

Prise en charge des frais liés aux clarifications de l'Apea relatives à la capacité de discernement d'un client

Sujet: **Comptes / livrets d'épargne** Numéro de cas: **2018/02**

La banque avait mis en doute la capacité de discernement du client de longue date s'agissant de la gestion de son patrimoine et a exigé une confirmation de l'Autorité de protection de l'enfant et de l'adulte (APEA) relative à sa capacité de discernement. Cette dernière a alors ordonné un examen psychiatrique du client. L'expert mandaté étant parvenu à la conclusion que la capacité de discernement du client n'était nullement restreinte, l'APEA a renoncé à toute mesure. Le client a ensuite exigé de la banque qu'elle supporte les frais de procédure, qui s'élevaient à 5000 CHF environ, ce que la banque a refusé. Le client a saisi l'Ombudsman. Compte tenu des arguments peu convaincants du client, l'Ombudsman s'est contenté de lui adresser une réponse explicative et de clore le cas.

Le client souhaitait transférer une importante somme d'argent sur le compte qu'une société détenait dans un pays lointain. Dans le cadre de cette transaction, la banque s'est mise à douter de la capacité de discernement du client en matière de gestion du patrimoine, car elle craignait notamment qu'un proche du client exerce une forte influence sur lui et altérerait sa pleine capacité de discernement. Aussi a-t-elle commencé à surveiller de près les ordres du client et à le laisser disposer de ses avoirs dans une mesure restreinte seulement. Face à l'attitude de la banque, le client lui a fait part de son désir de mettre un terme à leur relation d'affaires. Avant d'exécuter l'ordre de clôture du compte, la banque a exigé que l'APEA confirme que le client était bel et bien capable de discernement en matière de gestion du patrimoine. Pour ce faire, l'APEA a demandé au client de se soumettre à un examen psychiatrique. Le psychiatre responsable a rédigé un rapport d'expertise détaillé, dans lequel il concluait à la pleine capacité de discernement du client. Eu égard à ces résultats, l'APEA a renoncé à toute mesure de protection de l'adulte et confirmé que le client était capable de discernement et, dès lors, en mesure de gérer son patrimoine.

Au total, les frais relatifs à la procédure menée par l'APEA et à l'expertise se montaient à 5000 CHF. Le client, représenté par un avocat, a exigé de la banque qu'elle supporte ces frais occasionnés du fait de sa demande. La banque a toutefois refusé d'accéder à cette requête. D'après elle, son devoir de diligence lui imposait de clarifier la capacité de discernement d'un client en cas de doute. Le client, qui ne partageait pas cet avis, a alors demandé à l'Ombudsman d'entamer une procédure de médiation. Son avocat a fait valoir que la demande de la banque était infondée. En effet, la capacité civile active du client n'avait jamais été restreinte par l'APEA, et il n'incombait nullement à la banque de juger des raisons qui poussaient un client à résilier sa relation d'affaires avec elle. Au contraire, le client était en droit d'y mettre un terme à tout moment, sans même devoir se justifier. Toujours d'après l'avocat du client, celui-ci avait manifestement le droit d'exiger un dédommagement pour l'ensemble des frais occasionnés, étant donné que l'expertise avait finalement permis de conclure à sa pleine capacité de discernement.

Après avoir consulté les documents que l'avocat du client lui a transmis, l'Ombudsman s'est tout d'abord demandé sur quel fondement juridique l'avocat s'appuyait pour faire valoir la prise en charge des frais liés à la procédure de l'APEA. A ses yeux, une telle demande présuppose un rapport de

causalité naturelle et adéquate entre la violation contractuelle et le dommage allégué, et qu'une faute puisse être imputée à la banque. Un mandataire peut généralement partir du principe que son mandant est capable de discernement. Si des indices laissent toutefois suggérer le contraire, son devoir de fidélité lui impose de clarifier ou de faire clarifier la question en requérant à des moyens appropriés, démarche qui s'avère en règle générale particulièrement délicate. L'Ombudsman reçoit en effet autant de réclamations où il est allégué que la banque a exécuté de manière inconsidérée les ordres d'un client incapable de discernement que de réclamations invoquant que la banque a inutilement remis en question la capacité de discernement d'un client.

En l'espèce, l'Ombudsman a estimé que la confirmation de l'APEA demandée par la banque constituait une mesure adaptée et appropriée en vue de déterminer la capacité de discernement d'un client. L'APEA n'avait visiblement pas été en mesure de fournir la confirmation requise sans faire appel à un expert, aussi avait-elle ordonné un examen psychiatrique à cette fin.

Selon l'Ombudsman, le comportement de la banque ne pourrait être considéré comme une violation du contrat que si les doutes relatifs à la capacité de discernement du client avaient été complètement arbitraires et infondés. Bien que les informations figurant dans les documents remis à l'Ombudsman ne lui aient pas permis de se forger une idée complète et précise des circonstances ayant poussé la banque à exiger une confirmation de l'APEA, rien ne laissait non plus supposer une démarche qui aurait été entachée d'arbitraire et dépourvue de fondement. Le client ne lui a en outre pas transmis l'expertise psychiatrique. L'Ombudsman pouvait dès lors uniquement supposer que l'APEA n'aurait pas fait appel à un expert externe si elle n'avait eu aucune raison de douter de la capacité de discernement du client. Selon lui, une obligation de dédommagement de la part de la banque ne pouvait en aucun cas être invoquée au seul motif que les résultats détaillés de l'expertise avaient finalement permis de conclure que le client était bel et bien capable de discernement. Pour toutes ces raisons, l'Ombudsman a estimé qu'il ne disposait pas d'arguments convaincants, à même de persuader la banque de faire un geste envers le client dans le cadre d'une procédure de médiation. Il a donc finalement clos l'affaire en notifiant sa décision à l'avocat de celui-ci.