

## **Recommandation de la Commission du 30 juillet 1997 concernant les opérations effectuées au moyen d'instruments de paiement électronique, en particulier la relation entre émetteur et titulaire**

LA COMMISSION DES COMMUNAUTÉS EUROPÉENNES,

vu le traité instituant la Communauté européenne, et notamment son article 155 deuxième tiret,

(1) considérant que l'un des principaux objectifs de la Communauté est d'assurer le bon fonctionnement du marché intérieur, dont les systèmes de paiement sont un élément essentiel; que, par leur nombre et leur valeur, les transactions effectuées au moyen d'instruments de paiement électronique forment une part croissante des paiements intérieurs et transfrontaliers; que, compte tenu du contexte actuel d'innovation rapide et de progrès technologique, on s'attend à une accélération notable de cette tendance, conséquence de commerces, de marchés et de communautés commerciales multiples créées par le commerce électronique;

(2) considérant qu'il est essentiel que les particuliers et les entreprises puissent utiliser des instruments de paiement électronique dans toute la Communauté; que la présente recommandation entend faire suite aux progrès accomplis dans l'achèvement du marché intérieur, notamment dans le contexte de la libéralisation des mouvements de capitaux, et contribuera également à la réalisation de l'union économique et monétaire;

(3) considérant que la présente recommandation couvre les opérations effectuées au moyen d'instruments de paiement électronique; que, aux fins de la présente recommandation, cette catégorie d'instruments inclut les instruments permettant l'accès (à distance) au compte d'un titulaire, en particulier les cartes de paiement et les applications de banque à domicile et par téléphone; que les transactions par carte de paiement comprennent les paiements électroniques et non électroniques réalisés au moyen d'une carte de paiement, y compris les opérations pour lesquelles une signature est requise et une facture est délivrée; que, aux fins de la présente recommandation, les instruments de paiement électronique incluent également les instruments de monnaie électronique rechargeables prenant la forme de cartes prépayées ou de jetons électroniques stockés sur une mémoire d'ordinateur de réseau; que les produits de monnaie électronique

rechargeables, de par leurs caractéristiques, notamment le lien potentiel avec le compte du titulaire, sont ceux pour lesquels les besoins de protection du client sont les plus forts; que la présente recommandation, en ce qui concerne les moyens de paiement électronique, se limite donc à couvrir les produits rechargeables;

(4) considérant que la présente recommandation entend contribuer à l'avènement de la société de l'information, en particulier du commerce électronique, en suscitant une plus grande confiance de la clientèle envers ces instruments et leur plus large acceptation par les commerçants; que, à cette fin, la Commission considérera également la possibilité de mettre à jour la recommandation 87/598/CEE de la Commission (1) afin d'établir un cadre clair concernant la relation entre acquéreurs et accepteurs en matière d'instruments de paiement électronique; que, pour atteindre les objectifs susmentionnés, la présente recommandation définit des exigences d'information minimales auxquelles devront satisfaire les conditions appliquées aux transactions réalisées par le biais d'instruments de paiement électronique, ainsi que les règles minimales à respecter au niveau de la définition des obligations et responsabilités respectives des parties concernées; que les conditions précitées doivent être stipulées par écrit, le cas échéant par voie électronique, et maintenir un juste équilibre entre les intérêts respectifs des parties concernées; que, conformément à la directive 93/13/CEE du Conseil, du 5 avril 1993, concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs (2), de telles conditions contractuelles doivent notamment être rédigées de façon claire et compréhensible;

(5) considérant que, dans un souci de transparence accrue, la présente recommandation recommande les exigences minimales nécessaires pour assurer un niveau adéquat d'information de la clientèle, tant au moment de la conclusion d'un contrat que postérieurement aux opérations effectuées au moyen d'un instrument de paiement, les informations requises devant aussi porter sur les frais facturés et les taux de change et d'intérêt pratiqués; que, dans le but d'informer le titulaire sur la manière de calculer le taux d'intérêt, il y a lieu de faire référence à la directive 87/102/CEE du Conseil, du 22 décembre 1986, relative au

rapprochement des dispositions législatives, réglementaires et administratives des États membres en matière de crédit à la consommation (3), modifiée par la directive 90/88/CEE (4);

(6) considérant que la présente recommandation contient un certain nombre d'exigences minimales concernant les obligations et responsabilités respectives des parties concernées; que les informations fournies au titulaire doivent clairement définir l'étendue des obligations du client en sa qualité de titulaire d'un instrument de paiement électronique qui lui permet d'effectuer des paiements en faveur de tiers et de réaliser aussi certaines opérations financières pour son propre compte;

(7) considérant que, pour améliorer les possibilités de recours de la clientèle, la présente recommandation invite les États membres à mettre en place des procédures adéquates et efficaces pour le règlement des différends éventuels entre titulaires et émetteurs; que la Commission a publié, le 14 février 1996, un plan d'action sur l'accès des consommateurs à la justice et le règlement des litiges de consommation dans le marché unique; que ce plan d'action inclut des initiatives spécifiques visant à promouvoir les procédures extrajudiciaires; qu'il propose des critères objectifs pour assurer la fiabilité de ces procédures (annexe II) et préconise l'emploi de formulaires de réclamation standardisés (annexe III);

(8) considérant que l'objectif de la présente recommandation est d'assurer un degré élevé de protection des consommateurs dans l'utilisation des instruments de paiement électronique;

(9) considérant qu'il est essentiel que les opérations effectuées au moyen d'instruments de paiement électronique fassent l'objet d'un enregistrement afin d'en garder la trace et de pouvoir rectifier les erreurs éventuelles; que la charge de la preuve, lorsqu'il s'agit d'établir qu'une transaction a été dûment enregistrée et inscrite dans les comptes et n'a pas été affectée par un incident technique ou tout autre dysfonctionnement, doit incomber à l'émetteur;

(10) considérant que, sans préjudice des droits éventuellement accordés au titulaire par le droit national, les instructions de paiement données par le titulaire dans les opérations qu'il réalise au moyen d'un instrument de paiement électronique doivent être irrévocables, à l'exception de celles dont le montant n'est pas connu au moment où l'instruction est donnée;

(11) considérant qu'il convient de définir des règles qui, sans jamais exonérer le client des obligations qui sont les siennes en cas de perte ou de vol d'instruments de paiement

électronique, précisent la responsabilité de l'émetteur en cas de non-exécution ou d'exécution déficiente des instructions de paiement d'un client et en cas d'opérations qui n'ont pas été autorisées par ce dernier;

(12) considérant que la Commission entend suivre attentivement la mise en oeuvre de la présente recommandation et que, dans le cas où elle jugerait les résultats insatisfaisants, elle proposera une législation contraignante appropriée couvrant les questions traitées dans la présente recommandation,

RECOMMANDE:

## SECTION I

### CHAMP D'APPLICATION ET DÉFINITIONS

#### Article premier

#### Champ d'application

1. La présente recommandation s'applique aux opérations suivantes:

a) transferts de fonds, autres que ceux ordonnés et exécutés par des institutions financières, effectués au moyen d'un instrument de paiement électronique;

b) retraits d'argent liquide au moyen d'un instrument de paiement électronique et chargement (et déchargement) d'un instrument de monnaie électronique, que ce soit auprès d'appareils de retrait d'espèces et de guichets automatiques ou dans les locaux de l'émetteur ou d'un établissement qui s'est contractuellement engagé à accepter l'instrument de paiement.

2. Par dérogation au paragraphe 1, pour les transactions effectuées au moyen d'un instrument de monnaie électronique, l'article 4 paragraphe 1, l'article 5 point b) deuxième et troisième tirets, l'article 6, l'article 7 paragraphe 2 points c), d) et point e) premier tiret, l'article 8 paragraphes 1, 2 et 3 et l'article 9 paragraphe 2 ne s'appliqueront pas. Toutefois, lorsque l'instrument de monnaie électronique est utilisé pour charger (et décharger) une valeur via un accès à distance au compte du titulaire, cette recommandation sera applicable dans son intégralité.

3. La présente recommandation ne s'applique pas:

a) aux paiements par chèques;

b) aux fonctions de garantie des paiements par chèque assurées par certaines cartes.

## Article 2

### Définition

Aux fins de la présente recommandation, les définitions suivantes sont d'application:

a) «instrument de paiement électronique»: un instrument permettant à son titulaire d'effectuer les types d'opérations décrits à l'article 1er paragraphe 1. La présente définition couvre à la fois les instruments de paiement d'accès à distance et les instruments de monnaie électronique;

b) «instrument de paiement d'accès à distance»: un instrument permettant à son détenteur d'avoir accès aux fonds détenus sur son compte auprès d'un établissement et qui autorise, moyennant généralement la réalisation d'un code d'identification personnel et/ou la production de toute autre preuve d'identité similaire, la réalisation de paiements à un bénéficiaire. Cette catégorie d'instruments inclut en particulier les cartes de paiement (qu'il s'agisse d'une carte de débit, d'une carte de crédit, d'une carte à débit différé ou d'une carte accréditive) et les applications de banque à domicile ou par téléphone;

c) «instrument de monnaie électronique»: un instrument de paiement rechargeable autre qu'un instrument de paiement d'accès à distance, qu'il s'agisse d'une carte prépayée ou d'une mémoire d'ordinateur sur lesquelles des unités de valeur sont stockées électroniquement, qui permet à son titulaire d'effectuer les types d'opérations décrits à l'article 1er paragraphe 1;

d) «institution financière»: une institution telle qu'elle est définie à l'article 4 paragraphe 1 du règlement (CE) n° 3604/93 du Conseil (5)

e) «émetteur»: une personne qui, dans le cadre de son activité commerciale, met un instrument de paiement à la disposition d'une autre personne conformément à un contrat conclu avec celle-ci;

f) «titulaire»: une personne qui, en vertu d'un contrat qu'elle a conclu avec un émetteur, détient un instrument de paiement.

## SECTION II

### TRANSPARENCE DES CONDITIONS APPLICABLES AUX OPÉRATIONS

## Article 3

Informations minimales relatives aux conditions d'émission et d'utilisation d'un instrument de paiement électronique

1. Dès la signature du contrat ou, en tout état de cause, bien avant la délivrance de l'instrument de paiement électronique, l'émetteur communique au titulaire les conditions contractuelles (ci-après dénommées «conditions») régissant l'émission et l'utilisation en question. Les conditions indiquent la loi applicable au contrat.

2. Les conditions sont présentées par écrit, y compris, le cas échéant, par voie électronique, en termes simples et aisément compréhensibles, et elles sont disponibles au moins dans la ou les langues officielles de l'État membre où est proposé l'instrument de paiement électronique.

3. Dans ces conditions figurent au moins:

a) une description de l'instrument de paiement électronique, et, le cas échéant, des caractéristiques techniques de l'équipement de communication que le titulaire est autorisé à employer, ainsi que les utilisations possibles de l'instrument, y compris, le cas échéant, les plafonds appliqués;

b) une description des obligations et responsabilités respectives du titulaire et de l'émetteur; sont notamment indiquées les précautions élémentaires que doit prendre le titulaire pour assurer la sécurité de l'instrument de paiement électronique et des moyens (numéro d'identification personnel ou autre code) qui en permettent l'utilisation;

c) le cas échéant, le délai sous lequel sera normalement débité ou crédité le compte du titulaire, ainsi que la date de valeur, ou, si le titulaire n'a pas de compte ouvert chez l'émetteur, le délai sous lequel la facturation lui sera normalement adressée;

d) tous les types de frais à la charge du titulaire; sont notamment précisés, le cas échéant:

- le montant des frais initiaux et des frais de cotisation annuels,

- la nature de toutes les commissions et de tous les frais payables par le titulaire à l'émetteur pour certains types d'opérations,

- le taux d'intérêt éventuellement appliqué, ainsi que la manière de calculer celui-ci;

e) le délai imparti au titulaire pour contester une opération, et une indication des procédures de réclamation et de recours dont il dispose ainsi que des modalités d'accès à celles-ci.

4. Si le moyen de paiement électronique est utilisable pour des opérations à l'étranger (c'est-à-dire en dehors du pays d'émission ou d'affiliation), le titulaire se voit aussi communiquer les informations suivantes:

a) le montant des commissions et des frais prélevés sur les opérations dans une devise étrangère et, le cas échéant, les taux appliqués;

b) le cours de change de référence utilisé pour convertir le montant des opérations réalisées dans une devise étrangère et la date prise en compte pour le déterminer.

#### Article 4

##### Informations postérieures à l'opération

1. L'émetteur fournit au titulaire de l'instrument de paiement électronique des informations relatives aux opérations réalisées grâce à cet instrument. Ces informations, qui doivent être présentées sous forme écrite, y compris, le cas échéant, par voie électronique, doivent être aisément compréhensibles et comporter au moins:

a) une référence permettant au titulaire d'identifier l'opération, y compris, le cas échéant, les informations relatives à l'accepteur chez qui ou avec qui l'opération a été effectuée;

b) le montant débité au titulaire pour l'opération, exprimé dans la monnaie de facturation et, le cas échéant, dans la devise étrangère;

c) le montant de toutes les commissions et de tous les frais appliqués à certains types d'opérations.

L'émetteur informe aussi le titulaire du cours de change utilisé pour convertir le montant des opérations dans une devise étrangère.

2. L'émetteur d'un instrument de monnaie électronique accorde au titulaire la possibilité de vérifier les cinq dernières opérations effectuées ainsi que la valeur résiduelle stockée sur l'instrument.

### SECTION III

#### OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DES PARTIES AU CONTRAT

##### Article 5

##### Obligations du titulaire

Le titulaire:

a) utilise l'instrument de paiement électronique conformément aux conditions qui en régissent l'émission et l'utilisation; il prend notamment toutes les précautions élémentaires pour assurer la sécurité de cet instrument et des moyens (numéro d'identification personnel ou autre code) qui en permettent l'utilisation;

b) notifie à l'émetteur (ou à l'entité indiquée par celui-ci), dès qu'il en a connaissance:

- la perte ou le vol de l'instrument de paiement électronique ou des moyens qui en permettent l'utilisation,

- l'imputation à son compte de toute opération effectuée sans son accord,

- toute erreur ou irrégularité dans la gestion de son compte par l'émetteur;

c) évite de noter son numéro d'identification personnel ou autre code sous une forme aisément reconnaissable, et notamment sur l'instrument de paiement électronique ou sur un objet qu'il conserve avec cet instrument;

d) à l'exception des instructions relatives à des opérations dont le montant n'est pas connu au moment où l'instruction est donnée, ne peut révoquer une instruction qu'il a donnée au moyen de son instrument de paiement électronique.

##### Article 6

##### Responsabilités du titulaire

1. Jusqu'à la notification, le titulaire est responsable des pertes consécutives à la perte ou au vol du moyen de paiement électronique, dans la limite d'un plafond qui ne peut dépasser 150 écus, sauf s'il a agi avec une négligence extrême, en violation des dispositions pertinentes de l'article 5 points a), b) et c), ou frauduleusement, auquel cas le plafond prévu n'est pas applicable.

2. Dès que le titulaire s'est acquitté de l'obligation de notification à l'émetteur (ou à l'entité indiquée par celui-ci) imposée par l'article 5 point b), il n'est plus responsable des pertes consécutives à la perte ou au vol de son instrument de paiement électronique, sauf s'il a agi de manière frauduleuse.

3. Par dérogation aux paragraphes 1 et 2, la responsabilité du titulaire n'est pas engagée si l'instrument de paiement a été utilisé sans présentation physique ou sans identification électronique (de l'instrument même). La seule utilisation d'un code confidentiel ou de tout élément d'identification similaire n'est pas suffisante pour engager la responsabilité du titulaire.

##### Article 7

##### Obligations de l'émetteur

1. L'émetteur peut modifier les conditions, pourvu qu'il en informe le titulaire individuellement dès que possible pour lui permettre, le cas échéant, de dénoncer le contrat. Le titulaire se voit accorder un délai d'au moins un mois, à l'issue duquel, sauf dénonciation de sa part, il est réputé accepter les conditions notifiées.

Cependant, toute modification significative du taux d'intérêt effectif n'est pas soumise aux dispositions du premier alinéa et prend effet à la date indiquée lors de sa publication. Dans ce cas, et sans préjudice du droit du titulaire de résilier le contrat, l'émetteur en informera individuellement le titulaire dans les meilleurs délais.

## 2. L'émetteur:

a) s'abstient de divulguer le numéro d'identification personnel ou autre code d'identification du titulaire, sauf au titulaire lui-même;

b) s'abstient d'envoyer au titulaire un instrument de paiement électronique non sollicité, sauf pour remplacer un instrument de paiement électronique dont le titulaire est déjà détenteur;

c) conserve un relevé interne des opérations visées à l'article 1er paragraphe 1, et ce, durant une période suffisamment longue pour permettre d'en retrouver la trace et de rectifier les erreurs commises;

d) assure que des moyens appropriés sont à la disposition du titulaire pour effectuer la notification prévue à l'article 5 point b). Lorsque cette notification est faite par téléphone, l'émetteur (ou l'entité spécifiée par lui) fournira au titulaire les moyens de preuve qu'il a effectué une telle notification;

e) dans tout différend avec le titulaire concernant une opération visée à l'article 1er paragraphe 1, et sans préjudice d'une preuve contraire produite par le titulaire, apporte la preuve que l'opération:

- a été correctement enregistrée et comptabilisée,
- n'a pas été affectée par un incident technique ou une autre défaillance.

## Article 8

### Responsabilités de l'émetteur

1. L'émetteur est responsable, sous réserve des articles 5, 6 et de l'article 7 paragraphe 2 points a) et e):

a) de l'inexécution ou de l'exécution incorrecte des opérations visées à l'article 1er paragraphe 1, y compris des opérations effectuées à partir de dispositifs ou de terminaux ou au moyen d'équipements qui ne sont pas sous le contrôle direct ou exclusif de l'émetteur, du moment qu'elles ne sont pas effectuées à partir de dispositifs ou de terminaux ou au moyen d'équipements non agréés par l'émetteur;

b) des opérations effectuées sans autorisation du titulaire, et de toute erreur ou irrégularité

commise dans la gestion de son compte et imputable à l'émetteur.

2. Sans préjudice du paragraphe 3, la responsabilité visée au paragraphe 1 porte sur:

a) le montant de l'opération non exécutée ou incorrectement exécutée, éventuellement augmenté d'intérêts;

b) la somme nécessaire pour rétablir le titulaire dans la situation où il se trouvait avant l'opération non autorisée.

3. Toutes les autres conséquences financières éventuelles, liées en particulier à la détermination de l'étendue du dommage indemnisable, sont à la charge de l'émetteur, conformément aux dispositions législatives applicables au contrat entre l'émetteur et le titulaire.

4. L'émetteur est responsable auprès du titulaire d'un instrument de monnaie électronique de la perte de toute valeur stockée sur cet instrument et de l'exécution incorrecte des opérations effectuées par le titulaire, lorsque cette perte ou cette exécution incorrecte sont dues à un dysfonctionnement de l'instrument, du dispositif, du terminal ou de tout autre équipement agréé, pour autant que ce dysfonctionnement n'ait pas été provoqué par le titulaire, sciemment ou en violation de l'article 3 paragraphe 3 point a).

## SECTION IV

### NOTIFICATION, RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS ET DISPOSITIONS FINALES

#### Article 9

##### Notification

1. L'émetteur (ou l'entité désignée par lui) fournit au titulaire les moyens lui permettant de notifier, vingt-quatre heures sur vingt-quatre, la perte ou le vol de son instrument de paiement électronique.

2. L'émetteur (ou l'entité désignée par lui) est tenu, dès la déclaration, et même si le titulaire a agi avec une négligence extrême ou de manière frauduleuse, de faire tout ce qui est raisonnablement en son pouvoir pour empêcher toute nouvelle utilisation de l'instrument de paiement électronique.

#### Article 10

##### Règlement des différends

Les États membres sont invités à s'assurer qu'il existe des moyens adéquats et efficaces de règlement des différends entre titulaires et émetteurs.

#### Article 11

## Dispositions finales

Les États membres sont invités à prendre les mesures nécessaires afin que les émetteurs d'instruments de paiement électronique mettent leurs activités en conformité avec les articles 1er à 9 au plus tard le 31 décembre 1998.

Fait à Bruxelles, le 30 juillet 1997.

Par la Commission

Mario MONTI

Membre de la Commission

(1) JO n° L 365 du 24. 12. 1987, p. 72.

(2) JO n° L 95 du 21. 4. 1993, p. 29.

(3) JO n° L 42 du 12. 2. 1987, p. 48.

(4) JO n° L 61 du 10. 3. 1990, p. 14.

(5) JO n° L 332 du 31. 12. 1993, p. 4.