DU BLOG IUSTORIA

La banque doit rembourser immédiatement un paiement non autorisé. La négligence grave se tranche ensuite

> *Le 15 octobre 2026, la Cour de justice de l'UE a jugé qu'une banque ne peut refuser de rembourser un paiement non autorisé en invoquant la négligence grave du client. Les effets en droit tchèque.*

L'ÉQUIPE IUSTORIA

5/11/2026 · 8 min de lecture

Le scénario est presque toujours le même. Quelqu'un vend un vélo ou une poussette sur Internet, un « acheteur » se manifeste et envoie un lien par lequel le vendeur est censé « recevoir le paiement ». Le lien mène à une page impossible à distinguer de la banque en ligne. On saisit ses identifiants, puis le code reçu par SMS, et quelques minutes plus tard plusieurs milliers ou dizaines de milliers de couronnes ont disparu du compte. Le lendemain, on appelle la banque et on s'entend répondre : la perte est pour vous, vous avez divulgué vos données par négligence grave.

Celui qui recevait cette réponse devait jusqu'ici récupérer son argent par ses propres moyens. Le 15 octobre 2026, la Cour de justice de l'UE a cependant jugé qu'une banque ne peut pas procéder ainsi. Elle doit rembourser immédiatement un paiement non autorisé. La question de savoir si le client a commis une négligence grave ne peut être examinée qu'ensuite, et c'est à la banque de la prouver.

Nous verrons de quoi il s'agissait, ce que la Cour a exactement dit, ce que cela implique pour la loi tchèque sur les paiements, ce que l'arrêt ne couvre pas et comment s'en servir dans une réclamation auprès de votre banque.

L'affaire polonaise

L'arrêt du 15 octobre 2026, affaire C-70/25 (à laquelle la Cour a donné le nom fictif de Tukowiecka), a été rendu par la première chambre de la Cour de justice sur renvoi du tribunal de district de Koszalin, en Pologne. Une cliente d'une banque polonaise vendait un objet sur une plateforme d'enchères en ligne. Un prétendu acheteur lui a envoyé un lien qui ressemblait à une confirmation de la vente. Par ce lien, elle est arrivée sur un faux site de sa banque et y a saisi ses identifiants. L'escroc a alors transféré 3 000 zlotys, soit environ 705 euros, depuis son compte et a validé le paiement avec un code reçu par SMS qu'il lui avait soutiré (point 15).

La cliente a découvert la fraude le lendemain et l'a aussitôt signalée à la banque et à la police (point 16). La banque n'a pas remboursé. Selon elle, la cliente avait manqué, par négligence grave, à son obligation de préserver l'instrument de paiement (point 17). Devant le tribunal, la banque a soutenu qu'elle pouvait apprécier elle-même la négligence grave et que, si elle l'établissait, elle n'avait rien à rembourser (point 20).

Dans sa demande de décision préjudicielle, la juridiction polonaise a relevé que les banques appliquent les exceptions à l'obligation de remboursement comme une règle et que les clients doivent ensuite saisir la justice (point 24). Elle a donc demandé si une banque peut refuser le remboursement immédiat en invoquant la négligence grave du client.

Ce qu'a dit la Cour de justice

La réponse est sans équivoque : non. Selon le dispositif de l'arrêt, un prestataire de services de paiement ne peut pas refuser de rembourser immédiatement à un payeur le montant d'une opération de paiement non autorisée au motif que ce payeur aurait rendu possible cette opération par une négligence grave (point 52 et dispositif).

La Cour y est parvenue par la voie habituelle : le libellé, le contexte, l'objectif et la genèse de la directive.

Libellé. L'article 73, paragraphe 1, de la directive 2015/2366 oblige la banque à rembourser le montant d'un paiement non autorisé immédiatement, et en tout état de cause au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant. Il ne prévoit qu'une seule exception : la banque a de bonnes raisons de soupçonner une fraude et communique ces raisons par écrit à l'autorité compétente (points 31 et 33). La directive ne connaît aucune exception pour le soupçon d'une négligence grave du client (point 34).

Contexte. L'article 73 prévoit que l'argent est remboursé immédiatement. L'article 74 détermine qui supporte en définitive la perte. Selon la Cour, il s'agit de deux étapes : d'abord le remboursement immédiat, ensuite, le cas échéant, la répartition de la responsabilité (point 42). La charge de la preuve s'inscrit dans cette logique : c'est à la banque de prouver la négligence grave du client (article 72, paragraphe 2, de la directive, point 40).

Objectif. Si la banque pouvait refuser d'emblée le remboursement, l'obligation de rembourser immédiatement perdrait son sens, et le client devrait faire valoir son droit en justice et en supporter les frais. Selon la Cour, cela est difficilement conciliable avec l'objectif de garantir un niveau élevé de protection des consommateurs (point 45).

Genèse. L'ancienne directive de 2007 ne prévoyait aucune exception au remboursement immédiat. Le législateur de l'Union n'a ajouté l'exception fondée sur un soupçon de fraude qu'au cours de l'adoption de la nouvelle directive, sans permettre aux États membres de maintenir ou d'introduire des règles différentes (points 48 et 49).

Un détail encore intéresse particulièrement la République tchèque. Le gouvernement tchèque a présenté des observations écrites dans l'affaire et a soutenu, avec le gouvernement italien, que cette interprétation contournait le règlement extrajudiciaire des litiges. La Cour a écarté cet argument. Le règlement extrajudiciaire des litiges, assuré en République tchèque par l'arbitre financier (*finanční arbitr*), vaut pour tous les litiges relatifs aux services de paiement. Il ne saurait donc être compris comme une étape au cours de laquelle la négligence grave du client devrait être appréciée avant que la banque ne rembourse (points 50 et 51).

La banque ne perd pas pour autant ses droits. Après avoir remboursé, elle peut demander au client de l'indemniser de la perte si elle prouve qu'il l'a causée par une négligence grave (point 46).

Ce que cela implique pour le droit tchèque

En République tchèque, la directive est transposée par la loi n° 370/2017 Rec. relative aux paiements. Son article 181, al. 1, impose à la banque de corriger un paiement non autorisé sans délai, au plus tard à la fin du jour ouvrable suivant celui où elle l'a constaté ou où le payeur le lui a signalé. La banque soit rétablit le compte dans l'état où il se serait trouvé sans le débit, soit rembourse le montant, les frais payés et les intérêts perdus. Le délai ne commence pas à courir tant que la banque a des raisons de penser que le payeur a agi frauduleusement et qu'elle en informe par écrit, avec sa motivation, l'autorité de surveillance (art. 181, al. 3). Cela correspond à la seule exception que la Cour de justice a admise.

Le problème se trouve à l'art. 181, al. 4. Selon cette disposition, l'obligation de remboursement ne s'applique pas lorsque la perte liée à l'opération de paiement non autorisée est supportée par le payeur. Or le payeur supporte la totalité de la perte s'il l'a causée en agissant frauduleusement ou en manquant, intentionnellement ou par négligence grave, à ses obligations, parmi lesquelles celle de prendre toutes les mesures raisonnables pour protéger ses

données de sécurité personnalisées (art. 182, al. 1, let. b), et art. 165, let. a)). Une banque peut fonder un refus sur la combinaison de ces deux dispositions : selon elle, la perte est pour vous, elle ne rembourse donc rien. C'est exactement la démarche de la banque polonaise que la Cour de justice a censurée.

La directive ne s'applique pas directement entre la banque et son client. La Cour de justice exige toutefois de longue date que les juridictions des États membres interprètent le droit national dans toute la mesure du possible à la lumière du texte et de la finalité de la directive. Elles ne peuvent pas, ce faisant, aller à l'encontre du libellé clair de la loi (arrêt de la grande chambre du 24 janvier 2012, affaire C-282/10, Dominguez, points 24, 25 et 42).

Selon nous, l'art. 181, al. 4, se prête à une telle interprétation. Ce n'est pas parce que la banque l'écrit dans sa réponse à une réclamation que le payeur supporte la perte. C'est une question que la banque doit prouver et que tranche l'arbitre financier ou le juge. Tant que ce n'est pas fait, l'alinéa 1 s'applique et l'argent est remboursé. C'est précisément l'ordre qu'exige la Cour de justice. La directive procède en outre, sur ce point, à une harmonisation complète : un État membre ne peut pas maintenir une règle qui étendrait les exceptions au remboursement immédiat (article 107, paragraphe 1, de la directive, point 49 de l'arrêt). Une lecture permettant à la banque de refuser elle-même le remboursement ferait de l'art. 181, al. 4, précisément une telle règle.

Deux autres dispositions méritent l'attention. Le payeur ne supporte aucune perte s'il n'a pas agi frauduleusement et que la banque n'a pas exigé d'authentification forte du client pour le paiement alors que la loi l'impose (art. 182, al. 3, let. c)). Par ailleurs, avec ses clients professionnels, la banque peut déroger par contrat aux règles sur la charge de la perte (art. 182 à 185), mais pas à l'obligation de corriger un paiement non autorisé prévue à l'art. 181 (art. 128, al. 6). Elle peut en revanche convenir avec eux d'un délai plus court pour signaler un paiement non autorisé (art. 188, al. 1), et une entreprise a donc intérêt à vérifier ce délai dans son contrat-cadre.

Ce que l'arrêt ne couvre pas

L'arrêt ne vous aide que pour un paiement non autorisé, c'est-à-dire un paiement auquel vous n'avez pas consenti (art. 156, al. 1, de la loi sur les paiements). Dans l'affaire polonaise, c'est l'escroc qui a lui-même passé l'ordre de virement, avec les données et le code qu'il avait soutirés à la cliente. Personne n'y contestait que le paiement n'était pas autorisé (point 2), et la Cour de justice ne s'est pas prononcée sur ce point. C'est pourtant souvent là que porte le litige, en particulier lorsque le client a communiqué un code reçu par SMS ou validé quelque chose dans l'application. Le seul enregistrement par la banque de l'utilisation de votre instrument de paiement ne suffit pas nécessairement à prouver votre consentement (article 72, paragraphe 2, de la directive). Ce qui compte, c'est qui a initié le paiement et à quoi vous avez consenti.

Un « agent du service de sécurité de votre banque » vous a appelé et vous avez vous-même viré de l'argent sur un « compte sécurisé » sur ses instructions ? La banque soutiendra alors que vous avez autorisé le paiement, puisque vous y avez consenti, même si c'était sous l'effet d'une tromperie. L'arrêt C-70/25 ne vise pas un tel paiement, et l'obligation de rembourser au plus tard à la fin du jour ouvrable suivant ne s'y applique pas. Nous expliquons ce que vous pouvez faire dans ce cas dans l'article Un escroc a vidé mon compte bancaire.

L'arrêt ne dit pas non plus que la négligence du client ne joue aucun rôle. Après avoir remboursé, la banque peut réclamer l'argent si elle prouve une négligence grave (point 46). Si vous n'avez pas commis de négligence grave, votre part de la perte est plafonnée à l'équivalent de 50 euros (art. 182, al. 1, let. a)). Pour les paiements effectués après que vous avez signalé l'utilisation frauduleuse, vous ne supportez rien, même si vous aviez été négligent auparavant (art. 182, al. 3, let. a)).

Rien ne change non plus quant à la nécessité de signaler rapidement la fraude à la banque. Vous ne pouvez obtenir la correction que si vous signalez le paiement non autorisé sans tarder après en avoir eu connaissance, et au plus tard 13 mois après le débit (art. 188, al. 1). La banque peut opposer le caractère tardif du signalement, et le juge rejette alors la demande (art. 188, al. 4). La cliente polonaise a signalé la fraude dès le lendemain, aussitôt qu'elle l'a découverte.

Comment invoquer l'arrêt dans une réclamation

Appelez la banque dès que vous découvrez la fraude, faites bloquer l'accès à la banque en ligne et les cartes, et dites expressément que vous n'avez pas initié le paiement et que vous n'y avez pas consenti. La banque doit, à votre demande, vous remettre une preuve de votre signalement (art. 166, al. 1, let. d)). Demandez-la.

Envoyez ensuite une réclamation écrite. Décrivez de manière factuelle et véridique ce qui s'est passé, quand vous avez découvert la fraude et quand vous l'avez signalée. Demandez le remboursement sur le fondement de l'art. 181, al. 1, de la loi sur les paiements et citez expressément l'arrêt de la Cour de justice dans l'affaire C-70/25, point 52. Ne vous lancez pas dans des considérations sur votre éventuelle négligence ; c'est à la banque de la prouver.

Si la banque ne rembourse pas à la fin du jour ouvrable suivant et invoque l'art. 181, al. 4, les points 33, 34, 42 et 49 de l'arrêt vous fournissent un argument solide, devant l'arbitre financier si vous êtes consommateur, devant le juge si vous êtes une entreprise (art. 3, al. 2, de la loi n° 229/2002 Rec. relative à l'arbitre financier). Notre article Un escroc a vidé mon compte bancaire décrit ce qu'il faut faire dans les premières heures, quelles preuves conserver et comment se déroule la procédure devant l'arbitre financier.

Dans votre réclamation écrite concernant un paiement non autorisé, demandez le remboursement sur le fondement de l'art. 181, al. 1, de la loi sur les paiements et citez l'arrêt de la Cour de justice C-70/25, point 52. La banque ne peut pas refuser le remboursement au seul motif qu'elle vous reproche une négligence grave.
Signalez la fraude à la banque dès que vous la découvrez et demandez une preuve de ce signalement (art. 166, al. 1, let. d), de la loi sur les paiements). L'arrêt ne change rien en cas de signalement tardif (art. 188).
Si, au cours des trois dernières années, votre banque a refusé de vous rembourser un paiement non autorisé en invoquant une négligence grave et que ni un juge ni l'arbitre financier ne se sont encore prononcés, écrivez-lui à nouveau en citant cet arrêt. Le délai général de prescription est de trois ans (art. 629, al. 1, du Code civil tchèque).

En bref

Question	Réponse	Disposition
Dans quel délai la banque doit-elle rembourser un paiement non autorisé ?	Sans délai, au plus tard à la fin du jour ouvrable suivant la constatation ou le signalement	Art. 181, al. 1, de la loi sur les paiements ; article 73, paragraphe 1, de la directive 2015/2366
La banque peut-elle refuser le remboursement en raison d'une négligence grave du client ?	Non, elle doit d'abord rembourser	Arrêt de la Cour de justice de l'UE C-70/25, point 52 et dispositif
Quelle est la seule exception au remboursement immédiat ?	Un soupçon fondé de fraude du client, communiqué par écrit à l'autorité compétente	Article 73, paragraphe 1, de la directive ; point 33 de l'arrêt ; art. 181, al. 3, de la loi sur les paiements
Qui doit prouver la négligence grave ?	La banque	Article 72, paragraphe 2, de la directive 2015/2366 ; arrêt C-70/25, point 40
La loi tchèque peut-elle étendre les exceptions au remboursement immédiat ?	Non, la directive n'admet sur ce point aucune dérogation	Article 107, paragraphe 1, de la directive ; point 49 de l'arrêt
La Cour a-t-elle dit quand un paiement est non autorisé ?	Non, personne ne le contestait dans l'affaire polonaise	Arrêt C-70/25, point 2 ; art. 156, al. 1, de la loi sur les paiements

Votre banque a refusé de vous rembourser en invoquant une négligence grave ? Nous examinerons votre réclamation et la réponse de la banque, apprécierons si le paiement était non autorisé et préparerons une mise en demeure, une saisine de l'arbitre financier ou une action en justice. Nous menons les litiges avec les banques dans le cadre de notre pratique contentieuse. Écrivez-nous.

Conclusion

L'arrêt C-70/25 change surtout l'ordre des choses. Le client à qui la banque reprochait une négligence grave devait se battre avec elle et attendre son argent. Désormais, la banque doit rembourser un paiement non autorisé au plus tard à la fin du jour ouvrable suivant et ne peut mener le litige sur la négligence qu'ensuite, en supportant la charge de la preuve. Si elle refuse en invoquant l'art. 181, al. 4, le consommateur dispose d'un argument solide devant l'arbitre financier, et l'entreprise devant le juge. Pour le client, la conduite à tenir est simple : signaler la fraude immédiatement et citer expressément l'arrêt dans la réclamation.

Sources

- Loi n° 370/2017 Rec. relative aux paiements, art. 128, al. 6, et art. 156, 165, 166, 181, 182 et 188 (version en vigueur depuis le 1er octobre 2025).
- Loi n° 229/2002 Rec. relative à l'arbitre financier, art. 3, al. 2 (version en vigueur depuis le 15 février 2025).
- Loi n° 89/2012 Rec., Code civil, art. 629, al. 1.
- Directive (UE) 2015/2366 du Parlement européen et du Conseil concernant les services de paiement dans le marché intérieur, articles 69, 72, 73, 74 et 107.
- Arrêt de la Cour de justice (première chambre) du 15 octobre 2026, affaire C-70/25, Tukowiecka.
- Arrêt de la Cour de justice (grande chambre) du 24 janvier 2012, affaire C-282/10, Dominguez.

Cet article a un caractère informatif et ne constitue pas un conseil juridique. Il repose sur l'état du droit à la date de publication ; la question de savoir si un paiement était non autorisé et si le client a commis une négligence grave s'apprécie toujours au regard des circonstances de l'espèce.

La banque doit rembourser immédiatement un paiement non autorisé. La négligence grave se tranche ensuite

L'équipe IUSTORIA · Publié 5/11/2026

https://www.iustoria.cz/fr/blog/la-banque-doit-rembourser-immediatement-un-paiement-non-autorise/

Ce texte est protégé par le droit d'auteur. Le partage du document entier et non modifié est bienvenu ; la reprise d'extraits dans d'autres textes suppose la citation de la source. © IUSTORIA, advokátní kancelář, s.r.o.