

Frais de conseil contesté

Sujet: **Frais et commissions** Numéro de cas: **2022/20**

Le client s'est plaint auprès de la banque du fait que celle-ci lui a facturé trimestriellement, en plus des droits de garde d'environ 200 CHF, une commission de conseil d'environ 100 CHF, bien qu'il n'ait pas eu recours à ce type de prestations. La banque lui a répondu qu'elle avait qualifié sa relation bancaire de relation de conseil dans le cadre de l'application de la Loi sur les services financiers et qu'elle avait prélevé les frais prévus à cet effet. Elle l'a invité à faire usage des prestations de conseil. Le client n'étant pas satisfait de cette réponse, il a soumis le cas à l'Ombudsman, car il estimait toujours ne pas devoir payer de frais de conseil. Dans le cadre de la procédure de médiation, la banque a pu démontrer que le client avait accepté le contrat de conseil en placement et les frais y relatifs par sa signature.

La présente affaire offre l'occasion de rappeler les principes à l'aune desquels l'Ombudsman apprécie les litiges relatifs aux frais. De tels différends lui sont souvent soumis. Il n'en a pas été autrement durant l'année sous revue.

Premièrement, les frais et commissions bancaires ne sont généralement dus que lorsqu'ils sont usuels ou convenus. Deuxièmement, il est en principe fait référence au barème des frais soit dans les conditions générales de la banque, que les clients acceptent lors de l'ouverture du compte, soit dans d'autres conditions contractuelles. Troisièmement, même si les banques se réservent habituellement le droit d'adapter périodiquement de telles conditions, toute introduction ou adaptation de frais dans le cadre d'une relation d'affaires représente une modification contractuelle qui doit être communiquée aux clients concernés par la voie habituellement utilisée et en temps utile, de telle sorte qu'ils puissent adapter leur comportement ou résilier la relation bancaire s'ils ne sont pas d'accord avec ladite modification. Si un client est lié par un contrat à durée déterminée, l'adaptation de frais essentiels pour celui-ci ne peut pas être imposée contre le gré du client pendant la durée dudit contrat. Il peut également y avoir accord tacite des clients, par exemple lorsqu'ils ne contestent pas les communications de la banque à cet égard. Si ces trois principes sont respectés, l'Ombudsman ne se prononce pas sur le caractère adéquat des frais car, conformément à ses règles de procédure, les questions de politique commerciale et tarifaire échappent à son appréciation. Un exposé détaillé de ces principes avec des exemples de cas figure aux pages 13 ss et 21 ss du rapport annuel 2016 accessible à l'adresse suivante <https://bankingombudsman.ch/fr/rapports-annuels/>.

En l'espèce, les documents, et notamment la réponse de la banque, ne permettaient pas de déterminer avec certitude s'il existait un accord sur les frais valable. L'Ombudsman a alors contacté la banque et l'a priée de prendre position sur l'affaire. La banque lui a expliqué que la commission de conseil se fondait sur un contrat de conseil en placement portant sur des transactions isolées que le client avait signé en 2019 dans le cadre de la nouvelle répartition des relations clients en vertu de la Loi sur les services financiers. L'annexe de ce contrat mentionnait la commission facturée ensuite au client. Lors de la réunion au cours de laquelle ce contrat a été signé, le client a été rendu attentif au fait qu'il pouvait aussi opter pour une simple relation «execution only», c'est-à-dire une relation dans laquelle la banque se contente d'exécuter ses ordres et de conserver ses titres sans fournir de services de conseil ou de gestion de fortune. Il a ensuite opté pour le mandat de conseil précité.

Sur la base du mandat de conseil en placement portant sur des transactions isolées, son conseiller lui soumet, sur demande, des propositions de placement. Pour offrir la possibilité de faire usage de ce conseil, la banque facture les frais contestés par le client en fonction de la valeur du dépôt. Jusqu'à présent, le client n'avait effectivement pas recouru à des prestations de conseil. Toutefois la banque estime que le débit de la commission est justifié.

Par la suite, l'Ombudsman a informé le client, dans le cadre d'une réponse, qu'il considérait qu'il existait un accord sur les frais valable. Il était évident que le contrat lui était défavorable, puisqu'il n'avait jamais eu recours aux prestations de conseil qu'il avait régulièrement payées. En raison de l'accord, il n'était toutefois pas possible de récupérer les commissions a posteriori. En règle générale, la pertinence d'un contrat pour le client ne joue aucun rôle dans l'appréciation juridique de son caractère contraignant. Dans les rapports juridiques, toute personne est en principe libre de conclure des contrats qui lui sont défavorables. Tant qu'il n'existe pas de motif spécifique d'invalidité du contrat, celui-ci est contraignant et exécutable. Les principes applicables aux frais et commissions bancaires ont été respectés en l'espèce et aucun comportement fautif de la banque n'est apparu.

Le client a réagi en écrivant à l'Ombudsman qu'il aurait souhaité une autre issue, mais qu'il comprenait les explications relatives à l'affaire.