

Vente automatique d'options le dernier jour de négoce

Sujet: **Bourse / dépôt** Numéro de cas: **2008/14**

Le client effectuait presque quotidiennement des opérations de Bourse, pour lesquelles il utilisait le système électronique de sa banque. Il détenait en dépôt, notamment, des warrants, que la banque vendit au mieux à la date d'échéance. Le client prétendit qu'avant de procéder à la vente, la banque aurait dû lui demander des instructions. Il argua d'un préjudice car, l'après-midi du même jour, il aurait pu vendre les titres dans de meilleures conditions.

Le client ne contesta pas avoir marqué l'information comme «lue». Toutefois, il fit valoir que dans son contrat avec la banque, il n'était pas stipulé que des informations importantes étaient communiquées uniquement dans le relevé de dépôt en ligne, et uniquement dans cette rubrique spéciale où figuraient aussi les messages les plus divers et les plus anodins, notamment des publicités pour de nouveaux produits. Comme de surcroît il lui arrivait souvent de démarrer son système plusieurs fois par jour, il s'était tellement habitué aux messages affichés qu'il n'y prêtait plus guère attention. Sans doute n'avait-il pas vu l'information en cause et l'avait-il marquée comme «lue» par inadvertance, en même temps qu'une autre. Selon ses dires, il ne pouvait pas s'attendre à ce que des informations personnelles importantes s'affichent au même endroit que toutes sortes de messages sans importance. De plus, le fact sheet relatif au warrant concerné prévoyait un versement automatique en espèces, de sorte qu'il n'aurait même pas été nécessaire de vendre. Il exigea que la banque l'indemnise à hauteur de la différence entre le produit de la vente et le montant du versement en espèces, légèrement supérieur.

L'Ombudsman ne l'entendit pas de cette oreille. Il se rallia à l'opinion de la banque, selon laquelle le processus de saisie du profil client était clairement expliqué et facile à mener à bien: dans la plupart des champs, un simple clic permettait en effet au client d'afficher les options possibles et de sélectionner celle de son choix. En cas de doute, il pouvait accéder à des explications complémentaires par le biais d'une fonction «Aide». Et si malgré cela son doute persistait, il disposait d'un numéro de téléphone, lui aussi affiché, pour se mettre en relation avec une personne compétente. L'Ombudsman ne voyait pas ce que la banque aurait pu faire de plus.

L'objection selon laquelle les documents contractuels écrits ne mentionnaient pas le profil client ne saurait être retenue en faveur du client. Selon l'Ombudsman, il suffit qu'avant la première utilisation d'un média électronique, on attire l'attention du client sur les dispositions et conditions essentielles applicables. S'il n'entend pas accepter ces conditions, il lui appartient de réagir, de prendre contact avec la banque et de tenter d'arriver à un accord. C'est faire preuve d'un comportement contradictoire que de cliquer sur un champ, laissant ainsi entendre que l'on est d'accord avec les conditions, puis de prétendre ensuite qu'on ne les a pas comprises.

Comme indiqué plus haut, la banque avait prévu, dans le cadre du WVM, de vendre les warrants le dernier jour de négoce. Elle expliqua qu'elle avait choisi cette solution parce que de nombreux warrants exigent une action du titulaire à la date d'échéance. La vente en Bourse permettait, d'une part, de faire en sorte que le client perçoive la valeur de marché et, d'autre part, d'éviter qu'un warrant ayant de la valeur devienne caduc du simple fait que son titulaire n'avait pas donné les

instructions requises. La banque confirma par ailleurs qu'elle procédait toujours de la même manière, de sorte que toute manipulation était exclue. L'Ombudsman considéra que la solution retenue par la banque était pertinente, car elle préservait les intérêts du client dans la grande majorité des cas. Il n'y avait donc pas lieu de contester le processus même si, en l'espèce, un autre processus aurait abouti à un résultat un peu meilleur pour le client.

Tout aussi inopérant est l'argument selon lequel le client ne s'attendait pas à ce qu'une information importante le concernant s'affiche dans une rubrique marginale du relevé de dépôt électronique. Certes, il est vrai que la banque utilisait cette rubrique pour les communications les plus diverses. Mais toutes avaient en commun de concerner la Bourse ou le négoce de titres. Le plus souvent, elles portaient sur des titres que le client détenait en dépôt. Dès lors, on peut attendre de l'utilisateur d'un système de négoce électronique qu'il lise les nouveaux messages et vérifie s'ils le concernent ou pas. Tout comme un client qui communique par écrit avec sa banque ne peut se justifier en affirmant qu'il n'a pas lu un courrier, un client qui a opté pour un média électronique et auquel la banque fait parvenir une information par cette voie ne saurait se prévaloir du fait qu'il ne l'a pas lue.

Nous ne pouvons que nous répéter ici une fois de plus: le client est tenu de lire les communications qui lui sont transmises par la voie habituelle, et il est tenu de réclamer en cas de désaccord. A défaut, il doit accepter que ces informations lui deviennent opposables.