exécuté pour ce qui concerne le bénéficiaire indiqué par l'identifiant unique.

Le prestataire de services de paiement vérifie néanmoins, pour autant que cela soit possible techniquement et sans intervention manuelle, si l'identifiant unique est cohérent. A défaut, il refuse d'exécuter l'ordre de paiement et en informe l'utilisateur de services de paiement qui a donné l'identifiant.

§ 2. Si l'identifiant unique fourni par l'utilisateur de services de paiement est inexact, le prestataire de services de paiement n'est pas responsable au titre des articles VII.55/3 et VII.55/4 de la non-exécution ou de la mauvaise exécution de l'opération de paiement, pour autant qu'il a effectué le contrôle visé au § 1er.

§ 3. Toutefois, le prestataire de services de paiement du payeur s'efforce, dans la mesure du raisonnable, de récupérer les fonds engagés dans l'opération de paiement.

Le prestataire de services de paiement du bénéficiaire coopère à ces efforts également en communiquant au prestataire de services de paiement du payeur toutes les informations utiles pour récupérer les fonds. Au cas où il n'est pas possible de récupérer les fonds comme prévu au premier alinéa, le prestataire de services de paiement du payeur fournit au payeur, sur demande écrite, toutes les informations dont il dispose et qui présentent un intérêt pour le payeur, afin que celui-ci puisse introduire un recours devant une juridiction pour récupérer les fonds. [...] »

En application de l'article VII.55/2, §3 du CDE, Ombudsfm a invité B. à retourner vers les banques des bénéficiaires des opérations contestées afin d'obtenir les coordonnées (i.e. nom(s), prénom(s) et adresse(s)) du (des) titulaire(s) des comptes bénéficiaires des opérations contestées afin que vous puissiez tenter de récupérer les fonds directement auprès de ce(s) dernier(s), si nécessaire via une procédure judiciaire. Il ne peut cependant être exclu qu'il s'agisse d'une (de) mule(s) financière(s), voire d'une (d'autres) victime(s).

Si B. obtient ces coordonnées, elle vous les communiquera directement. Signalons d'ores et déjà que si les institutions financières belges bénéficiaires jouent généralement le jeu et transmettent habituellement les coordonnées susmentionnées, ce n'est que rarement le cas des institutions établies en dehors de la Belgique.