

Une société émettrice de cartes de crédit ne doit pas se prononcer sur les différends liés aux opérations de base

Sujet: **Cartes** Numéro de cas: **2016/15**

Souvent, les titulaires de cartes de crédit ne savent pas s'ils doivent se tourner vers la société émettrice de la carte de crédit ou vers le commerçant pour contester un débit de leur carte. Une cliente a saisi l'Ombudsman, car elle estimait que sa carte de crédit avait été indûment débitée de 510 CHF. Lors de l'examen du dossier, l'Ombudsman a toutefois constaté qu'il s'agissait d'un litige entre la cliente et le commerçant – un portail de réservation d'appartements de vacances – et que la cliente devait donc tenter d'obtenir de celui-ci le remboursement de la somme. Dans cette situation, une intervention auprès de la banque n'a pas semblé opportune à l'Ombudsman.

Au printemps 2016, la cliente a réservé un appartement de vacances à Vienne en passant par l'entremise d'une plateforme de réservation en ligne et, conformément aux conditions de réservation, elle paya une avance de 510 CHF avec sa carte de crédit. D'après la confirmation qui lui parvint par courriel immédiatement après la réservation, elle pouvait annuler cette réservation sans frais jusqu'au 3 mai 2016. Passé ce délai, l'avance serait facturée en totalité. Plus tard, le 1er mai 2016, la cliente reçut encore un rappel de réservation lui indiquant qu'elle pouvait annuler sa réservation sans frais jusqu'au 4 mai. La cliente dut renoncer à son voyage pour des raisons familiales et annula sa réservation le 4 mai 2016. Le portail de réservation informa alors la cliente que l'avance qu'elle avait versée serait retenue à titre de frais d'annulation. Se référant au délai d'annulation indiqué dans le courriel du 1er mai 2016 et affirmant l'avoir respecté et n'être donc redevable d'aucun frais, la cliente demanda alors à la société émettrice de sa carte de crédit de lui recréditer ces 510 CHF. La société recrédita ce montant, avant de le débiter à nouveau le mois suivant. En effet, la plateforme de réservation lui indiqua que les frais d'annulation étaient bel et bien dus. Comme la plateforme de réservation se fondait sur les conditions de réservation initiales et sur le fait que l'annulation n'avait été effectuée que le 4 mai, la société émettrice n'avait pas eu d'autre choix que de redébiter le montant.

La cliente ne l'entendit pas de cette oreille. Dans sa requête à l'Ombudsman, elle fit valoir le fait que l'information envoyée le 1er mai 2016 était déterminante pour le délai d'annulation. Aussi estimait-elle qu'elle n'était pas débitrice des frais d'annulation. L'Ombudsman comprenait, certes, le point de vue de la cliente, mais il dut lui annoncer qu'il ne pouvait pas intervenir pour elle auprès de la société émettrice de sa carte de crédit. Dans son courrier à la cliente, il expliqua que, dans le cadre des transactions effectuées par carte de crédit, il convient toujours d'établir une distinction entre l'opération de base (en l'occurrence, la réservation de l'appartement) et le contrat d'utilisation de la carte passé avec la société émettrice. Dans le cadre de son opération de base avec la plateforme de réservation, la cliente avait passé un contrat relatif à la réservation de l'appartement. Les conditions d'annulation faisaient partie intégrante de ce contrat. L'Ombudsman estima que les ambiguïtés et les litiges découlaient de ce rapport contractuel. Il était donc nécessaire qu'ils soient résolus entre les parties à ce contrat, comme cela aurait été le cas si la cliente avait payé l'avance en espèces ou par virement bancaire. L'Ombudsman considérait qu'une fois que le portail de réservation avait justifié de façon plausible à la société émettrice de la carte de crédit, documents à l'appui, pourquoi les frais d'annulation étaient dus, cette dernière était en droit de procéder au débit.

