

Les faits :

Vous avez été victime d'une fraude.

Au mois de février 2023, vous vous êtes inscrit sur le site de Vinted afin de vendre des objets.

Au cours de la procédure, vous avez dû cliquer sur un lien et avez réalisé des manipulations à l'aide de votre carte et de votre lecteur pour ensuite encoder sur le site, les chiffres apparaissant à l'écran de celui-ci.

Il s'agissait malheureusement d'une fraude et le malfaiteur est parvenu à réaliser trois achats sur internet.

Vous souhaitez obtenir le remboursement de votre préjudice mais la banque refuse d'intervenir.

La position de la banque :

La gestion des litiges pour les cartes de crédit VISA est effectuée de manière totalement indépendante par Equens Worldline (EWL) via www.macarte.be. EWL traite ces dossiers sur la base des réglementations de la Banque en matière de cartes de crédit. La réponse de EWL doit donc être lue comme celle de la Banque.

EWL a traité votre contestation et vous a envoyé une réponse le 9 février :

'Votre contestation du 08.02.2023 concernant une ou plusieurs transaction(s) effectuée(s) au moyen de votre carte a été examinée.

Nous sommes navrés d'apprendre que vous avez été victime d'abus avec votre carte. Votre contestation ne peut toutefois pas être considérée comme recevable et aucune autre suite ne peut être donnée à votre demande.

Toutes les plaintes sont traitées en tenant compte des conditions générales de Visa et de votre institution financière.

Cette décision repose sur les résultats suivants:

Les transactions ont été effectuées à l'aide de vos données d'identification personnelles sur la page de paiement d'un commerçant qui n'accepte que des transactions sécurisées. Il s'agit de transactions pour lesquelles le commerçant propose un site de paiement sécurisé qui respecte la réglementation européenne en la matière. Vous pouvez le reconnaître grâce aux logos « Verified by Visa ».

Les transactions n'ont donc pu être effectuées qu'après confirmation de la procédure d'authentification/de signature de votre institution financière pour les opérations bancaires en ligne sur PC, tablette ou smartphone.

Si vous n'êtes pas d'accord avec cette décision, nous vous conseillons de prendre contact directement avec le service clientèle de votre institution financière. Vous avez encore des questions? N'hésitez pas à contacter notre service clientèle.'

Suite au refus de EWL de ne pas rembourser les transactions effectuées avec une authentification forte, vous avez pris contact avec la Banque.

Le service disputes a demandé à EWL de lui transmettre le dossier complet et l'a réexaminé. Après analyse des informations reçues de la part de EWL, la Banque vous a envoyé la réponse suivante:

'Nos collègues de Disputes nous ont transmis vos mails concernant les transactions contestées, effectuées par le biais de votre carte Visa le 27 février :

Worldline a examiné votre dossier et a conclu que les transactions ont été effectuées sur un site sécurisé et qu'elles ont été confirmées par une authentification forte en introduisant le code secret dans un lecteur de cartes ou un digipass.

Au vu de tous les éléments du dossier, Worldline a décidé qu'aucune compensation financière ne peut être octroyée.

Suite à votre demande, nous avons effectué les recherches supplémentaires.

Nous regrettons de devoir vous confirmer que nous n'avons trouvé aucun nouvel élément qui nous permettrait de ne pas adhérer à la décision de Worldline. Nous ne pouvons donc pas intervenir financièrement dans le dommage subi.'

Au vu du dossier que la Banque a reçu de EWL, la banque ne peut que conclure qu'il s'agit d'un type de fraude très répandu à l'heure actuelle.

Vous avez déclaré que c'était votre première vente via la plateforme Vinted. Dans ce cas, la banque estime que vous auriez dû prendre connaissance des informations et des avertissements de piratage que Vinted place sur son site. Vinted indique clairement que pour payer via Vinted, il faut uniquement passer par leur système sécurisé et communiquer uniquement via leur plateforme. Vinted ajoute qu'ils ne peuvent pas aider leurs membres s'ils ont effectué un paiement en dehors de leur système de paiement.

La banque cite ci-après les avertissements sur leur site :

« Garde à l'esprit que nous ne te demanderons jamais d'informations personnelles (telles que ton adresse e-mail ou ton numéro de téléphone), à aucun stade du processus de paiement ».

« Lorsque les paiements sont effectués par le biais du bouton « Acheter », le processus est intégralement réalisé sur notre plateforme. Il n'aura jamais besoin d'être conclu, confirmé ou vérifié au moyen d'un lien dans un e-mail ou un message ».

« Important : Ne donne jamais d'informations personnelles à quiconque sur la plateforme car il se peut que des pirates te contactent par e-mail ou par téléphone en se faisant passer pour Vinted et te demandent tes coordonnées de paiement ou plus ».

« Si tu as divulgué des informations personnelles et/ou reçu des e-mails ou messages suspects, veille à ne pas cliquer sur les liens qu'ils contiennent ni saisir tes coordonnées ».

« Dans tous les cas, si des données personnelles te sont demandées, merci de nous le signaler et nous ferons tout notre possible pour t'aider ».

Au vu des éléments que la banque a reçu de Equens Worldline, cette dernière estime n'être pas tenue de rembourser les transactions contestées.

La banque est d'avis que la fraude aurait pu être évitée si vous aviez fait preuve de la prudence d'une personne normale, prudente et raisonnablement informée dans les mêmes circonstances.

Notre analyse et avis :

Comme vous n'avez pas donné vous-même votre consentement à l'exécution des opérations litigieuses, celles-ci doivent être qualifiées d'opérations de paiement non autorisées au sens de l'article VII.32, §2, alinéa 4 du Code de droit économique (ci-après " CDE "). Par conséquent, les dispositions du CDE sur la répartition de la responsabilité en cas d'opérations de paiement non autorisées s'appliquent.

Dans la mesure où les opérations litigieuses ne peuvent être considérées comme autorisées, l'article VII.43, §1^{er} du CDE aurait dû s'appliquer. Cet article établit le principe selon lequel le prestataire de services de paiement du payeur doit, en cas d'opération de paiement non autorisée, rembourser immédiatement au payeur le montant de cette opération de paiement. Force est toutefois de constater que ceci n'a pas été le cas dans votre dossier. C'est d'ailleurs une constatation que nous devons faire dans de nombreux dossiers, les banques souhaitant en général procéder à l'analyse de l'article VII.44 du CDE, qui déroge à l'article VII.43 précité en établissant les règles de partage de responsabilité, avant d'opérer le moindre remboursement.

L'article VII.44, §1, alinéa 2, 1° CED prévoit ce qui suit :

"Par dérogation au premier alinéa, le payeur ne supporte aucune perte si la perte, le vol ou le détournement d'un instrument de paiement n'a pu être détectée par le payeur avant qu'un paiement ne soit effectué, sauf si le payeur lui-même a agi frauduleusement".

Cet article de la loi s'applique lorsque la victime d'une fraude n'a pas pu détecter avant l'opération, le détournement de son instrument de paiement. Les travaux préparatoires de la loi indiquent que cet article peut être appliqué, par exemple, dans certains cas de phishing. La question de savoir si la fraude pouvait ou non être détectée à l'avance dépend de l'analyse de l'ensemble des circonstances de fait.

Ombudsfin estime que la fraude était détectable. En effet, la procédure que vous avez dû suivre avec votre carte et votre lecteur n'était pas logique dans le cadre de l'inscription à un site. Par ailleurs, c'est vous qui deviez recevoir de l'argent et vous n'aviez dès lors aucune raison d'utiliser votre digipass. Enfin, le site Vinted adresse de nombreux messages d'avertissement à propos des fraudes et une simple lecture de ces messages vous aurait permis de détecter la fraude et de l'éviter.

Comme l'article VII.44, §1, alinéa 2, 1° CDE n'est pas applicable parce que la fraude était détectable, c'est la règle de base de l'article VII.44 CDE qui doit être appliquée : la banque doit supporter la perte, après déduction d'une franchise de 50 euros, sauf si la banque peut rapporter la preuve que le payeur a manqué à certaines obligations par négligence grave. Pour l'évaluation de la négligence grave, tous les éléments factuels doivent être pris en considération.

En l'espèce, vous n'avez transmis aucun code à un tiers mais vous l'avez encodé de toute bonne foi sur un site alors que vous pensiez réaliser une procédure d'authentification sécurisée. D'autre part, les éléments relevés ci-dessus auraient dû vous inciter à la plus grande prudence, ce que vous n'avez malheureusement pas fait.

Nous nous trouvons dès lors aux confins de la négligence grave, sans pour autant pouvoir conclure clairement à une telle négligence. La banque est dès lors tenue d'intervenir dans votre dommage. Malheureusement celle-ci n'a pas fait droit à notre demande et a refusé toute intervention, même partielle.

En ce qui concerne les paiements, ils ne peuvent pas être arrêtés par la banque lorsqu'ils ont été initiés et approuvés car il s'agit d'opérations instantanées. Un recouvrement de ces paiements frauduleux n'est donc pas

possible, sous réserve de la collaboration active du commerçant, mais il n'appartient pas à la banque de récupérer ces fonds chez le commerçant.

Nous clôturons dès lors ici notre intervention.