

Tribunal d'Instance Paris
5 février 2008
Société Générale condamnée
ref : AFUB - TI - 080205AA

*carte bancaire, assurance,
exclusion (non), garantie
(exclusion), information (devoir),
employé (de banque),
responsabilité bancaire.*

Pour la banque, la souscription d'une carte bancaire par un client est souvent l'occasion de le faire adhérer à une convention de prestations groupées figurant des garanties d'assurance, l'avantage et l'intérêt de celles-ci tout vantés par le professionnel au moment de la signature.

Or souvent nombre d'usagers dénonce les obstacles quand il s'agit de mettre en œuvre la garantie, les contrats révélant des conditions qui en minent l'application.

En l'espèce était en cause une « Carte Visa Premier » assortie d'une assurance dommage.(I)

Était aussi en cause l'attitude de l'employé de banque et ses conseils inadaptés, le tribunal ayant ordonné son audition.(II)

I- Sur la carte bancaire et la garantie d'assurance :

" L'utilisateur a souscrit depuis septembre 2001 au titre du contrat lié à l'utilisation de la carte Visa Premier un contrat d'assurance dommages, lequel incontestablement est valable pour la location d'une voiture et comprend la couverture des dommages matériels dès lors que le client de la banque règle au moyen de cette carte « Visa Premier ». Ce contrat était en vigueur au moment où s'est produit le fait dommageable le 8 février 2006 au PANAMA.

La Banque n'a pas établi avoir fourni à sa cliente un document facilement lisible excluant de la garantie la location des véhicules « Tous terrains » ou 4X4 ; la clause d'exclusion étant défavorable au client pour une location de véhicule désormais ordinaire, celle-ci aurait dû être libellée dans des caractères lisibles ; tous les documents exposant de façon précise l'exclusion relative aux véhicules « Tous terrains » sont des documents non contractuels et par conséquent non opposables. La brochure intitulée « guide pratique et notice d'information », remise après signature du contrat et mentionnant l'exclusion, n'a donc pas force contractuelle.

En conséquence cette clause d'exclusion doit être considérée comme n'étant pas opposable.

Par ailleurs le sinistre dont le règlement est contesté ne résulte ni d'une collision ni d'un vol qui sont les seules exclusions lisibles prévues au contrat.

(...)

En outre l'assurance location de voiture attachée à la souscription de la carte a motivé la cliente qui ne possède pas de voiture lors de la conclusion de son contrat en 2001 après avoir pris conseil auprès de sa banque.

Dans ces conditions la banque a manqué, dès le départ, à son obligation de renseignement et d'avertissement en ne renseignant pas ensuite suffisamment sa cliente sur les conditions et l'étendue de la garantie offerte alors que ses déplacements à l'étranger étaient habituels. "

II- Sur l'attitude de l'employé et les conseils inadaptés :

" Il résulte de l'audition que l'employé de la banque qui s'est dit convaincu au départ d'une utilisation frauduleuse de la carte, compte tenu du montant qu'il a déclaré avoir estimé exorbitant, a d'abord conseillé, avec l'aide de sa collègue madame GERMAIN, de faire opposition le 22 février 2006 à la suite des factures émises par le SOCIETE THRIFTY loueur de la voiture accidentée puis a ensuite

débité postérieurement à l'opposition le compte.

En agissant ainsi alors que d'une part il ne s'agissait pas d'une utilisation frauduleuse de la carte et que d'autre part l'employé de la banque avait assuré la cliente à tort que son compte serait récrédité, l'employé a commis au nom de la Société Générale une faute génératrice de préjudice, en s'abstenant du devoir pesant sur tout professionnel de s'informer lui même pour informer correctement son cocontractant.

Il n'est pas contesté qu'il a également été indiqué à la cliente qu'elle bénéficiait des dispositions du contrat « quietis », ce qui s'est révélé inexact.

Ce faisant elle a commis une faute génératrice d'un préjudice s'analysant dans la perte d'une chance de prendre une décision plus judicieuse en connaissance de cause, c'est à dire de souscrire à l'assurance facultative proposée par le loueur du véhicule accidenté.

La jurisprudence la plus constante reconnaît depuis longtemps qu'un devoir de conseil pèse sur les professionnels à l'égard de leur client, le propre du conseil étant le devoir de déconseiller une opération inadéquate."

La Société Générale est donc condamnée à payer à sa cliente 6902€ outre 800€ (Art 700CPC) et aux dépens entiers. Le tribunal ordonne l'exécution provisoire.

Pour une copie intégrale de la décision.

[Retour à la page précédente](#)

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

www.afub.org © 1999/2010 AFUB

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

Dernière révision : 13 mai, 2010