

Contestation tardive de débits par achats avec carte de crédit sur internet

Sujet: **Cartes** Numéro de cas: **2013/07**

Le client avait voyagé pendant environ trois mois en Amérique du Sud. A son retour, il constata au vu de ses relevés de carte de crédit que plusieurs débits dont il ignorait tout avaient été comptabilisés. Il supposa que sa carte avait été copiée (skimming) et exigea de la banque qu'elle lui rembourse les montants concernés. Celle-ci fut toutefois en mesure de prouver que ces débits n'avaient pas été effectués avec une copie de la carte, mais qu'il s'agissait de réservations de vols et de voyages faites sur Internet à l'aide des données de la carte de crédit. Quelques opérations purent être annulées par l'intermédiaire des partenaires contractuels. Mais pour le reste, la banque ne voulut pas prendre en charge le dommage, car le client n'avait pas respecté le délai de contestation convenu par contrat. L'Ombudsman comprit la position de la banque.

Lorsque le client rentra chez lui après un séjour prolongé en Amérique du Sud, il se mit à trier le courrier qu'un voisin avait relevé pour lui. En examinant les relevés de carte de crédit qui lui avaient été envoyés, il constata avec consternation que ceux-ci faisaient apparaître plusieurs débits intervenus peu après son départ et dont il n'était pas à l'origine. Il en informa immédiatement sa banque. A son avis, sa carte avait sans doute été copiée (une fraude appelée skimming en langage technique) et la banque aurait dû se rendre compte qu'il s'agissait de débits frauduleux, de sorte qu'il devait être remboursé. En s'adressant sans retard aux partenaires contractuels, la banque parvint à annuler une partie des débits litigieux. Mais quant à rembourser le client, elle refusa.

Sans se prononcer sur les griefs du client, la banque se contenta de faire valoir que la contestation était tardive.

Si l'Ombudsman demanda à la banque de prendre position, c'est principalement parce qu'elle n'avait pas abordé avec le client la question de la fraude que celui-ci subodorait. En présence d'un cas de skimming (lequel résulte en général d'une manipulation indétectable pour le client sur un distributeur automatique ou un lecteur de cartes), il est d'usage que les banques prennent en charge le préjudice. Les fraudeurs adeptes du skimming peuvent s'épargner la peine de subtiliser la carte: une copie leur suffit pour effectuer des retraits et des achats. Mais ils ont aussi d'autres moyens pour prendre connaissance des différentes caractéristiques des cartes de crédit (date d'échéance, nom, numéro de la carte, numéro de contrôle figurant au dos), par exemple lors d'opérations chez les commerçants, avant de s'en servir notamment sur internet.

Après intervention de l'Ombudsman, la banque fut en mesure de prouver que l'on n'avait pas utilisé une copie de la carte, mais effectué plusieurs réservations en ligne auprès de compagnies aériennes et d'agences de voyages. Chaque fois, on avait indiqué des données correctes. Alors même que le client n'avait pas respecté l'obligation de signalement prévue par les conditions d'utilisation de la carte, la banque s'était efforcée immédiatement et parfois avec succès d'annuler les débits frauduleux. Comme le délai de contestation strict prescrit par la société émettrice de la carte de crédit (qui lie les partenaires contractuels) était dépassé du fait de la réclamation tardive du client, la banque n'avait toutefois pas pu récupérer tous les montants. Elle ne se voyait donc pas dans l'obligation de prendre en charge le préjudice résiduel. L'Ombudsman n'eut rien à opposer à ces

arguments de la banque. Les délais fixés par les sociétés émettrices de cartes de crédit pour annuler une transaction en cas de fraude protègent le titulaire de la carte. Mais si ces délais sont échus, le partenaire contractuel ou le commerçant n'est plus tenu de rembourser. Il est donc dans l'intérêt du titulaire de la carte de contrôler ses relevés en temps utile (ou de déléguer cette tâche à une personne de confiance) et de contester sans retard les transactions frauduleuses. En cas d'absence prolongée, de nombreuses banques et sociétés émettrices de cartes de crédit proposent en outre aujourd'hui un accès en ligne au compte de carte, afin que le titulaire de la carte puisse procéder à temps aux contrôles - y compris lorsqu'il est en voyage.