9 septembre 2026
Cour d'appel de Paris
RG n° 25/14861

Pôle 5 - Chambre 6

Texte de la **décision**

Entête

Copies exécutoires REPUBLIQUE FRANCAISE

délivrées aux parties le : AU NOM DU PEUPLE FRANCAIS

COUR D'APPEL DE PARIS

Pôle 5 - Chambre 6

ARRET DU 09 SEPTEMBRE 2026

(n° , 5 pages)

Numéro d'inscription au répertoire général : N° RG 25/14861 - N° Portalis 35L7-V-B7J-CL5BP

Décision déférée à la Cour : Jugement du 03 Juillet 2025 - tribunal judiciaire de Paris 9ème chambre 3ème section - RG n° 24/08241

APPELANTS

Monsieur [D] [I]

né le [Date naissance 1] 1946

[Adresse 1]

[Localité 1]

Madame [G] [B] épouse [I]

née le [Date naissance 2] 1945 à [Localité 2]

[Adresse 1]

[Localité 1]

Représentés par Me Elie LELLOUCHE, avocat au barreau de Paris, toque : C1021

INTIMÉE

S.A. SOCIETE GENERALE

[Adresse 2]

[Localité 3]

N°SIREN : 552 120 222

agissant poursuites et diligences de son représentant légal domicilié ès qualité audit siège

Représentée par Me Caroline MEUNIER, avocat au barreau de Paris, toque : K0126

COMPOSITION DE LA COUR :

En application des dispositions des articles 805 et 907 du code de procédure civile, l'affaire a été débattue le 04 Juin 2026, en audience publique, les avocats ne s'y étant pas opposés, devant Madame Laurence CHAINTRON, conseillère, chargée du rapport.

Ce magistrat a rendu compte des plaidoiries dans le délibéré de la Cour, composée de :

M. Vincent BRAUD, président de chambre

Mme Laurence CHAINTRON, conseillère

Mme Anne BAMBERGER, conseillère

Greffier lors des débats : Mme Mélanie THOMAS

ARRET :

- contradictoire

- par mise à disposition de l'arrêt au greffe de la Cour, les parties en ayant été préalablement avisées dans les conditions prévues au deuxième alinéa de l'article 450 du code de procédure civile.

- signé par M. Vincent BRAUD, président de chambre et par Mme Mélanie THOMAS, greffier, présent lors de la mise à disposition.

Exposé du litige

* * * * *

FAITS, PROCÉDURE ET PRÉTENTIONS DES PARTIES

M. [D] [I] et Mme [G] [B] épouse [I] (les époux [I]) sont titulaires d'un compte joint ouvert dans les livres de la Société Générale.

Le 1er mai 2023, une opération de paiement d'un montant de 9 995 euros a été effectuée au débit du compte joint des époux [I] au moyen de la carte bancaire associée audit compte.

Les appelants soutiennent avoir été victimes d'une fraude téléphonique dite de « spoofing », un individu s'étant présenté par téléphone auprès de Mme [I] comme un conseiller fraude de la Société Générale en indiquant que plusieurs paiements frauduleux étaient en cours et qu'elle pouvait faire opposition en communiquant « son identifiant et le numéro de sa carte bleue » ce qu'elle a fait.

Par exploit de commissaire de justice du 16 mai 2024, les époux [I] ont assigné en remboursement la Société Générale devant le tribunal judiciaire de Paris.

Par jugement contradictoire du 3 juillet 2025, le tribunal judiciaire de Paris a :

- débouté M. [D] [I] et Mme [G] [B] épouse [I] de l'ensemble de leurs demandes formées contre la Société Générale ;

- condamné M. [D] [I] et Mme [G] [B] épouse [I] in solidum aux dépens ;

- rejeté les demandes au titre de l'article 700 du code de procédure civile.

Par déclaration du 26 août 2025, les époux [I] ont relevé appel de ce jugement.

Par dernières conclusions notifiées par voie électronique le 29 septembre 2025, les époux [I] demandent, au visa des articles L. 133-18 et L. 133-19 du code monétaire et financier, à la cour de :

- infirmer la décision entreprise en ce qu'elle a :

- débouté M. [D] [I] et Mme [G] [B] épouse [I] de l'ensemble de leurs demandes,

- condamné M. [D] [I] et Mme [G] [B] épouse [I] aux dépens ;

Statuant à nouveau,

- condamner la SA Société Générale à payer à Mme [G] [B] et M. [D] [I] les sommes suivantes :

- principal : 9 995 euros, outre les intérêts au taux légal à compter du 10/05/2023,

- dommages intérêts : 1 000 euros,

- frais irrépétibles de première instance : 1 800 euros,

Y additant,

- condamner la SA Société Générale à payer à Mme [G] [B] et M. [D] [I] la somme de 2 000 euros au titre de leurs frais irrépétibles d'appel,

- condamner la SA Société Générale aux dépens de première instance et d'appel.

La Société Générale, bien qu'ayant régulièrement constitué avocat, n'a pas conclu.

Par courrier du 13 mai 2026, la Société Générale a indiqué à la cour qu'en application de l'article 954 du code de procédure civile, elle s'en rapportait à la motivation du jugement de première instance.

Pour un plus ample exposé des faits, de la procédure, des moyens et des prétentions des parties, il est expressément renvoyé au jugement déféré et aux dernières conclusions écrites déposées en application de l'article 455 du code de procédure civile.

L'ordonnance de clôture a été rendue le 12 mai 2026 et l'audience fixée au 4 juin 2026.

Dispositif

MOTIFS

Sur la responsabilité de la banque et la demande de remboursement

A l'appui de leur demande d'infirmation du jugement rendu le 3 juillet 2025 par le tribunal judiciaire de Paris, les époux [I] soutiennent principalement que l'opération litigieuse constitue une opération de paiement non autorisée au sens des articles L. 133-18 et suivants du code monétaire et financier, de sorte que la Société Générale était tenue de procéder à son remboursement immédiat. Ils contestent avoir validé l'opération litigieuse ou avoir procédé aux manipulations techniques invoquées par la banque, à savoir : une connexion à l'espace client, un déclenchement d'activation d'enrôlement « clé Secure » et une validation de l'enregistrement de la « clé Secure » par la saisie d'un code de sécurité à usage unique et temporaire.

Ils rappellent qu'il incombe au prestataire de services de paiement de démontrer, soit la fraude du client, soit une négligence grave de celui-ci, cette preuve ne pouvant résulter du seul usage des données de sécurité personnalisées ou de l'instrument de paiement.

Ils soutiennent également que la fraude n'a été rendue possible qu'en raison des manquements de la Société Générale à ses obligations de sécurité et de confidentialité, dès lors que :

- les messages reçus par Mme [I] sur son téléphone portable provenaient du numéro [XXXXXXXX01] affichant « carte visa opposition », dédié par la banque à l'opposition aux opérations par carte bancaire,

- le fraudeur connaissait la qualité de cliente de Mme [I] de la Société Générale,

- la banque n'a jamais alerté ses clients sur les techniques de « spoofing ».

Ils font valoir que le mode opératoire utilisé a légitimement mis Mme [I] en confiance et a diminué sa vigilance, ce qui exclut toute qualification de négligence grave.

Ils reprochent enfin au premier juge d'avoir retenu une simple négligence, alors que seule une négligence grave est susceptible de priver l'utilisateur du droit au remboursement prévu par l'article L. 133-19 du code monétaire et financier.

Les époux [I] recherchent la responsabilité de la banque en raison d'opérations non autorisées sur le fondement, notamment, des articles L. 133-18 et suivants du code monétaire et financier.

L'article L. 133-23 du code monétaire et financier dispose que :

"Lorsqu'un utilisateur de services de paiement nie avoir autorisé une opération de paiement qui a été exécutée, ou affirme que l'opération de paiement n'a pas été exécutée correctement, il incombe à son prestataire de services de paiement de prouver que l'opération en question a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre.

L'utilisation de l'instrument de paiement telle qu'enregistrée par le prestataire de services de paiement ne suffit pas nécessairement en tant que telle à prouver que l'opération a été autorisée par le payeur ou que celui-ci n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave aux obligations lui incombant en la matière.

Le prestataire de services de paiement, y compris, le cas échéant, le prestataire de services de paiement fournissant un service d'initiation de paiement, fournit des éléments afin de prouver la fraude ou la négligence grave commise par l'utilisateur de services de paiement."

L'article L. 133-24 de ce code prévoit que :

"L'utilisateur de services de paiement signale, sans tarder, à son prestataire de services de paiement une opération de paiement non autorisée ou mal exécutée et au plus tard dans les treize mois suivant la date de débit sous peine de forclusion à moins que le prestataire de services de paiement ne lui ait pas fourni ou n'ait pas mis à sa disposition les informations relatives à cette opération de paiement conformément au chapitre IV du titre 1er du livre III.".

En l'espèce, le contenu de la plainte déposée le 2 mai 2023 entre les mains du commissariat de police de [Localité 4] pour "Escroquerie" dans laquelle Mme [I] indique avoir été victime d'un escroc qui l'a contactée par téléphone en se faisant passer pour un employé de la Société Générale et plus spécifiquement du service de sécurité (le numéro d'appel affichant " Carte Visa Opposition, téléphone : [XXXXXXXX01]"), qui lui a indiqué que sa carte de crédit avait été utilisée pour des achats réalisés à distance et qui lui a proposé de faire opposition, démontre l'existence d'une escroquerie dont ont été victimes les époux [I].

Selon le jugement déféré, la Société Générale ne contestait pas en première instance que les époux [I] n'avaient pas donné leur consentement à l'opération litigieuse, mais soutenait que les pertes occasionnées par cette opération de paiement résultaient d'un manquement grave de leur part.

Il s'en induit que les opérations de paiements effectuées par les époux [I] n'étaient pas autorisées au sens des dispositions légales précitées.

L'article L. 133-18, alinéa 1, du code monétaire et financier pose le principe du remboursement par la banque des opérations non autorisées dans les termes suivants :

"En cas d'opération de paiement non autorisée signalée par l'utilisateur dans les conditions prévues à l'article L. 133-24, le prestataire de services de paiement du payeur rembourse 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, 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. Le cas échéant, le prestataire de services de paiement du payeur rétablit le compte débité dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu."

Par dérogation, l'article L. 133-19 de ce code, paragraphe IV, dispose, dans le cas particulier des instruments de paiement dotés de données de sécurité personnalisées que :

"Le payeur 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 mentionnées aux articles L. 133-16 et L. 133-17", lesquels lui font obligation de préserver la sécurité de ses données.

En application de l'article 132 du code de procédure civile, la partie qui entend se prévaloir d'une pièce en cause d'appel est tenue de la communiquer à nouveau aux autres parties, y compris lorsqu'elle avait déjà été versée aux débats en première instance.

Or, en l'espèce, si dans son courrier précité du 13 mai 2026, le conseil de la Société Générale a joint des conclusions et des pièces prétendument communiquées en première instance, il n'indique, ni ne justifie les avoir communiquées aux époux [I].

Il en résulte que la banque ne rapporte pas la preuve que l'opération de paiement litigieuse a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre.

Dans ces conditions, la Société Générale sera condamnée à rembourser aux époux [I] la somme de 9 995 euros, avec intérêts au taux légal à compter du 16 mai 2024, date de l'exploit introductif d'instance.

Sur la demande de dommages et intérêts

Les époux [I] sollicitent la condamnation de la banque à leur payer la somme de 1 000 euros à titre de dommages et intérêts en réparation du préjudice subi à raison de la privation de la somme détournée pendant une année.

Toutefois, ces derniers ne justifiant pas d'un préjudice distinct de celui qui est déjà réparé par le remboursement de la somme de 9 995 euros détournée à leur préjudice, ils seront déboutés de leur demande à ce titre, le jugement déféré étant confirmé de ce chef.

Sur les dépens et les frais irrépétibles

Aux termes de l'article 696, alinéa premier, du code de procédure civile, la partie perdante est condamnée aux dépens, à moins que le juge, par décision motivée, n'en mette la totalité ou une fraction à la charge d'une autre partie. L'intimée sera donc condamnée aux dépens, le jugement déféré étant infirmé en ce qu'il a condamné les époux [I] aux dépens de première instance.

En application de l'article 700 du code de procédure civile, le juge condamne la partie tenue aux dépens ou qui perd son procès à payer à l'autre partie la somme qu'il détermine, au titre des frais exposés et non compris dans les dépens. Sur ce fondement, la Société Générale sera condamnée à payer la somme de 2 000 euros aux époux [I].

LA COUR, PAR CES MOTIFS,

INFIRME le jugement du tribunal judiciaire de Paris du 3 juillet 2025 ;

Statuant à nouveau des chefs de la décision infirmée,

CONDAMNE la Société Générale à rembourser à M. [D] [I] et Mme [G] [B] épouse [I] la somme de 9 995 euros, avec intérêts au taux légal à compter du 16 mai 2024 ;

Y ajoutant,

CONDAMNE la Société Générale à payer à M. [D] [I] et Mme [G] [B] épouse [I] la somme de 2 000 euros sur le fondement de l'article 700 du code de procédure civile ;

CONDAMNE la Société Générale aux entiers dépens de première instance et d'appel ;

REJETTE toute autre demande.

Le greffier Le président