

De la chance dans son malheur

Sujet: **Trafic des paiements** Numéro de cas: **2004/15**

Cet exemple montre comment a été résolu, en pratique, un cas litigieux reposant sur un des «modèles d'escroquerie» présentés au chapitre 3. L'ordre de paiement du client, transmis par la poste, fut falsifié par l'ajout d'un «1», ce qui augmenta le montant en cause de 10 000 CHF, et un des justificatifs fut substitué.

En l'espèce, l'escroc fit de surcroît une erreur de calcul, de sorte que le total du justificatif de substitution et des autres justificatifs auxquels il n'avait pas touché ne correspondait plus au total figurant sur le formulaire de paiement (falsifié). De l'avis de l'Ombudsman, cette incohérence aurait dû inciter la banque à procéder à un examen approfondi ou à se renseigner auprès du client. La banque se justifia de ne pas l'avoir fait en expliquant que ces cas sont fréquents et que les clients sont en général mécontents lorsque des ordres de paiement sont rejetés en raison d'une erreur de calcul.

L'Ombudsman ne se rallia pas entièrement à cet argument. Toutefois, le règlement amiable de ce cas fut facilité par le fait que grâce à la réclamation rapide du client, on put encore bloquer 6 000 CHF sur le compte du fraudeur. Le préjudice réel n'était ainsi plus «que» de 4 800 CHF, dont la banque prit 80%, soit 3 900 CHF, à sa charge. Malgré le total erroné figurant sur l'ordre de paiement, qui ne pouvait être considéré simplement comme «normal», elle souligna expressément que ce geste ne valait pas reconnaissance de son erreur, mais était consenti en considération de l'ancienneté de la relation d'affaires et de la délité du client. Le client accepta avec reconnaissance cette solution, que l'Ombudsman considéra lui aussi comme juste à tous égards.