



# CAMMINO DIRITTO

Rivista di informazione giuridica



## QU'EST-CE QUE SE PASSE QUAND LA BILLETTERIE AUTOMATIQUE RETIENT LA CARTE DE CRÉDIT ?

*Avec la sentence du 22 janvier 2016, n. 806, la Cour de Cassation examine l'hypothèse de la soustraction d'une carte de crédit à travers la manipulation du relatif guichet par un escroc, entraînant le vol de la carte et d'amples prélèvements sur le compte en banque du client, en évaluant les possibles profils d'une coresponsabilité de la banque pour l'événement.*

**Debora Colangelo** (redattore Teresa Piccirillo)  
CIVILE - CONTRATTI  
Articolo divulgativo - ISSN 2421-7123

Publicato, Giovedì 29 Settembre 2016

L'article d'aujourd'hui concerne une sentence émise par la Cour de Cassation relative à un épisode où chaque citoyen qui ait une carte de crédit et soit intentionné à l'utiliser peut encourir : en particulier, la Cour assume, contrairement aux sentences de mérite des premiers grades de cause, une position très favorable au client et, par conséquence, défavorable à la banque.

Le cas d'espèce concret est le suivant. Un citoyen commun qui se dirige auprès du guichet relatif à la filiale de la banque d'appartenance pour effectuer un prélèvement, demande aide, dans une manière spontanée mais plutôt ingénue, à un inconnu qui stationne près de la banque qui, en s'offrant de l'aider dans l'opération, profite pour annoter le code PIN. La billetterie automatique, apparemment pour un fonctionnement incorrect, ne restitue pas la carte et n'affecte pas la somme requise. Le matin suivant le client se rend dans sa banque d'appartenance et il avertit verbalement le sous-directeur de l'événement, en recevant, toutefois, l'invite à revenir le jour suivant ; la carte de crédit, toutefois, ne vient pas revenue, et, entre-temps, des inconnus l'utilisent pour effectuer de prélèvements considérables, pour une valeur supérieure à 7000 euros. Ensuite, le malheureux citoyen communique par inscrit l'événement au sous-directeur et il fait une dénonciation.

La solution à un événement si complexe est fournie par la sentence du 22 janvier 2016, n. 806, par laquelle la Cour de Cassation, I section civile, examine l'hypothèse relative à la soustraction d'une carte de crédit par la falsification du relatif guichet avec, pour conséquence, le vol de la carte et d'amples prélèvements sur le compte en banque du client, en évaluant les possibles profils d'une coresponsabilité de la banque pour l'événement.

L'auteur, toutefois, ne peut pas s'exempter d'une tractation de l'institut qui est en relief dans le cas d'espèce et du cheminement procédurale conduisant à la décision objet du présent article.

De tout évidence, la présente affaire est une « truffe de la carte de crédit » : des inconnus avaient appliqué au guichet de la billetterie automatique un dispositif (le dit « skimmer ») apte à retenir les cartes, et, avec sous prétexte de faire une bonne action, ils avaient

approché le titulaire pour en capter le PIN.

Le client, pris note des événements, engage une action contre la banque d'appartenance pour être remboursé du dommage subi ; toutefois, soit le Tribunal soit la Cour d'Appel rejettent la question, en révélant que, conformément aux conditions générales du contrat, une communication régulière dans 48 heures de l'évènement a été effectuée, et que, en tout cas, l'évènement peut être considéré comme imputable en manière exclusive à la responsabilité du sujet endommagé qui, imprudemment, avait tapé le PIN sous les yeux des escrocs, sans activer en temps utile le blocage grâce au numéro vert gratuit correspondat, comme sollicité par le fonctionnaire, en se limitant, au contraire, à alerter le directeur de la filiale de la manqué restitution de la carte en omettant de mentionner la présence d'une troisième personne. En outre, selon le juge de deuxième instance, l'appelant est aussi responsable pour la violation de la disposition contractuelle qui impose le secret du PIN.

En siège de recours en Cassation, la victime observe que les sentences de mérite avaient centré leur attention seulement sur ses défaillances, et non pas sur les négligences de la banque qui, malgré elle a été immédiatement avisée, n'avait prêté aucune assistance au client, en déterminant un désagrément évident du dommage.

En outre, malgré la vidéosurveillance constante du guichet, la banque n'avait pas prêté de vigilance adéquate pour éviter sa manipulation. En plus, l'escroc avait pu effectuer des prélèvements pour imports supérieurs au plafond journalier contractuellement convenu, toujours sans aucune intervention de la banque.

La Cour Suprême accueille la position du récurrent et il censure à plusieurs égards la sentence de mérite, en particulier pour n'avoir pas évalué le comportement de la banque selon le paramètre de la diligence professionnelle ex art. 1176, deuxième alinéa du code civile.

A cet égard, les Hermines précisent que la Cour territoriale n'avait pas tenu compte ni de la conduite du fonctionnaire qui avait recueilli la dénonce du mauvais fonctionnement de la billetterie automatique, sans prendre aucune mesure, ni de la manipulation d'un guichet théoriquement surveillé 24 heures par jour, à la manière du paramètre de la

« diligence spécifique » auquel doit se paramétrer la conduite de la banque. On doit rappeler la précédente note de Cass. n. 13777/07, relative au cas d'espèce substantiellement analogue. Cette décision imposait d'évaluer, indépendamment de la conduite du client, « la vérification de l'adoption par l'institut bancaire des mesures indiquées à garantir la sûreté du service des manipulations éventuelles », en tant que « la diligence à la charge de la personne professionnelle a une nature technique et elle doit être évaluée en tenant compte des risques techniques typiques de la sphère professionnelle de référence et assumant comme paramètre la figure du banquier prudent ».

Mais, même si la conduite du client a été inattentive et négligente, on doit évaluer aussi la conduite de la banque, à la manière du paramètre de la « diligence qualifiée » qui se requiert à un opérateur professionnel.

La Cassation s'arrête, en particulier, sur le contenu des obliges qui dérivent de l'application de l'art. 1176 c.c., en soulignant la subsistance d'un « devoir de diligence spécifique qui dérive du rapport contractuel » face à face de la dénonce, même si amiable, par le client, et la « particularité des obliges de garde du guichet de la billetterie automatique ».

Comme la Cassation précise, l'art. 1176 ne spécifie pas la mesure de la diligence sur les obligations concernant l'exercice d'une activité professionnelle : c'est le devoir du Juge de vérifier le grade de diligence auquel la banque doit se conformer dans l'exercice de l'oblige de garde d'un instrument exposé au public qui a pour objet l'affectation d'argent, et s'elle soit répondant au paramètre établi par la norme de la conduite du fonctionnaire informé de l'évènement, qui se limite à renvoyer le problème sans vérifier si la billetterie automatique soit encore dans l'appareil, et sans s'assumer, en général, aucune initiative pour la sauvegarde du client.

La Cour valorise aussi la circonstance, ignorée par la sentence de mérite, « du prélèvement en mesure très supérieure au plafond contractuel pour se retenir un ultérieur profil de mauvais fonctionnement du système pour être évalué dans le but d'avoir un examen total de la diligence professionnelle à charge de la banque ».

La sentence de mérite, en définitive, est en plusieurs points censurée pour avoir posé l'attention seulement sur la conduite du client, sans évaluer en aucune manière les actes de la banque qui, selon le jugement de la Cour Suprême, sont connotés par d'erreurs et d'inefficacité évidents. Le Juge auquel est renvoyée la cause établira si de cette situation peut dériver une responsabilité, ou coresponsabilité de la Banque.

Toutefois, il semble évident que la Cour Suprême n'a pas affirmé la responsabilité de la banque pour la soustraction et l'utilisation illicite de la carte de la billetterie automatique, en se limitant simplement à souligner certains profils d'où peut dériver une responsabilité de la banque, mais l'évaluation et la valorisation de ces profils reviendra à la Cour d'Appel en siège de renvoi.

Pour conclure : la sentence affirme des principes qui peuvent se retenir tout à fait partageables et on se s'efforce, sans aucun doute, de modérer les réglementations des rapports entre la banque et la clientèle avec les exigences de sauvegarde pour la victime, en établant avec clarté l'importance de l'individuation des obliges de diligence qualifiée qui gravent sur la banque.