

J. 92/04-2010

LA CARTE BANCAIRE

La carte bancaire portant la marque d'un ou plusieurs réseaux de cartes bancaires (CB, Visa, Mastercard...) se décline en une gamme très variée. Les options proposées sont multiples : à autorisation systématique, nationale, internationale, de prestige... Quelle carte choisir pour quel type d'utilisation ? Comment obtenir et renouveler sa carte ?

Vous réglez des achats chez un commerçant ou sur Internet, vous retirez des espèces à un distributeur automatique avec votre carte bancaire. Quelles précautions prendre ? Comment éviter des problèmes d'utilisation ? Comment régler d'éventuelles difficultés ?

Vous perdez ou vous vous faites voler votre carte bancaire. Comment faire opposition ? Quelle sera votre responsabilité, avant et après opposition ? Comment pouvez-vous agir en cas de conflit avec votre banque ? De quels recours disposez-vous en cas de débits inexplicables ?

D'une manière générale, en surveillant régulièrement les écritures inscrites sur vos relevés de compte et en suivant quelques conseils pratiques d'utilisation de votre carte, vous pourrez éviter de nombreux litiges.

CHOISIR SA CARTE BANCAIRE

Les cartes bancaires françaises sont munies d'une puce électronique : on parle de cartes à puce ; elles sont également équipées d'une piste magnétique au verso. Elles sont utilisables avec la frappe d'un code confidentiel à quatre chiffres.

Toutes les cartes bancaires portant la marque CB, quel que soit l'établissement émetteur, sont acceptées chez tous les commerçants et prestataires de services affiliés au réseau. Cette spécificité française est connue sous le nom d'interbancaire.

Il existe plusieurs types de cartes bancaires.

La carte de retrait

Elle permet de retirer des espèces sur les distributeurs automatiques de billets (DAB) et les guichets automatiques bancaires (GAB), soit uniquement de votre réseau bancaire : on parle alors de carte de retrait interne au réseau émetteur, soit sur les DAB-GAB de l'ensemble des réseaux bancaires nationaux ou à l'étranger : on parle alors de carte de retrait interbancaire universelle. Elle permet aussi généralement de faire des opérations comme la consultation de son compte...

La carte de paiement

Elle permet de retirer des espèces sur les DAB-GAB et de payer chez les commerçants en paiement de proximité ou à distance (sites web, téléphone...). Elle peut être nationale ou internationale.

La carte de paiement peut être à autorisation systématique. Le solde du compte est vérifié à chaque opération. Celle-ci n'est autorisée que si le solde du compte est suffisant.

La carte de paiement et de crédit

Elle permet de retirer des espèces sur les DAB-GAB, de payer chez les commerçants ou à distance. Elle a également une fonction crédit renouvelable. Le titulaire peut alors choisir de régler au comptant ou à crédit ses achats et ses retraits. Attention, certaines cartes activent automatiquement la fonction crédit pour payer ou retirer des espèces. Ces cartes peuvent être nationales ou internationales.

En France, les commerçants et les banques acceptent indifféremment les cartes des réseaux CB Visa et Mastercard. Par contre si vous voyagez, renseignez-vous au préalable, car selon les pays, les réseaux sont plus ou moins étendus.

Les cartes bancaires sont associées à des assurances et garanties. Les cartes de prestige ou haut de gamme offrent un niveau de garanties et d'assurances plus élevé, ainsi que des plafonds d'autorisation plus élevés.

Les cartes co-marquées sont des cartes bancaires sur lesquelles figurent la marque du réseau de carte et de la banque et celle d'une autre entité (commerçant, spécialiste de la distribution, associations). Ces cartes peuvent inclure des programmes de

fidélisation (alimentation, sport). Les cartes «affinitaires» jouent sur le sentiment communautaire et d'appartenance.

Choisissez le type de carte bancaire qui vous convient le mieux, en fonction de l'utilisation que vous allez en faire. N'hésitez pas à interroger votre banque sur les différentes cartes bancaires qu'elle propose.

Débit immédiat ou différé ?

L'option débit immédiat/débit différé concerne seulement les opérations de paiement, en France et à l'étranger.

Si vous choisissez une carte à **débit immédiat** : le solde de votre compte sera débité après chaque opération, dès traitement de la transaction envoyée par le commerçant à la banque.

Si vous choisissez une carte à **débit différé** : vous serez débité à une date fixe mensuelle de l'ensemble des paiements réglés par carte. Faites-vous préciser par votre banque la date d'arrêté du «compte carte» et la date d'inscription au débit du compte (derniers jours du mois ou premiers jours du mois suivant selon les banques).

Attention : pour les retraits d'espèces, l'inscription au compte se fait toujours en débit immédiat.

Les plafonds d'autorisation

Les montants des retraits à un DAB ainsi que des paiements que vous pouvez effectuer sont limités à des plafonds variables selon les émetteurs et le type de carte bancaire.

• **Concernant les paiements**, le plafond cumulé des dépenses est généralement fixé pour la plupart des établissements à 1 524 € sur une période de trente jours glissants ou consécutifs. Il peut être négocié avec votre prestataire de service de paiement (PSP).

Ce plafond, qui est personnalisable par établissement et par porteur, ne constitue pas une limite aux dépenses des porteurs de carte, mais le seuil jusqu'auquel vous pourrez effectuer des dépenses sans autorisation expresse de votre banque.

Concernant les retraits d'espèces effectués en France, sur les distributeurs automatiques d'un autre réseau bancaire que le

vôtre, le plafond dit de retrait interbancaire est généralement de 300 € par période de sept jours glissants (ou consécutifs).

Sur les DAB de votre propre PSP vous pouvez bénéficier d'autres possibilités de retrait d'espèces (souvent plus élevées). Selon la politique de chaque établissement, ces deux montants seront ou non cumulés pour calculer le plafond de retrait autorisé.

Votre banque doit vous communiquer ces différents plafonds. Si vous ne les connaissez pas, faites-les vous préciser par votre PSP. Ces plafonds sont plus élevés pour les cartes bancaires de prestige.

Ces plafonds, fixés arbitrairement par votre banque, sont indépendants du solde figurant sur votre compte bancaire. Lorsque le plafond de retrait est atteint pour la période donnée, le DAB ne délivrera plus d'argent même si votre compte est encore largement approvisionné.

Vous pouvez convenir avec votre PSP d'augmenter ces plafonds ponctuellement (en prévision d'un voyage ou d'une dépense) ou de manière permanente, pour l'adapter au mieux à vos propres besoins. Vous pouvez également demander à les réduire pour limiter les risques en cas de perte ou vol de votre carte bancaire, surtout si vous faites peu de retraits ou de dépenses.

Les jours glissants

Les périodes de paiement et de retrait d'espèces sont comptabilisées en jours glissants et non fixes.

En jours glissants, l'établissement émetteur va comptabiliser le montant global de vos achats déjà réglés en remontant trente jours en arrière à compter de la date du dernier paiement réalisé. (Exemple : lors d'un achat le 15 du mois, il sera procédé à l'addition de tous vos achats réglés par carte entre cette date et le 16 du mois précédent.) Ce calcul sur trente jours est réactualisé lors de chaque nouvel achat.

De même, l'émetteur va comptabiliser le montant global de vos retraits déjà effectués, en remontant sept jours en arrière à compter de la date du dernier retrait réalisé ou en cours de procédure. Exemple : pour un retrait le mardi, le DAB fera le total de tous vos retraits depuis le mercredi précédent, 0 heure.

OBTENIR ET RENOUVELER SA CARTE BANCAIRE

La carte bancaire est liée à la détention d'un compte bancaire. Elle vous permet d'utiliser les sommes portées au crédit de votre compte. En cas de compte joint, chaque titulaire peut demander à disposer de sa propre carte. Toute carte bancaire est strictement personnelle et comporte un code confidentiel qui lui est propre. À la réception de celle-ci, signez-la au verso si un endroit est prévu à cet effet.

La carte est payante, mais le prix est librement fixé par chaque banque et selon les fonctions et les services attachés à la carte. La cotisation forfaitaire est annuelle, même si le support plastique de la carte est, lui, valable deux ans voire trois ans. Cette cotisation est prélevée directement sur votre compte bancaire.

Votre banque doit vous remettre ses conditions tarifaires, que vous pouvez retrouver sur son site web.

Votre banque doit-elle vous faire signer un contrat lorsqu'elle vous remet votre nouvelle carte bancaire ?

Lors de l'octroi de votre carte bancaire, votre banque vous fera signer un contrat appelé «contrat porteur» conclu pour un ou deux ans et reconductible tacitement ou pour une durée indéterminée. Vous y trouverez les conditions de délivrance, de validité, de renouvellement et d'utilisation de la carte, les règles de responsabilité et les modalités de blocage.

Les dispositions peuvent varier selon l'établissement émetteur de la carte.

La signature du contrat détermine le cadre juridique des relations entre le titulaire de la carte et sa banque. En cas de litige, vous devrez vous référer aux dispositions du contrat que vous avez signé. La banque ne doit pas vous appliquer des règles d'un contrat auquel vous n'avez pas adhéré.

Les conditions du contrat ainsi que les conditions tarifaires peuvent être modifiées en cours d'utilisation. Vous devez être informé de ces modifications au plus tard deux mois avant la date de modification envisagée. Vous pouvez les accepter ou les refuser. Si vous ne les acceptez pas, vous pouvez dénoncer le contrat en restituant à votre agence bancaire la carte en cours de validité avant la date d'entrée en vigueur de la modification. Demandez le remboursement du montant de la cotisation correspondant à la période de validité qui restait à courir.

Votre banquier refuse de vous délivrer une carte bancaire

Il n'existe pas de droit à la carte bancaire. Celle-ci vous sera délivrée au vu de la gestion de votre compte. Chaque émetteur fixe librement les conditions particulières d'attribution de sa ou ses cartes. Elle peut exiger un montant minimal de revenu annuel ou de solde moyen sur le compte.

La banque ne peut toutefois pas refuser de délivrer une carte sur des considérations d'ordre politique, culturel, racial... (article 225-1 du code pénal).

Votre banque vous a délivré une carte bancaire sans que vous en ayez fait la demande au préalable

La carte bancaire ne peut vous être attribuée qu'après une demande expresse et préalable de votre part. L'établissement émetteur ne peut, en aucun cas, vous obliger à prendre une carte bancaire.

L'article L. 122-3 du code de la consommation sanctionne tout professionnel, vendeur de biens ou prestataire de services, qui «*aura indûment perçu d'un consommateur un paiement, sans engagement exprès et préalable de ce dernier*». Il est tenu de restituer au consommateur la somme ainsi prélevée, majorée d'intérêts au taux légal¹ calculés à compter de la date du paiement indu; ce taux d'intérêt est majoré de moitié à compter de la demande de remboursement faite par le consommateur.

Votre carte bancaire arrive à échéance ou doit être renouvelée

Le renouvellement automatique de la carte

La durée de validité du support plastique de la carte bancaire est de deux à trois ans pour une grande majorité des cartes existantes. La date d'échéance est inscrite sur la carte elle-même. Lorsque la durée du contrat est supérieure à celle du support, le renouvellement de cette carte est automatique. Si la durée du support et celle du contrat sont identiques, la carte est renouvelée à l'occasion de la reconduction du contrat.

Si vous ne souhaitez pas reprendre une nouvelle carte mais résilier votre contrat, prévenez votre banque deux à trois mois avant

la date d'échéance. Vous éviterez ainsi tout risque de prélèvement direct sur votre compte du montant de la cotisation pour l'année à venir.

Le renouvellement anticipé de votre carte bancaire

En cas de détérioration, de perte ou vol de votre carte bancaire en cours de validité, votre banque procédera à son renouvellement anticipé. Cette nouvelle carte est alors valable jusqu'à la fin de la validité de l'ancienne carte. Votre banque peut aussi décider de vous établir une nouvelle carte avec une nouvelle durée de validité. Si à cette occasion votre banque vous facture une nouvelle cotisation, demandez le remboursement du montant de l'ancienne cotisation correspondant à la période de validité qui restait à courir pour la carte remplacée.

Votre banque vous demande de restituer votre carte

La carte bancaire reste la propriété de votre banque. Elle a le droit de vous la retirer à tout moment, dès qu'elle estime que l'utilisation que vous en faites est risquée. Elle peut aussi refuser de vous la renouveler à la date anniversaire du contrat. Ce refus de renouvellement doit être motivé.

La clôture du compte sur lequel fonctionne la carte bancaire entraîne également l'obligation de sa restitution à votre banquier. Demandez le remboursement du montant de la cotisation correspondant à la période de validité qui restait à courir.

L'utilisation abusive de la carte, en dépit de la demande de sa restitution, peut être constitutive du délit d'abus de confiance (article 314-1 du code pénal). Vous pouvez aussi être condamné à restitution sous astreinte, c'est-à-dire à payer une amende par jour de retard.

PAYER AVEC SA CARTE BANCAIRE

Pour accepter les cartes bancaires en règlement d'achats ou de prestations de services, les commerçants ou les prestataires de services sont équipés d'un terminal de paiement électronique (TPE) ou d'un terminal point de vente (TPV).

Certains commerçants à l'étranger ont recours à un «fer à repasser» (imprimante manuelle dans laquelle votre carte est glissée pour pouvoir inscrire votre nom et numéro sur un ticket).

L'ordre de payer donné au moyen d'une carte est irrévocable. Le PSP a donc l'obligation de payer la somme mentionnée sur toute facturette qui lui est transmise pour règlement.

Le commerçant est-il toujours tenu d'accepter les cartes bancaires ?

Le commerçant affilié à un réseau cartes bancaires affiche sur sa vitrine ou sa caisse l'autocollant portant la marque de ce réseau. Il est alors tenu d'accepter les cartes bancaires sur lesquelles figure cette marque.

Le commerçant ne doit pas vous refuser votre carte bancaire même en période de soldes.

En revanche, il est autorisé à fixer un seuil minimal d'acceptation. Pour les achats d'un faible montant, le commerçant pourra donc exiger un autre mode de règlement. Vous devez être clairement informé de ce seuil, au préalable, par un affichage visible.

Enfin, actuellement, le commerçant n'a pas le droit de demander une somme supplémentaire lorsque le paiement est effectué par carte bancaire².

En cas de non-respect de ces dispositions, et malgré d'éventuelles mises en garde, la banque du commerçant a la possibilité de lui retirer l'agrément carte bancaire.

Au-delà de 3 000 €, le paiement en espèces étant interdit vous devrez alors payer par carte bancaire ou tout autre mode de paiement, par exemple par chèque ou par un virement.

Quelles précautions prendre lorsque vous payez avec votre carte bancaire ?

Gardez toujours un œil sur votre carte bancaire. Payez directement à la caisse. Ne vous séparez pas de votre carte. Vous éviterez qu'un commerçant indélicat établisse une double facture fictive ou duplique la piste magnétique de votre carte.

Vérifiez bien le montant porté sur l'écran du TPE avant de frapper votre code confidentiel ou sur la facturette avant de signer. Vérifiez que l'on ne vous fait pas signer deux notes à la fois.

Conseil : composez toujours votre code confidentiel à l'abri des regards indiscrets. Cachez le clavier de saisie d'une main, écarter-vous des personnes qui attendent autour de vous (à une caisse de magasin ou à une table de restaurant par exemple).

¹ Le taux d'intérêt légal varie chaque année. Pour le connaître, consultez les indices économiques sur < www.conso.net >.

² Seul un décret pourrait donner ce droit au commerçant pour un instrument de paiement donné.

Faites attention également lors des paiements aux pompes à essence automatiques.

Un double de la facture ou du ticket doit vous être remis par le commerçant.

Conservez-le soigneusement pour pouvoir faciliter la vérification des relevés et constituer un élément de preuve en cas de litige.

Pour les transactions d'un montant supérieur à 1 500 €, le commerçant pourra vous demander, en plus de la frappe du code confidentiel, d'apposer votre signature manuscrite sur la facture ou le ticket.

À quelles vérifications le commerçant est-il tenu de procéder lors du paiement par carte bancaire ?

En tout premier lieu, le commerçant doit s'assurer qu'il s'agit bien d'une carte portant le logo «CB» (ou Visa ou Mastercard), qu'elle est en cours de validité et n'est pas visiblement contrefaite.

Le commerçant doit ensuite consulter la liste des cartes mises en opposition. Si le numéro de la carte bancaire qui lui est présentée en paiement figure sur cette liste, le commerçant doit contacter l'émetteur de votre carte qui peut lui demander de capturer votre carte, puis le commerçant vous demandera de frapper votre code confidentiel sur un clavier relié au terminal de paiement.

Pour des transactions d'un certain montant (variable selon les commerces), le commerçant est tenu de demander une autorisation à un centre qui vérifie que le montant de la transaction ne dépasse pas le plafond d'autorisation de dépenses convenu entre vous et votre banque pour une période donnée (cf. ci-après). En aucun cas, il n'a accès au montant du solde de votre compte.

Lorsque le plafond des dépenses est dépassé, le centre peut interroger directement votre agence bancaire pour accorder l'autorisation au commerçant. Si la réponse de la banque est positive, le commerçant sera autorisé à accepter le règlement par carte. Si au contraire la réponse est négative, ou n'a pas lieu, le centre ne délivrera pas d'autorisation au commerçant. Celui-ci, n'ayant pas reçu de numéro d'autorisation lui assurant une garantie de paiement, refusera alors certainement votre paiement par carte bancaire, et cela même si votre compte bancaire est largement provisionné.

Une fois l'autorisation accordée, le commerçant vous demandera de signer le ticket de l'imprimante pour les paiements d'un montant supérieur à 1 500 €. Le commerçant doit confronter la signature apposée sur la facture à celle figurant au dos

de la carte, et vérifier la concordance entre les deux ou à défaut votre pièce d'identité.

Votre carte bancaire ne fonctionne pas sur le matériel du commerçant

*** Votre carte est refusée par le terminal du commerçant**

Le matériel ne parvient pas à lire la puce (carte muette). La carte présentée ne fait pas partie des cartes acceptées par le commerçant ou l'opération n'a pas pu être finalisée (carte refusée, carte invalide).

*** Votre carte est pleine**

Le nombre maximal de frappes du code est atteint. Le commerçant ne peut continuer la transaction.

*** Votre carte est saturée**

La transaction ne peut plus être enregistrée sur la puce. Mais le commerçant peut demander une autorisation et ne devrait pas refuser le paiement.

Dans les deux cas, un message «carte à renouveler» apparaît sur le terminal du commerçant.

*** Votre carte est périmée ou bloquée**

Le message «carte périmée» indique que votre carte n'est plus valide.

Vous avez frappé successivement trois fois un code erroné. Votre carte est bloquée pendant toute la durée de validité du support, soit en principe deux ans. Un message «carte bloquée» apparaît. Contactez votre agence bancaire. Elle procédera au déblocage de la puce neutralisée si elle est équipée du matériel nécessaire. À défaut, elle procédera au renouvellement de votre carte.

Votre carte a été endommagée par le matériel du commerçant

Le commerçant est responsable du matériel qu'il a à sa disposition pour accepter les cartes bancaires en paiement. Si le matériel est défectueux, il en est de sa propre responsabilité.

Si le matériel du commerçant a détruit la puce de votre carte bancaire, il vous faudra demander le renouvellement anticipé de votre carte à votre agence bancaire. La carte pourra toutefois encore servir pour les retraits d'espèces dans certains DAB-GAB (seule la piste magnétique de votre carte est alors utilisée).

LES PAIEMENTS AVEC PRÉ-AUTORISATION

Vous louez un véhicule. La société de location vous demande de donner votre accord pour le montant estimé de la location

Lorsque vous souscrivez un contrat de location (véhicule, hôtel, outillage) vous donnez votre accord de paiement sur le montant estimé de la prestation de location. Le commerçant doit vous remettre une facture sur laquelle figure le montant maximum de la transaction qu'il peut vous demander de signer.

Dans le cas où des frais supplémentaires seraient dus, une nouvelle facturation devrait être établie après détermination exacte des sommes à payer (réparations, restitution tardive).

Vous pouvez contester le montant débité d'une opération que vous avez autorisée si les conditions suivantes sont remplies : l'autorisation de paiement n'indique pas son montant exact, et le montant de la somme débitée dépasse ce à quoi vous pouviez raisonnablement vous attendre en tenant compte du profil des dépenses passées, des conditions prévues dans votre contrat, ou des circonstances propres à l'opération (location d'une voiture avec forfait kilométrique par exemple, voir plus loin).

LES PAIEMENTS A DISTANCE

Les réservations de chambre d'hôtel, de billets de spectacles ou de transports (SNCF, Air France...) et les commandes sur Internet, par téléphone, sur catalogues (Trois Suisses, La Redoute...) ou le téléachat, peuvent être réglés par carte bancaire.

En passant votre commande à distance, vous indiquez le numéro à 16 chiffres qui figure en relief sur votre carte, la date limite de validité et le cryptogramme visuel (les trois derniers chiffres indiqués au verso de votre carte).

Certaines banques renforcent la sécurité et vous envoient par SMS un code supplémentaire à entrer pour le paiement.

Votre compte est ensuite débité du montant à payer au seul vu des enregistrements ou relevés transmis par le commerçant.

Votre banque peut aussi vous proposer e-card bleue, service permettant d'effectuer des achats en ligne sans communiquer votre numéro de carte réelle. Renseignez-vous sur son coût.

Attention : en aucun cas vous ne devez communiquer votre numéro de code confidentiel à 4 chiffres.

Malgré sa simplicité, vous ne devez pas sous-évaluer le risque de fraude lié à ce type d'utilisation. En communiquant le numéro qui figure sur votre carte, vous donnez la possibilité à une personne malhonnête qui l'intercepterait de passer commande à votre détriment, en utilisant les références de votre carte.

Il est nécessaire d'utiliser les sites sécurisés. Pour cela, vérifiez que l'adresse URL de la page web est sécurisée c'est-à-dire que figure un « s » ajouté après le « http » dans la barre d'adresse et par un petit cadenas fermé figurant en bas ou en haut de la fenêtre dans laquelle vous réglez vos achats.

Ne stockez pas votre numéro de carte sur votre ordinateur et ne l'envoyez pas par courriel. Ne communiquez jamais votre code confidentiel.

Assurez-vous du sérieux du site en lisant les conditions générales de vente et conservez le courriel envoyé par le site pour valider la réception de la commande. Vérifiez attentivement vos relevés bancaires afin de signaler toute anomalie.

Pour plus d'information sur les achats sur Internet référez-vous à la fiche J. 240 Acheter en ligne : questions/réponses sur <www.conso.net/infos-pratiques.htm>.

Évitez de donner votre numéro de carte bancaire pour le paiement d'échéances régulières comme par exemple un abonnement (prélèvement à partir de votre numéro de carte) : privilégiez l'autorisation de prélèvement sur votre compte bancaire qui elle est révoquant, contrairement au paiement par carte bancaire qui est irrévocable.

RETIRER DE L'ARGENT AVEC SA CARTE BANCAIRE

La carte bancaire vous permet d'effectuer des retraits d'espèces à tous les distributeurs automatiques de billets (DAB) et guichets automatiques de banque (GAB) des établissements bancaires membres des réseaux concernés.

Soyez prudent lors de vos retraits à un DAB

Ne vous laissez pas distraire lors d'un retrait, y compris par des personnes proposant leur aide.

Si le DAB-GAB vous semble bizarre, pas comme d'habitude, tentez de voir si vous n'êtes pas l'objet d'une tentative d'escroquerie. Pour récupérer les cartes bancaires et leur code confidentiel, des escrocs trafiquent des DAB. Si vous ne pouvez récupérer votre carte, faites immédiatement opposition.

Conservez le ticket jusqu'à réception de votre relevé de compte sur lequel figurera cette opération de retrait. Dessus figurent le jour et l'heure de l'opération, le montant retiré.

Votre carte bancaire est refusée par l'automate bancaire

Cet incident peut être dû à la détérioration du support de la carte (puce ou piste magnétique). Demandez le renouvellement de la carte à votre agence bancaire.

Il vous faudra attendre quelques jours avant d'obtenir une nouvelle carte. Pour éviter ce genre d'incident, ne mettez pas votre carte en contact avec des objets métalliques, comme des clés, pièces ou aimants de fermeture de sac... et ne la pliez pas. Rangez la soigneusement.

Votre carte bancaire a été avalée par l'automate bancaire

Plusieurs raisons peuvent en être à l'origine.

Votre carte avait atteint sa date limite de validité; ou votre carte figurait sur une liste d'opposition; ou encore, à compter du troisième code faux composé, le DAB « avale » votre carte; ou enfin votre carte a été retenue par le DAB à la suite d'une anomalie de fonctionnement de l'automate pour une courte période variable selon les établissements bancaires.

Présentez-vous aussitôt à l'agence bancaire dont dépend le distributeur. Votre carte vous sera normalement restituée sur présentation d'une pièce d'identité. Mais de nombreuses agences n'ont pas accès à la caisse de leurs distributeurs qui sont gérés par des organismes extérieurs de sécurité. Dans ce cas, ou si l'agence est fermée, faites immédiatement opposition.

La somme délivrée par le DAB ne correspond pas à votre demande (60 euros au lieu des 80 euros demandés, par exemple)

Si l'agence gérant le distributeur est ouverte, signalez-lui l'anomalie en produisant les billets remis par l'automate et le ticket qui a éventuellement été délivré lors de votre retrait. Dans tous les cas, faites une réclamation auprès de votre propre agence bancaire afin de ne pas être débité d'un montant supérieur au montant qui vous a été effectivement remis. Demandez la vérification de la bande d'enregistrement du distributeur.

LES PAIEMENTS ET LES RETRAITS À L'ÉTRANGER

La carte bancaire internationale Visa ou Mastercard vous permet de régler les commerçants ou prestataires de services affiliés à l'un de ces réseaux internationaux et de retirer des espèces aux distributeurs automatiques acceptant les cartes Visa ou Mastercard ou aux guichets de banques affiliées à ces réseaux.

Comme en France, un plafond d'autorisation des dépenses, par période de trente jours glissants, est fixé à l'avance. Ces plafonds varient selon les établissements, et selon le type de carte.

Votre banque doit vous indiquer au préalable le montant de l'autorisation qui vous est accordé d'office. Vous pouvez aussi contacter votre agence bancaire pour adapter ce montant si vous prévoyez des dépassements lors d'un prochain voyage.

Le plafond de retrait est fixé par l'émetteur de la carte par période de sept jours glissants.

Ce plafond est plus élevé pour les cartes de prestige (Gold ou Premier...).

Votre banque peut aussi vous autoriser un montant de retrait plus élevé, de manière permanente ou occasionnellement. Renseignez-vous auprès de votre agence bancaire.

Vérifiez les sommes portées sur la facturette que le commerçant vous remet lors du paiement. La présentation des factures peut en effet être différente de celle dont vous avez l'habitude en France : elles comportent plusieurs cases afin de permettre au client d'indiquer le service qu'il souhaite rajouter.

Faites attention aux sommes portées aux différentes rubriques de cette facturette.

Barrez les cases non remplies. Si vous laissez en blanc les emplacements « pourboire » et « total », un utilisateur indelicat pourrait par la suite les remplir à sa guise.

Sur place, au moment du paiement, le commerçant peut vous demander le règlement d'une commission supplémentaire. Cette pratique, interdite en France, est usitée dans d'autres pays.

Dans les pays hors zone euro, la conversion en euros est réalisée par et aux conditions de change du centre international Visa ou Mastercard au jour de la réception de la transaction à ce centre. Le taux de change appliqué est donc celui en vigueur à la date du traitement de la transaction, et non à la date de la vente ou du retrait.

En plus, votre banque peut prélever sur votre compte une commission par opération, qui s'ajoute au montant de l'achat ou du retrait converti en euros. Son montant doit figurer sur la grille de tarifs qui vous est communiquée par votre agence bancaire. Cette commission peut également s'appliquer aux paiements ou retraits effectués dans les pays de la zone euro. Renseignez-vous auprès de votre banque (PSP).

CONTESTER UNE OPÉRATION DE PAIEMENT

L'ordre de payer donné par carte bancaire est irrévocable. Le paiement doit donc être effectué en toutes circonstances.

Dans une utilisation de proximité (achat chez un commerçant.), l'ordre de paiement donné nécessite la frappe d'un code confidentiel. En cas de paiement à distance ou d'utilisation frauduleuse par un proche, le titulaire de la carte ne se rend compte qu'à la lecture de son relevé de compte que des paiements ont été réalisés à son insu, puisqu'il est toujours en possession de sa carte.

Dans quels cas pouvez-vous contester une opération de paiement ?

Après exécution d'une opération de paiement, le client a la possibilité de contester auprès de son prestataire de service de paiement (banque) dans quatre cas :

- en cas d'opérations non autorisées c'est-à-dire pour lesquelles vous n'avez pas donné votre consentement ;
- en cas d'opération non autorisée mais effectuées avec un dispositif de sécurité personnalisé (code confidentiel) ;
- en cas d'opérations mal exécutées ou inexécutées ;
- en cas d'opérations autorisées sous certaines conditions.

Opérations non autorisées ou mal exécutées

Modalités de contestation communes

1) De combien de temps disposez-vous pour contester une opération non autorisée ou mal exécutée ?

Depuis le 1^{er} novembre 2009, le client doit agir « sans tarder » après la découverte de l'opération non autorisée ou mal exécutée et dans un délai maximum de 13 mois à compter du débit en compte (art. L. 133-24 du code monétaire et financier).

Auparavant le délai était de 70 jours parfois de 120 jours contractuellement (art. L. 132-6 du code monétaire et financier).

Ce délai ne s'applique qu'à la condition que la banque ait fourni à son client les informations lui permettant de contester (article L. 314-14 du code monétaire et financier) c'est-à-dire soit après exécution de chaque opération soit au moyen du relevé de compte mensuel. Toutefois, si ce n'est pas le cas, le client pourra contester dans les délais de prescription de droit commun soit dans les cinq ans (art. L. 110-4 du code de commerce).

Toutefois si votre réclamation est consécutive à la perte ou au vol de votre carte et que l'opération contestée a été réalisée hors de l'espace économique européen (les 27 États membres de l'Union européenne plus l'Islande, le Liechtenstein et la Norvège), le délai de contestation est seulement de 70 jours. Il peut être prolongé contractuellement sans pouvoir dépasser 120 jours.

Le mieux est de réagir rapidement dès la découverte du débit.

Ce délai est un délai de forclusion (art. L. 133-24 du code monétaire et financier). Si le client n'a pas contesté dans le délai, il ne pourra pas bénéficier du délai de prescription de droit commun de cinq ans pour contester l'opération lors d'une action en justice (art. L. 110-4 du code de commerce).

Lorsqu'il a connaissance de la perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation non autorisée de son instrument de paiement ou des données qui lui sont liées, l'utilisateur de service de paiement en informe sans tarder, aux fins de blocage de l'instrument son prestataire (art. L. 133-17 du code monétaire et financier).

Le caractère tardif de l'opposition sera apprécié in concreto par les juges du fond.

La prise en considération du délai écoulé entre le signalement de l'opération et la réception des relevés de compte sera un indice de la diligence du client. Doit également être pris en considé-

ration la détention par le client d'un abonnement de banque à distance permettant une interrogation du compte vingt-quatre heures sur vingt-quatre.

Les banques devront gérer le risque de remise en cause des opérations de paiement pendant 13 mois notamment après la clôture du compte.

2) La charge de la preuve

Elle incombe à la banque dans un premier temps. Elle doit prouver que l'opération a été authentifiée, dûment enregistrée, comptabilisée et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre.

Régimes de responsabilité variables

Dans quels cas votre responsabilité peut-elle être engagée ?

Avant blocage ou opposition

En cas de vol ou de perte de votre carte, jusqu'à présent votre responsabilité était engagée à hauteur de 150 € tant que vous n'aviez pas fait opposition (art. L. 132-3 du code monétaire et financier).

Désormais, cette franchise de 150 € ne reste à votre charge que :

- si le « dispositif de sécurité personnalisé » c'est-à-dire le code confidentiel de la carte a été utilisé par le fraudeur pour les opérations non autorisées (art. L. 133-19 code monétaire et financier) et en l'absence de faute de votre part ;
- si le débit contesté a lieu en dehors de l'espace économique européen (Union européenne plus l'Islande, le Liechtenstein et la Norvège).

Certaines banques proposent des assurances pour couvrir ce risque.

En cas de vol ou de perte de la carte avec utilisation de celle-ci mais sans utilisation du dispositif de sécurité personnalisé, ou en cas de détournement de la carte ou de ses données ou de contrefaçon de la carte, les transactions passées avant l'opposition et sans preuve d'une faute du porteur sont supportées intégralement par le prestataire de service de paiement (art. L. 133-18 du code monétaire et financier). Votre responsabilité n'est pas engagée.

Par contre, les opérations de paiement non autorisées restent à votre charge intégralement sans limitation de montant si :

- vous avez agi frauduleusement ;
- vous avez fait preuve d'une négligence grave notamment dans la conservation du dispositif de sécurité personnalisé de votre carte ou dans la déclaration de la perte, du vol ou toute utilisation non autorisée de votre carte.

La faute s'entend d'un manquement volontaire aux obligations contractuelles, d'une opposition tardive, ou de la mauvaise foi du porteur.

La banque doit apporter la preuve que le titulaire a été négligent.

La négligence d'un titulaire de carte dans la garde de son code doit être démontrée et ne peut être simplement présumée. Votre responsabilité sera engagée si la banque établit que vous avez commis une faute ou une imprudence dans la garde de votre carte.

Le caractère tardif de l'opposition sera apprécié au cas par cas, en tenant compte notamment de la fréquence d'utilisation de la carte.

Après blocage ou opposition

Pour les transactions passées après l'opposition du porteur, les pertes sont subies intégralement par le prestataire de service de paiement (banque) sauf en cas de fraude du porteur. Votre responsabilité n'est plus engagée.

Quand le prestataire de service de paiement (PSP) n'a pas fourni les moyens appropriés permettant l'information aux fins de blo-

cage de la carte, les pertes sont supportées intégralement par le PSP sauf en cas de fraude du porteur.

En résumé, votre responsabilité est dérogée en cas :

- de perte ou vol de la carte avant blocage, si le dispositif n'a pas été utilisé ;
- de détournement des données de la carte à votre insu ;
- de contrefaçon de la carte si elle était en votre possession ;
- de perte, vol, détournement, contrefaçon après que vous avez informé votre banque ;
- ou si la banque n'a pas mis à votre disposition un service de blocage.

Remboursement

Opérations non autorisées

Si votre code n'a pas été utilisé ou en cas de débit indu alors que vous êtes toujours en possession de votre carte, la banque (PSP) doit vous rembourser immédiatement le montant de l'opération non autorisée et le cas échéant rétablir le compte débité en l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement n'avait pas eu lieu (art. L. 133-18 du code monétaire et financier).

Ainsi la banque sera tenue de rembourser les frais liés à l'opération non autorisée mais aussi les éventuels frais de découvert et d'incidents de paiement (agios, rejet de chèque...) suite à ce paiement.

Auparavant la banque devait rembourser dans un délai d'un mois.

Il faudra toutefois être vigilant car certaines banques envisagent de rembourser non à la première demande de leur client mais après rassemblement d'éléments de preuve.

La banque doit conserver les documents et enregistrements relatifs aux opérations par carte pendant treize mois. Ces enregistrements informatiques, détenus par les banques, peuvent constituer une preuve des opérations effectuées au moyen de la carte.

Toutefois le client ne pourra pas être remboursé par la banque lorsqu'il n'aura pas satisfait intentionnellement ou par une négligence grave aux obligations lui incombant et notamment à celle de notification sans tarder, soit lorsqu'il a agi frauduleusement.

Lorsqu'un client nie avoir autorisé une opération de paiement qui a été exécutée correctement ou affirme que l'opération n'a pas été exécutée correctement la banque doit prouver que l'opération a été authentifiée, dûment enregistrée, comptabilisée et n'a pas été affectée par une déficience technique.

L'enregistrement de l'opération de paiement ne suffit pas nécessairement à prouver qu'elle a été autorisée par le porteur (art. L. 133-23 du code monétaire et financier).

Il appartient à la banque de prouver la réalisation effective de l'opération et sa bonne exécution.

En cas de vol ou d'utilisation frauduleuse, aucuns frais d'opposition et de remplacement de carte ne doivent vous être réclamés (art. L. 133-26 du code monétaire et financier).

Opérations mal exécutées

La banque du payeur est responsable jusqu'à l'arrivée des fonds sur le compte de la banque du bénéficiaire. Elle doit rembourser sans tarder le client et rétablir son compte en l'état (art. L. 133-22 du code monétaire et financier).

Contestation d'une opération autorisée

Désormais, vous pouvez aussi contester le montant débité d'une opération que vous avez autorisée si les conditions suivantes sont remplies : l'autorisation de paiement n'indique pas son montant exact, et le montant de la somme débitée dépasse ce à quoi vous pouviez raisonnablement vous attendre en tenant compte du

profil des dépenses passées, des conditions prévues dans votre contrat, ou des circonstances propres à l'opération (location d'une voiture avec forfait kilométrique par exemple).

Vous devez présenter votre demande de remboursement auprès du prestataire de service avant l'expiration d'une période de 8 semaines à compter de la date du débit de l'opération de paiement (art. L. 133-25 du code monétaire et financier).

La banque dispose alors de 10 jours ouvrables suivant la date de réception de votre demande pour effectuer le remboursement ou pour justifier son refus d'y procéder.

L'opération contestée vous sera remboursée immédiatement et intégralement.

Comment faire opposition ou blocage ?

– Téléphonnez au centre d'opposition au 0892 705 705 (0,34 € par minute) 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 ou du numéro communiqué par votre PSP. Le numéro est affiché sur les distributeurs de billets. Il s'agit d'un serveur vocal qui vous dirigera vers le centre d'opposition de votre banque (PSP).

De l'étranger, appelez le centre Visa ou Mastercard le plus proche (vous pouvez obtenir leur numéro auprès d'un établissement affilié ou de commerçants adhérents).

Les banques acceptent la mise en opposition des cartes volées ou perdues dès le premier appel du titulaire, à partir de la seule mention du nom. L'indication du numéro de la carte n'est plus une condition indispensable pour que l'opposition prenne effet. Toutefois, si vous le connaissez, vous pouvez le communiquer.

Un numéro d'enregistrement de votre opposition vous sera communiqué. Conservez-le.

Attention : Ne donnez en aucun cas votre code confidentiel à quatre chiffres.

– Faites une déclaration de perte ou de vol auprès des autorités de police compétentes (commissariat, gendarmerie ou au consulat si vous vous trouvez à l'étranger).

– Confirmez aussitôt votre déclaration d'opposition par lettre recommandée avec accusé de réception ou par déclaration contre récépissé sur place au guichet de la banque. Joignez-y le récépissé de déclaration de perte ou de vol effectuée aux autorités de police et le numéro d'enregistrement de votre opposition téléphonique.

– L'opposition prend effet dès son enregistrement par la banque (PSP).

Celle-ci doit mettre en œuvre, dans les plus brefs délais, tous les moyens dont elle dispose pour rendre effective votre déclaration d'opposition, auprès des guichets et des DAB de l'ensemble de son réseau et sur l'ensemble du territoire. À défaut sa responsabilité pourra être engagée.

– La banque doit surveiller les opérations présentées au paiement après opposition.

Après déclaration d'opposition, la banque est tenue d'effectuer un contrôle sur les ordres de paiement par carte bancaire qui lui sont transmis, même s'ils sont datés d'avant la déclaration du vol.

SURVEILLER LES OPÉRATIONS PAR CARTE SUR SON COMPTE

Assurez le suivi des utilisations de votre carte bancaire

Conservez les tickets de retraits aux DAB-GAB et les factures jusqu'au reçu du relevé de compte débitant le solde des montants correspondants.

Surveillez vos relevés de compte. Lorsque vous recevez votre relevé d'opérations de carte, vérifiez le attentivement et assurez-vous que c'est bien vous qui avez effectué ces opérations. Dans le cas où figurerait une opération que vous n'avez pas faite, contestez-la immédiatement auprès de votre agence bancaire.

Votre compte n'est pas suffisamment approvisionné

Vous avez l'obligation de disposer d'une provision suffisante et disponible. La carte bancaire est liée à un compte. Il est de votre responsabilité de veiller à ne pas être à découvert ou à ne pas dépasser le découvert autorisé par votre banque.

Vous êtes engagé par le contrat porteur «CB» à assurer l'approvisionnement suffisant de votre compte bancaire. Pour les retraits d'espèces, «*le titulaire de la carte doit, préalablement à chaque retrait et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence au compte d'un solde suffisant et disponible, et le maintenir jusqu'au débit correspondant*». Pour les paiements par carte bancaire, «*le titulaire du compte doit s'assurer que le jour du débit des règlements par carte, le compte présente un solde suffisant et disponible*».

Votre banque vous facturera des agios calculés sur le montant du découvert (le taux appliqué doit vous être communiqué au préalable comme toute tarification bancaire).

En plus, elle pourra vous réclamer le paiement d'une indemnité majorée d'intérêts de retard. Relisez votre contrat porteur carte bancaire. Son montant doit y figurer.

Les procédures liées à l'émission de chèque sans provision ne sont pas applicables à une utilisation abusive de la carte bancaire. Mais vous n'éviterez pas toute sanction.

Si les incidents sont trop fréquents, votre banque peut décider du retrait de la carte bancaire. Elle vous mettra en demeure de ne plus utiliser votre carte et de la restituer dans les plus brefs délais. Vous n'avez pas le droit de vous opposer à la restitution de la carte lorsque votre banque vous le demande. En cas de refus, vous risquez d'être condamné à une restitution sous astreinte, c'est-à-dire à payer une amende par jour de retard.

Cette décision de retrait est sanctionnée par une inscription pour une durée de deux ans au fichier central des décisions de retrait de cartes bancaires, tenu par la Banque de France. En cas de retrait de la carte sur un compte joint, tous les cotitulaires sont enregistrés sur le fichier.

Si vous souhaitez connaître ou contester les informations détenues dans ce fichier, vous pouvez vous adresser à la succursale de la Banque de France la plus proche de votre domicile, avec une pièce d'identité.

Si vous souhaitez faire rectifier ou radier des informations erronées, vous devrez vous adresser à votre agence bancaire qui en fera la demande expresse auprès de la Banque de France. Votre banque devra vous aviser de la modification ou de l'annulation effectuée.

EN CAS DE LITIGE

Faites jouer l'assurance perte/vol liée à la carte bancaire, si vous l'avez choisie en option à la souscription de la carte. Elle peut prendre en charge l'intégralité ou une partie seulement des utilisations frauduleuses de votre carte. Relisez votre contrat et renseignez-vous auprès de votre agence bancaire.

Adressez-vous à une organisation de consommateurs, pour obtenir des informations ou éventuellement une intervention auprès de la banque.

Contactez votre banque pour résoudre votre litige à l'amiable. Après avoir contacté votre agence, puis le service réclamation de votre banque, vous pouvez saisir le médiateur de votre banque dont les coordonnées figurent sur votre convention de compte.

Vous pouvez aussi décider d'agir en justice. Au cas où la tentative amiable n'a pas abouti, vous pouvez solliciter une tentative préalable de conciliation devant le juge d'instance, procédure judiciaire rapide et gratuite.

Vous pouvez aussi choisir d'assigner votre banque :

- devant le juge de proximité (greffe du tribunal d'instance) si la somme en jeu est inférieure ou égale à 4 000 € ;
- devant le tribunal d'instance si la somme en jeu est comprise entre 4 001 et 10 000 € ;
- devant le tribunal de grande instance si la somme en jeu est supérieure à 10 000 €.

Il existe une procédure de déclaration au greffe dite de « saisine simplifiée » si l'affaire porte sur une somme inférieure ou égale à 4 000 €.

Pour en savoir plus, voir la fiche pratique INC J. 128 « La déclaration au greffe ou saisine simplifiée » téléchargeable sur <www.conso.net/infos-pratiques.htm>.

CONSEILS PRATIQUES

Assurer la sécurité de sa carte bancaire et de son code confidentiel est primordial. Le respect de quelques règles de prudence, simples et de bon sens, pourrait vous éviter des ennuis.

- Apprenez par cœur votre code secret. N'écrivez jamais votre numéro de code confidentiel, même « camouflé » sous un faux numéro de téléphone. Ne le confiez à personne : ni à votre banque, ni à votre assurance, ni aux services de police.
- Conservez votre carte dans un lieu sûr. Ne laissez jamais votre carte bancaire dans votre voiture. Ne la laissez pas traîner chez vous ou sur votre lieu de travail afin d'éviter une utilisation à votre insu par l'un de vos proches ou par une simple connaissance. Vérifiez régulièrement que vous êtes toujours en possession de votre carte bancaire.
- Conservez en lieu sûr le numéro à 16 chiffres de votre carte bancaire et sa date d'expiration. Ces informations sont gravées sur celle-ci. Notez-les avec le numéro de téléphone du centre d'opposition.
- Tapez votre code secret à l'abri de tout regard.
- Conservez vos tickets de paiement et de retrait.

Conservez soigneusement vos tickets ou factures jusqu'à la vérification de votre relevé de compte. Vous pouvez les conserver pendant 13 mois ou cinq ans, délai correspondant à la pres-

cription commerciale (art. L. 110-4 du code de commerce). Passé ce délai, vous pourrez les détruire.

- Vérifiez soigneusement votre compte dès que vous recevez vos relevés bancaires périodiques. Et s'il y a lieu, contestez très rapidement l'écriture ou l'opération litigieuse, par écrit de préférence.
- Faites immédiatement opposition dès que votre carte est avalée sans avoir composé trois codes erronés, perdue ou volée.
- Prenez soin de votre carte. Ne la rangez pas à proximité d'objets métalliques (clés, pièces de monnaie, fermeture de sac à main...) qui pourraient la démagnétiser. Ne la laissez pas dans une poche de vêtement au risque de la casser.
- Signez votre carte bancaire. Dès réception de votre carte bancaire, apposez votre signature au dos de celle-ci. Vous éviterez qu'un fraudeur inscrive sa propre signature en cas d'usurpation de la carte. Et en application du contrat porteur « CB », l'acceptation de votre carte peut vous être refusée lors d'un paiement si celle-ci n'est pas signée.

Corinne Lamoussière-Pouvreau