

# Facture de carte de crédit avec des montants en centimes arrondis

Sujet: **Cartes** Numéro de cas: **2019/21**

Le client a déploré le fait que les montants étaient systématiquement arrondis aux cinq centimes supérieurs sur sa facture de carte de crédit. Selon lui, un tel arrondissement n'était pas prévu par les conditions applicables à sa carte. Il était de surcroît injustifié, étant donné que les factures étaient payées par voie électronique et qu'il était donc aussi possible de régler les montants exacts. L'Ombudsman a toutefois estimé que la banque était autorisée à procéder de la sorte tant qu'elle respectait les règles d'arrondissement usuelles dans la branche.

Le formulaire de requête du client était imprimé sur le papier à en-tête de son employeur, une célèbre entreprise de médias. Déposant toutefois la requête en son propre nom, le client a expliqué qu'il payait toujours ses factures par voie électronique et s'est référé à un établissement concurrent de la banque qui, lui, n'arrondissait pas les centimes dans ses factures de carte de crédit.

Comme le client a fait valoir que la banque arrondissait systématiquement les montants aux 5 centimes supérieurs, par exemple de 95.17 CHF à 95.20 CHF, et que ces arrondissements étaient toujours à son désavantage, l'Ombudsman a décidé de contacter la banque et de l'inviter à prendre position sur la question. Il est alors apparu que le client avait réglé le montant exact d'une facture de 74.68 CHF alors que celle-ci avait été arrondie à 74.70 CHF, et qu'il avait par conséquent payé deux centimes de moins. Afin de prouver que la banque arrondissait également les montants de XX.17 CHF à XX.20 CHF, le client a ensuite présenté à l'Ombudsman sa facture mensuelle suivante. Sur celle-ci, les achats du client s'élevaient à 305.17 CHF au total, montant qui avait apparemment été arrondi à 305.20 CHF au lieu d'être arrondi à 305.15 CHF. Selon la prise de position de la banque, elle avait toutefois arrondi ce montant seulement parce que deux centimes étaient encore dus conformément à la facture précédente, et que la nouvelle facture se montait donc effectivement à 305.19 CHF, d'où l'arrondissement à 305.20 CHF.

La banque estimait donc avoir respecté les règles usuelles en matière d'arrondissement. Invoquant l'art. 84 al. 1 CO, selon lequel «le paiement d'une dette qui a pour objet une somme d'argent se fait en moyens de paiement ayant cours légal dans la monnaie due», elle a par ailleurs argué être autorisée à arrondir les montants à cinq centimes, cette valeur étant la plus petite unité actuellement en vigueur en franc suisse.

L'Ombudsman a indiqué au client que, d'après son expérience, il est effectivement courant que les montants en centimes soient aussi arrondis dans le cadre du trafic électronique des paiements. Lorsqu'il s'agit d'un solde de compte ou lorsqu'il peut exister des interfaces permettant des opérations de paiement non électroniques, par exemple un paiement au guichet postal au moyen d'un bulletin de versement, le montant est généralement arrondi à l'unité inférieure ou supérieure la plus proche dans laquelle le moyen de paiement est disponible. Une telle pratique est conforme aux règles d'arrondissement usuelles, qui sont favorables tantôt au client, tantôt à la banque. En l'espèce, l'Ombudsman estimant que les arrondis vers le haut et vers le bas s'équilibreraient à long terme, il n'a pas pu suivre l'argument du client selon lequel la banque s'enrichirait par cette pratique au

détriment de celui-ci. Il partageait l'avis de la banque, qui affirmait être autorisée, lors de la facturation, à arrondir les montants à la plus petite unité du moyen de paiement ayant cours légal. De plus, il a jugé défendable que la banque procède à une facturation uniforme, sans établir de différence entre les clients payant toujours leurs factures par voie électronique et n'ayant donc pas besoin d'un montant arrondi et les clients se rendant régulièrement ou occasionnellement au guichet postal pour régler leurs factures et ayant donc besoin d'un montant arrondi, du moins en cas de paiement en espèces. L'Ombudsman n'a donc constaté aucun comportement fautif de la part de la banque s'agissant des arrondissements, effectués selon les règles usuelles dans la branche, ce qu'il a communiqué au client dans sa réponse finale.