RECOMMANDATION DE LA COMMISSION

du 17 novembre 1988

concernant les systèmes de paiement et en particulier les relations entre titulaires et émetteurs de cartes

(88/590/CEE)

LA COMMISSION DES COMMUNAUTÉS EUROPÉENNES,

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

considérant que l'un des principaux objectifs de la Communauté est de réaliser, au plus tard en 1992, l'achèvement du marché intérieur, dont les systèmes de paiement constituent des éléments essentiels ;

considérant que le paragraphe 18 de l'annexe de la résolution du Conseil du 14 avril 1975 concernant le programme préliminaire de la Communauté économique européenne pour une politique de protection et d'information des consommateurs [1] prévoit que la protection des intérêts économiques des consommateurs doit reposer sur les principes suivants [2] : (i) les acheteurs de biens et de services doivent être protégés contre les contrats types et en particulier contre l'exclusion dans les contrats de droits essentiels, (ii) le consommateur doit être protégé contre les dommages causés à ses intérêts économiques par des services insuffisants et (iii) la présentation et la promotion de biens ou de services — y compris les services financiers — ne doivent pas être conçues de façon à tromper, directement ou indirectement, celui à qui elles sont offertes ou par qui elles ont été demandées ; que le paragraphe 24 de l'annexe au programme préliminaire prévoit que la protection des consommateurs contre les pratiques commerciales abusives, notamment les clauses des contrats, constitue une action prioritaire dans la mise en œuvre de ce programme ;

considérant que le Livre blanc de la Commission sur « l'achèvement du marché intérieur » [3], communiqué au Conseil en juin 1985, évoque au paragraphe 121 les nouvelles technologies qui transformeront le système européen de commercialisation et de distribution et susciteront un besoin de protection approprié du consommateur, et au paragraphe 122, la monétique, les cartes de paiement et le vidéotex ;

considérant que le document de la Commission intitulé « Nouvelle impulsion pour la politique de protection des consommateurs », communiqué au Conseil en juillet 1985 [4], qui a fait l'objet d'une résolution du Conseil adoptée le 23 juin 1986 [5], traite au paragraphe 34 du transfert de fonds électronique et annonce dans le calendrier contenu dans l'annexe une proposition de directive en la matière, qui devrait être adoptée par le Conseil en 1989 ; qu'il convient d'accélérer la protection financière du consommateur dans le domaine des moyens de paiement et de certains autres services auxquels il peut accéder ; que, pour les formes susmentionnées de services financiers, notamment le libre service financier, et les moyens d'acquisition de biens et de services qui sont actuellement utilisés sur les marchés des États membres (et même, pour certains d'entre eux, au domicile des consommateurs), les clauses contractuelles et la protection accordée au consommateur varient d'un État membre à l'autre, en raison principalement des disparités de la législation ;

considérant que, au cours des dernières années, les services financiers offerts aux consommateurs et utilisés par eux ont beaucoup changé, en particulier en ce qui concerne les méthodes de paiement et l'achat de biens et de services ; que de nouvelles formes sont apparues et continuent à se développer ;

considérant que les clauses contractuelles actuellement appliquées dans ce domaine sont non seulement différentes d'un État membre à l'autre (et même sur le territoire d'un même État membre), mais sont parfois aussi défavorables aux consommateurs ; qu'il est possible d'assurer une protection plus efficace des consommateurs en adoptant une réglementation applicable à toutes ces formes de services financiers ;

considérant que le consommateur doit recevoir des informations appropriées sur les clauses contractuelles, notamment sur les redevances et autres frais éventuels à payer par lui, ainsi que sur ses droits et obligations contractuels ; que ces informations doivent indiquer de manière non équivoque les obligations du consommateur en tant que titulaire (ci-après dénommé « titulaire contractant ») de la carte ou d'un autre moyen qui lui permet d'effectuer des paiements au profit de tiers et d'exécuter lui-même certains services financiers ;

considérant que le consommateur, en tant que titulaire contractant, bénéficie d'une meilleure protection si ces contrats sont écrits et contiennent des précisions minimales concernant leurs clauses, notamment le délai dans lequel les opérations seront normalement créditées, débitées ou facturées ;

considérant que tout moyen de paiement, sous la forme d'une carte plastique ou sous toute autre forme, ne doit être adressé au consommateur que s'il en a fait la demande ; que le contrat conclu par le consommateur avec l'organisme émetteur du moyen de paiement ne doit pas prendre effet avant que ledit consommateur ait reçu le moyen de paiement et ait été informé des clauses applicables ;

---

[1] JO n° C 92 du 25. 4. 1975, p. 1.
[2] Confirmé au paragraphe 28 deuxième programme (JO n° C 133 du 3. 6. 1981, p. 1).
[3] Doc. COM(85) 310 final du 14. 6. 1985.
[4] Doc. COM(85) 314 final du 27. 6. 1985.
[5] JO n° C 167 du 5. 7. 1986, p. 1.

considérant que, en raison de la nature de la technologie actuellement utilisée dans le domaine des moyens de paiement, en particulier dans leur fabrication et leur utilisation, il est indispensable que les opérations qu'ils ont permis d'effectuer soient consignées, afin qu'il soit possible d'en conserver la trace et de rectifier les erreurs ; que le titulaire contractant n'a aucun moyen d'accès aux pièces justificatives et que, en conséquence, il doit incomber à la personne qui lui fournit le moyen de paiement en vertu d'un contrat, c'est-à-dire à l'émetteur, de démontrer que l'opération a été correctement enregistrée et comptabilisée et qu'elle n'a pas été affectée par une panne technique ou une autre déficience du système ;

considérant que les ordres de paiement communiqués électroniquement par un titulaire contractant doivent être irrévocables, de sorte que le paiement ainsi effectué ne soit pas annulé ; que le titulaire contractant doit recevoir par écrit un relevé des opérations qu'il effectue à l'aide d'un moyen de paiement ;

considérant qu'il y a lieu d'établir des règles communes en ce qui concerne la responsabilité de l'émetteur pour inexécution ou exécution fautive des ordres de paiement et opérations connexes d'un titulaire contractant, et pour les opérations qui n'ont pas été autorisées par le titulaire contractant, sous réserve que celui-ci s'acquitte des obligations qui lui incombent en cas de perte, de vol ou de reproduction de son moyen de paiement ; que certains aspects des conséquences financières de cette responsabilité doivent pour l'instant continuer à être régis par les législations nationales ;

considérant qu'il y a lieu d'arrêter également des clauses contractuelles communes en ce qui concerne les conséquences résultant pour le titulaire de la perte, du vol ou de la contrefaçon de son moyen de paiement ;

considérant que, pour assurer le fonctionnement des réseaux de paiement électronique et l'utilisation des moyens de paiement au niveau international, il importe que les données concernant un titulaire contractant puissent être transmises par-delà les frontières, mais sous réserve de certaines conditions ;

considérant que la Commission contrôlera la mise en œuvre de la présente recommandation et prendra les mesures appropriées si elle estime cette mise en œuvre insatisfaisante après douze mois,

RECOMMANDE :

que, au plus tard douze mois après la date de la présente recommandation :

1) les émetteurs de moyens de paiement et les fournisseurs de système opèrent conformément aux dispositions figurant en annexe ;

2) les États membres fassent en sorte, afin de faciliter les opérations visées dans l'annexe, que les données relatives aux titulaires contractants soient transmises mais qu'elles soient :

   — réduites au strict minimum,

   — tenues secrètes par toutes les personnes qui en ont connaissance à l'occasion de ces opérations.

Fait à Bruxelles, le 17 novembre 1988.

Par la Commission

Grigoris VARFIS

Membre de la Commission

ANNEXE

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

   — paiement électronique au moyen d'une carte, en particulier au point de vente,

   — retrait de billets, depôt de billets et de chèques et opérations connexes auprès d'appareils électroniques, tels que les distributeurs automatiques de billets et les guichets automatiques de banque,

   — paiement non électronique par carte, notamment les processus de paiement pour lesquels une signature est nécessaire et une facturette est fournie, à l'exclusion des cartes dont la seule fonction est de garantir un paiement effectué par chèque,

   — paiement électronique effectué par un consommateur sans utiliser de carte, notamment le systéme de la banque à domicile.

2. Aux fins de la présente annexe, il y a lieu d'entendre par :

   « *moyen de paiement* » : une carte ou tout autre moyen permettant à son utilisateur d'effectuer les opérations du type visé à l'article 1er ;

   « *émetteur* » : toute personne qui, dans le cadre de son activité professionnelle, propose au consommateur un moyen de paiement en vertu d'un contrat conclu avec lui ;

   « *Fournisseur de système* » : toute personne qui propose sous une appellation commerciale spécifique un produit financier dépendant habituellement d'un réseau et permettant l'utilisation des moyens de paiement pour les opérations susmentionnées ;

   « *titulaire contractant* » : toute personne qui, en vertu d'un contrat qu'elle a conclu avec un émetteur, détient un moyen de paiement ;

   « *carte privative* » : une carte émise par un détaillant à son client ou par un groupe de détaillants à leurs clients, pour permettre ou faciliter, en dehors de tout accès direct à un compte bancaire, le paiement des achats de biens et de services effectué exclusivement auprès du détaillant ou des détaillants émetteur(s), ou des détaillants qui acceptent la carte en vertu d'un contrat.

3.1. Chaque émetteur établit par écrit des clauses contractuelles complètes et loyales régissant l'émission et l'utilisation des cartes de paiement.

3.2. Les clauses contractuelles sont exprimées :

   — en des termes aisément compréhensibles et dans une forme qui permettre de les lire facilement,

   — dans la langue ou les langues qui sont généralement utilisées à ces fins ou à des fins similaires là où les clauses contractuelles sont proposées.

3.3. Les clauses contractuelles précisent la base de calcul du montant des frais (y compris les intérêts éventuels) que le titulaire contractant doit payer à l'émetteur.

3.4. Les clauses contractuelles précisent :

   — si le débit ou le crédit des opérations est instantané et, dans la négative, le délai dans lequel les opérations sont débitées ou créditées,

   — pour les opérations qui donnent lieu à l'établissement d'une facture pour le titulaire contractant, le délai dans lequel la facture est établie.

3.5. Les clauses contractuelles ne sont pas modifiées sauf accord entre les parties ; toutefois, cet accord est réputé exister lorsque l'émetteur propose une modification des clauses contractuelles et que le titulaire contractant, dûment informé, continue à utiliser le moyen de paiement.

4.1. Les clauses contractuelles imposent au titulaire contractant, vis-à-vis de l'émetteur, l'obligation :

   a) de prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité du moyen de paiement et du procédé (tel que le code confidentiel) permettant de l'utiliser ;

   b) d'informer l'émetteur ou une agence centrale, sans délai excessif après la constatation :

      — de la perte, du vol ou de la contrefaçon du moyen de paiement ou du procédé permettant de l'utiliser,

      — de l'enregistrement d'opérations non autorisées sur son compte,

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

   c) de ne pas inscrire son code confidentiel sur le moyen de paiement ni sur tout autre document que l'intéressé conserve ou transporte avec le moyen de paiement, en particulier s'il risque d'être perdu ou volé ou reproduit en même temps que celui-ci ;

   d) de ne pas annuler un ordre qu'il a donné à l'aide de son moyen de paiement.

4.2. Les clauses contracutelles stipulent que, pour autant que le titulaire contractant s'acquitte des obligations qui lui sont imposées en vertu des alinéas a), b) premier tiret et c) du paragraphe 1 du présent article et, par ailleurs, n'agit pas avec une extrême exigence, ni frauduleusement, lorsqu'il utilise son moyen de paiement, il n'est pas responsable, après notification, du préjudice résultant de cette utilisation.

4.3. Les clauses contractuelles imposent à l'émetteur, vis-à-vis du titulaire contractant, l'obligation de ne pas divulguer, sauf au titulaire contractant, le code confidentiel de ce dernier ou, le cas échéant, des données confidentielles similaires le concernant.

5. Aucun moyen de paiement n'est envoyé à un consommateur à moins qu'il n'en ait fait la demande ; le contrat entre l'émetteur et le titulaire contractant est réputé conclu lorsque le consommateur qui en a fait la demande reçoit le moyen de paiement et un exemplaire des clauses contractuelles qu'il a acceptées.

6.1. En ce qui concerne les opérations visées au paragraphe 1, les émetteurs conservent ou font conserver des pièces justificatives internes qui soient suffisantes pour permettre de repérer les opérations et de rectifier les erreurs. À cette fin, les émetteurs s'entendent avec les fournisseurs de systèmes sur les arrangements nécessaires.

6.2. Dans un conflit avec un titulaire contractant concernant une opération visée aux premier, deuxième et quatrième tirets de l'article 1er, à propos de la responsabilité relative à un transfert électronique de fonds non autorisé, c'est à l'émetteur qu'il incombe de prouver que l'opération a été correctement enregistrée et correctement comptabilisée et n'a pas été affectée par une panne technique ou une autre déficience du système.

6.3. Le titulaire contractant reçoit, s'il en fait la demande, un relevé de chacune de ses opérations, immédiatement ou peu de temps après les avoir exécutées ; toutefois, en cas de paiement au point de vente, le ticket de caisse remis par le détaillant au moment de l'achat et indiquant les références au moyen de paiement doit répondre aux critères du présent paragraphe.

7.1. L'émetteur est responsable vis-à-vis du titulaire contractant, sous réserve des dispositions des paragraphes 4 et 8 :

— de la non-exécution ou de l'exécution fautive des opérations visées à l'article 1er, même lorsqu'une opération est effectuée sur un appareil électronique sur lequel l'émetteur n'a pas de contrôle direct ou exclusif,

— des opérations non autorisée par le titulaire contractant.

7.2. Abstraction faite des dispositions du point 3 du présent article, la responsabilité visée dans le paragraphe précédent est limitée de la manière suivante :

— en cas d'inexécution ou d'exécution fautive d'une opération, la responsabilité est limitée au montant de l'opération qui n'a pas été exécutée ou qui a été exécutée de manière fautive,

— dans le cas d'une opération non autorisée, la responsabilité est engagée à concurrence du montant nécessaire pour permettre au titulaire contractant de retrouver la position qu'il avait avant l'opération non autorisée.

7.3. Les autres conséquences financières, en particulier en ce qui concerne l'étendue du préjudice pour lequel un dédommagement doit être versé, sont régies par le droit applicable au contrat conclu entre l'émetteur et le titulaire contractant.

8.1. Chaque émetteur met ses clients en mesure de l'aviser jour et nuit de la perte, du vol ou de la contrefaçon de leurs moyens de paiement ; cependant, dans le cas de cartes privatives, il n'est pas nécessaire que ces moyens de notification soient disponibles en dehors des heures d'ouverture de l'émetteur.

8.2. À partir du moment où le titulaire contractant a avisé l'émetteur ou une agence centrale, conformément aux dispositions du paragraphe 4 point 1 alinéa b), le titulaire contractant n'est plus responsable ; cependant, ces dispositions ne s'appliquent pas si le titulaire contractant a fait preuve d'une négligence extrême ou a agi frauduleusement.

8.3. Le titulaire contractant supporte la perte subie jusqu'au moment de la notification, à la suite de la perte, du vol ou de la contrefaçon du moyen de paiement, mais seulement jusqu'à un seuil équivalant à 150 écus par événement, sauf s'il a fait preuve d'une négligence extrême ou a agi frauduleusement.

8.4. L'émetteur, une fois avisé, est tenu, même si le titulaire contractant a fait preuve d'une négligence extrême ou a agi de manière frauduleuse, de tout mettre en œuvre pour empêcher toute autre utilisation frauduleuse du moyen de paiement.