

Utilisation abusive d'une carte de crédit

Sujet: **Abus et escroquerie** Numéro de cas: **2015/12**

Arguant d'une escroquerie, une cliente refusait de reconnaître une créance bancaire. La banque avait fait valoir cette créance suite à des transactions effectuées avec une carte de crédit émise au nom de la cliente. L'Ombudsman fit des démarches auprès de la banque. Celle-ci présenta une autre version des faits et refusa dans un premier temps un règlement amiable. Après une nouvelle intervention de l'Ombudsman auprès de la banque, celle-ci présenta une proposition prévoyant l'annulation des frais et intérêts facturés. Comme la cliente rejeta cette proposition, l'Ombudsman se vit contraint de clore la procédure.

D'après les indications de la cliente, c'est une personne ayant abusé de sa confiance et falsifié sa signature qui avait rempli les documents sur la base desquels une carte de crédit avait été émise à son nom en février 2012. Pendant trois mois environ, l'escroc avait ensuite, selon elle, exécuté diverses transactions pour un montant total de près de 4750 CHF. Comme les factures correspondantes n'avaient pas été acquittées, la banque attribua à la cliente une dette d'environ 6650 CHF, incluant divers frais et des intérêts moratoires.

La cliente objecta qu'elle n'était pas partie au contrat de carte de crédit et que, par conséquent, elle n'avait aucun engagement vis-à-vis de la banque. Par ailleurs, elle n'avait ni exécuté ni autorisé les transactions effectuées avec cette carte de crédit. La personne ayant abusé de sa confiance avait même signé une reconnaissance de dette en sa faveur. Comme le remboursement n'avait pas été exécuté comme convenu, la cliente avait déposé plainte. La personne ayant utilisé la carte avait été condamnée pour faux dans les titres et escroquerie en décembre 2012.

La banque contesta la version des faits de la cliente et refusa de la décharger de sa responsabilité. Elle argua que la cliente aurait dû avoir connaissance de l'existence de la carte de crédit et de son utilisation. En effet, la banque avait envoyé divers courriers à l'adresse privée de la cliente, parmi lesquels une lettre de bienvenue accusant réception de sa demande et annonçant que la carte de crédit lui serait délivrée après vérification des droits d'utilisation. La banque avait par ailleurs envoyé à la cliente deux courriers séparés qui contenaient respectivement la carte et son code NIP, ainsi que trois relevés de compte indiquant en détail les transactions effectuées avec la carte de crédit. Celle-ci s'était même plainte que la carte de crédit était défectueuse auprès de la banque. Lors d'un autre entretien téléphonique, elle avait confirmé avoir demandé la délivrance d'une carte de crédit et avoir signé personnellement la requête correspondante. Même si la cliente n'avait pas fait une telle démarche, elle aurait dû réagir rapidement et clairement aux courriers correspondants. Pour la banque, le fait que la cliente ait demandé à la personne de lui signer une reconnaissance de dette pour les transactions effectuées au moyen de la carte de crédit démontre qu'elle avait conscience de sa responsabilité civile à l'égard de la banque.

En tant qu'intermédiaire impartial, l'Ombudsman ne dispose pas des compétences et ressources nécessaires à une procédure d'administration de preuves ou à une enquête légale. En l'espèce, il ne fut donc pas en mesure de déterminer qui avait demandé la carte de crédit, comment l'escroc était entré en possession de la carte et de son code, dans quelles circonstances et par qui elle avait été utilisée, ou quand la cliente avait eu connaissance de l'existence ou de l'utilisation de la carte. Le

jugement prononcé à l'encontre de l'escroc s'appuyait pour l'essentiel sur des faits en lien avec d'autres actes commis aux dépens de la cliente. Le fait que l'escroc ait agi au détriment de la cliente n'implique donc pas forcément une responsabilité de la banque. Celle-ci avait par ailleurs fourni assez d'éléments indiquant que les affirmations de la cliente étaient peu crédibles.

Au vu de la situation de la cliente - sans emploi et mère d'enfants en bas âge -, l'Ombudsman intervint cependant une nouvelle fois auprès de la banque, afin de déterminer si celle-ci était prête à faire un geste.

La banque se déclara finalement disposée à renoncer aux frais et intérêts moratoires d'un montant d'environ 2150 CHF facturés jusque-là. Elle s'engagea également, en contrepartie du règlement de la créance - environ 4500 CHF payables en mensualités de 500 CHF au moins - à interrompre la procédure de poursuite pour dettes engagée à l'encontre de la cliente et à demander sa levée.

La cliente refusa la proposition de la banque sans fournir de nouveaux éléments qui auraient permis de réexaminer son dossier. Ainsi, l'Ombudsman n'eut d'autre choix que de mettre fin à ses efforts de médiation.