

Retraits en espèces avec carte supplémentaire

Sujet: **Cartes** Numéro de cas: **2013/09**

Une mère contestait les retraits en espèces prétendument effectués avec la carte supplémentaire de son fils. Selon elle, ils étaient le fait de tiers et non de son fils. La société émettrice de la carte fit valoir que les retraits litigieux avaient été dûment autorisés, de sorte qu'ils pouvaient être imputés sur la facture de la carte de la mère. Après analyse du cas, l'Ombudsman se rallia à cette position.

Sur les relevés de carte de crédit mensuels de la mère figuraient aussi les transactions effectuées avec la carte supplémentaire de son fils. En mars 2013, la mère avait remarqué trois retraits en espèces effectués avec cette carte pour un montant total de 2 800 CHF. Selon ses dires, son fils lui avait affirmé ne pas être l'auteur de ces retraits, imputables à des tiers non autorisés. La mère attendait donc de la société émettrice de la carte de crédit qu'elle prenne en charge le dommage. Voyant que celle-ci ne l'entendait pas de cette oreille, elle prit contact avec l'Ombudsman.

Dans ses échanges directs avec la mère, la société émettrice de la carte de crédit fit valoir que les retraits contestés avaient été effectués avec la seconde carte et à l'aide du code NIP correspondant. Selon elle, la carte n'avait jamais été déclarée volée, elle n'avait pas non plus été bloquée, de sorte qu'elle devait se trouver entre les mains de son titulaire et que les débits pouvaient lui être valablement imputés.

L'Ombudsman commença par signaler à la mère que les conditions d'utilisation des cartes de crédit prévoient généralement une clause selon laquelle toute transaction autorisée effectuée avec la carte (originale) et le code NIP correspondant peut en principe être débitée du compte du client. A la connaissance de l'Ombudsman, les cartes de crédit de dernière génération émises en Suisse permettent de retracer et de contrôler le déroulement de chaque transaction (p. ex. d'éventuelles erreurs de saisie du code NIP) ainsi que de déterminer si c'est bien la carte originale qui a été utilisée. La mère ayant confirmé par ailleurs que son fils avait été en possession de la carte supplémentaire pendant la période concernée, l'Ombudsman manquait d'arguments pour exiger de la société émettrice un remboursement. Il s'abstint donc d'intervenir.