



Arrêt de la Cour dans l'affaire C-70/25 | [Tukowiecka] ¹

Communiqué de presse n° 147/26

Luxembourg, le 15 octobre 2026

Services de paiement : la négligence grave du client ne dispense pas le prestataire de services de paiement du remboursement immédiat du montant d'une opération de paiement non autorisée

Le prestataire de services de paiement peut toutefois réclamer ultérieurement au client le remboursement des pertes résultant d'une négligence grave de sa part

Une cliente d'une banque polonaise a été victime d'une fraude par hameçonnage : un tiers s'est présenté comme étant intéressé par l'achat d'un objet qu'elle vendait sur une plateforme de vente en ligne. Il lui a transmis un lien frauduleux présenté comme provenant de cette plateforme et destiné à confirmer la vente. Trompée, elle a suivi ce lien vers un site Internet reproduisant l'apparence de celui de sa banque et y a introduit ses données de connexion au service de banque en ligne. À l'aide de ces données, ce tiers a pu transférer depuis le compte bancaire de la cliente vers un compte qu'il détenait un montant équivalant à environ 700 euros.

Le lendemain, la cliente a signalé l'opération frauduleuse à sa banque. Celle-ci a néanmoins refusé de rembourser le montant de l'opération de paiement non autorisée, estimant que la cliente avait, par négligence grave, rendu cette opération possible en manquant à son obligation de préserver ses données de sécurité personnalisées.

À la suite de ce refus, la cliente a saisi une juridiction polonaise, qui demande à la Cour de justice si, au regard du droit de l'Union ², la banque, en tant que prestataire de services de paiement, est obligée de rembourser immédiatement le montant d'une opération non autorisée, même si elle considère que le client ³ a commis une négligence grave.

Dans son arrêt, **la Cour répond par l'affirmative.**

En cas d'opération de paiement non autorisée, le prestataire de services de paiement est, en principe, tenu de rembourser immédiatement le montant de cette opération, et au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant celui où il en a pris connaissance ou en a été informé, à condition que le client en informe sans retard injustifié ce prestataire de services de paiement. Une seule exception est prévue ⁴ à cette obligation de remboursement immédiat : lorsque le prestataire de services de paiement a de bonnes raisons de soupçonner une fraude commise par le client et communique ces raisons par écrit à l'autorité nationale compétente.

Le fait que le prestataire de services de paiement estime que le client a rendu possible l'opération non autorisée en raison d'une négligence grave – notamment en ne prenant pas les mesures nécessaires pour protéger ses données de sécurité personnalisées – **ne lui permet pas de refuser le remboursement immédiat.**

Le droit de l'Union permet en effet de distinguer la question du remboursement du montant de l'opération de paiement non autorisée de celle de savoir qui doit, en définitive, supporter les pertes liées à une telle opération.

Ainsi, **dans un premier temps, le prestataire de services de paiement est tenu de procéder au remboursement immédiat. Dans un second temps, il peut, le cas échéant, réclamer au client le remboursement des pertes occasionnées** s'il établit que celles-ci résultent du fait que le client a, intentionnellement ou par négligence grave, manqué aux obligations qui lui incombent, notamment celle de préserver la sécurité de ses données de sécurité personnalisées. Il appartient au prestataire de services de paiement de prouver l'existence d'une telle négligence grave du client.

Cette approche est conforme à l'objectif visant à **garantir un niveau élevé de protection des consommateurs**. Permettre au prestataire de services de paiement de refuser d'emblée le remboursement en invoquant une négligence grave du client priverait d'effet utile l'obligation de remboursement immédiat et contraindrait le client à prendre lui-même l'initiative d'une procédure pour faire valoir son droit, avec les coûts et les inconvénients que cela peut entraîner.

RAPPEL : Le renvoi préjudiciel permet aux juridictions des États membres, dans le cadre d'un litige dont elles sont saisies, d'interroger la Cour de justice de l'Union européenne sur l'interprétation du droit de l'Union ou sur la validité d'un acte de l'Union.

Le Tribunal est compétent pour traiter les demandes de décision préjudicielle qui relèvent exclusivement 1) du système commun de taxe sur la valeur ajoutée (TVA), 2) des droits d'accise, 3) du code des douanes, 4) du classement tarifaire des marchandises dans la nomenclature combinée, 5) de l'indemnisation et l'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement ou de retard ou d'annulation de services de transport ou 6) du système d'échange de quotas d'émission de gaz à effet de serre. La Cour de justice est compétente pour traiter toutes les autres demandes de décision préjudicielle.

Ni la Cour ni le Tribunal ne tranchent le litige national. Il appartient à la juridiction nationale de résoudre l'affaire conformément à la décision de la Cour ou du Tribunal. Cette décision lie, de la même manière, les autres juridictions nationales qui seraient saisies d'un problème similaire.

Document non officiel à l'usage des médias, qui n'engage pas la Cour de justice. La présentation des faits et du cadre juridique se réfère à l'époque pertinente et se fonde sur le dossier de l'affaire.

Le [texte intégral et le cas échéant, le résumé](#) de l'arrêt sont publiés sur le site CURIA le jour du prononcé.

Contact presse : Iliana Paliova ☎ (+352) 4303 4293.

Des images du prononcé de l'arrêt sont disponibles sur « [Curia Web TV](#) » ainsi que sur « [European Broadcasting Service](#) » ☎ (+32) 2 2964106.

Restez connectés !



¹ Le nom de la présente affaire est un nom fictif. Il ne correspond au nom réel d'aucune partie à la procédure.

² [Directive \(UE\) 2015/2366](#) du Parlement européen et du Conseil, du 25 novembre 2015, concernant les services de paiement dans le marché intérieur.

³ Le présent communiqué de presse utilise le terme « client » pour désigner la titulaire du compte de paiement concerné. La directive 2015/2366 emploie, pour sa part, le terme « payeur », qu'elle définit comme une personne physique ou morale qui est titulaire d'un compte de paiement et autorise un ordre de paiement à partir de ce compte. Ce terme est également employé dans les dispositions régissant les opérations de paiement non autorisées. Voir article 4, point 8, article 73, paragraphe 1, et article 74, paragraphe 1, de cette directive.

⁴ Article 73, paragraphe 1, de la directive 2015/2366.