

Résiliation du contrat de carte de crédit et de la relation bancaire: retenue d'un avoir en compte?

Sujet: **Cartes** Numéro de cas: **2009/12**

Mécontent des «prestations» de sa carte de crédit, le client dénonça à la fois le contrat de carte de crédit et la relation avec la banque chargée du décompte des paiements par carte de crédit. Il demanda la bonification du solde sur un autre compte bancaire. La banque n'accéda qu'en partie à sa demande, puisqu'elle retint un montant de 1500 CHF. Cet avoir visait à garantir les éventuelles utilisations de la carte de crédit restant à venir.

Il apparut que le client était toujours en possession de la carte de crédit. Il refusa de la restituer tant que la banque ne transférerait pas la totalité de son avoir. L'Ombudsman dut attirer son attention sur le fait qu'il n'avait plus le droit d'utiliser sa carte de crédit suite à la résiliation et qu'elle ne lui était donc plus d'aucune utilité. Il parvint à le convaincre de rendre la carte, découpée en morceaux, à la société émettrice.

Sur la base des documents que lui avait fait parvenir le client, l'Ombudsman ne fut toutefois pas convaincu du bien-fondé de la retenue du montant de 1500 CHF par la banque. Par conséquent, il demanda des explications à la banque et à la société émettrice de la carte. Dans le contrat de carte de crédit ne figurait aucune disposition à même de justifier le blocage d'un montant précis par la société ayant émis la carte. Par ailleurs, le client n'avait pas non plus convenu que sa banque devait répondre de ce montant vis-à-vis de ladite société ou apporter une garantie. Dans les contrats de la banque, aucune clause ne faisait état de la possibilité pour la banque de procéder à un blocage. L'Ombudsman recommanda donc à la banque de libérer le montant, ce qu'elle fit.

L'Ombudsman conçoit qu'il peut être pénible pour la société émettrice de la carte d'être confrontée à des créances non encore décomptées après la résiliation du contrat de carte, puis de devoir réclamer leur remboursement à l'ancien client. Si la société émettrice de cartes souhaite se couvrir dans cette éventualité, elle doit cependant le stipuler par contrat. Sans base légale ou contractuelle, le client ne doit pas accepter le blocage de ses valeurs.