

COUR DU QUÉBEC

« Division des petites créances »

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

« Chambre civile »

N° : 500-32-122401-104

DATE : 25 juin 2013

SOUS LA PRÉSIDENCE DE L'HONORABLE GILSON LACHANCE, J.C.Q.

VANIA JEAN-LOUIS
Partie demanderesse

c.

BANQUE NATIONALE DU CANADA

JUGEMENT

[1] La demanderesse Vania Jean-Louis réclame à la défenderesse la Banque Nationale du Canada la somme de 7000 \$ en remboursement partiel de retraits faits frauduleusement dans son compte bancaire.

[2] La Banque Nationale du Canada conteste la réclamation en ces termes :

La Banque Nationale du Canada (« Banque ») conteste la demande de Mme Jean-Louis (« la demanderesse») pour les motifs suivants:

Le ou vers le 3 juin 2009, la demanderesse se présente en succursale à quelques reprises pour contester des transactions passées à son compte bancaire # 21-517-03, lesquelles ont été effectuées par cartes débits détenues par la demanderesse. Les transactions contestées auraient débuté le ou vers le 16 mars 2009 et ce, jusqu'à la fin mai 2009, moment où la demanderesse a avisé la Banque qu'elle prétendait être victime de fraude.

Toutefois, la Banque n'a pu répondre favorablement à la demande de remboursement de Mme Jean-Louis puisque rien suite à l'enquête effectuée par les enquêteurs de la défenderesse ne laisse croire à de la fraude dans ce dossier.

Tout d'abord, les recherches effectuées lors de l'enquête ont démontré qu'en aucun temps lors des transactions il n'y a eu erreur de numéro d'identification personnel (NIP).

Également, il a été déterminé que les cartes de débit n'ont jamais fait l'objet de contrefaçon, elles n'ont jamais été perdues, ni volées. Selon la demanderesse, les cartes seraient toujours demeurées en sa possession. Ce qui laisse croire qu'il s'agissait possiblement d'un membre de l'entourage de Mme Jean-Louis qui utilisait à son insu sa carte. Compte tenu de tous ces éléments, la défenderesse n'avait d'autres choix que de tenir la cliente responsable des transactions contestées.

Il est important de préciser que la cliente était tenue de s'assurer de conserver confidentiel son NIP et ce, en conformité avec la *Convention d'utilisation des Services bancaires automatisés et des Services bancaires électroniques*, ce qui semble-t-il n'a pas été respecté. (D-1)

De plus, la demanderesse devait à l'intérieur du délai de trente (30) suivant la réception de son état de compte aviser la Banque de toute irrégularité passée à son compte et ce, conformément à la *Convention concernant les comptes de placement, les comptes de transaction et les comptes avec marge de la Banque Nationale du Canada, de la Société de fiducie Natcan et du Trust Banque Nationale Inc.* (D-2) à la page 60, ce qui ne fut pas fait.

Pour toutes ces raisons, la défenderesse demande à la Cour de rejeter la demande de la demanderesse puisqu'elle n'est fondée ni en fait ni en droit.

Faits

- [3] La demanderesse fait affaires avec la défenderesse depuis environ trente (30 ans).
- [4] Elle détient une carte débit de la Banque Nationale du Canada.
- [5] Elle est infirmière et elle travaille durant la nuit.
- [6] Elle n'a jamais perdu de carte et ne s'est pas fait voler de cartes.
- [7] Elle prend des précautions lors de l'utilisation de sa carte car elle cache la composition du NIP.
- [8] Elle n'a jamais dévoilé son NIP soit verbalement ou par écrit.
- [9] Le Tribunal croit qu'il s'agit d'une personne honnête.
- [10] Des prélèvements automatiques ont eu lieu au guichet automatique dans son compte surtout la nuit pendant qu'elle travaillait.
- [11] Le 14 mai 2009, elle s'est aperçue qu'il y avait eu des transactions frauduleuses dans son compte aux dates et pour les montants ci-après détaillés.

16 mars 2009	200 \$
17 mars 2009	200 \$
17 mars 2009	200 \$
17 mars 2009	100 \$
20 mars 2009	500 \$
23 mars 2009	300 \$
13 avril 2009	200 \$
13 avril 2009	100 \$
13 avril 2009	200 \$
13 avril 2009	260 \$
13 avril 2009	500 \$
20 avril 2009	300 \$
24 avril 2009	400 \$
30 avril 2009	500 \$
1 ^{er} mai 2009	500 \$
7 mai 2009	500 \$
11 mai 2009	300 \$
14 mai 2009	<u>500 \$</u>
Total	5 760 \$

[12] Suite à la dénonciation, le 15 mai, la défenderesse lui a émis une nouvelle carte.

[13] La demanderesse reproche le manque de suivi et de vigilance par la défenderesse.

[14] Même après l'émission d'une nouvelle carte, des retraits frauduleux ont eu lieu ainsi détaillés.

19 mai 2009	400 \$
19 mai 2009	400 \$
21 mai 2009	400 \$
25 mai 2009	500 \$
28 mai 2009	500 \$
29 mai 2009	<u>500 \$</u>
Total	<u>2 300 \$</u>

[15] À l'endroit où les retraits ont eu lieu, il n'y avait aucune caméra ou gardien de sécurité.

[16] La défenderesse refuse de rembourser les montants perdus par la demanderesse car les faits et les éléments portés à sa connaissance ne permettent pas de conclure que ces transactions ont été faites sans le consentement de la demanderesse.

[17] La défenderesse se base sur l'entente de service à laquelle la demanderesse a adhéré lors de l'émission de la carte de débit. Cette entente est intitulée «Convention

d'émission et d'utilisation des services bancaires automatisés» et elle prévoit notamment ceci :

Aux fins de la présente convention, le terme «nous» désigne la Banque Nationale du Canada ainsi que toutes ses sociétés apparentées (notamment Trust Banque Nationale inc., Société de fiducie Natcan, Placements Banque Nationale inc.) offrant au public au Canada des services de dépôt, de prêts, de cartes de crédit, de débit et de paiement, des services de fiducie, de garde, de courtage, d'assurances et autres services financiers personnels.

Nous désirons mettre à votre disposition nos **Services automatisés** et nos **Solutions bancaires électroniques**. En contrepartie, vous acceptez de respecter les termes et conditions de la présente convention de même que nos directives concernant leur utilisation. Votre première utilisation de nos Services automatisés et de nos Solutions bancaires électroniques confirmera votre acceptation de ces termes et conditions.

[18] De plus, la défenderesse fait appel aux Renseignements généraux et Convention de la Banque Nationale produits comme pièce D-2 et qui prévoit :

«Vous avez le devoir de vérifier les inscriptions à vos comptes.

Cette vérification doit également être faite chaque mois en ce qui a trait au relevé mensuel que nous vous expédions à votre dernière adresse inscrite.

«À l'item La vérification des inscriptions à mes comptes, il est prévu :

7. MOTS DE PASSE

Vous devez maintenir vos Mots de passe secrets et confidentiels en tout temps. Vous êtes responsables des pertes que vous subissez en rapport avec l'utilisation de nos Services automatisés et de nos Solutions ainsi que de l'accès aux renseignements contenus dans vos Comptes si vous faites preuve de négligence, notamment en divulguant un de vos Mots de passe, en le conservant au moyen d'une inscription mal camouflée ou en utilisant un Mot de passe correspondant à des données chiffrées qui vous sont propres comme par exemple celles relatives à vos nom, numéro de téléphone, adresse civique, votre date de naissance ou numéro d'assurance sociale. Vous devez nous aviser sans délai en cas de perte du caractère secret et confidentiel d'un de vos Mots de passe ou si vous soupçonnez quelqu'un d'autre de le connaître. Nous vous fournissons initialement un Mot de passe pour nos Solutions. Vous devez cependant modifier ce Mot de passe lors de votre première utilisation de ces Solutions. Vous devez changer vos Mots de passe régulièrement et lorsque nous vous le demandons.

8. RESPONSABILITÉ

8.1 Vous êtes responsables :

- a) Des opérations effectuées à vos Comptes avec votre Carte ou votre Numéro d'accès avant que vous nous ayez avisé de la perte, du vol ou du mauvais usage de votre Carte ou de votre Numéro d'accès. Vous n'êtes pas responsable de ces opérations si (i) vous nous démontrez avoir protégé adéquatement votre Carte et votre Équipement en tout temps, et que (ii) votre Mot de passe a été obtenu par contrainte, force ou supercherie. Cependant, vous devez nous aviser promptement, porter plainte aux autorités policières et contribuer à toute enquête entourant les circonstances de l'utilisation non autorisée de votre Carte ou de votre Mot de passe,
- b) Des erreurs que vous commettez lorsque vous utilisez les Équipements au moyen de votre Carte ou de votre Numéro d'accès, notamment lors d'un transfert personne à personne,
- c) Du dépôt frauduleux ou sans valeur effectué au moyen de votre Carte et des Équipements;
- d) Des pertes survenues à vos Comptes ou de l'accès aux renseignements qu'ils contiennent si vous utilisez nos Solutions d'une manière inadéquate ou contraire à nos directives, notamment celles relatives au Mot de passe mentionnées à l'article 7;
- e) Des pertes survenues à vos Comptes si un tiers non autorisé réussit à percer les systèmes de sécurité de vos Équipements ou s'ils sont dotés de systèmes de sécurité inadéquats;
- f) Des pertes survenues à vos Comptes résultant d'une défaillance des communications ou d'une erreur de votre part ou du fait de votre adhésion à d'autres services Internet ou à tout autre réseau mettant votre Équipement en contact avec d'autres équipements. Vous acceptez les risques inhérents à la communication et à la transmission d'informations par le biais du réseau Internet;
- g) De vérifier les entrées à vos Comptes sur une base régulière.

8.2 Nous sommes responsables .

- a) Des pertes survenues à vos Comptes si la Carte ou votre Numéro d'accès est périmée ou annulée;
- b) Des pertes survenues à vos Comptes suite au retrait de nos Solutions,

En cas de bris à nos Équipements, nous sommes également responsables de prendre toutes les mesures raisonnables pour les remettre en état de bon fonctionnement dans les meilleurs délais;

En cas d'interruption de services suite à une défaillance de nos Solutions, nous sommes aussi responsables de prendre toutes les mesures raisonnables afin de vous permettre d'accéder à nos Solutions dans les meilleurs délais.

[19] Au mois de décembre 2009, la demanderesse a refusé l'offre faite par l'Ombudsman de la Banque Nationale de 1 100 \$.

Analyse

[20] Mon collègue, le Juge Daniel Dortelus, dans la cause *Nathacha Yanovela Daméus c. Banque Royale du Canada*¹ a fait une revue de la jurisprudence.

[21] Le Tribunal est d'accord avec ce jugement.

[22] Dans le présent cas, aucune faute n'a été prouvée contre la demanderesse.

[23] Elle n'est pas liée aux transactions frauduleuses.

[24] Ces transactions frauduleuses ne sont pas expliquées mais ce manque d'explication ne peut établir une faute pour la demanderesse.

[25] Par contre, elle a manqué dans les 30 jours du relevé du 4 avril 2009 d'avertir la banque parce qu'elle ne s'en est pas aperçu avant le 14 mai 2009.

[26] Pour la première carte, si elle s'était aperçue des transactions frauduleuses avant la date limite du 4 mai 2009, elle aurait évité la réclamation pour les 7, 11 et 14 mai 2009, soit 1 300 \$.

[27] Pour la deuxième carte, cette question ne se pose pas.

[28] Comme l'a écrit le juge Dortelus dans la cause cité précédemment :

[50] La Convention liant les parties est un contrat d'adhésion. Dans un tel contrat, est abusive toute clause qui désavantage l'adhérent d'une manière excessive et déraisonnable allant ainsi à l'encontre de ce qu'exige la bonne foi, c'est ce que prévoit l'[article 1437](#) du [Code civil du Québec](#) qui s'applique dans la présente cause.

[51] La portée de la clause 5 de la Convention, tel qu'invoquée et soutenue par la Banque est de rendre Madame Daméus responsable des transactions frauduleuses dans lesquelles, elle n'a aucune implication et pour lesquelles, sa faute contractuelle n'a aucun lien de causalité; dans ce cas, Il s'agit d'une clause abusive qui rend nulle l'obligation pour Madame Daméus d'assumer ces transactions frauduleuses, selon le Tribunal.²

[29] Malgré que l'enlèvement de la somme de 1 300 \$ aurait peu d'influence sur le jugement, puisque le montant initial était de 8 060 \$, le Tribunal est d'accord avec le

¹ 500-32-073950-034.

² 500-32-079094-035.

jugement de la juge Eliana Marengo dans la cause *Éric Helene c. La Banque Toronto-Dominion* :

[16] Le contrat conclu avec une banque et la convention d'utilisation qui y est rattachée constitue clairement un contrat d'adhésion.

[17] Telle que libellée, la clause reproduite précédemment fait effectivement peser sur le titulaire du compte et de la carte de débit une responsabilité absolue en cas d'incident et ce, dès le 30^e jour suivant l'envoi du relevé. Ainsi, après 30 jours, le contenu du relevé et du livret sont "considérés comme exacts". À la fin de cette période, la banque se considère comme libérée de toute réclamation pour négligence, abus de confiance ou autre.

[18] L'[article 1437 C.c.Q.](#) se lit ainsi:

«**1437.** La clause abusive d'un contrat de consommation ou d'adhésion est nulle ou l'obligation qui en découle, réductible.

Est abusive toute clause qui désavantage le consommateur ou l'adhérent d'une manière excessive et déraisonnable, allant ainsi à l'encontre de ce qu'exige la bonne foi; est abusive, notamment, la clause si éloignée des obligations essentielles qui découlent des règles gouvernant habituellement le contrat qu'elle dénature celui-ci.»

[19] L'effet de la clause du contrat est de ni plus ni moins établir une présomption de responsabilité envers l'adhérent. Or, lue comme telle, cette clause pourra dans certaines circonstances désavantager clairement de façon excessive et déraisonnable le client de la banque.

[20] Certes, il est clair que dans un souci de mitigation des dommages et dans une optique de bonne foi, l'adhérent doit communiquer avec sa banque dès qu'il constate que des retraits non autorisés ont été effectués sur son compte. Référer à une période de 30 jours peut même constituer un bon guide pour apprécier la promptitude à réagir. C'est cette rapidité de réaction qui permet à la banque de prendre les mesures nécessaires afin que cessent les retraits frauduleux.

[21] Par contre, il existe des situations où il est concevable et justifiable que le consommateur ne puisse avoir pris connaissance des retraits frauduleux qu'après cette période 30 jours suivant l'envoi du relevé. Lorsque le consommateur est de bonne foi et que ses explications sont valables, il est alors abusif de le rendre responsable ou d'exonérer la banque de toute responsabilité uniquement sous prétexte que cette période de temps est dépassée.

PAR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :**ACCUEILLE** la demande ;**CONDAMNE** la Banque nationale du Canada à payer à Vania Jean-louis la somme de 7 000 \$ avec les intérêts au taux légal de 5% l'an plus l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 C.c.Q. à compter de la demeure et les frais judiciaires de 157 \$;

GILSON LACHANCE, J.C.Q.

Date d'audience : 20 mai 2013

Doctrine et Jurisprudence consultée :

- *Daméus c. Banque Royale du Canada*, B.E. 2004BE-861 (C.Q.) — [Absence de lien entre l'erreur contractuelle et la fraude](#)
- *Bessaoud c. Caisse Desjardins du Marigot de Laval*, [2002] AZ-50136939 (C.Q.) — [Négligence NIP](#)
- *Joseph c. Caisse populaire Desjardins de Christ-Roi-de-Châteauguay*, 2007 QCCQ 347 — [Clause abusive](#)
- *Heleine c. Banque Toronto-Dominion*, [2005] AZ-50310530 (C.Q.) — [Délai 30 jours - Clause abusive - Mitigation dommages](#)
- *Bourque c. Caisse populaire de Louiseville*, [2002] AZ-50112776 (C.Q.) — [Clause abusive](#)
- *Villeneuve c. Caisses populaires Desjardins, Les Grands boulevard (centre de services)*, 2010 QCCQ 3604 — [Négligence NIP](#)
- *Banque Nationale du Canada c. Babafemi-Fayomi*, 2009 QCCQ 1756 — [Négligence NIP](#)
- *Berthiaume c. Banque Royale RBC (Succursale Les Galeries de St-Hyacinthe)*, 2008 QCCQ 669 — [Fraude à répétition une nuit - Système d'alerte et de sécurité non efficace de la banque](#)

- *Fabre c. Banque de Montréal, groupe financier BMO*, 2007 QCCQ 5678 — [Négligence NIP](#)
- *Blais c. Banque Nationale du Canada*, [2005] AZ-50300463 (C.Q.) — [Absence de négligence](#)
- *Faucher c. Banque de Montréal*, [2002] AZ-50127617 (C.Q.).— [Négligence NIP](#)
- Marc LACOURSIÈRE, « Chronique - L'utilisation frauduleuse d'une carte de débit », dans *Repères*, août 2008, *Droit civil en ligne* (DCL), EYB2008REP733.
- Nicole L'HEUREUX, Édith FORTIN et Marc LACOURSIÈRE, *Droit bancaire*, 4^e éd., Cowansville, Éditions Yvon Blais, 957 p. — Voir Chapitre II - La carte de débit, plus particulièrement à la page 677 - Usage illicite par un tiers.
- *Code canadien de pratique des services de cartes de débit*, Groupe de travail sur le transfert électronique de fond, révision 2004, section 5 - Responsabilité en cas de perte et annexe A.