

Carte de crédit: manquement aux obligations de diligence, reçus incomplets ou erronés

Sujet: **Cartes** Numéro de cas: **2007/12**

Le client conservait sa carte de crédit dans son porte-monnaie, qu'il portait le plus souvent sur lui. On lui subtilisa néanmoins cette carte – et rien d'autre – sans qu'il s'en aperçoive: il ne constata son absence qu'en voulant l'utiliser. Il la fit immédiatement bloquer et déposa une plainte pénale. Il s'avéra qu'après la dernière opération effectuée par le client, deux jours auparavant, la carte avait été utilisée à six reprises. Comme dans l'exemple précédent, la banque commença par refuser de prendre en charge le dommage au motif que la déclaration de perte avait été tardive.

S'agissant des obligations incombant au client, on renverra aux développements de l'exemple précédent. En l'espèce, l'Ombudsman jugea toutefois opportun d'évoquer un autre aspect avec la banque: lorsqu'un client paye par carte de crédit, il doit généralement signer un reçu. Le vendeur ne touche l'argent qu'à condition d'avoir respecté certaines obligations. Ainsi, dans la plupart des cas, il doit vérifier si la carte est encore valable. Il doit aussi s'assurer que la signature apposée en sa présence par le client sur le reçu est identique à celle figurant sur la carte de crédit. On peut donc imaginer que le client ne soit pas le seul à manquer à ses obligations – en l'espèce, en déclarant tardivement la perte de la carte à la société émettrice. Il serait tout à fait possible que la personne qui vend des marchandises au voleur de la carte se montre désinvolte, par exemple lors du contrôle de la signature. Dans ce cas, selon l'Ombudsman, on peut parfaitement se demander s'il n'est pas choquant que le client doive répondre du dommage, alors que celui-ci aurait pu être évité si le vendeur avait fait preuve de toute la diligence requise. La société émettrice se rallia à cette argumentation. Elle renvoya toutefois à une clause des Conditions générales selon laquelle, en cas de manquement à ses obligations par le vendeur, il incombait au client de faire valoir ses droits. La société émettrice crut bon de préciser qu'elle n'était pas en mesure de le faire à sa place, parce qu'elle n'était pas dans une relation contractuelle avec le vendeur et qu'elle ignorait les détails de la situation.

L'Ombudsman n'adhéra que partiellement à cette vision des choses. Il est juste et légitime que la société émettrice n'ait pas à se préoccuper des litiges entre client et vendeur, lorsque la question est de savoir si l'appareil livré par le vendeur fonctionne correctement ou si la chambre d'hôtel payée par carte de crédit était conforme aux normes affichées. Si en effet un client pouvait signer les reçus, prendre possession des prestations, puis, par exemple à son retour de vacances, refuser le paiement en alléguant des problèmes de qualité, l'ensemble du système s'effondrerait: plus une seule entreprise n'accepterait les cartes de crédit. En outre, comme nous le précisons plus haut, une carte de crédit est assimilée dans une certaine mesure à des espèces. Toute personne qui accepte une carte de crédit doit donc pouvoir considérer qu'en quelque sorte, elle a déjà l'argent en main dès lors qu'elle-même respecte ses obligations de diligence. Si le client n'est pas satisfait de la livraison ou de la prestation, il lui appartient de s'adresser directement au vendeur – exactement comme s'il avait payé en espèces.

Il convient toutefois de distinguer la situation où le client prétend n'avoir ni pris possession de la marchandise, ni signé un reçu. Si tel est le cas et si le vendeur est dans l'incapacité de produire un

reçu en bonne et due forme, la société émettrice peut ne pas honorer une demande de paiement du vendeur. Selon l'Ombudsman, elle est alors tenue de se procurer une copie du reçu et de vérifier si celui-ci correspond effectivement aux critères requis. Si la société émettrice conclut que non, elle n'est pas autorisée à payer. Si elle considère que le reçu a toutes les apparences de la conformité et si le client ne peut pas justifier immédiatement du contraire, elle peut payer. Il appartient alors au client de se retourner contre le vendeur. Cette solution apparaît pertinente, notamment, pour un motif précis: il ne faut pas oublier que la carte n'aurait plus pu être utilisée si le client avait fait une déclaration de perte en temps utile. C'est donc à lui de répondre lorsque le voleur parvient à convaincre un tiers d'accepter la carte volée, tout au moins tant que l'on ne peut pas reprocher à ce tiers un manque de diligence qui autorise la société émettrice à refuser le paiement.

Dans le cas d'espèce, en contrôlant les reçus signés par le voleur, on constata que la signature du client avait été imitée dans certains cas très grossièrement, et qu'elle n'avait quasiment rien à voir avec le modèle de signature figurant sur la carte. Ceci incita la banque à dédommager au moins partiellement le client.