

Tribunal d'Instance de Grenoble
20 octobre 2001
condamnation du Crédit Agricole
ref : AFUB - TI - 011020A

*Bourse, ordre, Minitel,
videotitres, dysfonctionnement,
responsabilité bancaire.*

Alors qu'il est abonné au service vidéotitres du Crédit Agricole, l'usager n'a pu annuler les 3 et 4 avril des ordres d'achat en raison d'un mauvais fonctionnement technique ayant abouti au blocage de la fonction annulation des ordres.

Le client du Crédit Agricole dénonçait avoir subi une perte importante lors de la vente des titres dont il n'avait pu annuler l'ordre d'achat.

" De façon incontestable, le Crédit Agricole a manqué à ses obligations définies au terme de l'article 321 de la convention d'utilisation du Crédit Agricole en ligne qui prévoit que la Caisse Régionale s'engage à mettre en oeuvre des moyens techniques appropriés et que sa responsabilité peut être recherchée pour inexécution ou mauvaise exécution du service sauf en cas de force majeure, faute du client dans l'utilisation du service et mauvais fonctionnement du matériel ou du réseau de télécommunication dont elle n'a pas la maîtrise ;

En effet, un incident technique, survenu entre le samedi 1er avril et le lundi 3 avril 2000, a rendu inopérante la fonction annulation du Minitel de telle sorte que son client, dans un contexte boursier agité et incertain, n'a pas pu annuler le dimanche 2 avril, comme il le souhaitait, les ordres d'achats passés la veille par le truchement de ce système ;

Le Crédit Agricole n'impute pas cette défaillance au mauvais fonctionnement du matériel ou du réseau dont elle n'a pas la maîtrise ou à la force majeure, sa responsabilité contractuelle est engagée ;

(...)

La privation du service annulation pour un client habitué comme cet usager à passer de façon quotidienne, un volume important d'opérations boursières lui a été préjudiciable. "

Le Tribunal condamne le Crédit Agricole à payer à son client la somme de 2 000F en réparation de son préjudice matériel et moral.

AFUB - COMMENTAIRE

Voir dans un même sens :

**Tribunal de Grande Instance de Versailles
28 juin 1997
(affaire Crédit du Nord)
ref : AFUB - TGI - 970628A**

[Pour une copie intégrale de la décision.](#)

[Retour à la page précédente](#)

[procédure règlement des conflits,](#)
[comment faire valoir ses droits](#)

www.afub.org © 1999/2006 AFUB

Tous droits réservés, reproduction partielle ou totale interdite sans l'avis préalable de l'auteur

Dernière révision : 25 juillet, 2004