

**VOS DROITS EN TANT
QUE CONSOMMATEURS**

LES FICHES TECHNIQUES CONSOMMATION



www.familles-de-france.org

N°Siret 784411829 00012



FICHE TECHNIQUE

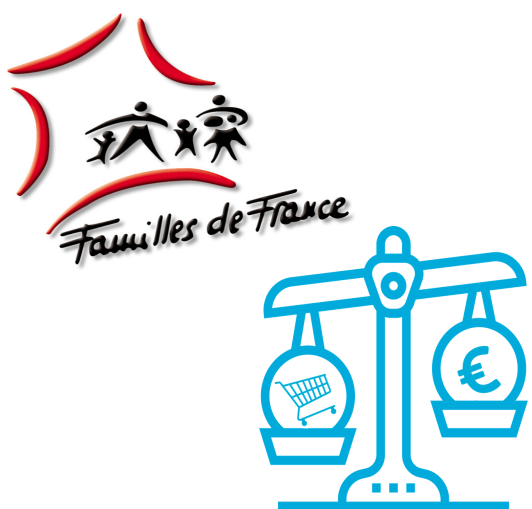


La carte bancaire

Avec 68.25 millions de cartes bancaires en circulation et 11.90 milliards de transactions assurées par CB en 2017, la carte bancaire a le vent en poupe et ce depuis 2001, année où les paiements par carte bancaire ont supplanté les paiements par chèque.

Il s'agit du moyen de paiement préféré des français. Mais savent-ils vraiment ce qu'est une carte bancaire et les conséquences de son utilisation ?

Découvrons ensemble, au sein de cette fiche technique, tout ce qu'il y a à savoir sur la carte bancaire.





Définitions



Qu'est-ce qu'une carte bancaire?

Une carte de bancaire est un moyen de paiement se présentant sous la forme d'une carte plastique, équipée d'une bande magnétique et/ou puce électronique. Elle permet le paiement auprès de commerces physiques possédant un terminal de paiement électronique (TPE) ou auprès de commerces en ligne.

La carte de paiement est associée à un à plusieurs réseaux de paiement (appelés co-badgeage), qui peut être déployé mondialement tel que Visa, MasterCard ou encore American Express ou localement, tel que CB en France, Bancontact en Belgique, Interac au Canada.

Quelles différences entre carte de débit et carte de crédit ?

La carte de débit est un moyen de paiement national ou international (Visa, Mastercard...) fourni par la banque lors de l'ouverture d'un compte courant.

A chaque achat ou retrait d'argent effectué avec une telle carte, le compte qui lui est rattaché est débité selon les modalités choisies par le titulaire.

La carte de crédit, à proprement parler, n'est pas directement rattachée au compte courant du titulaire, mais est associée à une réserve de liquidité que le client peut réapprovisionner selon ses besoins.

Les banques ne sont pas les seules à proposer ce type de carte : les sociétés de crédit, ainsi que la plupart des grands magasins et chaînes de distribution proposent leurs propres cartes de crédit, adjointes de certains avantages selon les établissements.



Les utilisations de la carte

Un commerçant peut-il refuser le paiement par carte bancaire ?

Oui, un commerçant est en droit de refuser un paiement par carte bancaire en dessous d'un certain montant (fixé par lui) mais à la condition d'en avoir préalablement informé le consommateur au moyen d'un affichage.



La carte bancaire appartient-elle au titulaire ?

Non, c'est précisé dans votre contrat porteur et au verso de votre carte bancaire. En effet, il figure la mention « Important : carte strictement personnelle, propriété de [nom de l'établissement bancaire] émettrice qui peut la retirer à tout moment. ».

Quelle précaution pour éviter la révélation du code secret ?

Le titulaire de la carte est responsable de la conservation de celle-ci, ainsi que du code secret. Il est donc impératif de ne pas l'écrire. En cas d'oubli, il est possible de demander un nouveau code secret à son établissement bancaire (des frais peuvent vous être appliqués par certaines banques).

En outre, de plus en plus d'établissements bancaires permettent à leurs clients de choisir eux-mêmes le code secret de leur carte. Il est donc plus facile à retenir.



Les utilisations de la carte

Comment se passe le règlement avec une carte sans contact ?

La réglementation européenne autorise théoriquement les paiements par carte sans contact et sans code jusqu'à 50 €.

En France, le choix a été fait de fixer initialement un plafond de 20 €. Une manière de rassurer les consommateurs, le temps qu'ils s'emparent de cette nouveauté.

Depuis le 1er octobre 2017, ce plafond est passé à 30 €. Une évolution souhaitée par 6 usagers sur 10, qui doit permettre de couvrir 60% environ des paiements par carte.

Pour les autres montants, la carte devra être insérée et le code confidentiel tapé. Le règlement est débité du compte dans les mêmes conditions qu'un paiement par carte avec contact. Un ticket de paiement est édité.

Pourquoi est-il nécessaire de signer au dos de la carte bancaire?

Puisque la signature n'est pas nécessaire au fonctionnement de la carte bancaire, il convient de s'interroger sur son utilité.

Il peut paraître même superflu de signer sa carte bancaire, puisque le code confidentiel assure la sécurité des paiements. Et pourtant, la signature de la carte bancaire est obligatoire.

En France, la puce et le code confidentiel suffisent pour valider la plupart des paiements. Mais les commerçants peuvent vous demander de signer une facture ou de présenter votre carte d'identité.

D'ailleurs, lorsque-vous effectuez un achat s'élevant à plus de 1500€, vous devez obligatoirement signer un bon de commande, signature qui doit évidemment être identique à celle qui apparaît sur votre carte bancaire. Par conséquent, face à ces commerçants, si votre signature est manquante sur la carte bancaire, vous risquez de vous voir refuser ce mode de paiement.



Les obligations de l'émetteur et du titulaire

Quelles sont les obligations de l'émetteur de la carte bancaire (la banque)?

- l'établissement bancaire a un devoir de vigilance mais doit en même temps respecter le principe de la non-ingérence dans les affaires des clients;
- L'émetteur met la carte et le code confidentiel à disposition du porteur et l'informe des conditions à respecter pour leurs bonnes utilisations. Il renouvelle également la carte après son expiration;
- Il s'engage à régler, dans la mesure de la provision au compte, toutes les transactions de paiement effectuées par le porteur selon les conditions convenues entre les deux parties. Les paiements sont réglés au fur et à mesure pour une carte à débit immédiat et une fois par mois pour une carte à débit différé;
- L'émetteur assure aussi le règlement des paiements même en cas de provision insuffisante pour assurer la bonne fin des transactions. En effet, une transaction par carte est irrévocable et la majorité des paiements en France sont faits sans autorisation;
- Il se réserve le droit de modifier les plafonds de paiement et de retrait associés à la carte.



Quelles sont les obligations du titulaire de la carte bancaire?

- Il doit en faire un usage personnel;
- Il doit signer la carte. En effet, le porteur s'engage à apposer sa signature sur la carte dès qu'elle lui est remise;
- Il a une obligation de surveillance portant sur sa carte et son code confidentiel : il doit assurer la conservation de sa carte et de son code confidentiel, à défaut il engage sa responsabilité.

Par exemple, taper le code confidentiel sur un terminal vaut signature et donc consentement et engagement et vérification de l'auteur.

- Le porteur s'engage à faire opposition en cas de perte ou de vol, dans les meilleurs délais (nous étudierons ce point plus tard);
- Le porteur s'oblige à vérifier l'existence sur le compte d'un solde suffisant et disponible au jour du débit, conventionnellement fixé;
- Il s'engage à payer une cotisation forfaitaire annuelle, prélevée directement sur son compte.



Qu'est-ce que le système du 3D secure ?

Créé par Visa et MasterCard et instaurée depuis 2008 en France, le 3-D Secure concerne les paiements en ligne. Ce protocole vise à sécuriser les transactions effectuées par carte bancaire sur les sites de e-commerce.

3D Secure est appelé "Verified by Visa" chez Visa, et "SecureCode" chez Mastercard. Le 3-D Secure a été instauré afin de lutter contre le piratage et réduire la fraude sur les paiements en ligne.

Concrètement, cela apporte aux clients une protection renforcée contre l'usage frauduleux de leur carte bancaire. Côté commerçants, cela a pour objectif de diminuer le risque de paiements frauduleux et donc le montant des impayés.

Comment se déroule une transaction via le 3-D Secure ?

Pour tout paiement réalisé via le système 3-D Secure, la procédure est la suivante :

- Le client valide sa commande et arrive sur une page de paiement sécurisée,
- Il est invité à renseigner les coordonnées de sa carte bancaire (numéro, cryptogramme, date de validité, etc.),
- (Étape supplémentaire liée au 3-D Secure) : il est ensuite redirigé vers le site de sa banque via une nouvelle fenêtre. Sur cette dernière il est invité à s'authentifier pour confirmer l'achat, selon la procédure mise en place par sa banque (code envoyé par SMS, date de naissance, mot de passe...),
- La commande est validée une fois l'authentification confirmée. Si l'identification du client n'est pas effectuée lors de l'étape supplémentaire, alors l'acte d'achat est tout simplement annulé.



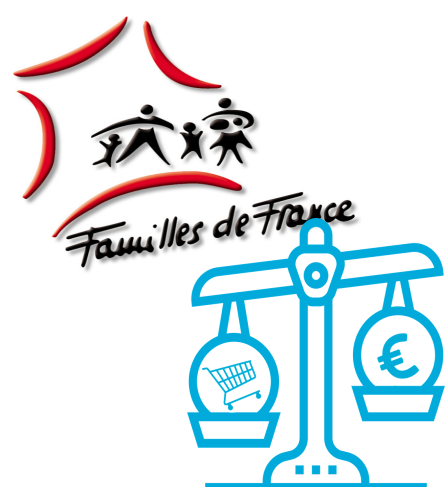
Quelles sont les conséquences légales du système 3D Secure?

- Lors de tout achat internet normal (non-3D Secure), à aucun moment l'identité du porteur de la carte bancaire n'est prouvée (code PIN ou signature). Cela veut dire qu'il suffit de contester un paiement effectué suite au vol ou à la perte de la carte bancaire pour que l'établissement bancaire rembourse le porteur (dans le respect des conditions et des délais imposés par le code monétaire et financier). La responsabilité est du côté de l'établissement bancaire du commerçant, auprès de laquelle l'établissement bancaire du porteur réclamera la somme.
- Lors d'un achat en mode 3D Secure, si l'authentification est un succès, il y a un transfert de responsabilité vers l'établissement bancaire du porteur, puisqu'elle a affirmé que c'était bien le titulaire de la carte bancaire qui était en train de payer, elle ne peut donc plus contester et doit transférer l'argent à la banque du commerçant. Du fait de ce système sécurisé, l'établissement bancaire transfèrera cette responsabilité vers le porteur: il n'est plus possible de contester un paiement authentifié via le dispositif 3D Secure afin d'en obtenir le remboursement.

C'est pour cela qu'il est important que les établissements bancaires adoptent une méthode d'authentification solide.

Attention ! Si l'authentification est un échec et que l'établissement bancaire du commerçant réclame le recouvrement de la somme, l'établissement bancaire du porteur est censé refuser.

Si elle l'accepte malgré tout, le titulaire pourra contester ce débit afin d'être remboursé (puisque rien n'aura prouvé que c'est vous qui avez effectué le paiement).



La perte ou le vol de la carte bancaire : comment réagir ?

Lorsque le porteur a connaissance de la perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation non autorisée de sa carte bancaire ou des données qui lui sont liées, il en informe sans tarder, aux fins de blocage de l'instrument, son établissement bancaire.

Le payeur pourra supporter, à dans la limite du plafond de 50€, les pertes liées à toute opération de paiement non autorisée en cas de perte ou de vol de la carte si l'opération est effectuée **avec l'utilisation du code confidentiel**.

En revanche, **si l'opération est effectuée sans l'utilisation du code secret**, le titulaire de la carte ne voit pas sa responsabilité engagée.

La responsabilité du titulaire de la carte n'est pas non plus engagée si l'opération de paiement non autorisée a été effectuée en **détournant à son insu la carte bancaire** ou les données qui lui sont liées. Elle n'est pas plus engagée en cas de contrefaçon de la carte si elle était en possession de son titulaire au moment où l'opération non autorisée a été réalisée.

Attention! les opérations de paiement non autorisées restent intégralement à la charge du titulaire de la carte, sans limitation de montant si :

- il a agi frauduleusement,
- il a fait preuve d'une négligence grave, notamment dans la conservation du dispositif de sécurité personnalisée de votre carte ou dans la déclaration de la perte ou du vol de votre carte.

La faute s'entend d'un manquement volontaire aux obligations contractuelles, d'une opposition tardive, ou de votre mauvaise foi.

Attention ! Votre responsabilité sera engagée si la banque établit que vous avez commis une faute ou une imprudence dans la garde de votre carte.

Enfin, si l'établissement bancaire ne fournit pas de moyens appropriés permettant la mise en opposition de la carte, le client ne supporte aucune conséquence financière, sauf à avoir agi de manière frauduleuse.

Après information de la part du porteur du vol, de la perte ou du détournement de la carte bancaire, c'est-à-dire après mise en opposition de la carte, le payeur ne supporte aucune conséquence financière résultant de l'utilisation de la carte ou de l'utilisation détournée des données qui lui sont liées.

Attention! Là encore, les agissements frauduleux du titulaire de la carte le privent de toute protection et il demeure responsable des pertes liées à l'utilisation de sa carte. L'information aux fins de blocage peut être effectuée auprès de l'établissement bancaire ou auprès d'une entité que ce dernier aura indiquée à son client.

Que faire en cas d'utilisation frauduleuse à distance ?

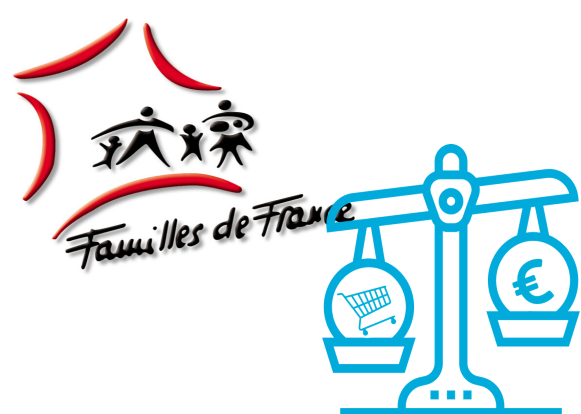
En cas de fraude à distance (opération de paiement non autorisée), c'est-à-dire qu'il n'y a pas eu de présentation physique de la carte, seuls les numéros de la carte ont été inscrits, il n'y a pas d'utilisation du code confidentiel.

La loi impose le remboursement des sommes au titulaire victime de l'opération non autorisée.

Le prestataire de services de paiement du payeur est tenu de rembourser au payeur le montant de l'opération non autorisée **immédiatement après avoir pris connaissance de l'opération** ou après en avoir été informé, et en tout état de cause au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant." Cependant, l'article énonce une exception : "sauf s'il a de bonnes raisons de soupçonner une fraude de l'utilisateur du service de paiement et s'il communique ces raisons par écrit à la Banque de France.»

À retenir : il est nécessaire de faire opposition au plus vite. Autrement, le titulaire de la carte pourrait être tenu responsable des opérations frauduleuses.

Le titulaire de la carte est tenu de signaler "sans tarder" l'opération qu'il n'a pas autorisé au plus tard dans les treize mois suivant la date du débit sous peine de forclusion c'est-à-dire sous peine d'être hors délai pour agir.



Perceval : Une plateforme de signalisation des fraudes à la carte bancaire

Afin de lutter contre les fraudes à la carte bancaire, le service de lutte contre les criminalités numériques de la gendarmerie nationale a mis en place une plateforme numérique de signalisation nommée Perceval (Plateforme électronique de recueil des coordonnées bancaires et de leurs conditions d'emploi rapportées par les victimes d'achats frauduleux en ligne).

Accessible via le site [service-public.fr](https://www.service-public.fr), cette plateforme facilite le signalement en cas d'utilisation frauduleuse de la carte bancaire ainsi que le remboursement des sommes volées.

https://www.service-public.fr/compte/se-connecter?targetUrl=/loginSuccessFromSp&typeCompte=particulier&authenticationType=france_connect

Avant de déclarer une fraude, vous devrez faire opposition et vous munir d'un relevé de compte sur lequel apparaît les débits frauduleux.



Textes de référence :

- Article L133-19 du code monétaire et financier (conditions et délais de signalement);
- Article L133-24 du code monétaire et financier (conditions et délais de signalement d'un paiement non autorisé);
- Article L133-18 du code monétaire et financier (remboursement par le prestataire de services de paiement);
- Article L133-23 et suivants du code monétaire et financier (charge de la preuve à l'établissement de crédit).

Selon la Jurisprudence :

"Si, aux termes des articles L. 133-16 et L. 133-17 du code monétaire et financier, il appartient à l'utilisateur de services de paiement de prendre toute mesure raisonnable pour préserver la sécurité de ses dispositifs de sécurité personnalisés et d'informer sans tarder son prestataire de tels services de toute utilisation non autorisée de l'instrument de paiement ou des données qui lui sont liées, c'est à ce prestataire qu'il incombe, par application des articles L. 133-19, IV, et L. 133-23 du même code, de rapporter la preuve que l'utilisateur, qui nie avoir autorisé une opération de paiement, a agi frauduleusement ou n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave à ses obligations ; que cette preuve ne peut se déduire du seul fait que l'instrument de paiement ou les données personnelles qui lui sont liées ont été effectivement utilisés...»

Cour de cassation, Chambre commerciale, 13 février 2019, n°17-23.139;

Cour de cassation, Chambre commerciale, 3 avril 2019, n°18-11.293;

Cour de cassation, Chambre commerciale, 29 mai 2019, n° 18-10.147;

Cour de cassation, Chambre commerciale, 26 juin 2019, n° 18-12.581.

