



Abus de faiblesse : recours auprès du Médiateur bancaire

Par mascotte

Bonjour,

Ma mère, âgée de 93 ans et souffrant de troubles cognitifs, a été victime d'un abus de faiblesse à la mi-août : sa carte bancaire a été utilisée frauduleusement après l'appropriation de son code, pour un montant total de 2 000 ?.
L'enquête menée a permis d'identifier l'auteur des faits, qui sera jugé en juin 2026. Nous sommes actuellement en attente de l'avis à victime.

Malgré deux démarches de recours, la Banque et l'assurance ont refusé toute prise en charge. Cette situation est particulièrement difficile à vivre pour ma mère, ancienne salariée de cette même banque où elle exerçait en tant qu'assistante sociale auprès des employés.

En dernier recours, nous envisageons de saisir le Médiateur, mais nous manquons aujourd'hui d'arguments solides pour appuyer notre demande.

Ma mère subit un triple préjudice :

l'abus de faiblesse dont elle a été victime,

le refus de reconnaissance de sa situation par la Banque,

et bien sûr, la perte financière importante.

Quels conseils pourriez-vous nous donner pour renforcer notre dossier et motiver efficacement ce dernier recours auprès du Médiateur ?

Par mascotte

À noter que, sur la forme, ma mère n'a jamais reçu de réponse détaillée ou argumentée de la part de sa banque. Elle n'a obtenu que de brefs messages via sa messagerie sécurisée, ainsi qu'un courrier l'invitant simplement à contacter sa conseillère bancaire pour toute précision. Cette absence totale d'explication et de prise en considération renforce le sentiment de négligence et d'indifférence à l'égard de sa situation.

Par yapasdequoi

Bonjour,

Si votre mère a des faiblesses, elle devrait demander (ou vous demandez pour elle) une mesure de protection.

L'utilisation frauduleuse de sa carte a certainement été facilitée par sa propre négligence et c'est l'argument essentiel de la banque.

Le fait qu'elle ait été anciennement employée de cette banque ne lui donne malheureusement pas de droit supplémentaire. On pourrait même dire que c'est un élément en sa défaveur car elle aurait pu de ce fait être au contraire plus prudente que la moyenne.

Et la banque n'a pas de devoir de "compassion" non plus.

Bon courage.

Par Isadore

Bonjour,

Il va être difficile de mettre en oeuvre la responsabilité de la banque. Si elle savait que votre mère avait des troubles cognitifs graves (justifiant une mesure de protection) et n'en a pas fait un signalement aux autorités, il peut être reproché

un manquement au devoir de vigilance. De même si elle a tardé à signaler à votre mère un mouvement inhabituel.

Mais la banque n'est par défaut pas tenue de rembourser de l'argent retiré à l'aide du code bancaire. Le principal responsable est le voleur.

Si votre mère n'est plus capable de veiller seule sur ses intérêts, il faut demander une mesure de curatelle ou de tutelle ou une habilitation familiale, qui empêchera qu'elle ait sans contrôle accès à de telles sommes. Ses biens seront gérés par le curateur ou la personne habilitée, et votre mère n'aura plus accès qu'à des sommes et des moyens de paiement adaptés à son état de santé et à l'état de ses finances.

Par Marck_ESP

Bienvenue

Pour un retrait (ou un paiement) effectué avec le code secret, la loi établit une présomption favorable à la banque, mais cette présomption n'est pas absolue, surtout dans un cas d'abus de faiblesse.

Le Code monétaire et financier (CMF) établit que l'utilisation du code secret est une présomption forte que l'opération a été autorisée ou que le titulaire de la carte a commis une négligence grave dans la protection du code.

Il faudra être patients.

C'est sur cette balance entre la présomption légale (utilisation du code) et la circonstance atténuante extrême (abus de faiblesse et troubles cognitifs) que le Médiateur tranchera.

Par mascotte

Oui, une demande d'habilitation est en cours. Je pensais toutefois qu'un abus de faiblesse avéré aurait pu être davantage pris en compte. Compte tenu de son âge très avancé et de ses troubles cognitifs, on pouvait s'attendre, selon moi, à ce que ce type de situation bénéficie d'un traitement particulier. Faut-il baisser les bras ?

Par yapasdequoi

L'auteur ayant été identifié, votre mère (ou son tuteur) pourra se porter partie civile et demander des dommages et intérêts.

C'est contre l'auteur des faits qu'il faut vous concentrer et de protéger votre mère contre d'autres man?uvres.

Par yapasdequoi

Ce n'est pas la banque qui doit faire un traitement particulier de la vulnérabilité, c'est à l'entourage de mettre en place les mesures de protection.

Une personne vulnérable ne doit pas avoir la main libre sur un montant aussi élevé.

Par Isadore

Compte tenu de son âge très avancé et de ses troubles cognitifs, on pouvait s'attendre, selon moi, à ce que ce type de situation bénéficie d'un traitement particulier.

Comme l'a indiqué Marck, ce n'est pas impossible, mais il faut avoir la preuve qu'il y a bien eu un abus de faiblesse, et donc la condamnation définitive de l'auteur.

Par mascotte

Merci pour vos réponses. Faut-il mentionner certaines jurisprudences sur la question, certaines décisions qui pourraient constituer des arguments supplémentaires auprès du médiateur ou s'en tenir aux faits ?

Par kang74

Bonjour

Dans la mesure où il y a utilisation du code et que surtout l'auteur a été identifié, il n'y a aucune raison que la banque ait

une responsabilité à assumer .
C'est auprès de l'auteur des faits que vous serez indemnisé.

Par Isadore

Si la banque était informée de l'état de santé de votre mère, on peut envisager qu'elle aurait dû prendre des mesures pour empêcher un abus. On trouve un peu de jurisprudence expliquant qu'une banque qui sait son client atteint de troubles du discernement doit faire son possible pour bloquer les opérations frauduleuses. En particulier la banque ne doit pas laisser en possession de son client des moyens de paiement que son état la rend incapable d'utiliser : carte bancaire, chéquier, opérations à distance (sans parler des éventuelles procurations).

Votre démarche n'est pas sans risque pour votre mère, puisqu'elle risque d'avoir du mal à accéder à ses comptes jusqu'à la décision concernant sa mise sous protection.

Par yapasdequoi

C'est à double tranchant : expliquer à la banque que votre mère est vulnérable et que pour autant vous n'avez rien fait pour la protéger peut être retenu comme négligence de votre part sans pour autant prouver que la banque aurait dû s'en rendre compte et anticiper.

Personnellement je ne vais jamais en agence, je gère via internet, je ne téléphone jamais au conseiller, la banque n'a aucun moyen de savoir si je perds mes capacités ou pas.

Par mascotte

Merci pour vos réponses. Cordialement.

Par kang74

Attention, la banque ne peut pas décider de priver d'outil de paiement du seul fait qu'elle soupçonne son client de troubles cognitifs ou à cause de son âge : ce serait discriminatoire .

Dans le cas d'un retrait en espèce par carte à un DAB par un tiers, je ne vois pas bien où serait la responsabilité de la banque à ce sujet ...

Le responsable, la justice l'a trouvé .