

Bonjour,

Le Service Juridique a plaisir à vous informer d'un jugement récent, très favorable aux consommateurs, sur le volet fraude bancaire.

Par jugement en date du 7 juillet 2025 (n° 23/04061), le Tribunal judiciaire de Paris a condamné BNP Paribas à indemniser des consommateurs victimes d'une fraude de type spoofing, à hauteur de 11.228€, assortie d'intérêts majorés.

En l'espèce, les demandeurs contestaient 3 opérations de paiement non autorisées, réalisées à la suite d'un appel téléphonique émanant d'un individu ayant usurpé l'identité d'un conseiller du service « fraude » de la banque (les fraudeurs ne manquent décidément pas d'audace !).

La défenderesse invoquait une négligence grave imputable aux demandeurs, au motif que les opérations litigieuses avaient été validées par une authentification forte.

La banque exposait ainsi que le consommateur avait reçu sur son téléphone un SMS frauduleux d'un numéro similaire à celui de la CPAM l'invitant à cliquer sur un lien renvoyant vers un site usurpant l'identité visuelle de la CPAM. Le consommateur aurait alors renseigné ses données bancaires confidentielles à la suite de ce phishing. Il a ensuite été victime d'un spoofing par un appel téléphonique d'une personne se présentant faussement comme un collaborateur du service des fraudes de BNP Paribas à qui le consommateur a communiqué son RIB.

Le tribunal a néanmoins écarté cette argumentation – au visa des articles L.133-18, L.133-19 IV et L.133-23 du Code monétaire et financier – en considérant que le recours à l'authentification forte ne suffit pas, en soi, à établir l'existence d'une faute de la part des consommateurs. Il a rappelé que la charge de la preuve pèse sur la banque et en l'espèce celle-ci n'a pas démontré de divulgation fautive ou intentionnelle des données.

Plus précisément, le tribunal a considéré que « La BNP Paribas déduit de la validation des opérations litigieuses via l'outil d'authentification forte qu'est la Clé Digitale que M. [H] a nécessairement communiqué ses données bancaires confidentielles. Cependant, elle ne démontre pas que M. [H] s'est connecté à un site internet Ameli ou de la CPAM frauduleux, qu'il a communiqué à un tiers ses données bancaires confidentielles lors des divers échanges téléphoniques qu'il a eus avec des tiers ni qu'il a suivi les instructions du tiers fraudeur en augmentant le plafond de sa carte bancaire et en ajoutant de nouveaux bénéficiaires ni qu'il a validé lui-même lesdites opérations. De plus, les procès-verbaux de dépôt de plainte ne permettent pas d'accréditer de telles assertions. Si M. [H] admet avoir communiqué son relevé d'identité bancaire au tiers se présentant comme travaillant au service anti-fraude de

la banque, lors d'une conversation téléphonique, force est de relever qu'il s'agit de coordonnées personnelles mais non confidentielles. Le numéro de compte bancaire d'une personne qui ne fait pas partie des éléments confidentiels à ne jamais transmettre, apparaît sur tous les chèques qui sont remis par lui à ses créanciers et sur les relevés d'identité bancaire qui sont réclamés par de nombreuses administrations et établissements. Il s'agit donc d'un élément d'information qui circule sans faute du détenteur du compte, entre de très nombreuses mains, sans que l'on puisse exiger du titulaire qu'il ait le moindre contrôle sur cette circulation. ».

Le Service Juridique tient à rappeler ici l'intérêt pour les consommateurs, et les suites éventuelles du litige, de ne pas trop en dire sur les faits, dans les procès-verbaux de dépôt de plainte et de ne surtout pas communiquer aux banque ledit procès-verbal en son intégralité (mais seulement le récépissé lorsque les conditions générales vous liant à votre banque n'imposent pas de fournir le procès-verbal en son entier). Nous recommandons en effet de ne fournir, à la demande de la banque, que le récépissé du dépôt de plainte dans ces cas afin que les propos qui y sont retranscrits ne puissent pas desservir le cas échéant les consommateurs en cas de procédure.

La motivation importante et à retenir de ce jugement est que la banque ne peut déduire de l'authentification forte une divulgation de données pour affirmer une négligence grave et ainsi se dédouaner de sa responsabilité.

En conséquence de ce qui précède, la juridiction a ordonné le remboursement intégral des sommes débitées et a condamné BNP Paribas à verser la somme complémentaire de 3.000€ au titre de l'article 700 du Code de procédure civile.

Sachez que le Service Juridique reste pleinement mobilisé sur ce combat. Des décisions récentes, favorables aux consommateurs, commencent à fleurir. Il ne faut donc pas perdre espoir sur les remboursements escomptés.

Par ailleurs, dans un contexte de taux bas et de chute de taux du livret A, les fraudes à l'investissement sont à craindre cet été, N'hésitez donc pas à rappeler les bons réflexes à adopter et rappelez-vous « quand c'est trop beau, c'est faux ! ». La sensibilisation permet d'éviter de tomber dans les pièges rusés des fraudeurs.

Le Service Juridique