11 juin 2026
Tribunal judiciaire de Paris
RG n° 24/12633

9ème chambre 3ème section

Texte de la **décision**

Entête

TRIBUNAL
JUDICIAIRE
DE [Localité 1] [1]

[1] Copies délivrées le :
CCC à Maître Maude HUPIN #G0625
CE à Maître Sandrine DOREL #P73

■

9ème chambre 3ème section

N° RG 24/12633
N° Portalis 352J-W-B7I-C5Z3P

N° MINUTE :

Assignation du :
11 Octobre 2024

JUGEMENT
rendu le 11 Juin 2026
DEMANDEUR

Monsieur [V] [F]
[Adresse 1]
[Localité 2]

Représenté par Maître Maude HUPIN, avocat au barreau de PARIS, vestiaire #G0625

DÉFENDERESSE

S.A. La BANQUE POSTALE
[Adresse 2]
[Localité 3]

Représentée par Maître Sandrine DOREL, avocat au barreau de PARIS, vestiaire #P73

Décision du 11 Juin 2026
9ème chambre 3ème section
N° RG 24/12633 - N° Portalis 352J-W-B7I-C5Z3P

COMPOSITION DU TRIBUNAL

Madame Béatrice CHARLIER-BONATTI, Vice-présidente
Madame Anne-Cécile SOULARD, Vice-présidente
Monsieur Gilles MALFRE, Premier vice-président adjoint

Assistés de Madame Malalaniaina DAUPHINÉ, Greffière.

DÉBATS

A l'audience du 16 Avril 2026 tenue en audience publique devant Madame CHARLIER-BONATTI, juge rapporteur, qui, sans opposition des avocats, a tenu seule l'audience, et, après avoir entendu les conseils des parties, en a rendu compte au Tribunal, conformément aux dispositions de l'article 805 du Code de Procédure Civile, avis a été donné aux conseils des parties que la décision serait rendue par mise à disposition au greffe le 11 Juin 2026.

JUGEMENT

Rendu publiquement par mise à dispsosition au greffe,
Contradictoire

en premier ressort

Exposé du litige

FAITS ET PROCÉDURE

Le 09 février 2024, M. [V] [F], agent commercial de la SNCF, a déposé une plainte auprès du commissariat de police d'[Localité 4] (94) pour le vol de sa carte bancaire associée à son compte ouvert dans les livres de la SA La Banque Postale (ci-après la Banque Postale), dont il indique s'être rendu compte le 07 février 2024.

Il conteste quatre opérations effectuées le 06 février 2024 au moyen de cette carte et du code personnel associé à celle-ci, consistant en deux retraits d'espèces au distributeur automatique de la BNP (DAB [Localité 5]), un de 2 000 euros et un de 1 000 euros et deux achats, l'un au magasin Printemps Haussmann à [Localité 1] et l'autre, aux galeries Lafayette Haussmann à [Localité 1], pour des montants respectifs de 4 500 euros et 1 900 euros.

Par lettre du 19 février 2024, la Banque Postale a refusé la demande de remboursement formulée par M. [V] [F].

L'assurance Alliatys a indemnisé le 26 mars 2024, M. [V] [F] à hauteur de 3 000 euros au titre de sa garantie « sécurité cartes ».

M. [V] [F] a contesté de nouveau les opérations auprès de sa banque par courrier du 28 mars 2024. La Banque Postale a maintenu sa position par courrier du 22 avril 2024.

Le conseil de M. [V] [F] a tenté en vain une démarche amiable par courrier du 21 mai 2024.

C'est dans ces conditions que, par exploit d'huissier de justice du 11 octobre 2024, M. [V] [F] a fait assigner la banque devant le tribunal judiciaire de Paris aux fins de la voir principalement condamnée à lui payer la somme de 6 400 euros au titre du remboursement des sommes litigieuses, avec intérêts au taux légal majoré de 15 points, et à la somme de 3 000 euros au titre de son préjudice moral.

Aux termes de ses dernières conclusions communiquées par voie électronique le 22 janvier 2026, aux visas des articles L.133-6 du code monétaire et financier et 1343-2 du code civil, il est notamment demandé au tribunal de :

Condamner la Banque Postale à payer à M. [V] [F] la somme de 6 400 euros en remboursement des sommes détournées, outre les intérêts au taux légal majoré de quinze points, à compter du mois suivant la fraude soit à compter du 6 mars 2024,
Ordonner la capitalisation des intérêts,
Condamner la Banque Postale à payer à M. [V] [F] la somme de 3 000 euros au titre du préjudice moral et de la résistance abusive,
Condamner la Banque Postale au paiement de la somme de 3 000 euros au titre de l'article 700 du code de procédure civile,
Condamner la Banque Postale aux entiers dépens,
Ordonner l'exécution provisoire.

A l'appui de ses prétentions, M. [V] [F] expose qu'en application des articles L.133-6 et suivants du code monétaire et financier, il est de principe que le prestataire de services de paiement, en cas d'opérations non autorisées, est tenu de rembourser son client. Il ajoute que, dans le cas particulier des instruments de paiement dotés d'un dispositif de paiement de sécurité personnalisé, l'utilisateur ne supporte pas les conséquences des opérations non autorisées lorsqu'il y a eu perte ou vol de l'instrument de paiement, détournement de ce dernier à son insu alors qu'il était en possession dudit instrument ou encore lorsque le prestataire ne lui a pas fourni un moyen de blocage de l'instrument, et

ce, sauf à démontrer que l'utilisateur a agi frauduleusement ou qu'il n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave aux obligations mentionnées aux articles L.133-16 et L.133-17 du code précité.

M. [V] [F] fait valoir l'absence d'authentification forte (absence de SMS, absence de trace d'envoi des codes de confirmation) et l'absence de preuve de la banque dans la vérification de la mise en œuvre de ce dispositif.

M. [V] [F] explique qu'il n'a transmis aucune information concernant son identifiant de compte, son code personnel d'accès à ses comptes ou son code de carte bancaire. Il pense avoir été victime, sans s'en rendre compte, de la soustraction de son code confidentiel selon la technique du « shoulder surfing » et du vol physique de sa carte bancaire.

Il conteste toute négligence grave de sa part, précisant avoir averti immédiatement la banque dès qu'il s'est aperçu des opérations.

Il entend dès lors voir la Banque Postale condamnée à lui rembourser les sommes débitées sans son autorisation, déduction faite de l'indemnisation par l'assurance, ainsi qu'à lui payer la somme de 3 000 euros en réparation de son préjudice moral résultant de la résistance abusive de la banque pour procéder au remboursement et d'un syndrome anxio-dépressif réactionnel avec des troubles du sommeil, attesté par un médecin le 03 octobre 2024.

Aux termes de ses dernières conclusions communiquées par voie électronique le 12 février 2026, la Banque Postale demande au tribunal de :

DEBOUTER M. [V] [F] de l'ensemble de ses demandes dirigées à l'encontre de la Banque Postale,
CONDAMNER M. [V] [F] à payer à la Banque Postale la somme de 2 000 euros sur le fondement de l'article 700 du code de procédure civile, outre les dépens.

A l'appui de ses prétentions, la banque expose qu'en application de l'article L.133-16 du code monétaire et financier, l'utilisateur d'un instrument de paiement est tenu de prendre toute mesure raisonnable pour préserver la sécurité de ses données de sécurité personnalisées.

Sur l'authentification des opérations contestées, elle soutient qu'en l'espèce, les quatre opérations contestées ont fait l'objet d'une autorisation émetteur, donc d'une composition du code associé à la carte bancaire.

S'agissant de l'hypothèse de la technique du « shoulder surfing », la Banque Postale constate que la dernière opération non contestée, effectuée en présence physique de la carte bancaire, a été réalisée le 02 février 2024, soit quatre jours avant les opérations contestées. Les opérations suivantes avant celles litigieuses, des 05 et 06 février 2024, ont été réalisées à distance. La dernière opération à distance du 6 février 2024 a été exécutée avec la procédure d'authentification forte 3DS Certicode Plus et l'usage d'un code personnel.

Par ailleurs, la Banque Postale souligne que le 06 février 2024, M. [V] [F] a sollicité une augmentation temporaire du plafond de retrait de sa carte Visa à 3 000 euros, avec la procédure d'authentification forte. De même, le même jour, M. [V] [F] a procédé à deux virements internes de 3 000 et 8 000 euros vers son compte courant, juste avant les opérations litigieuses. M. [V] [F] n'a contesté ni cette augmentation du plafond de retrait, ni cet approvisionnement de son compte par des virements internes.

La Banque Postale ajoute que les opérations litigieuses n'étaient pas soumises à la procédure d'authentification forte.

Sur la négligence fautive de M. [V] [F] qui n'a pas déclaré avoir été victime d'une fraude au faux conseiller ou au faux coursier, la Banque Postale allègue que le fait de ne pas respecter la confidentialité de son code de carte bancaire est un manquement à l'obligation du titulaire de la carte de prendre toute mesure raisonnable pour préserver la sécurité de ses données de sécurité personnalisées.

A titre subsidiaire, sur les demandes indemnitaires de M. [V] [F], la Banque Postale soutient que la responsabilité contractuelle de droit commun n'est pas applicable en présence du régime de responsabilité exclusif du prestataire de

services de paiement.

Par ailleurs, elle soutient que M. [V] [F] n'apporte pas la preuve d'un préjudice distinct d'un retard de paiement, causé par une malice, une mauvaise foi ou une erreur grossière équivalente au dol susceptible de caractériser une résistance abusive.

La Banque Postale conclut en conséquence au rejet des demandes de M. [V] [F].

Conformément aux dispositions de l'article 455 du code de procédure civile, il est renvoyé aux dernières écritures des parties pour l'exposé des moyens et arguments venant au soutien de leurs demandes.

L'ordonnance de clôture de l'instruction du dossier a été rendue le 20 mars 2026 et l'affaire a été fixée pour être plaidée à l'audience tenue en juge rapporteur du 16 avril 2026 à laquelle elle a été évoquée et mise en délibéré au 28 mai 2026 puis prorogé au 11 juin 2026.

Motivation

MOTIFS DE LA DÉCISION

I. Sur la responsabilité de la Banque Postale

En application des articles L.133-16 et suivants du code monétaire et financier qui régissent les obligations des parties en matières d'instruments de paiement, à l'exception des chèques, et les contestations des opérations exécutées, notamment au moyen d'une carte bancaire, le titulaire est responsable de la garde et de l'usage de sa carte, ainsi que de l'attribut de celle-ci que constitue le code confidentiel indispensable pour l'utiliser. Il doit prendre toute mesure raisonnable pour préserver la sécurité de ses dispositifs de sécurité personnalisés.

La charge de la preuve de la régularité de l'opération pèse sur le prestataire de services de paiement qui doit établir que l'ordre émane bien du titulaire de la carte.

Lorsqu'il est établi que l'opération de paiement signalée n'a pas été autorisée par le titulaire de la carte, le prestataire de services de paiement du payeur doit lui rembourser immédiatement le montant de l'opération contestée et, le cas échéant, rétablir le compte débité dans l'état où il se serait trouvé si l'opération en question n'avait pas eu lieu.

Dans le cas où la carte aurait été perdue ou volée, les pertes liées à son utilisation avant information de la banque restent à la charge du titulaire dans la limite de 50 euros, sauf si le code confidentiel n'a pas été utilisé, conformément à l'article L133-19 du code monétaire et financier.

La responsabilité du titulaire de la carte est, en revanche, totalement écartée lorsque l'opération de paiement non autorisée a été effectuée en détournant, à son insu, l'instrument de paiement ou les données qui lui sont liées. Il en est de même en cas de contrefaçon de l'instrument de paiement si, au moment de l'opération de paiement non autorisée, le payeur était en possession de cet instrument.

En revanche, l'article L. 133-19 du code précité prévoit que le titulaire de la carte supporte toutes les pertes occasionnées par des opérations de paiement non autorisées si ces pertes résultent d'un agissement frauduleux de sa part ou s'il n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave aux obligations prescrites par les articles L.133-16 (obligation de prendre toute mesure raisonnable pour préserver la sécurité du dispositif de sécurité personnalisé) et L.133-37 (obligation d'information du prestataire de services de paiement aux fins de blocage de l'instrument) du code monétaire et financier.
Décision du 11 Juin 2026

Au cas particulier, d'abord les pièces versées aux débats par la Banque Postale relatives aux deux retraits d'espèces et aux deux paiements par carte bancaire contestés, à savoir les données informatiques enregistrées de la carte bancaire de M. [V] [F], en particulier le journal des autorisations émetteur et le journal des événements 'Certicode Plus' et les relevés du compte bancaire, prouvent que les quatre opérations litigieuses du 06 février 2024 ont été authentifiées, dûment enregistrées et comptabilisées et qu'elles n'ont pas été affectées par une déficience technique ou autre. Le code de la carte bancaire a été composé systématiquement et dans cette situation, qui ne concerne ni un paiement en ligne, ni un paiement sans contact, des mesures de sécurité supplémentaires ne sont pas obligatoires.

Ensuite, s'agissant de la négligence grave éventuelle du client, les pièces précitées permettent de retracer l'historique de ses activités.

La dernière opération avec utilisation physique de la carte bancaire et avant les paiements litigieux a été réalisée le 02 février 2024 à 20h32. Des opérations ont également eu lieu le 05 février 2024 à 20h35 et le 06 février 2024 à 9h08, mais à distance avec le recours à la procédure d'authentification forte pour la dernière.

Le 06 février 2024 à 18h07 et 18h09, le plafond de retrait de la carte bancaire a été augmenté pour atteindre 3 000€.

De même, le même jour, M. [V] [F] a procédé à trois virements pour créditer son compte, d'un montant total de 21 000 euros.

Toutes ces opérations ne sont pas contestées par M. [V] [F].

Les quatre opérations litigieuses ont ensuite lieu le 06 février 2024 à 18h37 (retrait de 2 000 euros), 18h38 (retrait de 1 000 euros), 19h29 (paiement de 4 500 euros) et 19h53 (paiement de 1 900 euros), pour un montant total de 9 400 euros.

Les retraits pour un montant total de 3 000 euros sont donc opérés moins d'une demi-heure après la demande de M. [V] [F] d'augmentation du plafond de retrait à hauteur de 3 000 euros.

Malgré les 9 400 euros prélevés suite aux quatre opérations précitées, le compte est resté créditeur grâce à son approvisionnement dans la journée. M. [V] [F] a même procédé à un virement de 3 000 euros depuis ce compte vers un livret dès le 13 février 2024, avant même le remboursement des retraits litigieux le 19 février 2024.

Par ailleurs, malgré le dépôt de plainte du 09 février 2024, aucun élément ne permet de démontrer que M. [V] [F] s'est fait dérober sa carte bancaire par un individu qui en a par la suite fait usage pour procéder à des retraits et achats validés par la composition du code confidentiel à quatre chiffres, normalement connu du seul titulaire de l'instrument de paiement.

De plus, les circonstances dans lesquelles se sont déroulées les opérations litigieuses ne permettent pas de conforter l'hypothèse d'un 'shoulder surfing'. La Banque Postale répond d'ailleurs à M. [V] [F] le 19 février 2024 : « Les transactions contestées ont été validées par la saisie du code confidentiel, lequel a donc nécessairement été trouvé par le voleur à proximité de la carte. L'hypothèse d'un captage visuel du code lors d'une précédente opération ne peut être retenue, dans la mesure où la dernière opération que vous avez réalisée date de plusieurs jours avant le vol. ».

Etant donné que les opérations litigieuses ont été authentifiées au moyen de dispositifs de sécurité personnalisés et conformes aux règles en vigueur et eu égard à l'absence de tout élément permettant d'objectiver une fraude, de surcroît dans un contexte de compte suffisamment, voire spécifiquement approvisionné peu de temps avant les opérations litigieuses de sorte que ce compte, auquel est associé un découvert autorisé de 2 200 euros, est demeuré largement créditeur malgré quatre opérations le même jour d'un montant total de 9 400 euros, il s'en déduit que M. [V] [F] n'a pas pris toutes les mesures raisonnables de précaution pour préserver la sécurité de ses dispositifs de sécurité personnalisés et la conservation exclusive de ses instruments de paiement et a dès lors commis des négligences graves au sens de

l'article L.133-19 précité qui ont permis la réalisation des paiements litigieux et qu'en conséquence, il doit supporter les pertes occasionnées.

Aussi la demande de remboursement de M. [V] [F] est rejetée ainsi que celle tendant à obtenir une indemnisation au titre d'un préjudice moral et il sera débouté de l'ensemble de ses demandes.

II. Sur les autres demandes

M. [V] [F], qui succombe, est condamné aux dépens.

Il sera également condamné à payer à la Banque Postale la somme de 2 000 euros afin de compenser les frais de justice non compris dans les dépens qu'elle a dû exposer pour d'assurer la défense judiciaire de ses intérêts, en application de l'article 700 du code de procédure civile.

La présente décision est revêtue de droit de l'exécution provisoire.

Dispositif

PAR CES MOTIFS :

Le tribunal statuant publiquement, par mise à disposition de la décision au greffe de la juridiction, par jugement contradictoire et rendu en premier ressort,

DÉBOUTE M. [V] [F] de l'ensemble de ses demandes ;

CONDAMNE M. [V] [F] aux dépens ;

CONDAMNE M. [V] [F] à payer à la SA La Banque Postale la somme de deux-mille (2 000) euros au titre des dispositions de l'article 700 du code de procédure civile ;

RAPELLE que le présent jugement est de droit exécutoire à titre provisoire.

Fait et jugé à [Localité 1] le 11 Juin 2026

La Greffière La Présidente