

Achat de titres sans ordre du client: pourquoi la cliente doit-elle, dans certains cas, supporter le dommage?

Sujet: **Bourse / dépôt** Numéro de cas: **2011/04**

En avril 2007, la banque avait acheté sans ordre de la cliente, pour un montant de 30 000 CHF, une obligation émise par Lehman Brothers. En septembre 2008, Lehman Brothers fit faillite, de sorte que le titre perdit quasiment toute valeur. Ce n'est que deux ans plus tard que la cliente fit une première réclamation. Elle exigea que la banque la dédommage.

Il n'était pas contesté que le titre avait été acheté sans ordre de la cliente. Mais la banque fit remarquer qu'en vertu des Conditions générales tout client est tenu de vérifier les avis et relevés qui lui sont adressés. S'il constate des anomalies, il lui incombe de faire aussitôt une réclamation, faute de quoi les écritures et les avis sont réputés exacts. En l'espèce, selon la banque, un décompte relatif à l'achat du titre avait été adressé à la cliente. De même, elle avait reçu fin avril 2007 un relevé de compte sur lequel le prix d'achat figurait au débit. Et enfin, le relevé de dépôt établi en fin d'année mentionnait également le titre litigieux. La cliente avait donc eu au moins trois occasions de se manifester auprès de la banque et de se plaindre de l'achat du titre. Si elle l'avait fait, l'achat aurait pu être annulé sans perte, puisque la faillite de Lehman Brothers n'avait eu lieu que plus d'un an après. En l'absence de réclamation dans les délais, c'était donc, selon la banque, à la cliente de supporter le dommage.

Dans sa requête à l'Ombudsman, la cliente fit valoir qu'elle n'avait pas reçu le décompte relatif à l'achat du titre. Selon ses dires, elle n'avait pas remarqué l'écriture au débit figurant sur le relevé de compte ni le changement dans son dépôt car, le même mois, une obligation de 30 000 CHF était arrivée à échéance. Elle avait juste vérifié que le solde final de son compte et la valeur de son dépôt étaient conformes à ses anticipations. Ne constatant aucun écart majeur, elle n'avait pas pris garde aux détails. Un examen approfondi ne lui avait pas paru nécessaire, dans la mesure où elle n'avait passé aucun ordre et où, de surcroît, elle n'utilisait pas le compte concerné pour ses opérations bancaires courantes.

Pour l'Ombudsman, les faits tels que relatés par la cliente étaient tout à fait plausibles. Mais il fut bien obligé de lui signaler que la banque avait parfaitement décrit la situation juridique quant aux obligations incombant aux clients en matière de vérifications et de réclamations. De même, juridiquement, il était clair que tout préjudice résultant de l'absence de réclamation était à la charge du client.

En l'espèce, si l'on examine la situation objectivement, la cliente avait eu plusieurs fois l'occasion de se rendre compte que l'opération avait été effectuée et de la contester. Même en admettant qu'elle n'ait pas reçu le décompte relatif à l'achat du titre Lehman Brothers, elle disposait du relevé de compte et du relevé de dépôt. En outre, elle avait reçu en avril 2007 un décompte relatif au remboursement de l'obligation de 30 000 CHF arrivée à échéance. Contrairement à ses allégations, elle aurait donc dû s'attendre à ce que son relevé de compte présente à fin avril 2007 un solde

supérieur de 30 000 CHF à ce qu'il affichait en réalité. En contrepartie, la valeur de son dépôt aurait dû diminuer d'un montant du même ordre. Ces deux éléments auraient dû l'inciter à examiner ses relevés de plus près. Qu'elle se soit abstenue de le faire était, aux yeux de l'Ombudsman comme de la banque, une violation des obligations lui incombant. Il lui appartenait donc d'en supporter les conséquences.

S'agissant du montant du préjudice, l'Ombudsman considère qu'il convient de raisonner comme suit: la cliente ne peut être tenue pour responsable du fait que le titre a été acheté. En revanche, elle subit un désavantage du fait qu'il n'a pas pu être vendu «en temps utile». En d'autres termes, la banque supporte le risque d'une perte de cours intervenant jusqu'à l'expiration du délai dans lequel la cliente aurait pu valablement faire une réclamation. Toute perte de cours postérieure à cette date relève de la responsabilité de la cliente, puisqu'elle est directement liée au fait que celle-ci n'a pas fait de réclamation en temps utile. En l'espèce, il ressortit de l'analyse du dossier que si la réclamation avait été faite à temps, le titre aurait pu être vendu pratiquement au cours où il avait été acheté. Dès lors, l'Ombudsman se rallia à l'opinion de la banque selon laquelle l'intégralité de la perte (à l'exclusion des frais et commissions) devait être à la charge de la cliente. Par souci d'exhaustivité, il précisa que les créanciers d'obligations et de papiers similaires pouvaient éventuellement encore compter sur un versement dans le cadre de la procédure de faillite de Lehman Brothers. Ce ne fut sans doute qu'une piètre consolation pour la cliente.