TRIBUNAL
JUDICIAIRE
DE PARIS [1]

[1] Copie conforme délivrée
le :
à : Maître HUPIN

Copie exécutoire délivrée
le :
à : Maître FOURNIER
Maître BILALIAN

Pôle civil de proximité
■

PCP JTJ proxi fond

N° RG 25/02447 - N° Portalis 352J-W-B7J-C7XDQ

N° MINUTE :
1 JTJ

JUGEMENT
rendu le mercredi 10 juin 2026

DEMANDERESSE
Madame [N] [I],
demeurant [Adresse 1]
représentée par Maître HUPIN, avocat au barreau de Paris, vestiaire #G625

DÉFENDERESSES
S.A. ORANGE,
dont le siège social est sis [Adresse 2]

représentée par Maître BILALIAN, avocat au barreau de Paris, vestiaire #C63

S.A. SOCIETE GENERALE,
dont le siège social est sis [Adresse 3]
représentée par Maître FOURNIER-GILLE, avocat au barreau de Paris, vestiaire #J011

COMPOSITION DU TRIBUNAL
Delphine THOUILLON, Vice-présidente, statuant en juge unique
assistée de Laura JOBERT, Greffier,

DATE DES DÉBATS
Audience publique du 27 mars 2026

JUGEMENT
contradictoire, en premier ressort, prononcé par mise à disposition le 10 juin 2026 par Delphine THOUILLON, Vice-présidente assistée de Laura JOBERT, Greffier

Décision du 10 juin 2026
PCP JTJ proxi fond - N° RG 25/02447 - N° Portalis 352J-W-B7J-C7XDQ

EXPOSE DU LITIGE
Mme [N] [I] est titulaire de comptes bancaires ouverts dans les livres de la S.A. Société Générale, et notamment d'un compte de dépôt auquel est rattaché sa carte bancaire.
Le 4 septembre 2023 au soir, Mme [N] [I] a reçu un appel depuis un numéro de mobile d'une personne se présentant comme un préposé du service fraude de la S.A. Société Générale l'alertant de mouvements frauduleux sur son compte bancaire. Mme [N] [I] a alors demandé à être rappelée depuis une ligne fixe. Un second appel est intervenu quelques minutes plus tard depuis le numéro [PHONE_2], qui figure au verso de sa carte bancaire comme celui du service assistance-assurance de la S.A. Société Générale, ce qui a levé ses doutes quant à l'identité de son interlocutrice.
Sur instruction de son interlocuteur, Mme [N] [I] a accédé à son espace de banque à distance depuis son smartphone, reçu des SMS lui communiquant des codes, et remis en mains propres à un faux coursier sa carte bancaire. Dans la nuit du 4 au 5 septembre 2023, des retraits aux distributeurs automatiques de billets ont été effectués pour un montant total de 5 000 euros (3 000 euros puis 2 000 euros).
Par acte de commissaire de justice en date du 10 octobre 2024, Mme [N] [I] a fait assigner la S.A. Société Générale devant la 9ème chambre du tribunal judiciaire de Paris aux fins de :
-déclarer Mme [N] [I] bien fondée en ses demandes,
-débouter la S.A. Société Générale de l'ensemble de ses demandes, fons et prétentions,
-condamner la S.A. Société Générale à lui payer la somme de 5 000 euros en remboursement des sommes détournées, outre les intérêts au taux légal majoré de 15 points à compter du 5 octobre 2023 avec capitalisation,
-condamner la S.A. Société Générale à lui payer la somme de 3 000 euros à titre de dommages-intérêts pour préjudice moral,
-condamner la S.A. Société Générale à lui payer la somme de 3 000 euros sur le fondement de l'article 700 du code de procédure civile.
Par ordonnance rendue le 12 février 2025, l'affaire a été transmise au bureau d'ordre civil pour transmission au pôle de proximité du tribunal judiciaire.
L'affaire, enregistrée sous le numéro RG 25/02447, a été appelée à l'audience du 17 novembre 2025. A cette audience, elle a été renvoyée à l'audience du 19 décembre 2025.
Par acte de commissaire de justice en date du 15 mai 2025, la S.A. Société Générale a appelé en intervention forcée la société S.A. ORANGE en sa qualité d'opérateur de téléphonie de Mme Mme [N] [I]. Elle demande au tribunal de :
-ordonner la jonction de la présente procédure avec la procédure principal n° RG 25/02447,
-juger que S.A. ORANGE devra relever et garantir de toute somme à laquelle elle pourrait être tenue vis-à-vis de Mme [N] [I],
-condamner S.A. ORANGE à lui payer la somme de 3 000 euros au titre de l'article 700 du code de procédure civile.
Cette affaire, enregistrée sous le numéro RG 25/02693, a été appelée à l'audience du 19 décembre 2025.
A l'audience du 19 décembre 2025, l'affaire RG 25/02693 a été jointe à l'affaire RG 25/02447 laquelle a été renvoyée à l'audience du 27 mars 2026.
À l'audience du 27 mars 2026, Mme [N] [I], représentée par son conseil, a soutenu oralement ses conclusions déposées au visa des articles L.133-6 et suivants du code monétaire et financier et de l'article 1342-2 du code civil. Elle soutient avoir été victime d'une fraude sophistiquée par spoofing téléphonique et n'avoir commis aucune négligence grave au sens de l'article L. 133-19 IV du code monétaire et financier. Elle fait valoir que la S.A. Société Générale ne rapporte pas la preuve d'une telle négligence, que les certificats d'authentification forte produits ne prouvent pas qu'elle a volontairement autorisé les opérations litigieuses, et que les anomalies affectant les opérations auraient dû alerter la

banque.
La S.A. Société Générale, représentée par son conseil, a soutenu oralement ses conclusions déposées à l'audience. Elle demande au tribunal, au visa des articles L. 133-1 et suivants du code monétaire et financier :
-lui donner acte de ce qu'elle renonce à sa demande de forclusion tirée de l'article L. 133-24 du code monétaire et financier,
-débouter Mme [N] [I] de l'intégralité de ses demandes,
-condamner Mme [N] [I] à la somme de 3000 euros au titre de l'article 700 du code de procédure civile,
Subsidiairement :
-au visa de l'article 1240 du code civil, condamner S.A. ORANGE de toute somme à laquelle elle serait tenue vis-à-vis de la demanderesse,
-condamner S.A. ORANGE à lui verser la somme de 3000 euros sur le fondement de l'article 700 du code de procédure civile,
En tout état de cause :
-débouter S.A. ORANGE de ses prétentions à son encontre,
-condamner tout succombant aux dépens,
-écarter l'exécution provisoire.
A l'appui de ses allégations, elle expose que les traces informatiques de ses services démontrent que par le Pass Sécurité un nouvel appareil dénommé « [N] » a été enrôlé sur le contrat de banque à distance de Mme [N] [I] à 22 heures 24 minutes et 36 secondes, lequel a nécessité la communication de ses codes d'accès personnels et la validation d'un code d'activation unique reçu sur son téléphone. Cet enrôlement a permis aux escrocs de consulter le code PIN de la carte, d'augmenter les plafonds de retrait et d'effectuer des virements internes, avant d'utiliser la carte physique remise au faux coursier pour procéder aux retraits litigieux. Elle conclut à l'absence de défaillance technique et à la négligence grave de Mme [N] [I] qui n'a pas vérifié la provenance des SMS qu'elle a reçus et a donné sa carte bancaire à un coursier alors que la banque ne mandate jamais un coursier pour retirer une carte bancaire au domicile de son client. La S.A. Société Générale conclut, à titre subsidiaire, à la garantie de la S.A. ORANGE qui a été dans l'incapacité de confirmer l'authenticité de l'appel destiné à Mme [N] [I] mais a néanmoins poursuivi l'acheminement de la communication.
La société S.A. ORANGE, représentée par son conseil, a soutenu oralement ses conclusions déposées à l'audience. Elle demande au tribunal, au visa des articles L. 34-1, L44IV et R.10-13 du CPCE et les articles 1315 et 1240 du code civil, de :
-juger que la S.A. Société Générale ne rapporte pas la preuve, ni du manquement qu'elle prétend lui imputer concernant l'appel reçu par la demanderesse le 4 septembre 2023 à 22h16, ni du lien de causalité entre ce prétendu manquement et les retraits frauduleux dont Mme [N] [I] a été victime ;
-débouter la S.A. Société Générale de l'appel en garantie formé à son encontre ;
-condamner la S.A. Société Générale à lui payer la somme de 3000 euros sur le fondement de l'article 700 du code de procédure civile ainsi qu'aux dépens.
A l'appui de ses allégations, elle conteste la preuve du spoofing téléphonique et fait valoir qu'en sa qualité d'opérateur de terminaison, elle n'était pas tenue d'authentifier les appels, cette obligation incombant à l'opérateur d'origine. Elle soutient en tout état de cause que les données techniques relatives à l'appel du 4 septembre 2023 ont été définitivement effacées le 4 septembre 2024 par application des articles L. 34-1 et R. 10-13 du code des postes et des communications électroniques, de sorte qu'il est impossible d'établir la réalité du spoofing allégué. Enfin, elle conclut que la négligence de Mme [N] [I] a contribué à la réalisation de son propre dommage.
Conformément à l'article 455 du code de procédure civile, il est renvoyé aux écritures des parties pour un plus ample exposé de leurs prétentions et moyens.

La décision a été mise en délibéré au 27 mai 2026 par mise à disposition au greffe. Le délibéré a été prorogé au 10 juin 2026.

MOTIFS DE LA DÉCISION
A titre liminaire, il convient de relever que la S.A. Société Générale a renoncé, dans ses dernières conclusions, à l'exception de forclusion tirée de l'article L. 133-24 du code monétaire et financier. Il en est donné acte.
Sur la demande en remboursement
La responsabilité d'un prestataire de services de paiement en raison d'une opération de paiement non autorisée relève exclusivement du régime défini aux articles L. 133-18 à L. 133-24 du code monétaire et financier, transposant la directive 2007/64/CE, à l'exclusion de tout autre régime de responsabilité résultant du droit national.

Il résulte de la combinaison des articles L. 133-6, L. 133-18, L. 133-19 et L. 133-23 du code monétaire et financier que lorsqu'un utilisateur nie avoir autorisé une opération de paiement, il incombe au prestataire de services de paiement de prouver, selon une progression impérative en deux étapes, d'abord que l'opération a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre ; ce n'est que si cette première étape est satisfaite qu'il lui appartient, en second lieu, de rapporter la preuve que l'utilisateur a agi frauduleusement ou par négligence grave au sens de l'article L. 133-19 IV du même code. L'utilisation de l'instrument de paiement telle qu'enregistrée par le prestataire ne suffit pas, à elle seule, à prouver que l'opération a été autorisée par le payeur.

Sur l'authentification des opérations

En l'espèce, la S.A. Société Générale produit aux débats les traces informatiques complètes et détaillées retraçant la chronologie des opérations du 4 septembre 2023. Il en ressort qu'à 22 heures 24 minutes et 36 secondes, par l'utilisation du Pass Sécurité, c'est-à-dire par application mobile d'authentification forte permettant à la banque de valider les opérations sensibles du client, installée sur le smartphone du client, un nouvel appareil dénommé « [N] » a été enregistré sur le contrat de banque à distance de Mme [N] [I]. Or, cette opération a nécessité la saisie du code client, du code secret et d'un code de sécurité renforcée. Le code d'activation unique (CSUU) a été envoyé à 22 heures 25 minutes et 21 secondes sur le numéro de téléphone sécurité enregistré depuis 2012 sur le contrat de la demanderesse, à savoir son téléphone personnel. L'enrôlement a été validé avec succès à la même heure.

Les opérations subséquentes — consultation du code PIN à 00 heure 15, augmentation des plafonds de retrait à 00 heure 19, virements internes entre comptes, puis retraits aux distributeurs — sont documentées par les mêmes traces informatiques, qui établissent leur authentification, leur enregistrement régulier et l'absence de toute déficience technique.

La S.A. Société Générale satisfait ainsi à la première étape de l'obligation probatoire qui lui incombe en vertu de l'article L. 133-23 du code monétaire et financier. Il convient dès lors d'examiner si Mme [N] [I] a commis une négligence grave.

Sur la négligence grave

Aux termes de l'article L. 133-19 IV du code monétaire et financier, le payeur supporte toutes les pertes occasionnées par des opérations de paiement non autorisées s'il n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave aux obligations mentionnées aux articles L. 133-16 et L. 133-17 du même code, lesquels lui imposent de prendre toute mesure raisonnable pour préserver la sécurité de ses dispositifs de sécurité personnalisés et d'informer sans tarder son prestataire en cas d'utilisation non autorisée.

En l'espèce, il est constant que le titulaire d'un instrument de paiement est tenu, d'une part, d'en assurer la garde et, d'autre part, de préserver la confidentialité du code secret qui lui est associé. Ces obligations, au cœur du dispositif de sécurité prévu par les articles L. 133-16 et L. 133-17 du code monétaire et financier, sont en outre rappelées par les établissements bancaires à leurs clients, lesquels sont expressément informés qu'ils ne doivent jamais confier leur carte à un tiers.

Or, Mme [N] [I] sans procéder à la moindre vérification de l'identité de ses interlocuteurs, alors qu'il lui eût suffi, par exemple, de raccrocher et de rappeler elle-même le service des oppositions de la banque dont le numéro figure au verso de sa carte, a suivi, sans réflexion préalable, l'ensemble des démarches qui lui étaient demandées dans le cadre de multiples appels téléphoniques successifs dont aucun n'a fait l'objet d'un contrôle même sommaire.

En premier lieu, il ressort des logs produits par la banque que Mme [N] [I] a communiqué à son interlocuteur l'intégralité de ses codes d'accès à son système d'authentification forte — code client, code secret et code de sécurité renforcée de son espace de banque à distance — permettant l'enrôlement d'un nouveau Pass Sécurité dénommé "[N]". Un tel enrôlement nécessite la connaissance d'informations strictement personnelles et confidentielles à savoir le code client de la de la banque à distance, le code secret puis un code sécurité reçu par SMS sur le numéro de téléphone portable déclaré à la banque. Les traces informatiques révèlent l'utilisation des codes confidentiels.

En deuxième lieu, Mme [N] [I] a, aux alentours de 22 heures 30, remis physiquement à un faux coursier sa carte bancaire. Outre que la remise volontaire d'un instrument de paiement à un tiers non identifié constitue en elle-même un manquement caractérisé aux obligations de l'article L. 133-16 du code monétaire et financier, aucun établissement bancaire ne procède à la récupération des cartes de ses clients par l'envoi d'un coursier à domicile : cette pratique, inconnue des usages bancaires, aurait dû, à elle seule, éveiller la méfiance d'un utilisateur normalement diligent.

Si la sophistication du mode opératoire — spoofing téléphonique par usurpation du numéro du service assistance-assurance de la banque — est établie et a contribué à induire Mme [N] [I] en erreur, elle ne saurait effacer la négligence grave résultant de la conjonction de ces comportements. La Cour de cassation a certes jugé, dans son arrêt du 23

octobre 2024 (Com., n° 23-16.267), qu'un client victime de spoofing n'avait pas commis de négligence grave en validant des opérations sur son application dans le cadre d'une mise en scène de sécurisation. Toutefois, la présente affaire s'en distingue substantiellement : Mme [N] [I] n'a pas seulement validé une opération qu'elle croyait défensive, elle a permis l'enrôlement d'un nouveau dispositif de sécurité, et remis sa carte bancaire à un coursier alors que les événements se déroulaient aux alentours de 22h30, sans chercher à vérifier, par aucun moyen indépendant, la réalité du scénario qui lui était présenté. L'absence totale de précaution élémentaire, à chacune de ces étapes successives, caractérise une négligence grave au sens de l'article L. 133-19 IV du code monétaire et financier. Il sera au surplus relevé que Mme [N] [I] née en [Date naissance 1] 1990, était âgée de 32 ans au moment des faits et ne présente aucune caractéristique de vulnérabilité susceptible d'expliquer ou d'atténuer l'absence de toute précaution élémentaire dans les démarches accomplies.
En conséquence, Mme [N] [I] sera déboutée de sa demande en remboursement de la somme de 5 000 euros et de celle, subséquente, en indemnisation de son préjudice moral.
Sur l'appel en garantie formé par la S.A. Société Générale contre la S.A. ORANGE
La négligence grave de Mme [N] [I] ayant conduit au rejet de l'ensemble de ses demandes à l'encontre de la S.A. Société Générale, celle-ci n'est tenue à aucune somme vis-à-vis de la demanderesse. L'appel en garantie formé à l'encontre de S.A. ORANGE est dès lors sans objet.
En conséquence, la S.A. Société Générale sera déboutée de sa demande en garantie contre la S.A. ORANGE.
Sur les dépens et les frais irrépétibles
Aux termes de l'article 696 du code de procédure civile, la partie perdante est condamnée aux dépens. Mme [N] [I] qui succombe, supportera les entiers dépens de l'instance.
En équité, il n'y a pas lieu de faire application des dispositions de l'article 700 du code de procédure civile. Chaque partie conservera la charge des frais exposés par elle et non compris dans les dépens.
La présente décision est exécutoire à titre provisoire conformément à l'article 514 du code de procédure civile.

PAR CES MOTIFS
Le tribunal judiciaire, pôle civil de proximité, statuant après débats publics, par jugement contradictoire mis à disposition au greffe, rendu en premier ressort,
DONNE ACTE à la S.A. Société Générale de sa renonciation à l'exception de forclusion tirée de l'article L. 133-24 du code monétaire et financier ;
DÉBOUTE Mme [N] [I] de l'ensemble de ses demandes ;
DÉBOUTE S.A. Société Générale de son appel en garantie à l'encontre de la société S.A. ORANGE ;
DIT n'y avoir lieu à application de l'article 700 du code de procédure civile ;
CONDAMNE Mme [N] [I] aux entiers dépens ;
RAPPELLE que le présent jugement est exécutoire de plein droit à titre provisoire.
Ainsi jugé et prononcé par mise à disposition au greffe les jour, mois et an susdits par le juge des contentieux de la protection et le greffier susnommés.

Le Greffier Le juge des contentieux de la protection