



Refus de remboursement après fraude via Apple Pay

Par Tmota

Bonjour à tous,

Je sollicite vos conseils concernant une situation liée à une fraude bancaire.

Le 16 août 2025, j'ai été victime d'une escroquerie en ligne. Un individu, se faisant passer pour un employé d'une compagnie aérienne (liée à un litige de bagage perdu), m'a contacté sur facebook puis WhatsApp. Il a créé un compte à mon nom sur une application de transfert d'argent (Remitly), m'a fourni un mot de passe, et m'a guidé pas à pas pour effectuer un transfert de 500 ? via Apple Pay, lié à ma carte bancaire.

Je n'avais jamais utilisé cette application auparavant et n'ai pas partagé mes données bancaires directement. L'authentification s'est faite sous manipulation psychologique, exploitant mon stress lié au retard de bagage.

J'ai réagi immédiatement : blocage de ma carte, signalement à l'application et à ma banque, dépôt d'une plainte le 19 août 2025 (numéro de PV disponible).

Ma banque refuse le remboursement, arguant que l'opération a été authentifiée via Apple Pay (article L.133-19 IV du CMF) et me considérant responsable pour négligence grave.

Que dois-je faire ? Quelles sont mes options si la banque et l'application se renvoient la balle ? Des démarches spécifiques pourraient-elles m'aider ?

Merci d'avance pour vos conseils éclairés.
Cordialement

Par Isadore

Bonjour,

L'opération ayant été effectuée par vos soins, ni la banque ni l'opérateur de paiement n'ont de responsabilité.

Il vous faut espérer que le fraudeur sera attrappé.

Par Henriri

Hello !

Vous dites avoir versé ainsi 500 dans le cadre d'un litige de bagage perdu sur les indications et manipulations psychologiques d'un prétendu employé de compagnie aérienne exploitant votre stress lié au retard de ce bagage. On peut comprendre votre banque / cet interlocuteur vous contactant par facebook puis WhatsApp (et non par un média propre à la compagnie aérienne) puis créant à votre place un compte à votre nom sur une application de transfert d'argent... autant d'indices suspects.

Curiosité personnelle, en quoi pensiez-vous que verser une telle somme pouvait être un moyen de résoudre le litige que vous avez avec la compagnie aérienne ? Le cas échéant c'était plutôt à la compagnie aérienne de vous dédommager (selon clause du billet).

A+

Par isernon

bonjour Tmota,

dans votre premier message, vous avez écrit:

" L'authentification s'est faite sous manipulation psychologique, exploitant mon stress lié au retard de bagage."

doit-on comprendre que vous avez fait les manipulations demandées par cette personne ? si c'est le cas, vous êtes seul responsable de votre situation.

salutations

Par Tmota

Bonjour

merci pour vos retours !

Bonjour,

L'opération ayant été effectuée par vos soins, ni la banque ni l'opérateur de paiement n'ont de responsabilité.

Il vous faut espérer que le fraudeur sera attrapé.

Merci pour votre avis ! L'opération semble avoir été effectuée par moi. Mais la banque n'a, je trouve, pas prouvé ma négligence grave. Est-ce qu'il existe des cas qui exonèrent les victimes en cas de manipulation psychologique même avec authentification forte ?

Vous dites avoir versé ainsi 500 dans le cadre d'un litige de bagage perdu sur les indications et manipulations psychologiques d'un prétendu employé de compagnie aérienne exploitant votre stress lié au retard de ce bagage. On peut comprendre votre banque / cet interlocuteur vous contactant par facebook puis WhatsApp (et non par un média propre à la compagnie aérienne) puis créant à votre place un compte à votre nom sur une application de transfert d'argent... autant d'indices suspects.

Merci pour votre curiosité et pour avoir compris le contexte de manipulation. En fait, je pensais que c'était un remboursement test guidé par l'escroc. Est-ce que du coup cela relève de la négligence grave ? N'existe-t-il pas des cas où les banques ont été condamnées malgré une authentification forte ?

bonjour Tmota,

dans votre premier message, vous avez écrit:

" L'authentification s'est faite sous manipulation psychologique, exploitant mon stress lié au retard de bagage."

doit-on comprendre que vous avez fait les manipulations demandées par cette personne ? si c'est le cas, vous êtes seul responsable de votre situation.

Oui, j'ai suivi les manipulations sous influence psychologique. Est-ce que cela constitue une négligence grave ? Est-ce qu'il existe des cas d'exonération même si les personnes ont effectué les opérations ?

Encore merci de vos messages et vos avis !

Par Henriri

(suite)

Tmota aucune des traces de cette opération avec authentification forte ne "montre" les manipulations psychologiques dont vous dites avoir été l'objet.

Vous n'avez pas répondu à ma curiosité : "en quoi pensiez-vous que verser une telle somme pouvait être un moyen de résoudre le litige que vous avez avec la compagnie aérienne ? Le cas échéant c'était plutôt à la compagnie aérienne de vous dédommager (selon clause du billet)."

A+

Par jodelariege

bonjour

qu'est ce qu'un remboursement test? la personne vous demande de payer pour récupérer votre bagage c'est quand même suspect.., c'est en cela que la banque pourra argumenter sur votre négligence grave et ne pas vous rembourser peut être qu'il y a des personnes qui ont réussi à se faire rembourser ..peut être pas.... et la probabilité qu'elles viennent sur ce forum pour en parler est faible voire quasi inexistante: estimez cet argent perdu

Par Isadore

Bonjour,

Est-ce qu'il existe des cas qui exonèrent les victimes en cas de manipulation psychologique même avec authentification forte ?

Pas à ma connaissance, sauf dans les cas des personnes ayant perdu une partie de leur facultés intellectuelles (et ayant de ce fait besoin d'une tutelle ou d'une curatelle) ou alors quand le client ne pouvait raisonnablement douter qu'il avait affaire à un escroc (par exemple usurpation du numéro de téléphone du conseiller bancaire).

La négligence grave se déduit généralement du fait que le client a lui-même procédé à l'opération.

Ici vous avez accepté d'aider une personne à créer un compte de paiement à votre nom. Je ne vois pas comment la banque pourrait se voir contrainte de vous rembourser. Juridiquement, à son égard votre responsabilité est engagée.

En ce qui concerne l'escroquerie, vous êtes victime et donc la responsabilité de l'escroc n'est en rien atténuée par votre comportement.

Par Tmota

Tmota aucune des traces de cette opération avec authentification forte ne "montre" les manipulations psychologiques dont vous dites avoir été l'objet.

Vous n'avez pas répondu à ma curiosité : "en quoi pensiez-vous que verser une telle somme pouvait être un moyen de résoudre le litige que vous avez avec la compagnie aérienne ? Le cas échéant c'était plutôt à la compagnie aérienne de vous dédommager (selon clause du billet)."

A+

Bonjour !

Merci pour votre retour. J'ai conservé les captures sur les réseaux sociaux qui montrent le procédé.

- L'escroc se fait passer pour COMPAGNIE Airlines Claim Department, m'a écrit : "Hello, Sorry for the negative experience? Kindly contact us via WhatsApp for immediate assistance." Et il exploite mon stress après 10 jours sans bagage.

- À mes questions ("Who are you?? Is it free?"), il a répondu : "COMPAGNIE Headquarters? Yes, there is no charges for any claim." Ça m'a rassuré.

- Il a insisté avec des appels ("Kindly call back" après 28 min manqués) me poussant à sortir du texte pour une manipulation orale.

- Il a collecté mes données : "Email? XXX@gmail.com? Address? XXX rue XXX, XXX". J'étais guidé, pensant suivre une procédure officielle.

- Il a finalement présenté un transfert comme un remboursement. J'ai cru débloquer mon dédommagement, mais c'était un compte frauduleux.

Il m'a assuré que mon bagage était perdu et que la compagnie allait me dédommager.

Est-ce que cela pourrait prouver ma bonne foi auprès malgré l'authentification ?

Par Tmota

bonjour

qu'est ce qu'un remboursement test? la personne vous demande de payer pour récupérer votre bagage c'est quand même suspect.., c'est en cela que la banque pourra argumenter sur votre négligence grave et ne pas vous rembourser peut être qu'il y a des personnes qui ont réussi à se faire rembourser ..peut être pas.... et la probabilité qu'elles viennent sur ce forum pour en parler est faible voire quasi inexistante: estimez cet argent perdu

Bonjour !

Non, il ne s'agissait pas d'un "paiement pour récupérer mon bagage". L'escroc se présentait comme employé de la compagnie et m'a affirmé que la réclamation était gratuite.

Il a créé un compte Remitly à mon nom puis m'a faire croire qu'un remboursement devait être validé par un envoi à moi-même pour cause de bagage perdu. L'écran affichait : "Continue sending to [MOI] ?" ce qui donnait l'impression d'un transfert interne lié à un remboursement.

Je n'ai donc jamais cru payer pour un bagage mais valider une procédure de remboursement guidé par un faux service client.

Par Tmota

La négligence grave se déduit généralement du fait que le client a lui-même procédé à l'opération.

Ici vous avez accepté d'aider une personne à créer un compte de paiement à votre nom. Je ne vois pas comment la banque pourrait se voir contrainte de vous rembourser. Juridiquement, à son égard votre responsabilité est engagée.

Dans ma situation, je n'ai pas eu conscience d'« aider à créer un compte de paiement à mon nom ». L'escroc s'est présenté comme un agent de la compagnie dans le contexte précis de la perte de mon bagage.

Ce n'était pas un transfert volontaire. C'est d'ailleurs pour cette raison que j'ai immédiatement déposé plainte.

Même si ma responsabilité semble engagée, est-ce que les captures et le PV et mes actions peuvent convaincre ?

Par jodelariege

bonjour

le fait de payer 500 euros était bien volontaire de votre part ,même manipulé par la personne il n' a pas soustrait ces 500 euros directement de votre compte en banque en ayant les identifiants complets ; vous avez bien fait la man?uvre vous même.....