



# Tribunal Judiciaire de Paris, Pcp jtj proximi fond, 18 janvier 2024, n° 23/01231

## Sur la décision

**Référence :** TJ Paris, pcp jtj proximi fond, 18 janv. 2024, n° 23/01231

**Numéro(s) :** 23/01231

**Importance :** Inédit

**Dispositif :** Fait droit à une partie des demandes du ou des demandeurs sans accorder de délais d'exécution au défendeur

**Date de dernière mise à jour :** 27 janvier 2024

**Lire la décision sur le site de la juridiction**

## Sur les parties

Avocat(s) :

 Jules GRASSO  Maude HUPIN

## Texte intégral

TRIBUNAL	DEMANDERESSE
JUDICIAIRE	Madame [W] [C], demeurant [Adresse 4]
DE PARIS [1]	représentée par M <sup>e</sup> Maude HUPIN, avocat au barreau de PARIS, vestiaire : #G0625
[1] Copie conforme délivrée	DÉFENDERESSE
le : 18/01/2024	La Société BNP PARIBAS, dont le siège social est sis [Adresse 5]
à : M <sup>e</sup> Jules GRASSO	représentée par M <sup>e</sup> Jules GRASSO, avocat au barreau de PARIS, vestiaire : R030
Copie exécutoire délivrée	COMPOSITION DU TRIBUNAL
le : 18/01/2024	Françoise THUBERT, Vice-présidente, statuant en juge unique
à : M <sup>e</sup> Maude HUPIN	assistée de Florian PARISI, Greffier,
Pôle civil de proximité	DATE DES DÉBATS
■	Audience publique du 20 novembre 2023
PCP JTJ proximi fond	JUGEMENT
N° RG 23/01231 – N° Portalis 352J-W-B7H-CZBJ4	contradictoire, en premier ressort, prononcé par mise à disposition le 18 janvier 2024 par Françoise THUBERT, Vice-présidente assistée de Florian PARISI, Greffier
N° MINUTE :	Décision du 18 janvier 2024
5/2024	
JUGEMENT	
rendu le jeudi 18 janvier 2024	

PCP JTJ proxi fond – N° RG 23/01231 – N° Portalis 352J-W-  
B7H-CZBJ4

Mme [C] [W] est titulaire d'un compte auprès de la SA BNP  
PARIBAS n° [XXXXXXXXXX01], avec carte Visa Premier  
associée .

Elle a été contactée par téléphone par un  
n° [XXXXXXXXXX02], correspondant à l'agence [Localité 6]  
[Localité 7] le 21/03/2022 à 16h21.

Elle a reçu un mail en suite de cet appel, l'informant de  
« l'activation » de sa clé digitale rattachée à son compte .  
Elle a reçu un SMS de suspicion de fraude et l'invitant à  
appeler un autre numéro le [XXXXXXXXXX03] , qu'elle n'a  
pu joindre.

Elle n'a pu joindre son conseiller le 21/03/2022.

Elle a contesté une opération de 6000 euros du  
21/03/2022 au profit de la société [P] [Z].

Elle a déposé plainte le 07/04/2022 auprès du  
commissariat de police du 19ème arrondissement.

Le 25/03/2022 , la SA BNP PARIBAS a refusé de  
rembourser cette opération en invoquant une utilisation  
d'une clé digitale, dispositif d'authentification forte.

Mme [C] [W] a formé une réclamation auprès du  
responsable réclamations clients le 01/04/2022, complétée  
le 04/04/2022, puis 11/04/2022 en demandant le  
déblocage de son compte .

La direction Réclamations Clients a répondu le  
29/04/2022 en maintenant sa position, mais en rappelant  
un geste commercial de 1500 euros .

L'assureur de protection juridique de Mme [C] [W] a  
contesté le refus de la banque le 16/05/2022 et a mis en  
demeure la SA BNP PARIBAS de rembourser à Mme [C]  
[W] la somme de 4500 euros ainsi que les frais ou agios  
bancaires liées à cette opération.

Par acte d'huissier du 05/10/2022 , Mme [C] [W] a assigné  
la SA BNP PARIBAS devant le juge des contentieux de la  
protection sur le fondement des articles L133-6 du code  
monétaire et financier, et 1240 du code civil aux fins de :

Voir déclarer Mme [C] [W] bien fondée en ses demandes ,  
fins et conclusions Voir débouter la SA BNP PARIBAS de  
l'ensemble de ses demandes , fins et prétentions Voir  
condamner la SA BNP PARIBAS à payer à Mme [C] [W] la  
somme de 4500 euros en remboursement des sommes  
détournées Voir condamner la SA BNP PARIBAS à payer à  
Mme [C] [W] la somme de 2000 euros au titre de son  
préjudice moral Voir la SA BNP PARIBAS à payer à Mme  
[C] [W] la somme de 3000 euros en application de l'article  
700 du code de procédure civile , ainsi qu'aux dépens. Voir  
ordonner l'exécution provisoire Après application de  
l'article 82-1 du code de procédure civile par décision du  
07/02/2023 , l'affaire a été renvoyée devant le tribunal

judiciaire au 02/06/2023, en présence du conseil de la SA  
BNP PARIBAS qui n'a pas contesté cette décision, Mme [C]  
[W] absente en étant informée par avis de renvoi .

L'affaire a fait l'objet d'un renvoi au 20/11/2023 et a été  
retenue à cette date.

Mme [C] [W] soutient oralement ses conclusions  
récapitulatives auxquelles il convient de se référer en  
application de l'article 455 du CPC et sollicite sur le  
fondement des articles L133-6 et suivants du code  
monétaire et financier , 1240 du code civil de :

Voir déclarer Mme [C] [W] bien fondée en ses demandes ,  
fins et conclusions Voir débouter la SA BNP PARIBAS de  
l'ensemble de ses demandes , fins et prétentions Voir  
condamner la SA BNP PARIBAS à payer à Mme [C] [W] la  
somme de 4500 euros en remboursement des sommes  
détournées Voir condamner la SA BNP PARIBAS à payer à  
Mme [C] [W] la somme de 2000 euros au titre de son  
préjudice moral Voir la SA BNP PARIBAS à payer à Mme  
[C] [W] la somme de 3000 euros en application de l'article  
700 du code de procédure civile , ainsi qu'aux dépens. Voir  
ordonner l'exécution provisoire

La SA BNP PARIBAS soutient oralement ses conclusions  
récapitulatives auxquelles il convient de se référer en  
application de l'article 455 du CPC et sollicite sur le  
fondement des articles L133-4, L133-16 et L133-44 du code  
monétaire et financier , 1231-1 et suivants du code civil de :

Voir juger que la transaction litigieuse a été dûment  
authentifiée et que la SA BNP PARIBAS a parfaitement  
respecté ses obligations en matière de sécurisation de  
l'instrument de paiement de Mme [C] [W] Voir juger que la  
SA BNP PARIBAS n'a commis aucune inexécution  
contractuelle Voir juger que Mme [C] [W] a commis une  
négligence grave au sens de l'article L133-19 IV du code  
monétaire et financier Voir débouter Mme [C] [W] de  
l'ensemble de ses demandes , fins et conclusions Voir  
condamner Mme [C] [W] à lui payer la somme de  
2500 euros en application de l'article 700 du code de  
procédure civile , ainsi qu'aux dépens .

DISCUSSION :

Sur la demande de remboursement de Mme [C] [W] :

L'article L133-16 du code monétaire et financier dispose  
que l'utilisateur de service de paiement prend toute  
mesure raisonnable pour préserver la sécurité de ses  
données de sécurité personnalisées. Il utilise l'instrument  
de paiement conformément aux conditions régissant sa  
délivrance et son utilisation qui doivent être objectives ,  
non discriminatoires et proportionnées.

En vertu de l'article L133-17 du même code , en cas de perte  
, vol , détournement ou de toute utilisation non autorisée  
de son instrument de paiement ou des données qui lui  
sont liées , l'utilisateur de services de paiement en informe  
sans tarder, aux fins de blocage de l'instrument, son  
prestataire ou l'entité désignée par celui-ci.

En application de l'article L133-18 et L133-24 du code monétaire et financier, s'il est signalé une opération de paiement non autorisée par un client dans les 13 mois de son débit, celui-ci doit lui être immédiatement remboursé et le compte doit être re-crédité.

Selon l'article L133-23 du code monétaire et financier, lorsqu'un client nie avoir autorisé une opération de paiement qui a été exécutée, ou affirme que l'opération n'a pas été exécutée correctement, il appartient à la Banque de prouver que cette opération a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée, et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre.

En effet l'article L133-6 du code monétaire et financier dispose que l'opération de paiement doit être autorisée, et qu'elle l'est, lorsque le payeur a donné son consentement à son exécution.

Enfin, ce respect de la forme dudit consentement est condition de validité de l'opération.

Le Code monétaire et financier précise également à son article L133-44 que lorsqu'il est procédé à une opération de paiement électronique en ligne, et exécute une opération par le biais de communication à distance susceptible de comporter un risque de fraude en matière de paiement ou de toute autre utilisation frauduleuse, il est alors utilisé un processus d'authentification forte du client définie à l'article L133-4 f, qui comporte des éléments qui établissent un lien dynamique entre l'opération, le montant et le bénéficiaire donnés.

Mme [C] [W] soutient qu'elle a été victime d'une fraude, par spoofing téléphonique, sans communiquer d'information personnelle le 21/03/2022, ses informations étant donné par son interlocuteur, qu'elle a tenté en vain de joindre son conseiller ce même jour et n'a pas commis de négligence grave. Elle soutient qu'à son insu son instrument de paiement et les données liées ont été utilisés, qu'elle était en possession de son instrument de paiement lors de l'opération non autorisée, et que sa responsabilité n'est pas engagée en cas de contrefaçon.

Elle expose avoir informé la banque dès qu'elle s'est rendue compte de l'opération frauduleuse, sans négligence de sa part, le geste commercial de la banque conduisant à reconnaître qu'elle a été victime de fraude.

Elle souligne qu'elle était en deuil de son père, que le numéro affiché pour l'appel était celui de la banque, que la personne s'est présentée comme son conseiller, qu'elle n'a pas prêté attention au jour de fermeture, qu'elle a reçu l'appel de la BNP de suspicion de fraude, qu'elle n'a pas reçu elle-même de clé digitale, mais seulement confirmation de son activation. Elle explique que l'identité de la société [Z] a été usurpée, que de plus les opérateurs visés par la SA BNP PARIBAS sont Lycatel ou Bouygues Telecom, auxquels elle n'est pas abonnée, que son découvert autorisé était de 3100 euros, pour une opération de 6000 euros. Elle précise qu'à la fin de l'appel

téléphonique du 21/03/2022, elle a seulement eu un doute et a porté plainte, qu'elle ne peut connaître le mode de fraude précisément, qui a été opéré.

La SA BNP PARIBAS retient une négligence grave en raison de communication d'informations sur un site internet frauduleux, et par ce site ou directement au fraudeur, ses codes confidentiels de carte bancaire y compris le cryptogramme, puis le code confidentiel reçu sur son téléphone, pour permettre l'enrôlement de sa clé digitale et validation du paiement. Elle expose notamment que Mme [C] [W] ne précise pas comment le fraudeur a pu avoir connaissance de ses identifiants BNO, son numéro de CB, la date de validité et le cryptogramme. Elle relève que nécessairement Mme [C] [W] a reçu avant le 21/03/2022 un SMS ou mail frauduleux pour donner ses coordonnées, puisqu'il est établi qu'une connexion à son espace client a eu lieu, qu'elle a nécessairement donné par téléphone son code confidentiel reçu par SMS. Elle ajoute informer ses clients de toutes les mesures de sécurité à prendre, face à des tentatives d'hameçonnage et que Mme [C] [W] devait s'interroger sur la nature de l'appel un lundi, qu'en cas de doute elle devait contacter son conseiller sans délai.

Il appartient au prestataire en vertu des articles L133-19 et L133-23 du code monétaire et financier de rapporter la preuve que l'utilisateur a agi frauduleusement ou n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave à ses obligations.

L'utilisateur a pour obligation de prendre toute mesure raisonnable pour préserver la sécurité de ses dispositifs personnalisés et informer en conséquence sans délai de toute utilisation frauduleuse ou de ses données.

Mme [C] [W] a reçu un appel du numéro de la banque agence [Localité 7] le 21/03/2022 à 16h21; elle a tenté le même jour à 17h56 de rappeler le service fraude, de même à 18h06, comme le révèle son relevé de journal d'appels, en raison du mail reçu à 17h34 de ce service et de l'appel de 17h33 et n'a donc pas été négligente sur ce point.

Il n'apparaît pas sur son téléphone de réception de clé digitale ce jour-là, dans le journal des SMS, mais seulement le 21/03/2022 un message de la SA BNP PARIBAS débutant par « l'accès à vos comptes en ligne ... ».

Elle a manifestement échangé avec son conseiller, selon le mail reçu de celui-ci le 22/03/2022 à 11h05 reproduit dans ses conclusions et dont l'envoi n'est pas contesté par la SA BNP PARIBAS, lequel lui a parlé de fraude, de l'appel du service fraude puis du fait qu'il ne travaille pas le lundi.

Elle a seulement reconnu avoir confirmé des informations sur son identité, données par son interlocuteur se présentant comme son conseiller, mais pas de code bancaire ni numéro de carte.

La SA BNP PARIBAS affirme qu'elle a donné ses coordonnées sur un site frauduleux puisqu'une connexion est démontrée avoir eu lieu le 18/03/2022 sur son espace personnel .

Or la SA BNP PARIBAS ne démontre pas que notamment un site à l'apparence de la BNP a été utilisé par les fraudeurs , cette affirmation étant hypothétique.

Le fait d'utiliser sa carte bancaire sur un site n'induit pas que le site était manifestement frauduleux , pour un utilisateur raisonnable . Si la connexion à son espace client le 18/03/2022 à partir d'un opérateur qui n'est pas celui de Mme [C] [W] est démontrée, il s'en déduit seulement que justement la fraude a consisté à se procurer ses coordonnées personnelles et bancaires , puis à utiliser un autre opérateur téléphonique que celui de Mme [C] [W].

La SA BNP PARIBAS affirme qu'elle a dû également communiquer le code d'authentification de clé digitale .

Or le 21/03/2022 à 16h23 elle a reçu un mail pour confirmer l'activation de la clé digitale sur son appareil Samsung.

Mais sur le journal des SMS de Mme [C] [W] le 21/03/2022, il ne figure aucun code d'authentification, si bien que l'usurpation a porté y compris sur des données téléphoniques afin que la réception de ce code par SMS aboutisse sur un autre numéro que celui de Mme [C] [W].

Le seul fait ne pas avoir prêté attention au jour de l'appel par son conseiller , soit un lundi , jour de fermeture de l'agence , ne constitue pas une négligence grave , ni même de confirmer seulement des données qui lui sont exposées par celui qui se présente comme ce conseiller , étant rappelé que le numéro qui s'est affiché sur son téléphone était bien celui de son agence.

De plus le système de sécurité antifraude avait bien noté une opération atypique ou un risque puisque Mme [C] [W] avait reçu tout de suite un appel provenant bien du numéro de ce service .

Il n'est donc pas démontré par la SA BNP PARIBAS de négligence grave , aucune irrégularité manifestement apparente d'un site n'étant prouvée, ou de délai anormalement long de réaction de sa cliente après l'appel de ce service , dont il n'a pas été exposé d'ailleurs par la banque pourquoi sa cliente n'a pu le joindre le 21/03/2022 à 17h56 ou 18h06.

Il n'a pas été précisé si le médiateur de la Fédération de la Banque Française avait été saisi par Mme [C] [W] .

Dans ces conditions , la SA BNP PARIBAS ne rapporte pas la preuve d'une négligence grave de Mme [C] [W] , les éléments soutenus par la SA BNP PARIBAS étant hypothétiques, alors que cette preuve ne peut se déduire

du seul fait que l'instrument de paiement ou les données personnelles qui lui sont liées, ont été effectivement utilisées.

Il convient donc de condamner la SA BNP PARIBAS à rembourser à Mme [C] [W] l'opération contestée , en déduisant la somme de 1500 euros que la banque assimile à un geste commercial , soit un solde de 4500 euros , avec intérêts au taux légal à compter du 16/05/2022, la banque ne contestant pas la réception de cette mise en demeure.

Sur la demande de dommages et intérêts de Mme [C] [W] :

Mme [C] [W] fait état d'un préjudice moral pour blocage de son compte pendant plusieurs mois , en raison du dépassement de son découvert du fait de cette opération, pour demander une somme de 3000 euros de dommages et intérêts , à laquelle s'oppose la banque en exposant ne pas avoir de responsabilité pour les opérations contestées et en rappelant les négligences graves de Mme [C] [W] .

En application de l'article 1240 du code civil , la responsabilité pour faute extra contractuelle suppose de démontrer un préjudice en lien de causalité avec cette faute.

Or la banque est en relation contractuelle avec Mme [C] [W] qui est son client , et doit appliquer les termes de la convention de compte et du code monétaire et financier. Il n'existe donc pas de responsabilité délictuelle pour faute qui puisse fonder la demande indemnitaire de Mme [C] [W] , et le principe du non-cumul des responsabilités contractuelles et délictuelles trouve ici application.

Mme [C] [W] sera déboutée de sa demande de dommages et intérêts .

Sur l'exécution provisoire :

L'exécution provisoire est de droit.

Sur les dépens et l'article 700 du code de procédure civile :

Il convient de condamner la SA BNP PARIBAS aux dépens et paiement à Mme [C] [W] de la somme de 1600 euros en application de l'article 700 du code de procédure civile, sans recouvrement par le conseil de Mme [C] [W] en l'absence de représentation obligatoire .

PAR CES MOTIFS :

Le tribunal judiciaire , statuant par jugement contradictoire en premier ressort, mis à disposition au greffe :

CONDAMNE la SA BNP PARIBAS à payer à Mme [C] [W] la somme de 4500 euros, avec intérêts au taux légal à compter du 16/05/2022 , au titre du solde dû , pour l'opération contestée du 21/03/2022

DEBOUTE Mme [C] [W] de sa demande de dommages et intérêts

RAPPELLE l'exécution provisoire de droit

CONDAMNE la SA BNP PARIBAS aux dépens

CONDAMNE la SA BNP PARIBAS à payer à Mme [C] [W]  
la somme de 1600 euros en application de l'article 700 du  
code de procédure civile .

Le Greffier Le Président