

Reçu signé en blanc par le client

Sujet: **Cartes** Numéro de cas: **2007/13**

Le client avait loué une voiture en Pologne. A la remise des clés, il avait dû signer un reçu de carte de crédit vierge. Il avait aussi autorisé le vendeur, notamment, à prélever sur sa carte de crédit les frais afférents à la réparation d'avaries ou de dommages constatés ultérieurement. La restitution du véhicule se fit sans problème. Mais le client constata par la suite que le loueur avait débité un montant de 500 CHF sur sa carte de crédit, au titre de la réparation d'un dommage. Il contesta avoir causé ce dommage, et contesta également le débit ultérieur. La société émettrice lui fit savoir qu'il devait s'adresser directement au loueur, puisqu'elle était en possession d'un reçu dûment signé.

Au plan strictement formel, cette réaction de la société émettrice était la bonne. Comme nous le précisons dans l'exemple précédent, les émetteurs de cartes n'ont pas à s'immiscer dans les relations entre vendeurs et acheteurs. Il leur appartient seulement de vérifier si, formellement, l'opération est correcte. Tel était le cas en l'espèce, puisque la banque était en possession d'un reçu signé par le client.

Toutefois, selon l'Ombudsman, cet exemple mérite qu'on l'examine d'un peu plus près. Le client se trouve en effet régulièrement dans des situations où il n'a le choix qu'entre une mauvaise solution et une solution «dangereuse». Si par exemple il veut louer une voiture, soit il signe un reçu de carte de crédit en blanc avant la remise des clés, soit il renonce à la location, car il n'y a guère de loueurs disposés à remettre un véhicule au client sans la garantie d'un reçu en blanc. Le plus souvent, le loueur est digne de confiance: l'Ombudsman n'a été confronté qu'à très peu de cas de contestation d'un débit ultérieur. Mais s'il y a matière à contestation, le client est évidemment en mauvaise posture. Le plus souvent, les prestations ont été fournies il y a un certain temps, et à l'étranger. Ceci limite d'emblée beaucoup les possibilités ouvertes au client. Un loueur peu scrupuleux aura donc tendance à profiter de la situation et – comme ce fut le cas en l'espèce – il ne réagira même pas si le client lui écrit.

Même si l'Ombudsman comprend parfaitement que les émetteurs de cartes se réfèrent aux stipulations contractuelles et renvoient dans un premier temps le client à son cocontractant, il ne faut pas oublier que le système des cartes de crédit ne peut fonctionner que si toutes les parties prenantes en respectent les règles. Si l'une d'entre elles abuse du système et si les exploitants ne font rien pour arrêter ses agissements ou pour éviter des fraudes similaires à l'avenir, c'est la confiance qui en pâtit et, tôt ou tard, tous les intervenants. Aussi l'Ombudsman considère-t-il que, dans leur propre intérêt et dans la limite du possible, les sociétés émettrices devraient aider les clients confrontés à des débits injustifiés. Bien entendu, ceci doit clairement se limiter aux cas où non seulement le cocontractant du client ne répond pas aux courriers de ce dernier, mais aussi où le client peut prétendre de façon plausible qu'il y a eu fraude.

Dans le cas qui nous occupe ici, selon l'Ombudsman, ces conditions étaient réunies. Le client pouvait en effet justifier de façon plausible qu'à la restitution du véhicule, il avait tenu à ce qu'un contrôle approfondi soit effectué: il s'était même fait confirmer par écrit que le véhicule ne présentait aucun dommage. C'est ce qu'il indiqua par courrier à la société de location, demandant en outre pourquoi le

dommage allégué n'avait pas été constaté lors du contrôle. Il exigea aussi la preuve qu'une réparation était effectivement intervenue et qu'elle avait bien coûté le montant débité. La société de location ne réagit pas. Une réclamation adressée à la succursale suisse de la société de location demeura tout aussi infructueuse. Le client se vit répondre que les «sociétés nationales» étaient des sociétés indépendantes, et que la société suisse ne pouvait donc pas intervenir dans l'affaire. Il ne lui resta bientôt plus qu'à adresser une réclamation à la société mère, qui fit savoir qu'elle demanderait à la société polonaise de prendre position. Mais le client ne fut pas plus avancé pour autant. La société émettrice se montrant peu ouverte au raisonnement de l'Ombudsman, celui-ci n'eut d'autre solution que de classer le dossier sans suite. Au vu des circonstances, rien d'étonnant à ce que le client ait eu la désagréable impression d'être tout simplement laissé en plan par sa banque.