

En dépit du large éventail de plaintes reçues, nous avons remarqué au fil des ans qu'il était possible d'en regrouper sous certaines rubriques. Voici certains dossiers courants ou parmi les plus récurrents que nous avons eus à traiter au cours de la dernière année, de même qu'une description de certaines plaintes en particulier.

## L'importance de la vigilance

Le dictionnaire définit la vigilance comme une surveillance attentive sans défaillance. On trouve un nombre étonnant de cas où les clients font tout simplement preuve d'un manque de vigilance lorsqu'ils traitent avec les banques ou leurs partenaires financiers. Nous disposons d'une marge de manœuvre très restreinte si le problème découle d'un manque de vigilance du client.

Vous trouverez ci-dessous des exemples de certains types de plaintes à l'égard desquelles nous n'avons pas été en mesure de faire une recommandation à la banque, car le client n'avait pas été vigilant dans ses transactions avec sa banque ou son partenaire financier. Nous offrons aussi quelques recommandations quant aux moyens à prendre pour faire preuve d'une plus grande vigilance.

### Lire avec soin

De nombreuses plaintes découlent du fait que les clients ont omis de lire attentivement les conventions et les contrats, de demander des précisions quant à des points nébuleux ou d'exprimer leurs préoccupations avant de signer un contrat. De toute évidence, un client devrait toujours lire attentivement tout contrat qu'il s'apprête à signer et poser des questions sur les points qui le préoccupent avant de signer. Selon le type de convention et la nature des questions, il peut aussi avoir intérêt à s'adresser à un expert-conseil.

### Obtenir des ententes écrites

Les clients se plaignent souvent lorsque leur banque refuse d'honorer une entente qu'ils croyaient avoir avec elle. Il est primordial que les clients fassent consigner leurs ententes, car les souvenirs d'engagements verbaux s'effacent avec le temps et ne peuvent que très rarement être prouvés.

### Vérifier sa cote de crédit personnelle

Certains clients ne se préoccupent pas suffisamment de leur cote de crédit personnelle, ce qui est déplorable puisque les cotes de crédit jouent un rôle important dans la décision de crédit d'une banque. Les clients devraient régulièrement vérifier leur cote de crédit auprès des deux agences canadiennes d'évaluation du crédit et s'assurer de maintenir une bonne cote de crédit.

### Assumer ses cautions personnelles

Certains clients donnent des cautionnements personnels à leur banque en tenant pour acquis qu'ils n'auront jamais à les honorer. Un cautionnement personnel représente un engagement qui ne devrait jamais être pris à la légère, car il peut avoir des répercussions importantes. Les clients qui sont incertains à l'égard de leur responsabilité en vertu d'un cautionnement devrait obtenir un avis juridique.

## Protection contre les fraudes par chèque

Les risques de fraudes liées aux cartes de crédit et de débit et la nécessité de protéger son numéro d'identification personnel (NIP) font l'objet d'une grande couverture médiatique. Il ne s'agit toutefois pas de la seule fraude qui devrait préoccuper les clients des banques. D'après les plaintes reçues, la fraude par chèque demeure un problème très épineux que l'on oublie trop souvent.

Un chèque personnel ou un chèque d'entreprise en blanc qui tombe entre les mains de personnes malintentionnées peut être contrefait et encaissé. Il est possible qu'un faux chèque passe inaperçu dans le grand volume de chèques que traite le système de compensation chaque jour et qu'il soit payé. La convention de compte que le client signe auprès de sa banque l'oblige à vérifier son relevé de compte dès réception et à signaler toute erreur à la banque dans les 30 jours. En vertu de la convention signée auprès de leur banque, les entreprises sont aussi tenues de maintenir des contrôles internes afin de protéger leurs instruments financiers et leur utilisation. Les tribunaux ont défendu à chaque fois la validité des clauses de vérification et ont rejeté les réclamations des clients, lorsque le client n'avait pas cons-

taté le problème ni n'avait signalé à la banque des erreurs dans le traitement des chèques avant la fin du délai prescrit. Les clients devraient agir de manière proactive pour se protéger contre la fraude et les entreprises clientes devraient se renseigner auprès de leur banque sur les produits et services disponibles pour atténuer les risques de fraude.

Nous avons mené plusieurs enquêtes dans des dossiers de chèques contrefaits ou falsifiés mettant en cause des associés en affaires, des employés et des conjoints qui ont volé des sommes importantes pendant de longues périodes de temps. Dans chaque cas, si le client avait vérifié son relevé de compte et examiné tous les chèques payés, la fraude aurait été découverte dès le début. Mais le client ne l'ayant pas fait et ayant ainsi permis à la fraude de continuer, les banques n'ont pas été tenues responsables des pertes.

Des amis et des parents, et non seulement des étrangers, peuvent perpétrer des fraudes financières. Dans un des cas soumis à notre examen, une femme vivant en milieu rural a donné son NIP à son nouveau mari. Elle possédait un compte d'entreprise dont

le solde s'établissait à 7 000 \$ et un compte personnel dont le solde dépassait 10 000 \$. Comme elle se rendait rarement en ville, elle confiait à son mari la responsabilité de ramasser le courrier et d'effectuer les transactions bancaires. Il profitait de cette situation pour intercepter les relevés de compte dans le courrier. Environ trois années s'écoulèrent avant que la cliente commence à douter de son mari, ce qui l'amena à vérifier ses comptes à la banque. Elle découvrit alors que son mari avait vidé ses deux comptes, en utilisant sa carte de guichet et en contrefaisant sa signature sur les chèques. Elle réclama un remboursement de ses pertes auprès de la banque.

Malheureusement, il nous a été impossible d'aider la cliente dans ce cas-là. Il incombait en effet à la cliente de vérifier ses relevés de compte chaque mois et de signaler tout écart à sa banque. La contrefaçon de sa signature s'étalait sur une période de trois ans. De plus, en donnant son NIP à son mari, elle contrevenait à la convention de compte selon laquelle le NIP ne doit être divulgué à personne.

## Fraude dont la banque aurait dû s'apercevoir

Il existe bien sûr des cas de fraude pour lesquels une banque peut être tenue responsable. Dans un cas soumis à notre examen, un client a demandé un dédommagement après qu'une personne soignante eut subtilisé une somme de 15 000 \$ de son compte de banque pendant une période de trois mois en forgeant des chèques et en utilisant sa carte de débit. La personne soignante s'était ensuite évanouie dans le brouillard. La fraude a eu lieu dans une succursale bancaire d'une petite ville. Après enquête, nous avons conclu que la banque aurait dû s'apercevoir des transactions inhabituelles dans le compte et de la piètre qualité

des contrefaçons. Nous avons recommandé que la banque rembourse le client et la banque a suivi notre recommandation.

Dans un autre cas, un client a voulu retirer de l'argent d'un compte qu'il croyait suffisamment provisionné et a découvert que le compte était vide. Il semble qu'une connaissance ait mis la main sur son chéquier et ait tiré un chèque de 9 000 \$ en contrefaisant sa signature avec maladresse. De plus, bien que le compte sur lequel était tiré le chèque ne contenait que 8 000 \$, la banque a retiré la somme manquante de 1 000 \$ d'un autre compte appartenant au client sans son consentement, encaissant le chèque sans vérifier la signature. En fait, le compte duquel avait été retirée une somme de 1 000 \$ exigeait deux signatures dans les cas de

retrait. Le client a avisé la banque de l'écart avant la fin du délai prescrit de 30 jours.

Nous avons recommandé que la banque rembourse les 9 000 \$ au client, car elle n'avait pas suivi ses propres politiques relatives à la vérification de la signature et le client avait signalé le problème avant la fin du délai prescrit dans la clause de vérification. La banque a suivi notre recommandation.

## Protection des renseignements personnels

Le non-respect du droit des clients à la protection des renseignements personnels représente un autre domaine faisant à l'occasion l'objet de plaintes.

Dans un cas soumis à notre étude, le client s'était informé en vue de l'établissement d'une marge de crédit à une succursale où sa femme et lui avaient un compte conjoint et un prêt hypothécaire conjoint. Comme aucune demande officielle n'avait été présentée, il n'était pas évident si la demande de marge de crédit serait présentée conjointement. Sans son consentement, la banque a obtenu auprès du bureau de crédit un rapport relatif à l'épouse et l'a montré au mari, qui a alors pu prendre connaissance d'un important solde de carte de crédit dont il ignorait tout. La banque s'est défendue en faisant valoir que toutes les autres transactions bancaires avaient été conjointes et qu'elle avait donc présumé que la marge de crédit serait également conjointe.

Nous avons recommandé que la banque paie la somme de 3 500 \$ en dédommagement des dépenses encourues et du salaire perdu par la cliente pendant l'année consacrée à régler le différend avant de s'adresser à l'OBC et que la banque s'excuse de ne pas avoir respecté le droit de la cliente à la pro-

tection de ses renseignements personnels. La banque a enfreint deux de ses politiques de protection des renseignements personnels liées au bureau de crédit, de même que le Modèle de code de confidentialité de l'ABC lorsqu'elle a montré le rapport du bureau de crédit à un tiers à l'extérieur de la banque et qu'elle s'est appuyée sur un consentement en dossier depuis 10 ans plutôt que de demander un nouveau consentement en vue d'obtenir un rapport de crédit.

Dans un autre cas, un client a demandé un prêt-REER par téléphone. L'employé de banque s'est informé du nom de son employeur, sans toutefois lui demander s'il autorisait la banque à communiquer avec celui-ci. Dans le cadre du traitement de la demande, la banque a communiqué avec l'employeur du client. Bien que la banque ait enfreint sa propre politique prévoyant l'obtention du consentement du client avant de communiquer avec l'employeur, la banque a fait valoir que le client aurait dû savoir que la vérification d'emploi fait partie du processus d'octroi de crédit. Nous avons recommandé que la banque paie 500 \$ au client en dédommagement pour atteinte à la protection de ses renseignements personnels. La banque a suivi notre recommandation.

## Questions d'assurances

**Nous avons reçu un nombre croissant de plaintes liées à la vente de produits d'assurance. En voici quelques exemples :**

### Écart entre la brochure et la police d'assurance

Un client a déposé une plainte relativement à la remise finale prévue à l'égard d'une police d'assurance-vie. La description du produit dans la brochure d'information différait des modalités de la police, les modalités énoncées dans la brochure étant plus avantageuses pour le client. Nous avons recommandé que la compagnie d'assurances verse la remise en fonction des modalités prévues dans la brochure. La compagnie d'assurances a suivi notre recommandation.

### Assurance-vie hypothécaire

Après avoir vendu sa maison, un jeune couple en acheta une nouvelle qui devait être construite. Ils remplirent une nouvelle demande de prêt hypothécaire à la même banque et demandèrent la même protection d'assurance qu'ils avaient sur leur prêt hypothécaire antérieur, ce qui incluait l'assurance-vie hypothécaire. Dans le cadre du processus d'obtention du nouveau prêt hypothécaire, la banque ne demanda jamais au couple de remplir un formulaire de souscription d'assurance.

Quelques mois après avoir demandé un prêt hypothécaire, mais avant de passer chez le notaire, le mari a reçu un diagnostic de

cancer et décéda par la suite. La veuve tenta de percevoir le produit de l'assurance-vie, mais la banque a refusé de payer en faisant valoir qu'aucune police n'était en vigueur.

Nous avons recommandé que la banque agisse comme si l'assurance existait et qu'elle remette à la veuve 120 000 \$ pour lui permettre de rembourser le prêt hypothécaire. La banque a suivi notre recommandation. Dans l'établissement de notre recommandation, la crédibilité de la veuve a été déterminante, mais de nombreuses autres preuves venaient appuyer sa réclamation.

Dans le cadre des démarches prises pour régler cette plainte, nous avons relevé une grave erreur de fonctionnement à la succursale bancaire. Après avoir examiné la question, il est apparu que la succursale qui avait traité la demande de prêt hypothécaire avait tout simplement pris la demande d'assurance incomplète et non signée des clients et l'avait gardée en dossier jusqu'à une date plus proche de la conclusion de la vente, plutôt que de prévoir une protection d'assurance immédiate. Par conséquent, les clients n'étaient pas couverts par une assurance, bien que leur responsabilité en vertu de la convention d'achat commence dès l'approbation du financement. En raison du délai qui peut être long entre l'approbation du financement et la date de conclusion de la vente, les clients dont la maison était en construction devaient assumer la responsabilité de la dette, mais n'étaient pas couverts par l'assurance.

## Investir avec prudence

Nous recevons de plus en plus de plaintes liées aux activités de courtage des banques. Nous constatons un écart important entre les attentes des clients à l'égard des services de conseil et de recherche offerts par les courtiers à escompte et ce que les courtiers sont tenus de fournir conformément aux modalités du contrat et ce qu'ils sont légalement autorisés à fournir. Nous observons aussi des cas où les clients ne sont pas conscients des risques liés aux placements. Dans le cas du courtage à escompte, la responsabilité incombe au client de comprendre la portée de ses décisions, y compris de déterminer les répercussions financières d'une décision de placement et de surveiller l'évolution de son portefeuille.

Voici quelques exemples de plaintes que nous avons examinées relativement à des courtiers :

### Courtiers à escompte

Le client et le courtier ont calculé le nombre d'actions d'une banque que le client voulait acheter avec des liquidités placées dans un compte REER. Le client a passé un ordre d'achat. Au même moment les projets de fusion des banques étaient rendus publics, ce

qui fit rebondir le marché. L'ordre a été passé le lendemain matin à un cours plus élevé que celui que prévoyait le client et l'achat a eu pour effet de mettre au débit son compte REER, ce que ne permettaient pas les modalités du REER. Pour effacer le débit, le courtier vendit des actions du compte. Le client a fait

valoir que le système aurait dû empêcher l'erreur de se produire et a réclamé un dédommagement. Nous avons conclu que, comme le client utilisait les services d'un courtier à escompte, la responsabilité de la gestion du compte lui incombait. Il n'a donc pas eu droit à un dédommagement.

### Courtiers de plein exercice

• La cliente d'un courtier de plein exercice acheta un titre adossé à des créances hypothécaires. Les remboursements en vertu du titre étaient constitués de versements mixtes de capital et d'intérêt. Le courtier devait conserver le capital et réinvestir la portion d'intérêt. Sans s'en rendre compte, la cliente reçut un remboursement de capital et d'intérêt qu'elle

dépensa, épuisant ainsi le capital de son compte. Nous avons recommandé que le courtier rembourse la moitié du capital versé par erreur (environ 1 000 \$) et le courtier a suivi notre recommandation.

• Un courtier au service d'une maison de courtage de plein exercice a placé l'argent d'un client, un aîné disposant d'un actif limité, dans des actions à risque élevé. Les actions ont

perdu plus de 50 % de leur valeur (environ 15 000 \$). Dans le cadre de l'examen de la plainte, la maison de courtage a été incapable de retrouver le formulaire de profil du client. Nous avons recommandé le remboursement des sommes perdues au client. La maison de courtage a suivi notre recommandation.

### Omission de placer un ordre d'achat

Un client faisait affaire à la fois avec un courtier à escompte et un courtier de plein exercice d'une banque. Le courtier à escompte n'ayant pas accès à une nouvelle émission que le client désirait acheter, le client acheta les actions par l'intermédiaire du courtier de plein exercice et demanda que les actions soient ensuite transférées à son compte de

courtage à escompte. Le transfert a été retardé et le marché a baissé, entraînant une perte pour le client. Le client a prétendu que, en raison du délai de transfert des actions entre les deux comptes, il n'a pas été en mesure de vendre ses actions rapidement et d'éviter la perte. Notre enquête a révélé que le client n'avait jamais placé d'ordre de vente dans ni l'un ni l'autre des deux comptes. En d'autres

termes, malgré le fait que les actions se trouvaient «en transit» entre les comptes, il aurait pu vendre les actions s'il avait placé un ordre d'achat. Par conséquent, nous avons conclu que la perte du client n'était pas directement imputable au retard dans le transfert des actions et nous n'avons donc pas fait de recommandation.

### Perte non imputable à de l'information trompeuse

Un client a placé un ordre d'achat d'actions au moyen d'un système téléphonique d'inscription des ordres. Le système informatique de la bourse visée était temporairement en panne, mais le système téléphonique du

courtier n'a pas donné d'avis à cet effet et a continué de transmettre les dernières cotes boursières disponibles. Le cours donné pour une action a induit le client en erreur et l'a amené à acheter des actions sur lesquelles il encaissa par la suite une perte. Après enquête, nous avons découvert que le client aurait pu

éviter la perte (en fait, il aurait pu faire un profit) s'il avait vendu ses actions le jour après avoir reçu l'information trompeuse. Par conséquent, il ne pouvait prétendre avoir perdu de l'argent en raison de l'information trompeuse donnée par le système téléphonique d'inscription des ordres.

## RÉDUCTION D'UNE MARGE DE CRÉDIT SANS AVIS

Une petite entreprise de fabrication perdait de l'argent et sa banque décida de réduire sa marge de crédit de 100 000 \$ à 65 000 \$. Le client protesta auprès de la banque, qui se ravisa. L'entreprise poursuivit donc ses activités, sa marge de crédit oscillant habituellement autour de 90 000 \$. Quatre mois plus tard, lorsque le solde de la marge tomba temporairement sous 65 000 \$, la banque, sans en avertir le client, procéda à la réduction de la marge de crédit (à 65 000 \$) et retourna des chèques à des fournisseurs clés et à des employés sans informer le client du retour des chèques. Par conséquent, certains des fournisseurs de l'entreprise ont commencé à expédier leur marchandise sous réserve du paiement à la livraison, réduisant d'autant la marge de manœuvre de l'entreprise. En raison de ses problèmes financiers, l'entreprise dut réduire ses activités et son propriétaire dut concentrer ses efforts à la résolution de la crise financière, plutôt qu'à la production et aux ventes.

À notre avis, si la banque avait raison de réduire la marge de crédit, elle avait néanmoins l'obligation d'informer le client avant de passer à l'action puisqu'elle avait continué d'autoriser le crédit jusqu'à concurrence de 100 000 \$ pendant quatre mois. De plus, il semble qu'un conflit personnel entre le propriétaire de l'entreprise et le directeur de compte pourrait avoir influé sur la décision de la banque.

Nous avons estimé que l'entreprise avait subi des dommages d'environ 30 000 \$ et nous avons recommandé à la banque de rembourser l'entreprise. D'après les renseignements obtenus, le règlement du dossier a aidé l'entreprise à se remettre sur pied et celle-ci connaît maintenant la prospérité.

## FINANCEMENT DOMICILIAIRE RATÉ

Un client voulait acheter une maison dans une autre province. Il avait le choix d'en financer l'achat en liquidant ses placements ou en empruntant. Il se rendit à sa banque pour demander un prêt à demande de 80 000 \$. Le client prétend avoir dit au directeur de banque qu'il voulait le prêt et qu'ils avaient discuté de la marche à suivre pour faire parvenir les documents dans l'autre province afin d'obtenir la signature d'un autre membre de la famille. Le client avait été informé de l'approbation du prêt par l'agent de prêt de la banque. La conclusion de la vente étant prévue dans une semaine et aucun document n'ayant été reçu dans l'autre province, le client se rendit voir le directeur de succursale au sujet des documents manquants. En dépit de l'approbation du prêt, le directeur ne l'avait jamais traité. La banque a fait valoir que le client n'avait jamais indiqué son désir d'avoir le prêt. Comme il restait suffisamment de temps pour mettre en place le financement, le client suggéra un certain nombre

de solutions de rechange possibles pour obtenir les signatures nécessaires, mais le directeur refusa toutes ses suggestions. Afin de financer son achat, le client dut se résoudre à liquider certains placements.

La banque rejeta toute responsabilité à l'égard de l'échec du financement. Le client adressa une plainte écrite à la banque. Compte tenu de l'expérience tirée de ses transactions verbales avec la banque, le client insista pour que la banque lui fournisse une réponse écrite, mais la banque insista sur la tenue d'une rencontre et évita de lui répondre par écrit pendant plus d'un an.

Notre enquête nous a permis de découvrir que la version des faits du client était crédible et cohérente en tout temps. Lors d'une séance de médiation que nous avons tenue avec le client et la banque, celle-ci proposa de verser au client 5 000 \$ pour régler le dossier, mais essuya un refus. Le client a démontré qu'il avait subi une perte après impôt de 8 000 \$ parce qu'il avait dû liquider ses placements pour financer l'achat de sa maison. Nous avons recommandé à la banque de rembourser au client toute perte liée à la liquidation de ses placements et de lui verser une autre somme de 5 000 \$ en dédommagement de la piètre qualité du service reçu, en particulier pour ce qui est des inconvénients occasionnés au client et du temps consacré à la défense de sa cause en raison du manque de collaboration de la banque à cet égard. Les deux parties ont accepté notre recommandation.

## PERTE D'UNE MAISON POUR 800 \$

Une mère seule de trois enfants touchant un faible revenu avait renouvelé son prêt hypothécaire en demandant des versements hebdomadaires. La lettre type de confirmation du renouvellement envoyée par la banque manquait de clarté, puisqu'elle pouvait être interprétée comme accordant un congé de paiement de six semaines. Incertaine quant à la justesse de son interprétation, la cliente déposa ses versements comme d'habitude pendant les quatre premières semaines après la réception de la lettre. Ayant constaté que la banque n'avait retiré aucun de ces versements, elle présuma que son interprétation initiale de l'octroi d'un congé de paiement de six semaines était juste et retira l'argent du compte pour payer des dépenses courantes.

Par la suite, la banque réclama des arrrages de 800 \$ sur le prêt hypothécaire. La cliente étant incapable de rembourser immédiatement le montant intégral, elle proposa à la banque de rembourser la somme due à raison de 15 \$ par semaine. En dépit du dossier de remboursement satisfaisant de la cliente avant cet incident, la banque refusa d'accepter ce qu'elle considérait comme un remboursement trop lent de la dette et entama prestement des poursuites judiciaires pour saisir la maison. La cliente consulta un avocat, mais il exigea le versement d'un

acompte qu'elle ne pouvait payer.

La cliente finit par quitter sa maison moins de deux mois après la demande de remboursement des arrérages de la banque. Après avoir vendu la maison, la banque essaya de saisir son salaire pour récupérer la somme de 12 000 \$ perdue sur la vente de la maison. L'ombudsman de la banque recommanda que la banque absorbe la perte, ce qu'elle fit. Estimant que son dossier avait été mal géré par la banque, la cliente s'adressa à nous.

Nous avons conclu que la communication de la banque était de piètre qualité tant avant qu'après le problème. Ses dossiers étaient incomplets et son jugement au mieux discutable. La cliente finit par perdre sa maison en raison d'un arrérage de 800 \$. Nous avons recommandé que la banque verse 30 000 \$ à la cliente pour lui permettre d'acheter une maison semblable dans la même communauté et de se retrouver avec un prêt hypothécaire inférieur à celui qu'elle aurait eu si elle était demeurée dans sa maison initiale.

## VENTE DE BIENS AGRICOLES EN TEMPS OPPORTUN

**B**ien que l'examen des plaintes requière du temps, et que normalement les plaintes soient examinées dans l'ordre de leur réception, nous sommes parfois confrontés à des situations exceptionnelles où le temps joue un rôle crucial (par exemple, la perte possible d'une maison ou la mise en péril d'une entreprise et de ses emplois par suite du refus d'un prêt). De tels dossiers reçoivent la priorité et nous nous efforçons de les régler le plus rapidement possible.

Parmi les cas qui nous ont obligés à agir prestement, mentionnons celui d'un détaillant en quincaillerie, petit équipement, semences et engrais qui avait été mis en faillite. Par l'intermédiaire d'une nouvelle société, l'ancien propriétaire fit une offre au syndic (qui agissait pour le compte de la banque) afin d'acheter les stocks et l'immeuble. La banque ayant accepté l'offre, la nouvelle société remit un dépôt non remboursable de 60 000 \$. Au moment de clore la transaction, un différend apparut quant à la responsabilité du paiement d'un compte de taxes foncières de 23 000 \$ en souffrance et la transaction ne se réalisa pas. La banque refusa de rembourser le dépôt et l'ombudsman rejeta la plainte du client. Une bonne partie des stocks étaient saisonniers et le syndic se dépêchait de préparer les stocks en vue de l'encan qu'il avait annoncé intensivement.

L'acheteur communiqua avec l'OBC quatre jours ouvrables avant la tenue de l'encan. Nous avons eu de longues discussions avec la banque, le syndic, les acheteurs et les avocats des deux parties. Les avocats reconnurent que le paiement des taxes n'avait peut-être pas fait l'objet d'une entente et que, par conséquent, le contrat pourrait ne pas avoir été exécutoire. Le différend devait être résolu et la transaction conclue avant l'encan. La saison de plantation était déjà passablement avancée

et tout nouveau délai ferait baisser la valeur des stocks et la récupération des créanciers.

Grâce à la médiation, nous sommes parvenus à une entente en vertu de laquelle l'acheteur disposait de plusieurs options pour acheter les biens ou accepter le remboursement de son dépôt et renoncer à l'achat. La banque a accepté de payer les taxes et les parties ont conclu l'achat selon les modalités de l'accord initial.

## DIFFÉREND ENTRE UN ÉMETTEUR DE CARTE DE CRÉDIT ET UN DÉTAILLANT

**L**e client avait signé avec un commerçant un contrat en vertu duquel il s'engageait à conduire jusqu'en Floride l'automobile d'un client du commerçant. Le client était tenu de donner un dépôt de 300 \$ pour garantir l'exécution de ses obligations en vertu du contrat. Le contrat prévoyait que le commerçant retirerait au client son dépôt de 300 \$ à la livraison en bon état de la voiture à l'endroit convenu. Le client avait utilisé sa carte de crédit pour donner son dépôt. La voiture fut livrée à l'endroit convenu, mais le commerçant refusa de remettre le dépôt au client, sous prétexte ce dernier n'avait pas le droit d'en réclamer le remboursement puisque la voiture avait subi un méfait durant le voyage. Le client n'était pas d'accord et demanda à la société émettrice de la carte de crédit de renverser la transaction.

Après avoir étudié le dossier, la société émettrice de la carte de crédit informa le client de l'impossibilité de renverser la transaction. Le commerçant montra à la société de carte de crédit la facture de vente que le client avait signée pour l'autoriser à porter le dépôt sur sa carte de crédit. La société de carte de crédit expliqua qu'ayant reçu une facture de vente signée et le client ayant confirmé qu'il s'agissait bien de sa signature, elle ne pouvait en vertu de sa convention avec le commerçant lui débiter ce montant pour le créditer au compte du client. La société de carte de crédit a fait valoir qu'il revient uniquement au client et au commerçant de régler entre eux un différend concernant les modalités d'une convention, dont elle n'est pas partie et dont elle n'a pas connaissance.

Nous n'avons pas appuyé la position du client, parce que la convention de compte pertinente prévoyait (comme la plupart des conventions du même genre) que tous les différends portant sur des transactions faisant l'objet d'une facture de vente ou d'une note de crédit doivent être réglés directement entre le commerçant et le titulaire de la carte.

Les utilisateurs de la carte de crédit devraient être conscients que les sociétés de carte de crédit ont des obligations limitées lorsqu'il s'agit d'intervenir dans des différends entre les commerçants et leurs clients et que, lorsqu'elles ont en main une facture de vente signée, il faut habituellement régler le litige directement avec le commerçant.



#### **Ombudsman bancaire canadien inc.**

4950 Yonge Street  
Suite 1602  
Toronto, Ontario  
M2N 6K1

#### **Ombudsman bancaire canadien**

Michael Lauber

#### **Ombudsmen adjoints**

Brigitte Boutin  
Howard Maker  
Karen McKenzie  
Jo Anne Olafson

#### **Pour obtenir plus de renseignements :**

**Service téléphonique sans frais : 1 888 451-4519**

**Service de télécopieur sans frais : 1 888 422-2865**

**Téléphone (Toronto) : (416) 287-2877**

**Télécopieur (Toronto) : (416) 225-4722**

**Courriel : [mail@bankingombudsman.com](mailto:mail@bankingombudsman.com)**

**Site Web : [bankingombudsman.com](http://bankingombudsman.com)**

**Administration : (416) 225-4410**

#### **BANQUES MEMBRES**


Banque Amex du Canada  
Banque Canadienne de l'Ouest  
Banque Canadienne Impériale de Commerce  
Banque de Montréal  
Banque HSBC Canada  
Banque ING du Canada  
Banque Laurentienne du Canada  
Banque Nationale du Canada  
Banque Scotia  
Citibanque Canada  
Groupe Financier Banque Royale  
Groupe Financier Banque TD

Graphisme : Jacques Pilon Design Communications

Rédaction : Ingrid Sapon, consultante en communications

Traduction : Lorraine Paquette

Impression : Fleming Printing Ltd.

 Imprimé sur du papier recyclable