

Édition provisoire

CONCLUSIONS DE L'AVOCAT GÉNÉRAL
M. ATHANASIOS RANTOS
présentées le 5 mars 2026 [\(1\)](#)

Affaire C-70/25 [Tukowiecka] [\(1\)](#)

N.O.
contre
PKO BP S.A.

[demande de décision préjudicielle formée par le Sąd Rejonowy w Koszalinie (tribunal d'arrondissement de Koszalin, Pologne)]

« Renvoi préjudiciel – Services de paiement dans le marché intérieur – Directive (UE) 2015/2366 – Article 73, paragraphe 1, et article 74, paragraphe 1 – Opérations de paiement non autorisées – Droit au remboursement immédiat – Négligence grave – Refus par le prestataire de services de paiement de rembourser sans délai le montant d'une opération non autorisée en cas de perte résultant d'un manquement grave du payeur aux obligations prévues à l'article 69 – Portée de l'exclusion du droit au remboursement immédiat »

I. Introduction

1. La présente demande de décision préjudicielle, introduite par le Sąd Rejonowy w Koszalinie (tribunal d'arrondissement de Koszalin, Pologne), porte sur l'interprétation de l'article 73, paragraphe 1, et de l'article 74, paragraphe 1, de la directive (UE) 2015/2366 [\(2\)](#), relatifs au régime de responsabilité applicable en cas d'opérations de paiement non autorisées. Elle soulève, en particulier, la question de savoir dans quelles conditions un prestataire de services de paiement peut refuser le

remboursement immédiat de telles opérations en se prévalant d'une négligence grave du payeur au regard des obligations qui lui incombent en vertu de l'article 69 de cette directive, dans un contexte de fraude par hameçonnage, phénomène en constante progression.

2. Cette affaire offre à la Cour l'occasion de préciser les contours de l'équilibre à établir entre les intérêts du payeur et ceux du prestataire de services de paiement. Elle l'invite ainsi à se prononcer sur des aspects susceptibles d'avoir des répercussions significatives tant sur la répartition des risques entre les prestataires de services de paiement et les payeurs que sur le niveau de protection à conférer aux utilisateurs de ces services.

II. Le cadre juridique

A. Le droit de l'Union

3. Aux termes des considérants 6 et 71 de la directive 2015/2366 :

« (6) Il y a lieu d'établir de nouvelles règles, qui comblent les lacunes réglementaires tout en garantissant une plus grande clarté juridique et une application cohérente du cadre législatif dans l'ensemble de l'Union [...] tout en veillant à offrir aux consommateurs un niveau élevé de protection dans l'utilisation des services de paiement dans l'ensemble de l'Union. Cela devrait renforcer l'efficacité du système de paiement dans son ensemble et se traduire par un plus large choix et une plus grande transparence des services de paiement, ainsi que par une plus grande confiance des consommateurs à l'égard d'un marché des paiements harmonisé.

[...]

(71) En cas d'opération de paiement non autorisée, le prestataire de services de paiement devrait immédiatement rembourser le montant de cette opération au payeur. Toutefois, s'il existe une forte présomption qu'une opération non autorisée résulte d'un comportement frauduleux de l'utilisateur de services de paiement et lorsque cette présomption repose sur des raisons objectives qui sont communiquées à l'autorité nationale concernée, le prestataire de services de paiement devrait être en mesure de mener une enquête dans un délai raisonnable avant de rembourser le payeur. Afin de protéger le payeur contre tout préjudice, la date de valeur du remboursement ne devrait pas être postérieure à la date à laquelle le montant a été débité. Afin d'inciter l'utilisateur de services de paiement à signaler sans retard injustifié au prestataire de services de paiement le vol ou la perte d'un instrument de paiement et de limiter ainsi le risque d'opérations de paiement non autorisées, la responsabilité de l'utilisateur ne devrait être engagée, sauf agissement frauduleux ou négligence grave de sa part, qu'à concurrence d'un montant très limité. Dans ce contexte, un montant de 50 EUR semble adéquat pour garantir un niveau élevé et harmonisé de protection des utilisateurs dans l'Union. La responsabilité du payeur ne devrait pas être engagée lorsque celui-ci n'est pas en mesure de prendre conscience de la perte, du vol ou du détournement de l'instrument de paiement. En outre, une fois qu'il a informé le prestataire de services de paiement du risque d'utilisation frauduleuse de son

instrument de paiement, l'utilisateur de services de paiement ne devrait pas être tenu de couvrir toute autre perte pouvant résulter de cette utilisation frauduleuse. [...] »

4. L'article 69 de cette directive, intitulé « Obligations de l'utilisateur de services de paiement liées aux instruments de paiement et aux données de sécurité personnalisées », énonce :

« 1. L'utilisateur de services de paiement habilité à utiliser un instrument de paiement :

a) utilise l'instrument de paiement conformément aux conditions régissant l'émission et l'utilisation de cet instrument de paiement, qui doivent être objectives, non discriminatoires et proportionnées ;

b) lorsqu'il a connaissance de la perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation non autorisée de l'instrument de paiement, il en informe sans tarder son prestataire de services de paiement ou l'entité désignée par celui-ci.

2. Aux fins du paragraphe 1, point a), dès qu'il reçoit un instrument de paiement, l'utilisateur de services de paiement prend, en particulier, toute mesure raisonnable pour préserver la sécurité de ses données de sécurité personnalisées. »

5. L'article 71 de ladite directive, intitulé « Notification et correction des opérations de paiement non autorisées ou mal exécutées », prévoit, à son paragraphe 1 :

« L'utilisateur de services de paiement n'obtient du prestataire de services de paiement la correction d'une opération de paiement non autorisée ou mal exécutée que si l'utilisateur de services de paiement en informe sans retard injustifié le prestataire de services de paiement au moment où il constate une telle opération donnant lieu à une réclamation, y compris au titre de l'article 89, et au plus tard dans un délai de treize mois suivant la date de débit.

[...] »

6. L'article 72 de la même directive, intitulé « Preuve de l'authentification et de l'exécution des opérations de paiement », dispose, à son paragraphe 2 :

« Lorsqu'un utilisateur de services de paiement nie avoir autorisé une opération de paiement qui a été exécutée, l'utilisation d'un instrument de paiement, telle qu'enregistrée par le prestataire de services de paiement, y compris le prestataire de services d'initiation de paiement le cas échéant, ne suffit pas nécessairement en tant que telle à prouver que l'opération de paiement a été autorisée par le payeur ou que celui-ci a agi frauduleusement ou n'a pas satisfait, intentionnellement ou à la suite d'une négligence grave, à une ou à plusieurs des obligations qui lui incombent en vertu de l'article 69. Le prestataire de services de paiement, y compris, le cas échéant, le prestataire de services d'initiation de paiement, fournit des éléments afin de prouver la fraude ou la négligence grave commise par l'utilisateur de services de paiement. »

7. L'article 73 de la directive 2015/2366, intitulé « Responsabilité du prestataire de services de paiement en cas d'opérations de paiement non autorisées », est libellé comme suit, à son paragraphe 1 :

« Les États membres veillent, sans préjudice de l'article 71, à ce que, en cas d'opération de paiement non autorisée, le prestataire de services de paiement du payeur rembourse au payeur le montant de cette opération immédiatement après avoir pris connaissance de l'opération ou après en avoir été informé, et en tout état de cause au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant, sauf si le prestataire de services de paiement du payeur a de bonnes raisons de soupçonner une fraude et s'il communique ces raisons par écrit à l'autorité nationale concernée. Le cas échéant, le prestataire de services de paiement du payeur rétablit le compte de paiement débité dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu. Cela suppose par ailleurs que la date de valeur à laquelle le compte de paiement du payeur est crédité n'est pas postérieure à la date à laquelle il avait été débité. »

8. L'article 74 de cette directive, intitulé « Responsabilité du payeur en cas d'opérations de paiement non autorisées », énonce, à son paragraphe 1 :

« Par dérogation à l'article 73, le payeur peut être tenu de supporter, jusqu'à concurrence de 50 EUR, les pertes liées à toute opération de paiement non autorisée consécutive à l'utilisation d'un instrument de paiement perdu ou volé ou au détournement d'un instrument de paiement.

Le premier alinéa ne s'applique pas si :

- a) la perte, le vol ou le détournement d'un instrument de paiement ne pouvait être détecté par le payeur avant le paiement, sauf si le payeur a agi frauduleusement ; ou
- b) la perte est due à des actes ou à une carence d'un salarié, d'un agent ou d'une succursale d'un prestataire de services de paiement ou d'une entité vers laquelle ses activités ont été externalisées.

Le payeur supporte toutes les pertes occasionnées par des opérations de paiement non autorisées si ces pertes résultent d'un agissement frauduleux de la part du payeur ou du fait qu'il n'a pas satisfait, intentionnellement ou à la suite d'une négligence grave, à une ou à plusieurs des obligations qui lui incombent en vertu de l'article 69. Dans ce cas, le montant maximal visé au premier alinéa ne s'applique pas.

Lorsque le payeur n'a pas agi de manière frauduleuse ni n'a manqué intentionnellement aux obligations qui lui incombent en vertu de l'article 69, les États membres peuvent limiter la responsabilité visée au présent paragraphe en tenant compte, notamment, de la nature des données de sécurité personnalisées et des circonstances particulières dans lesquelles l'instrument de paiement a été perdu, volé ou détourné. »

B. Le droit polonais

9. L'article 46 de l'*ustawa o usługach płatniczych* (loi sur les services de paiement), du 19 août 2011 (3), dans sa version applicable au litige au principal, est rédigé de la manière suivante, à ses paragraphes 1 et 3 :

« 1. Sous réserve de l'article 44, paragraphe 2, en cas d'opération de paiement non autorisée, le prestataire [de services de paiement] du payeur rembourse au payeur le montant de l'opération de paiement non autorisée immédiatement, et en tout état de cause au plus tard à la fin du premier jour ouvrable à compter de la constatation de l'opération non autorisée débitée du compte du payeur ou à compter de la réception de la déclaration ad hoc, sauf lorsque le prestataire [de services de paiement] du payeur a de bonnes raisons, dûment documentées, de soupçonner une fraude et qu'il en informe par écrit les autorités répressives. Dans le cas où le payeur utilise un compte de paiement, le prestataire [de services de paiement] du payeur rétablit le compte de paiement débité dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu. La date de valeur à laquelle le compte de paiement du payeur est crédité n'est pas postérieure à la date à laquelle il avait été débité.

[...]

3. Le payeur est pleinement responsable des opérations de paiement non autorisées s'il les a provoquées intentionnellement ou à la suite d'une violation, intentionnelle ou par négligence grave, d'une ou de plusieurs des obligations visées à l'article 42. »

III. Le litige au principal, la question préjudicielle et la procédure devant la Cour

10. N.O. (ci-après la « requérante »), une personne physique titulaire d'un compte bancaire auprès de PKO BP S.A. (ci-après la « banque »), a été victime d'une fraude par hameçonnage à la suite de la mise en vente d'un objet sur une plateforme de vente aux enchères. Un tiers, se faisant passer pour un acheteur, lui a transmis un lien frauduleux reproduisant l'interface de la plateforme puis celle de la banque. Trompée, la requérante a communiqué ses données de connexion, permettant ainsi au fraudeur d'effectuer une opération de paiement non autorisée depuis son compte bancaire. Ayant constaté la fraude le lendemain, elle l'a immédiatement signalé à la banque et à la police, sans que l'auteur de celle-ci ait été identifié. La banque a néanmoins refusé de rembourser le montant de l'opération litigieuse, estimant que, en raison d'une négligence grave, la requérante avait manqué à son obligation de conserver avec diligence l'instrument de paiement et de ne pas le mettre à la disposition de personnes non autorisées.

11. À la suite de ce refus, la requérante a saisi le Sąd Rejonowy w Koszalinie (tribunal d'arrondissement de Koszalin), la juridiction de renvoi, d'une action à l'encontre de la banque tendant au paiement de la somme de 3 000 zlotys polonais (PLN) (environ 705 euros).

12. Au soutien de sa demande, la requérante a fait valoir que le principe du remboursement immédiat du montant d'une opération non autorisée ne devrait être exclu que dans la situation décrite à l'article 73, paragraphe 1, de la directive 2015/2366, à savoir lorsque le prestataire de services de paiement a de bonnes raisons de soupçonner une fraude de la part du payeur et qu'il informe l'autorité nationale compétente de ces raisons. En l'absence de telles raisons, comme en l'espèce, ce prestataire serait tenu de rembourser immédiatement au payeur, au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant, le montant de l'opération non autorisée. Ce n'est qu'après un tel remboursement et une enquête sur les circonstances entourant l'incident que ledit prestataire pourrait exiger du payeur de supporter les pertes causées par sa négligence grave. Dans le cas où le payeur refuse de rembourser le montant de l'opération non autorisée, la banque concernée devrait engager une action en justice pour obtenir le paiement.

13. De son côté, la banque a soutenu que la législation polonaise transposant l'article 74, paragraphe 1, de la directive 2015/2366 exempte le prestataire de services de paiement de l'obligation de rembourser immédiatement le montant d'une opération non autorisée, obligation prévue à l'article 73, paragraphe 1, de cette directive, s'il établit que le comportement du payeur a été caractérisé par une négligence grave. La banque a également allégué qu'elle peut apprécier de manière indépendante toutes les conditions de la responsabilité au titre d'une opération non autorisée et qu'elle est libérée de l'obligation de remboursement immédiat si elle établit la négligence du payeur.

14. Dans ces circonstances, étant donné qu'il a été constaté, au cours de la procédure, que l'opération litigieuse était non autorisée, la juridiction de renvoi expose qu'elle doit procéder à une analyse de l'article 46 de la loi sur les services de paiement, qui transpose les articles 73 et 74 de la directive 2015/2366, afin de pouvoir trancher le litige pendant devant elle qui oppose la requérante et la banque quant à l'étendue de l'obligation, à la charge du prestataire de services de paiement, de rembourser immédiatement le montant d'une opération non autorisée.

15. À cet égard, cette juridiction estime que la directive 2015/2366 et les dispositions nationales qui la transposent établissent le principe général selon lequel les prestataires de services de paiement encourent pleinement le risque en matière de responsabilité au titre des opérations de paiement non autorisées. En outre, ladite juridiction relève que les dispositions de cette directive et de la législation polonaise confèrent aux payeurs un droit au remboursement des montants des opérations non autorisées, ce qui implique un droit à la récupération immédiate des fonds ainsi perdus. Ce droit serait exclu s'il existe de bonnes raisons de soupçonner une fraude de la part du payeur et que cette fraude est signalée aux autorités nationales compétentes.

16. Par ailleurs, la même juridiction observe que les juridictions polonaises n'ont pas été saisies de recours introduits par des banques à l'encontre de consommateurs concernant l'obligation de rembourser le montant d'opérations non autorisées pour cause de négligence grave imputable au payeur. En revanche, de nombreuses actions auraient

été intentées par des consommateurs à l'encontre de banques en raison du non-remboursement des montants des opérations non autorisées. D'après la juridiction de renvoi, ce phénomène indiquerait que l'application, par les prestataires de services de paiement, des exceptions au droit au remboursement est devenue la règle pour les opérations non autorisées. En effet, les prestataires de services de paiement ne procèderaient généralement pas au remboursement du montant des opérations non autorisées, de sorte que ce seraient les payeurs, et en particulier les consommateurs, qui se verraient contraints d'introduire une action en justice.

17. Dans la mesure où l'interprétation de la directive 2015/2366, telle que suggérée par la banque, n'atteindrait pas l'objectif de protection du payeur poursuivi par la règle générale établissant le remboursement des opérations non autorisées, cette juridiction en déduit que les dispositions de cette directive doivent être interprétées en ce sens qu'elles s'opposent à la possibilité pour un prestataire de services de paiement de refuser le remboursement immédiat du montant d'une opération de paiement non autorisée si le payeur a subi un préjudice lié à cette opération en ne satisfaisant pas, à la suite d'une négligence grave, aux obligations qui lui incombent. Ladite juridiction ajoute qu'une telle interprétation aurait pour effet de transférer du payeur, qui est souvent le consommateur, au professionnel, à savoir le prestataire de services de paiement, la charge liée à la conduite du procès, à l'engagement de la procédure, aux frais de justice, à l'administration de la preuve et à la préparation des documents.

18. Dans ces conditions, le Sąd Rejonowy w Koszalinie (tribunal d'arrondissement de Koszalin) a décidé de surseoir à statuer et de poser à la Cour la question préjudicielle suivante :

« Les dispositions combinées de l'article 73, paragraphe 1, et de l'article 74, paragraphe 1, de la directive [2015/2366] doivent-elles être comprises en ce sens qu'un prestataire de services de paiement peut refuser de rembourser immédiatement à un payeur le montant d'une opération de paiement non autorisée si ce dernier a subi une perte liée à une opération de paiement non autorisée du fait qu'il n'a pas satisfait, à la suite d'une négligence grave, aux obligations prévues à l'article 69 ? »

19. Des observations écrites ont été présentées à la Cour par la banque, les gouvernements polonais, tchèque et italien, ainsi que par la Commission européenne.

IV. Sur la question préjudicielle

20. Par son unique question, la juridiction de renvoi demande, en substance, si l'article 73, paragraphe 1, et l'article 74, paragraphe 1, de la directive 2015/2366 doivent être interprétés en ce sens qu'un prestataire de services de paiement peut refuser de rembourser immédiatement à un payeur le montant d'une opération de paiement non autorisée du fait que celui-ci n'a pas satisfait, à la suite d'une négligence grave, aux obligations qui lui incombent en vertu de l'article 69 de cette directive.

21. Afin de répondre à cette question, la Cour est appelée à déterminer si l'article 74, paragraphe 1, troisième alinéa, de ladite directive constitue une exception à l'obligation du prestataire de services de paiement de rembourser le payeur, de sorte qu'il pourrait entraîner l'extinction ou la suspension de l'obligation de restitution immédiate prévue à l'article 73, paragraphe 1, de la même directive, ou s'il s'agit plutôt d'un droit distinct que ce prestataire peut ultérieurement faire valoir à l'encontre du payeur.

22. À cet égard, conformément à une jurisprudence constante de la Cour, en vue de l'interprétation d'une disposition du droit de l'Union, il y a lieu de tenir compte des termes de celle-ci, du contexte dans lequel elle s'inscrit et des objectifs poursuivis par la réglementation dont elle fait partie (4).

23. S'agissant, en premier lieu, du libellé des dispositions dont l'interprétation est sollicitée, j'observe que leurs intitulés indiquent que celles-ci régissent les responsabilités respectives du prestataire de services de paiement et du payeur en cas d'opérations de paiement non autorisées. En effet, l'article 73 de la directive 2015/2366 est intitulé « Responsabilité du prestataire de services de paiement en cas d'opérations de paiement non autorisées », tandis que l'article 74 de cette directive a pour intitulé « Responsabilité du payeur en cas d'opérations de paiement non autorisées ».

24. En ce qui concerne l'article 73, paragraphe 1, de ladite directive, celui-ci prévoit, en principe, un remboursement immédiat du payeur en cas d'opérations de paiement non autorisées assorti d'un délai impératif dans lequel le prestataire de services de paiement doit procéder à ce remboursement (5), tout en prévoyant une exception à la règle du remboursement immédiat, à savoir lorsque ce prestataire « a de bonnes raisons de soupçonner une fraude ». Ainsi, cette exception requiert, d'une part, l'existence de soupçons importants concernant une éventuelle fraude et, d'autre part, que ledit prestataire remplisse une condition formelle, à savoir qu'il communique ses soupçons par écrit à l'autorité nationale compétente (6).

25. Il importe également de constater que l'article 74, paragraphe 1, de la même directive est rédigé comme une exception à l'article 73 de celle-ci (7). Par ailleurs, l'article 74, paragraphe 1, de la directive 2015/2366 régit, à ses premier et deuxième alinéas, la responsabilité du payeur sans faute, qui revêt un caractère limité, tandis qu'il découle de son troisième alinéa que la responsabilité du payeur pour faute présente, en principe, un caractère illimité. Plus précisément, cette disposition énonce que le payeur est responsable jusqu'à concurrence d'un montant maximal de 50 euros ou sans limite s'il a agi frauduleusement ou s'il a manqué intentionnellement ou à la suite d'une négligence grave aux obligations qui lui incombent en ce qui concerne les instruments de paiement qui sont mis à sa disposition en vertu de l'article 69 de cette directive.

26. En ce qui concerne, plus particulièrement, la question du *remboursement immédiat* en cas d'opérations de paiement non autorisées, je relève que l'article 73, paragraphe 1, de ladite directive ne prévoit aucune autre exception que le prestataire de services de

paiement pourrait invoquer, telle que, par exemple, la suspicion ou la possibilité que le payeur n'ait pas satisfait, y compris par négligence, à une ou à plusieurs des obligations visées à l'article 69 de la même directive. S'agissant, par ailleurs, de l'article 74, paragraphe 1, de celle-ci, il apparaît que cette disposition ne porte pas sur le remboursement immédiat du montant d'une opération de paiement non autorisée, mais se concentre sur la répartition de la responsabilité entre le payeur et le prestataire de services de paiement, afin de déterminer qui doit être tenu responsable ultérieurement, dans le cadre de la procédure, et, en conséquence, supporter les pertes occasionnées par de telles opérations.

27. Il ressort ainsi, à première vue, de l'interprétation littérale de l'article 73, paragraphe 1, de la directive 2015/2366, que, en énonçant expressément des dérogations à l'obligation de rembourser immédiatement le montant d'une opération non autorisée, celui-ci ne permet pas que la liste des dérogations soit étendue à d'autres cas de figure non prévus par celle-ci, y compris à celui de la « négligence grave aux obligations qui incombent [au payeur] en vertu de l'article 69 de cette directive », mentionné à l'article 74, paragraphe 1, troisième alinéa, de ladite directive.

28. Toutefois, force est de constater que, en ce qui concerne l'article 74, paragraphe 1, de la même directive, il ne peut être conclu avec certitude, notamment sur la seule base de son libellé, que la « dérogation » prévue à cette disposition porte uniquement sur le fond de l'obligation ou si elle s'étend également au principe exigeant un remboursement immédiat. Ainsi, deux interprétations divergentes peuvent être envisagées, comme en témoignent les positions opposées des parties au principal (8). Selon une première interprétation, le prestataire de services de paiement n'aurait aucune obligation de rembourser le payeur en cas de faute commise par celui-ci, de sorte qu'il pourrait invoquer la responsabilité du payeur pour négligence grave afin de se prévaloir de la dérogation prévue à l'article 74 de la directive 2015/2366 et éteindre son obligation de remboursement immédiat découlant de l'article 73, paragraphe 1, de cette directive. À l'inverse, la seconde interprétation repose sur la prémisse selon laquelle l'article 73, paragraphe 1, et l'article 74, paragraphe 1, de ladite directive régissent deux étapes distinctes de la procédure de remboursement d'une opération de paiement non autorisée. Selon cette lecture, la « dérogation » prévue à cet article 74, paragraphe 1, n'aurait pas d'effets *ab initio*, ce qui impliquerait que le prestataire de services de paiement doit, dans un premier temps, rembourser le payeur, puis peut, dans un second temps, après ce remboursement, exercer un droit à indemnisation à l'encontre du payeur responsable de la faute.

29. Pour les raisons que j'exposerai dans les points suivants des présentes conclusions, je suis d'avis qu'il convient de retenir cette seconde lecture de l'article 73, paragraphe 1, et de l'article 74, paragraphe 1, de la directive 2015/2366.

30. En effet, cette interprétation est, en deuxième lieu, corroborée par le contexte dans lequel s'inscrivent les dispositions visées par la question préjudicielle adressée par la juridiction de renvoi.

31. À cet égard, je relève que le considérant 71 de la directive 2015/2366 ne prévoit qu'un seul cas permettant au prestataire de services de paiement – une fois que le payeur lui a notifié l'existence d'une opération non autorisée – de retarder le remboursement immédiat au payeur, à savoir l'hypothèse selon laquelle il « existe une forte présomption qu'une opération non autorisée résulte d'un comportement frauduleux de l'utilisateur de services de paiement et lorsque cette présomption repose sur des raisons objectives qui sont communiquées à l'autorité nationale concernée ». À l'instar de l'article 73, paragraphe 1, de cette directive, ce considérant 71 ne mentionne aucune autre exception susceptible d'être invoquée par le prestataire de services de paiement, telle que la suspicion ou la constatation que, par son comportement, l'utilisateur de services de paiement n'a pas satisfait à une ou à plusieurs des obligations visées à l'article 69 de ladite directive, notamment par négligence grave.

32. Par ailleurs, il convient de souligner que l'analyse des travaux préparatoires ayant conduit à l'adoption de l'article 73, paragraphe 1, de la directive 2015/2366 semble conforter cette interprétation. Dans sa version précédente, la directive 2007/64/CE (9), abrogée par la directive 2015/2366, ne prévoyait aucune exception à l'obligation de remboursement immédiat d'une opération de paiement non autorisée. Le législateur de l'Union a néanmoins jugé nécessaire de modifier la disposition pertinente, en l'occurrence l'article 73, paragraphe 1, de la directive 2015/2366, afin d'encadrer davantage la procédure de remboursement immédiat en cas d'opérations non autorisées, et cela en prévoyant expressément une exception spécifique à l'obligation de remboursement, à savoir lorsque le prestataire de services de paiement aurait des motifs raisonnables de soupçonner une fraude (10).

33. Je relève également que l'article 107, paragraphe 1, de cette directive énonce que l'harmonisation prévue par le législateur de l'Union dans le domaine couvert par les dispositions pertinentes dans la présente affaire est totale et ne permet pas l'adoption de mesures nationales distinctes de celles adoptées par ce législateur (11). Plus précisément, les articles 73 et 74 de ladite directive ne font pas partie des dispositions à l'égard desquelles le législateur de l'Union a entendu laisser aux États membres une marge de manœuvre. En outre, l'article 107, paragraphe 3, de la même directive se réfère explicitement aux obligations des prestataires de services de paiement, en imposant aux États membres de veiller à ce que les prestataires de services de paiement ne dérogent pas, au détriment des utilisateurs de services de paiement, aux dispositions de droit national qui transposent la directive 2015/2366 ou qui y correspondent, sauf dans le cas où une telle dérogation est expressément autorisée par celle-ci.

34. Une telle interprétation est, en troisième lieu, confirmée par les objectifs poursuivis par la directive 2015/2366.

35. À cet égard, je rappelle que la directive 2015/2366 a pour objectif, ainsi qu'il ressort de son considérant 6, d'harmoniser les règles relatives à la prestation de services de paiement en renforçant la « clarté juridique » afin d'assurer « l'application cohérente du

cadre législatif dans l'ensemble de l'Union », tout en veillant à offrir un niveau élevé de protection aux consommateurs dans l'utilisation des services de paiement dans l'ensemble de l'Union.

36. Bien que l'objectif principal de cette directive soit l'harmonisation des règles relatives aux services de paiement et le bon fonctionnement du marché intérieur de ces services (12), comme en témoigne le fait que ladite directive est fondée sur l'article 114 TFUE, il n'en demeure pas moins que la nécessité d'assurer un niveau élevé de protection des consommateurs lors de l'utilisation desdits services constitue également l'un des objectifs poursuivis par la même directive (13).

37. Les éléments qui précèdent permettent, selon moi, de considérer que si l'article 73, paragraphe 1, et l'article 74, paragraphe 1, de la directive 2015/2366 sont étroitement liés, ces dispositions régissent des aspects pourtant distincts de la procédure de remboursement des montants d'opérations de paiement non autorisées en ce sens que la première prévoit le remboursement immédiat en cas d'opération non autorisée, alors que la seconde encadre la répartition de la responsabilité entre le prestataire et le payeur à un stade ultérieur.

38. Partant, conformément à l'article 73, paragraphe 1, de la directive 2015/2366, le prestataire de services de paiement est tenu, dans un premier temps, de rembourser immédiatement le montant d'une opération de paiement non autorisée, exception faite de l'existence d'un soupçon sérieux selon lequel celle-ci résulte d'un comportement frauduleux de l'utilisateur de services de paiement. Ce remboursement ne revêt toutefois pas un caractère définitif. En effet, si, dans un second temps, et postérieurement à l'octroi de ce remboursement provisoire, le prestataire de services de paiement établit que le payeur a manqué délibérément ou par négligence grave à l'une des obligations qui lui incombent en vertu de l'article 69 de cette directive, il peut exiger que celui-ci supporte les pertes engendrées par sa négligence grave. Dans l'hypothèse où le payeur refuserait de rembourser le montant de l'opération non autorisée, il appartiendrait alors à ce prestataire d'exercer un recours contre le payeur, ce dernier étant responsable en application de l'article 74, paragraphe 1, troisième alinéa, de ladite directive.

39. L'interprétation contraire, qui autoriserait le prestataire de services de paiement à refuser ou à différer le remboursement en cas de simple suspicion de manquement, par négligence grave du payeur, aux obligations visées à l'article 69 de la même directive, donnerait à ce prestataire la possibilité de contourner l'obligation de remboursement immédiat d'une opération non autorisée consacrée à l'article 73, paragraphe 1, de celle-ci. Une telle lecture conduirait à élargir indûment les hypothèses dans lesquelles ledit prestataire peut être dispensé de cette obligation, au-delà des cas expressément prévus par le texte et irait à l'encontre du principe de l'interprétation restrictive des exceptions d'un acte du droit de l'Union. Ce faisant, elle porterait directement atteinte au droit du consommateur d'obtenir ce remboursement et priverait, en conséquence, ladite disposition de son contenu ainsi que de son effet utile.

40. À cet égard, le choix du législateur de l'Union d'assortir la suspension de l'obligation de remboursement immédiat de conditions strictes vise à garantir que ce remboursement demeure la règle et ne se transforme pas en une exception. Or, un tel mécanisme serait privé de toute efficacité si la simple allégation extrajudiciaire, par le prestataire de services de paiement, d'une violation des obligations découlant de l'article 69 de la directive 2015/2366 suffisait à suspendre son obligation de remboursement immédiat. Il serait, par ailleurs, pour le moins paradoxal d'exiger, afin de suspendre l'obligation de remboursement immédiat en cas de fraude, l'existence de soupçons sérieux ainsi que l'engagement d'une procédure formelle auprès de l'autorité nationale compétente, tout en admettant que, s'agissant d'un comportement ou d'une omission imputable à une négligence grave, cette obligation puisse être suspendue, avec des effets identiques, en l'absence de toute autre exigence formelle.

41. Considérer que le prestataire de services de paiement puisse refuser ou différer le remboursement immédiat du montant d'une opération non autorisée en se prévalant de l'existence d'une négligence grave imputable au payeur serait, dans le même temps, de nature à compromettre l'objectif consistant à assurer un niveau élevé de protection des consommateurs poursuivi par la directive 2015/2366. Indépendamment du fait que, dans un tel cas de figure, le payeur se verrait privé du remboursement immédiat du montant en cause, celui-ci serait également contraint d'engager une procédure judiciaire à l'encontre du prestataire de services de paiement si ce dernier invoquait, pour refuser le remboursement, un manquement aux obligations prévues à l'article 69 de cette directive imputable à une négligence grave. Or, en réservant exclusivement au cas de fraude la faculté pour un tel prestataire de ne pas procéder au remboursement immédiat d'une opération de paiement non autorisée, le législateur de l'Union a entendu remédier à la pratique consistant, pour les prestataires de services de paiement, à opposer au payeur un comportement fautif afin de refuser ce remboursement, pratique qui obligeait ce dernier à agir en justice pour obtenir la restitution des montants des opérations non autorisées (14). En effet, il ressort de la modification apportée à l'article 73, paragraphe 1, de ladite directive qu'il appartient non pas au payeur, mais au prestataire de services de paiement, de réclamer la prise en charge des pertes résultant d'une opération de paiement non autorisée imputable à la négligence grave du payeur et, le cas échéant, d'introduire une action en justice en vue d'obtenir le remboursement des montants concernés. Une telle approche est, par ailleurs, également conforme à l'article 72, paragraphe 2, de la même directive, aux termes duquel la charge de la preuve, pour démontrer que le payeur a commis une négligence grave, incombe au prestataire de services de paiement.

42. À titre complémentaire, il me paraît opportun de formuler quelques précisions sur certains aspects, liés à l'analyse qui précède, des dispositions pertinentes de la directive 2015/2366 au regard de la présente affaire.

43. Je tiens à souligner, premièrement, que la présente affaire se distingue d'une série d'affaires portées devant la Cour, relatives à l'articulation des différentes dispositions

régissant la répartition de la responsabilité en cas d'opérations non autorisées entre le payeur et le prestataire de services, telles que prévues par les versions antérieures de la directive 2015/2366 (15) et notamment l'affaire ayant donné lieu à l'arrêt Veracash (16).

44. Je précise à cet égard que, contrairement à la présente affaire, dans laquelle il n'est pas contesté que le payeur a immédiatement informé le prestataire de services de paiement de la survenance d'une opération de paiement non autorisée, l'affaire ayant donné lieu à l'arrêt Veracash portait sur les conséquences du non-respect, par le payeur, de son obligation d'informer sans tarder le prestataire de services de paiement de la constatation d'une telle opération.

45. Certes, dans cet arrêt, la Cour a dit pour droit que l'obligation du prestataire de services de paiement de rembourser immédiatement le montant d'une opération non autorisée, conformément à l'article 60, paragraphe 1, de la directive 2007/64, est soumise aux exceptions prévues à l'article 61, paragraphe 2, de cette directive, de sorte que le payeur doit, en principe, être tenu responsable de toutes les pertes occasionnées par des opérations de paiement non autorisées lorsque celles-ci résultent d'un comportement frauduleux de sa part ou d'un manquement, intentionnel ou résultant d'une négligence grave, à une ou plusieurs des obligations qui lui incombent en vertu de l'article 56 de ladite directive (17). Une telle lecture pourrait, en effet, suggérer que l'article 61, paragraphe 2, de la même directive constitue une exception à l'obligation, pour le prestataire de services de paiement, de procéder au remboursement immédiat du montant de l'opération non autorisée au profit du payeur prévue à l'article 60, paragraphe 1, de celle-ci, permettant ainsi à ce prestataire de se soustraire à cette obligation en invoquant la responsabilité du payeur pour fraude ou négligence grave.

46. Toutefois, force est de constater qu'une telle interprétation ne saurait être retenue s'agissant de l'article 73, paragraphe 1, et de l'article 74, paragraphe 1, de la directive 2015/2366, lesquels ont remplacé l'article 60, paragraphe 1, et l'article 61, paragraphe 2, de la directive 2007/64. En effet, ainsi que cela a été relevé au point 32 des présentes conclusions, si l'article 60, paragraphe 1, de la directive 2007/64 ne prévoyait aucune exception à l'obligation de remboursement immédiat d'une opération de paiement non autorisée, le législateur de l'Union a estimé nécessaire de modifier cette disposition en introduisant à l'article 73, paragraphe 1, de la directive 2015/2366 une exception expresse à l'obligation de remboursement immédiat, limitée à l'hypothèse selon laquelle le prestataire de services de paiement dispose de motifs raisonnables de soupçonner une fraude. Or, en procédant à une telle modification, le législateur de l'Union a entendu établir de manière claire que l'article 73, paragraphe 1, et l'article 74, paragraphe 1, de cette directive régissent deux étapes distinctes de la procédure de remboursement d'une opération de paiement non autorisée, en ce sens que la première consacre le principe du remboursement immédiat en cas d'opération non autorisée, tandis que la seconde encadre, à un stade ultérieur, la répartition de la responsabilité entre le prestataire et le payeur (18).

47. Je relève, deuxièmement, que, dans ses observations écrites, le gouvernement italien a soutenu une interprétation de l'article 73, paragraphe 1, de la directive 2015/2366 selon laquelle, tout en imposant le remboursement immédiat, cette disposition permettrait néanmoins au prestataire de services de paiement de récupérer ultérieurement, et directement, la somme remboursée au client au titre d'une opération de paiement non autorisée, sans devoir nécessairement engager une action en justice, dès lors que l'examen de l'ensemble des circonstances pertinentes lui fournirait de bonnes raisons de considérer que l'opération non autorisée résultait d'agissements intentionnels ou d'une faute grave du payeur (19).

48. Si l'interprétation préconisée par le gouvernement italien vise à opérer une mise en balance des intérêts des parties concernées, il n'en reste pas moins qu'elle conduirait à subordonner le remboursement prévu au titre de l'article 73, paragraphe 1, de la directive 2015/2366 à des limitations et à des conditions supplémentaires qui ne trouvent aucun fondement dans le libellé de cette disposition, s'écartant dès lors du cadre strict tracé par cette directive. En outre, d'un point de vue pratique, le payeur se trouverait placé dans une situation équivalente à celle qui aurait été la sienne en l'absence de tout remboursement et serait, de ce fait, contraint d'engager une action en justice contre le prestataire de services de paiement afin de recouvrer le montant en cause. Or, comme cela a été relevé aux points 37 et 38 des présentes conclusions, une telle interprétation permettrait de contourner cette disposition et serait de nature à priver celle-ci de son effet utile, tout en réduisant la portée de la protection conférée aux consommateurs.

49. Par ailleurs, je constate, ainsi que cela a été relevé au point 33 des présentes conclusions, que l'article 73, paragraphe 1, de ladite directive figure parmi les dispositions ayant fait l'objet d'une harmonisation totale. Il s'ensuit que la responsabilité d'un prestataire de services de paiement pour des opérations de paiement non autorisées ne saurait être atténuée par l'application de dispositions nationales instituant un régime de responsabilité plus limité. Par conséquent, les États membres ne peuvent déroger au régime instauré par la directive 2015/2366 en ce qui concerne l'obligation, pour les prestataires de services de paiement, de procéder au remboursement immédiat du montant d'une opération non autorisée, en introduisant d'autres dérogations que celles expressément prévues à l'article 73, paragraphe 1, de cette directive.

50. Troisièmement, j'observe que, contrairement à ce que soutiennent les gouvernements tchèque et italien, l'interprétation suggérée ne conduit pas à un contournement du mécanisme du règlement extrajudiciaire consacré à l'article 102 de la directive 2015/2366 (20).

51. À cet égard, je rappelle que l'article 102 de cette directive prévoit une procédure de règlement extrajudiciaire par laquelle un utilisateur de services de paiement peut saisir un organisme de règlement extrajudiciaire pour traiter les plaintes introduites à l'encontre des prestataires de services de paiement. Si le mécanisme ainsi institué vise, en effet, à faciliter le règlement des litiges opposant les utilisateurs aux prestataires de services de

paiement, son champ d'application ne se limite pas uniquement au remboursement immédiat prévu à l'article 73 de ladite directive, mais s'étend à tout type de litige relatif aux droits et aux obligations qui découlent des titres III et IV de la même directive.

52. Enfin, si la solution retenue peut susciter certaines réserves et n'est pas exempte de difficultés d'ordre pratique (21), il n'en reste pas moins que l'interprétation contraire comporte des inconvénients plus marqués, en particulier pour les utilisateurs de services de paiement (22). Ces derniers semblent d'ailleurs avoir été au cœur des préoccupations ayant conduit le législateur de l'Union à modifier l'article 73, paragraphe 1, de la directive 2015/2366. En tout état de cause, dans l'hypothèse où la rédaction actuelle de cette disposition présenterait certaines lacunes, il appartiendrait au seul législateur de l'Union de la modifier.

53. Eu égard à tout ce qui précède, je propose de répondre à la question posée que l'article 73, paragraphe 1, et l'article 74, paragraphe 1, de la directive 2015/2366 doivent être interprétés en ce sens qu'ils s'opposent à ce qu'un prestataire de services de paiement puisse refuser le remboursement immédiat au payeur du montant d'une opération de paiement non autorisée en faisant valoir que le payeur a subi une perte liée à cette opération de paiement du fait qu'il n'a pas satisfait, à la suite d'une négligence grave, aux obligations qui lui incombent en vertu de l'article 69 de cette directive.

V. Conclusion

54. Au vu des considérations qui précèdent, je propose à la Cour de répondre à la question préjudicielle posée par le Sąd Rejonowy w Koszalinie (tribunal d'arrondissement de Koszalin, Pologne) de la manière suivante :

L'article 73, paragraphe 1, et l'article 74, paragraphe 1, de la directive (UE) 2015/2366 du Parlement européen et du Conseil, du 25 novembre 2015, concernant les services de paiement dans le marché intérieur, modifiant les directives 2002/65/CE, 2009/110/CE et 2013/36/UE et le règlement (UE) n° 1093/2010, et abrogeant la directive 2007/64/CE,

doivent être interprétés en ce sens que :

ils s'opposent à ce qu'un prestataire de services de paiement puisse refuser le remboursement immédiat au payeur du montant d'une opération de paiement non autorisée en faisant valoir que le payeur a subi une perte liée à cette opération de paiement du fait qu'il n'a pas satisfait, à la suite d'une négligence grave, aux obligations qui lui incombent en vertu de l'article 69 de cette directive.

¹ Langue originale : le français.

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

[2](#) Directive du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 concernant les services de paiement dans le marché intérieur, modifiant les directives 2002/65/CE, 2009/110/CE et 2013/36/UE et le règlement (UE) n° 1093/2010, et abrogeant la directive 2007/64/CE (JO 2015, L 337, p. 35).

[3](#) Dz. U. de 2024, position 30.

[4](#) Arrêt du 1^{er} août 2025, ^{Veracash} (C-665/23, EU:C:2025:598, point 34 et jurisprudence citée).

[5](#) L'article 73, paragraphe 1, de la directive 2015/2366 précise, à cet égard, que ce remboursement doit intervenir « au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant ».

[6](#) Bien que cet aspect soit, en l'espèce, dépourvu de pertinence, je précise qu'il existe un second cas de figure permettant au prestataire de services de paiement de ne pas procéder au remboursement immédiat du montant d'une opération non autorisée au profit du payeur, à savoir lorsque ce dernier omet de l'informer ou le fait de manière tardive. Plus précisément, l'article 71 de la directive 2015/2366, auquel renvoie l'article 73, paragraphe 1, de celle-ci, fixe un délai pour la notification d'une opération non autorisée, en disposant que l'utilisateur de services de paiement n'obtient du prestataire de services de paiement la correction d'une opération de paiement non autorisée ou mal exécutée que si l'utilisateur de services de paiement en informe sans retard injustifié le prestataire de services de paiement au moment où il constate une telle opération donnant lieu à une réclamation et au plus tard dans un délai de treize mois suivant la date de débit. Voir, à cet égard, arrêt du 1^{er} août 2025, ^{Veracash} (C-665/23, EU:C:2025:598, point 48).

[7](#) En effet, l'article 74 de la directive 2015/2366 contient l'incise suivante : « [p]ar dérogation à l'article 73 ».

[8](#) Voir points 12 et 13 des présentes conclusions.

[9](#) L'article 73, paragraphe 1, de la directive 2015/2366 a remplacé l'article 60, paragraphe 1, de la directive 2007/64/CE du Parlement européen et du Conseil, du 13 novembre 2007, concernant les services de paiement dans le marché intérieur, modifiant les directives 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE ainsi que 2006/48/CE et abrogeant la directive 97/5/CE (JO 2007, L 319, p. 1). Cette dernière disposition était rédigée de la manière suivante : « Les États membres veillent, sans préjudice de l'article 58, à ce que, en cas d'opération de paiement non autorisée, le prestataire de services de paiement du payeur rembourse immédiatement au payeur le montant de cette opération de paiement non autorisée et, le cas échéant, rétablisse le compte de paiement débité dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement non

autorisée n'avait pas eu lieu ».

[10](#) Il ressort ainsi de ces travaux préparatoires que, si la proposition initiale de la Commission n'incluait pas d'exception à l'obligation de remboursement immédiat lorsque le prestataire a des motifs raisonnables de soupçonner une fraude, cette modification a été introduite au cours des négociations interinstitutionnelles avant d'être intégrée dans le texte final de la directive 2015/2366. Voir, à cet égard, proposition de directive du Parlement européen et du Conseil concernant les services de paiement dans le marché intérieur, modifiant les directives 2002/65/CE, 2013/36/UE et 2009/110/CE et abrogeant la directive 2007/64/CE [COM (2013) 0547 final], en particulier p. 13 ; Parlement européen, texte convenu lors des négociations interinstitutionnelles, PE 604.827 [dossier de procédure législative ordinaire 2013/0264 (COD), approuvé le 16 juin 2015], en particulier article 65, ainsi que rapport complémentaire sur la proposition de directive du Parlement européen et du Conseil concernant les services de paiement dans le marché intérieur et modifiant les directives 2002/65/CE, 2013/36/UE et 2009/110/CE et abrogeant la directive 2007/64/CE, A8-0266/2015 (adopté le 28 septembre 2015), en particulier article 73. La Commission a adopté la même approche dans sa proposition de règlement concernant les services de paiement dans le marché intérieur. Dans la disposition portant sur la responsabilité du prestataire en cas d'opérations de paiement non autorisées, il est précisé que seuls des motifs raisonnables de suspicion de fraude par le payeur peuvent justifier un refus de remboursement par le prestataire. Dans ce cas, ce prestataire doit motiver son refus de remboursement et indiquer les organismes auxquels le payeur peut s'adresser. Voir, à cet égard, proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil concernant les services de paiement dans le marché intérieur et modifiant le règlement (UE) n° 1093/2010, COM (2023) 367 final – 2023/0210 (COD), du 28 juin 2023, en particulier p. 11, article 56, paragraphes 1 et 2.

[11](#) Voir, s'agissant de la directive 2007/64, arrêt du 2 septembre 2021, CRCAM (C-337/20, EU:C:2021:671, point 42).

[12](#) Voir, s'agissant de la directive 2007/64, arrêt du 2 septembre 2021, CRCAM (C-337/20, EU:C:2021:671, point 44).

[13](#) Voir, en ce sens, arrêt du 11 novembre 2020, DenizBank (C-287/19, EU:C:2020:897, points 56 et 102). Voir, également, s'agissant de la directive 2007/64, arrêt du 11 juillet 2024, Eurobank Bulgaria (C-409/22, EU:C:2024:600, point 79 et jurisprudence citée).

[14](#) Voir, à cet égard, Guimarães, M. R., et Steennot, R., « Allocation of liability in case of payment fraud: who bears the risk of innovation? A comparison of Belgian and Portuguese law in the context of PSD2 », *European review of private law*, Kluwer Law International, vol. 30, n° 1, 2022, p. 29 à 72, en particulier p. 47.

[15](#) Voir, par exemple, arrêt du 2 septembre 2021, CRCAM (C-337/20, EU:C:2021:671).

[16](#) Arrêt du 1^{er} août 2025, *Veracash* (C-665/23, EU:C:2025:598).

[17](#) Arrêt du 1^{er} août 2025, *Veracash* (C-665/23, EU:C:2025:598, point 63).

[18](#) Voir points 37 et 38 des présentes conclusions.

[19](#) Selon ce gouvernement, une interprétation qui n'autoriserait pas le prestataire de services de paiement à procéder à une contre-passation l'obligeant ainsi à agir en justice pour récupérer les sommes remboursées en cas de négligence grave du client, ne trouve pas de fondement dans le texte de la directive 2015/2366 et conduirait à un déséquilibre déraisonnable du système des paiements. Il soutient, en particulier, que, dans la mesure où aucune disposition de cette directive n'interdirait aux prestataires de service de paiement de récupérer directement, sur le compte de paiement du client, la somme remboursée au titre d'une opération de paiement non autorisée résultant d'agissements intentionnels ou d'une faute grave de celui-ci, la question de savoir s'il convient ou non d'autoriser un tel débit direct devrait être laissée à l'appréciation des législateurs nationaux.

[20](#) D'après ces gouvernements, une telle procédure permettrait aux utilisateurs de services de paiement d'obtenir le remboursement du montant d'une opération de paiement non autorisée de manière plus efficace, plus rapide et à moindre coût que par le recours au système juridictionnel traditionnel. Ils soutiennent, en ce sens, que ce mécanisme perdrait toute sa pertinence si le prestataire de services de paiement était tenu de rembourser le montant d'une opération de paiement non autorisée même en cas de négligence grave de l'utilisateur de services de paiement.

[21](#) Compte tenu de l'obligation qui pèse sur le prestataire de services de paiement de procéder au remboursement « au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant » une fois informé par le payeur d'une opération de paiement non autorisée, on peut légitimement s'interroger sur la possibilité pour le prestataire de réunir, dans un délai aussi court, tous les éléments susceptibles de constituer des soupçons sérieux de fraude. Il importe également de constater que si, sur un plan théorique, la distinction entre un acte frauduleux et un comportement négligent ne soulève pas de difficultés, cette distinction se révèle moins évidente en pratique, et cela d'autant plus lorsque ce prestataire est tenu d'identifier un acte frauduleux (ou, à tout le moins, des soupçons d'un tel acte) dans un laps de temps extrêmement limité afin de pouvoir être exempté de l'obligation de remboursement immédiat. On peut également se demander si, confrontés au risque de devoir effectuer de tels remboursements, les prestataires de services de paiement ne seraient pas tentés de restreindre la mise à disposition de certains moyens de paiement ou de soumettre leur utilisation à des conditions plus strictes et onéreuses

pour les utilisateurs, ce qui irait à l'encontre de l'objectif général de développement du marché intégré des paiements électroniques poursuivi par la directive 2015/2366. Comme le souligne le gouvernement italien, un tel système pourrait également décourager le respect par le payeur des obligations de diligence imposées par l'article 69 de cette directive.

[22](#) En effet, il apparaît que, dans un certain nombre d'États membres, les prestataires de services de paiement ont, par défaut, adopté la pratique consistant à refuser aux payeurs le remboursement immédiat au motif que ceux-ci auraient, par leur comportement fautif, contribué à la survenance d'opérations de paiement non autorisées. Or, c'est précisément pour prévenir de telles pratiques que le législateur de l'Union a, par la modification apportée à l'article 73, paragraphe 1, de la directive 2015/2366, entendu renforcer la protection des consommateurs, en veillant à ce que l'obligation de remboursement immédiat, incombant aux prestataires de services de paiement en cas d'opérations non autorisées, ne puisse être limitée que par des exceptions expresses et strictement définies. Voir, à cet égard, la constatation de la juridiction de renvoi exposée au point 16 des présentes conclusions. Voir, également, en doctrine, Guimarães, M. R., et Steennot, R., « Allocation of liability in case of payment fraud: who bears the risk of innovation? A comparison of Belgian and Portuguese law in the context of PSD2 », *European review of private law*, Kluwer Law International, vol. 30, n° 1, 2022, p. 29 à 72, en particulier p. 47.