Cour de justice de l'Union européenne, 15 octobre 2026, n° C-70/25

Cour de justice de l'Union européenne | première chambre | 15 octobre 2026

ARRÊT DE LA COUR (première chambre)

15 octobre 2026 (*1)

« Renvoi préjudiciel – Services de paiement dans le marché intérieur – Directive (UE) 2015/2366 – Opérations de paiement non autorisées – Article 73 – Responsabilité du prestataire de services de paiement – Article 74 – Responsabilité du payeur – Obligation de remboursement immédiat incombant au prestataire de services de paiement – Portée – Répartition de la responsabilité entre le prestataire de services de paiement et le payeur – Article 69 – Obligations de l'utilisateur de services de paiement – Négligence grave – Refus du prestataire de services de paiement de rembourser immédiatement au payeur le montant d'une opération non autorisée au motif que ce payeur aurait rendu possible cette opération par négligence grave »

Dans l'affaire C-70/25 [Tukowiecka] (i),

ayant pour objet une demande de décision préjudicielle au titre de l'article 267 TFUE, introduite par le Sąd Rejonowy w Koszalinie (tribunal d'arrondissement de Koszalin, Pologne), par décision du 23 janvier 2025, parvenue à la Cour le 3 février 2025, dans la procédure

N.O.

contre

PKO BP S.A.,

LA COUR (première chambre),

composée de M. F. Biltgen, président de chambre, MM. S. Gervasoni, A. Kumin, M^{me} I. Ziemele et M. M. Bošnjak (rapporteur), juges,

avocat général : M. A. Rantos,

greffier : M. V. Di Bucci,

vu la procédure écrite,

considérant les observations présentées :

- pour PKO BP S.A., par M^es^ M. Trepka et M. Wurm, radcowie prawni, ainsi que par M^es^ Ł. Hejmej et A. Szczęśniak, adwokaci,

- pour le gouvernement polonais, par M. B. Majczyna, en qualité d'agent,

- pour le gouvernement tchèque, par M^me^ J. Očková, MM. M. Smolek et J. Vláčil, en qualité d'agents,

- pour le gouvernement italien, par M. S. Fiorentino, en qualité d'agent, assisté de M^me^ G. Iappelli, avvocato dello Stato,

- pour la Commission européenne, par M^me^ G. Goddin et M. J. Szczodrowski, en qualité d'agents,

ayant entendu l'avocat général en ses conclusions à l'audience du 5 mars 2026,

rend le présent

Arrêt

- La demande de décision préjudicielle porte sur l'interprétation de l'article 73, paragraphe 1, et de 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^o^ 1093/2010, et abrogeant la directive 2007/64/CE (JO 2015, L 337, p. 35, et rectificatif JO 2018, L 102, p. 97) (ci-après la « directive 2015/2366 »).

- Cette demande a été présentée dans le cadre d'un litige opposant N.O., une personne physique, à PKO BP S.A., une banque, au sujet du refus de cette dernière de rembourser le montant d'une opération de paiement non autorisée par N.O.

Le cadre juridique

Le droit de l'Union

La directive 2007/64/CE

- L'article 60 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), intitulé « Responsabilité du

prestataire de services de paiement en cas d'opérations de paiement non autorisées », prévoyait, à son paragraphe 1 :

« 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. »

La directive 2015/2366

- Les considérants 6 et 71 de la directive 2015/2366 sont ainsi libellés :
    - 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 [européenne]. Il conviendrait d'assurer aux acteurs du marché, qu'ils soient déjà en place ou nouveaux venus, des conditions équivalentes d'exercice de leur activité, de manière à permettre aux nouveaux moyens de paiement d'atteindre plus facilement un plus large public, 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.

    [...]

    - 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 [euros] 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. La présente directive devrait être sans préjudice de la responsabilité des prestataires de services de paiement en matière de sécurité technique de leurs produits. »

- L'article 1er de cette directive, intitulé « Objet », prévoit, à son paragraphe 2, sous b) :
  « La présente directive établit également les règles concernant :
  [...]

- les droits et obligations respectifs des utilisateurs de services de paiement et des prestataires de services de paiement dans le cadre de la prestation de services de paiement en tant qu'activité habituelle ou professionnelle. »

- L'article 69 de ladite directive, intitulé « Obligations de l'utilisateur de services de paiement liées aux instruments de paiement et aux données de sécurité personnalisées », dispose :
  « 1. L'utilisateur de services de paiement habilité à utiliser un instrument de paiement :
  - 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 ;
  - 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. »

- L'article 71 de la même directive, intitulé « Notification et correction des opérations de paiement non autorisées ou mal exécutées », est ainsi libellé, 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.
  [...] »

- L'article 72 de la directive 2015/2366, intitulé « Preuve de l'authentification et de l'exécution des opérations de paiement », énonce, 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. »

- L'article 73 de cette directive, intitulé « Responsabilité du prestataire de services de paiement en cas d'opérations de paiement non autorisées », prévoit, 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. »

- L'article 74 de ladite directive, intitulé « Responsabilité du payeur en cas d'opérations de paiement non autorisées », est ainsi libellé, à son paragraphe 1 :
  « Par dérogation à l'article 73, le payeur peut être tenu de supporter, jusqu'à concurrence de 50 [euros], 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 :
    - 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
    - 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. »

- L'article 102 de la même directive, intitulé « Procédures de règlement extrajudiciaire », énonce, à son paragraphe 1 :
  « Les États membres veillent à ce que soient mises en place, conformément au droit de l'Union [...] des procédures indépendantes, impartiales, transparentes et efficaces de règlement extrajudiciaire aux fins du règlement des litiges opposant les utilisateurs de services de paiement aux prestataires de services de paiement quant aux droits et obligations qui découlent des titres III et IV de la présente directive en recourant, le cas échéant, aux organismes compétents existants. Les États membres veillent à ce que ces procédures de règlement extrajudiciaire soient applicables aux prestataires de services de paiement. »

- L'article 107 de la directive 2015/2366, intitulé « Harmonisation totale », dispose, à son paragraphe 1 :
  « Sans préjudice de l'article 2, de l'article 8, paragraphe 3, de l'article 32, de l'article 38, paragraphe 2, de l'article 42, paragraphe 2, de l'article 55, paragraphe 6, de l'article 57, paragraphe 3, de l'article 58, paragraphe 3, de l'article 61, paragraphes 2 et 3, de l'article 62, paragraphe 5, de l'article 63, paragraphes 2 et 3, de l'article 74, paragraphe 1, quatrième alinéa, et de l'article 86, dans la mesure où la présente directive contient des dispositions harmonisées, les États membres ne peuvent maintenir en vigueur ni introduire des dispositions différentes de celles contenues dans la présente directive. »

Le droit polonais

- L'article 46 de l'ustawa o usługach płatniczych (loi sur les services de paiement), du 19 août 2011 (Dz. U. n° 199, position 1175), telle que modifiée (Dz. U. de 2024, position 30), qui transpose dans l'ordre juridique polonais les articles 73 et 74 de la directive 2015/2366, prévoit, 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. »

Le litige au principal et la question préjudicielle

- La requérante au principal a conclu un contrat relatif à la tenue d'un compte courant avec PKO BP, une banque établie en Pologne.

- Elle a été victime d'une fraude par hameçonnage commise par un auteur non identifié qui, se présentant comme intéressé par l'achat d'un objet mis en vente par celle-ci sur un portail de vente aux enchères en ligne, lui a adressé un lien de nature à lui faire croire qu'il provenait de ce portail et qu'il avait pour objet de confirmer la vente. Après avoir suivi ce lien, la requérante au principal a accédé à un site Internet reproduisant l'apparence de celui de sa banque et y a introduit ses données de connexion au service de banque en ligne. Les données ainsi obtenues ont permis à cet auteur de transférer, depuis le compte de la requérante vers un compte qu'il détenait, la somme de 3000 zlotys polonais (PLN) (environ 705 euros). Cette opération de paiement a été autorisée par l'auteur de la fraude au moyen d'un code de confirmation transmis par SMS et obtenu de la requérante au principal sous l'effet de cette tromperie.

- Le lendemain, celle-ci s'est rendu compte de la fraude et a immédiatement signalé à PKO BP et à la police l'opération de paiement non autorisée. L'auteur de cette fraude n'a pas été identifié.

- PKO BP a refusé de rembourser à la requérante au principal le montant de l'opération de paiement non autorisée au motif, notamment, que le préjudice subi par celle-ci résultait de ce qu'elle avait, à la suite d'une négligence grave, manqué à son obligation de conserver avec diligence l'instrument de paiement en cause et de ne pas le mettre à la disposition de personnes non autorisées.

- Par la suite, la requérante au principal a saisi le Sąd Rejonowy w Koszalinie (tribunal d'arrondissement de Koszalin, Pologne), qui est la juridiction de renvoi, d'une demande tendant à obtenir la condamnation de PKO BP au paiement de la somme de 3000 PLN (environ 705 euros).

- À l'appui de sa demande, la requérante au principal fait valoir que PKO BP, en sa qualité de prestataire de services de paiement, était tenue de lui rembourser immédiatement le montant de l'opération de paiement non autorisée, à moins qu'il n'existe des motifs raisonnables de soupçonner l'existence d'une fraude commise par le payeur.

- PKO BP soutient, pour sa part, que le manquement du payeur, à la suite d'une négligence grave, à ses obligations, constitue également un motif exonérant le prestataire de services de paiement de son obligation de rembourser le montant de l'opération de paiement non autorisée. Elle fait valoir, à cet égard, qu'elle peut apprécier de manière indépendante toutes les conditions de sa responsabilité au titre d'une telle opération et qu'elle est dispensée de cette obligation de remboursement dès lors qu'elle établit l'existence d'une telle négligence de la part du payeur.

- La juridiction de renvoi estime que la directive 2015/2366 et les dispositions nationales qui en assurent la transposition dans l'ordre juridique polonais consacrent le principe général selon lequel le prestataire de services de paiement supporte pleinement le risque lié aux opérations de paiement non autorisées. Selon elle, il incombe à ce prestataire, en sa qualité de professionnel spécialisé, d'assurer la sécurité des opérations contre les risques de fraude ainsi que la protection des fonds qui lui sont confiés.

- Cette juridiction relève, en outre, que tant cette directive que les dispositions nationales confèrent au payeur un droit au remboursement du montant d'opérations non autorisées, ce qui implique un droit à la récupération immédiate des fonds ainsi perdus. Ce droit ne serait limité que lorsqu'il existe de bonnes raisons de soupçonner l'existence d'une fraude commise par le payeur et que cette fraude est signalée aux autorités nationales compétentes.

- De plus, la juridiction de renvoi observe que les juridictions polonaises n'ont pas été saisies d'actions introduites par des banques tendant à obtenir la condamnation d'un consommateur au remboursement du montant d'opérations de paiement non autorisées au motif que ce dernier aurait commis une négligence grave. En revanche, elles auraient été saisies de nombreuses actions introduites par des consommateurs contre des établissements bancaires en raison du refus de ces derniers de rembourser le montant de telles opérations.

- Selon la juridiction de renvoi, cette situation tendrait à démontrer que l'application, par les prestataires de services de paiement, des exceptions au droit au remboursement est devenue la règle pour des opérations de paiement non autorisées. Ceux-ci ne procéderaient généralement pas au remboursement du montant de telles opérations, de sorte que ce seraient les payeurs, en particulier les consommateurs, qui seraient tenus de faire valoir leur droit au remboursement devant les juridictions nationales.

- Dans ce contexte, cette juridiction considère que l'interprétation de la directive 2015/2366 défendue par PKO BP ne permettrait pas d'atteindre l'objectif de protection du payeur poursuivi par l'obligation, consacrée par les dispositions de cette directive, de remboursement immédiat du montant d'opérations de paiement non autorisées. Elle estime, dès lors, que ces dispositions doivent être interprétées en ce sens qu'elles s'opposent à la possibilité pour un prestataire de services de paiement de refuser de rembourser immédiatement le montant d'une opération de paiement non autorisée au motif que le préjudice subi par le payeur du fait de cette opération serait imputable à une négligence grave de ce dernier.

- La juridiction de renvoi estime qu'une telle interprétation aurait pour effet de faire peser sur le prestataire de services de paiement, en sa qualité de professionnel, plutôt que sur le payeur, qui est souvent un consommateur, la charge liée à la contestation de sa responsabilité, notamment en ce qui concerne l'introduction de la procédure, les frais de justice, l'administration de la preuve et la préparation des actes de procédure.

- C'est dans ces conditions que le Sąd Rejonowy w Koszalinie (tribunal d'arrondissement de Koszalin) a décidé de surseoir de statuer et de poser à la Cour la question 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 [de cette directive] ? »

Sur la question préjudicielle

- 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, au motif que ce payeur aurait rendu possible cette opération par une négligence grave, en violation des obligations qui lui incombent en vertu de l'article 69 de cette directive.

- Conformément à une jurisprudence constante, 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 (voir, en ce sens, arrêts du 17 novembre 1983, Merck, 292/82, EU:C:1983:335, point 12, et du 1er août 2025, Veracash, C-665/23, EU:C:2025:598, point 34). La genèse d'une disposition du droit de l'Union peut également révéler des éléments pertinents pour son interprétation (arrêt du 2 septembre 2021, CRCAM, C-337/20, EU:C:2021:671, point 31).

- En premier lieu, s'agissant de l'interprétation littérale, il convient de relever que les articles 73 et 74 de la directive 2015/2366 régissent, respectivement, la responsabilité du prestataire de services de paiement et celle du payeur en cas d'opérations de paiement non autorisées.

- Ainsi, il ressort, premièrement, du libellé de l'article 73, paragraphe 1, de cette directive que, en principe, le prestataire de services de paiement du payeur rembourse à celui-ci le montant d'une opération de paiement non autorisée 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.

- Cette obligation de remboursement s'applique « sans préjudice de l'article 71 » de ladite directive, dont le paragraphe 1 prévoit 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 celui-ci en informe sans retard injustifié le prestataire de services de paiement.

- En outre, il importe de souligner que le libellé de l'article 73, paragraphe 1, de la même directive ne prévoit qu'une seule exception à l'obligation de remboursement immédiat, à savoir l'hypothèse selon laquelle le prestataire de services de paiement a de bonnes raisons de soupçonner une fraude et s'il communique ces raisons par écrit à l'autorité nationale concernée.

- Il s'ensuit que l'article 73, paragraphe 1, de la directive 2015/2366 ne prévoit aucune exception à l'obligation de remboursement immédiat en cas de suspicion que le payeur a rendu possible une opération de paiement non autorisée par une négligence grave, en violation des obligations qui lui incombent en vertu de l'article 69 de cette directive.

- S'agissant, deuxièmement, de l'article 74, paragraphe 1, de la directive 2015/2366, ses deux premiers alinéas permettent aux États membres, par dérogation, de faire supporter au payeur, jusqu'à concurrence de 50 euros, les pertes liées à toute opération non autorisée consécutive à la perte, au vol ou au détournement d'un instrument de paiement, sauf si ces agissements ne pouvaient être détectés par le payeur avant le paiement. Son troisième alinéa prévoit que le payeur supporte toutes les pertes occasionnées par des opérations de paiement non autorisées si ces pertes résultent d'un agissement frauduleux de sa part 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 de cette directive. Parmi ces obligations figure, notamment, celle, visée au paragraphe 2 de cet article 69, consistant à prendre toute mesure raisonnable pour préserver la sécurité de ses données de sécurité personnalisées.

- Par ailleurs, le quatrième alinéa de l'article 74, paragraphe 1, de la directive 2015/2366 autorise les États membres à limiter la responsabilité du payeur lorsque celui-ci n'a pas agi de manière frauduleuse ni manqué intentionnellement aux obligations qui lui incombent en vertu de l'article 69 de cette directive. Toutefois, aucun élément de la décision de renvoi ni des observations soumises à la Cour ne permet de constater que la République de Pologne aurait fait usage de cette faculté.

- En définissant leurs droits et obligations respectifs, les articles 73 et 74 de ladite directive procèdent ainsi à une répartition du risque entre le prestataire de services de paiement et le payeur.

- En ce qui concerne l'articulation entre les obligations prévues, respectivement, aux articles 73 et 74 de la directive 2015/2366, il convient de constater que le libellé de l'article 74, paragraphe 1, de cette directive ne permet pas de déterminer de manière univoque la portée de la dérogation y prévue. Selon une première interprétation, elle affecte l'obligation de remboursement immédiat, prévue à l'article 73, paragraphe 1, de ladite directive, au cas où le payeur a manqué, à la suite d'une négligence grave, aux obligations qui lui incombent en vertu de l'article 69 de celle-ci. Selon une seconde interprétation, cette dérogation ne porte que sur le caractère définitif du remboursement, le prestataire de services de paiement étant tenu de procéder, dans un premier temps, à ce remboursement immédiat avant de pouvoir, le cas échéant, dans un second temps, réclamer au payeur le remboursement des pertes liées à des opérations non autorisées par les voies de droit prévues à cet effet.

- S'agissant, en deuxième lieu, du contexte dans lequel s'inscrivent les articles 73 et 74 de la directive 2015/2366, il y a lieu, d'une part, de souligner que le considérant 71 de celle-ci vise l'hypothèse dans laquelle le prestataire

de services de paiement a des motifs raisonnables de soupçonner l'existence d'une fraude commise par l'utilisateur des services de paiement et communique, par écrit, les raisons objectives fondant ces soupçons à l'autorité nationale compétente. Ce considérant 71 semble conforter l'interprétation selon laquelle la seule exception à l'obligation du remboursement immédiat est celle expressément prévue à l'article 73, paragraphe 1, de cette directive.

- D'autre part, il importe de rappeler que, dans le cadre de la répartition de la charge de la preuve, l'article 72, paragraphe 2, de ladite directive met à la charge du prestataire de services de paiement la preuve de la négligence grave du payeur. Cette répartition de la charge de la preuve reflète l'économie générale du régime instauré par les articles 73 et 74 de la même directive, qui consiste à renforcer la protection conférée au payeur en cas d'opérations de paiement non autorisées.

- En effet, une telle règle confirme que le législateur de l'Union a entendu assurer la cohérence entre le régime instauré à l'article 73, paragraphe 1, de la directive 2015/2366 et les règles procédurales destinées à garantir sa mise en œuvre effective.

- Il résulte ainsi des considérations exposées aux points 39 à 41 du présent arrêt que l'examen du contexte dans lequel s'inscrivent les articles 73 et 74 de cette directive corrobore l'interprétation selon laquelle ces articles 73 et 74 régissent des aspects distincts de la procédure de remboursement du montant d'opérations de paiement non autorisées en ce sens que l'article 73 de ladite directive impose au prestataire de services de paiement une obligation de remboursement immédiat de ce montant, alors que l'article 74 de celle-ci encadre la répartition de la responsabilité entre ce prestataire et le payeur à un stade ultérieur, tel que cela ressort du mécanisme décrit au point 38 du présent arrêt.

- En ce qui concerne, en troisième lieu, les objectifs poursuivis par la directive 2015/2366, il convient de rappeler que, ainsi qu'il ressort de son article 1er, paragraphe 2, sous b), celle-ci a notamment pour objet d'établir les droits et les obligations respectifs des utilisateurs de services de paiement et des prestataires de services de paiement dans le cadre de la prestation de tels services en tant qu'activité habituelle ou professionnelle.

- Ainsi, cette directive vise, comme l'énonce son considérant 6, à garantir un niveau élevé de protection des consommateurs (voir, en ce sens, arrêts du 11 novembre 2020, DenizBank, C-287/19, EU:C:2020:897, point 102, et du 11 juillet 2024, Eurobank Bulgaria, C-409/22, EU:C:2024:600, point 79 ainsi que jurisprudence citée).

- Or, une interprétation de l'article 74, paragraphe 1, de la directive 2015/2366 en ce sens qu'il exonère le prestataire de services de paiement de son obligation de procéder au remboursement immédiat, telle que prévue à l'article 73, paragraphe 1, de cette directive, lorsque le payeur a manqué, à la suite d'une négligence grave, aux obligations qui lui incombent en vertu de l'article 69 de celle-ci, aurait pour conséquence non seulement de priver d'effet utile l'obligation de remboursement immédiat au payeur, mais également de contraindre l'utilisateur à prendre l'initiative de faire valoir son droit, le cas échéant, devant les juridictions compétentes et à supporter les inconvénients qui en résultent, notamment les éventuels frais de procédure. Or, une telle répartition des responsabilités et des risques au détriment du payeur s'avère difficilement conciliable avec l'objectif consistant à garantir un niveau élevé de protection des consommateurs, tel que rappelé au point précédent du présent arrêt.

- En revanche, une interprétation de l'article 74, paragraphe 1, de la directive 2015/2366 en ce sens qu'il n'exonère pas le prestataire de services de paiement de son obligation de procéder au remboursement immédiat est conforme à l'objectif de garantir un niveau élevé de protection des consommateurs. Cette interprétation ne fait pas obstacle à ce que le prestataire de services de paiement réclame ultérieurement au payeur, dans les conditions prévues à l'article 74, paragraphe 1, de cette directive, le remboursement des pertes liées à des opérations de paiement non autorisées lorsque celles-ci résultent d'un manquement, à la suite d'une négligence grave du payeur, aux obligations qui incombent au payeur en vertu de l'article 69 de ladite directive.

- Il s'ensuit que les objectifs poursuivis par la directive 2015/2366 corroborent l'interprétation selon laquelle la circonstance que le prestataire de services de paiement estime que le payeur a manqué, à la suite d'une négligence grave, aux obligations qui lui incombent en vertu de l'article 69 de cette directive ne saurait avoir pour effet de le dispenser de l'obligation de remboursement immédiat prévue à l'article 73, paragraphe 1, de celle-ci.

- En quatrième lieu, s'agissant de la genèse de la directive 2015/2366, il convient de relever que le régime instauré à l'article 73, paragraphe 1, de cette directive diffère substantiellement de celui mis en place antérieurement par la directive 2007/64 en ce qui concerne les exceptions à l'obligation de remboursement immédiat.

- En effet, l'article 60 de la directive 2007/64, qui régissait la responsabilité du prestataire de services de paiement en cas d'opérations de paiement non autorisées, ne prévoyait aucune exception explicite à cette obligation. Il en allait de même de la proposition initiale de la Commission européenne, à l'origine du processus législatif ayant conduit à l'adoption de la directive 2015/2366 [COM (2013) 547 final]. Ce n'est qu'au cours de ce processus que le législateur de l'Union a introduit une exception spécifique à l'obligation de remboursement immédiat lorsque le prestataire de services de paiement aurait des motifs raisonnables de soupçonner l'existence d'une fraude, sans permettre aux États membres de maintenir en vigueur ou d'introduire des dispositions différentes de celles contenues dans la directive 2015/2366, ainsi que cela découle de l'article 107, paragraphe 1, de celle-ci.

- Enfin, il convient de préciser que, contrairement à ce que soutiennent les gouvernements tchèque et italien dans leurs observations écrites, l'interprétation figurant au point 47 du présent arrêt n'a pas pour effet de contourner le mécanisme de règlement extrajudiciaire des litiges visé à l'article 102, paragraphe 1, de la directive 2015/2366.

- À cet égard, ainsi que l'a relevé M. l'avocat général au point 51 de ses conclusions, il importe de souligner que ce mécanisme ne se limite pas au règlement des différends portant sur le remboursement immédiat prévu à l'article 73 de cette directive, mais s'étend à tout type de litige relevant des titres III et IV de celle-ci. Il s'ensuit que l'existence d'un tel mécanisme ne saurait être comprise comme constituant le complément nécessaire de la mise en œuvre d'une seule disposition de ladite directive, à savoir de son article 73 ni, partant, comme équivalant à un mécanisme de vérification obligatoire du respect des obligations prévues à l'article 69 de la même directive.

- Eu regard à l'ensemble des considérations qui précèdent, il convient de répondre à la question préjudicielle que 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 ne peut pas refuser de rembourser immédiatement à un payeur le montant d'une opération de paiement non autorisée, au motif que ce payeur aurait rendu possible cette opération par une négligence grave, en violation des obligations qui lui incombent en vertu de l'article 69 de cette directive.

Sur les dépens

- La procédure revêtant, à l'égard des parties au principal, le caractère d'un incident soulevé devant la juridiction de renvoi, il appartient à celle-ci de statuer sur les dépens. Les frais exposés pour soumettre des observations à la Cour, autres que ceux desdites parties, ne peuvent faire l'objet d'un remboursement.

- Par ces motifs, la Cour (première chambre) dit pour droit :

- 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^{o} 1093/2010, et abrogeant la directive 2007/64/CE,

- doivent être interprétés en ce sens que :

- un prestataire de services de paiement ne peut pas refuser de rembourser immédiatement à un payeur le montant d'une opération de paiement non autorisée, au motif que ce payeur aurait rendu possible cette opération par une négligence grave, en violation des obligations qui lui incombent en vertu de l'article 69 de la directive 2015/2366.

- Signatures

(*1) Langue de procédure : le polonais.

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