



# Ne faites pas les frais de votre carte de crédit

*Les cartes permettent de voyager aux quatre coins du monde sans argent liquide. Une pratique sûre, mais qui réserve de plus en plus de surprises.*

Vous êtes de plus en plus nombreux à nous appeler suite à une déconvenue à cause de votre carte de crédit. Les conditions générales, rédigées en petits caractères, sont bien trop détaillées et techniques pour que les clients les lisent. Résultat: l'utilisation des Visa, Mastercard ou American Express est principalement mise à la charge du consommateur. De plus, en cas d'abus, les possibilités de se dégager d'une responsabilité sont faibles.

En Suisse, les sociétés qui émettent des cartes de crédit sont notamment UBS Card Center, Swisscard Aecs, Cornècard, Viseca Services et GE Money Bank. Elles émettent principalement les cartes Visa ou Mastercard, ainsi que American Express. Nous avons fait le tour de ces différentes possibilités, voici donc ce qu'il est utile de savoir avant de boucler ses valises et de partir en vacances le cœur léger.

## Délais de paiement

Les délais de paiement ont été raccourcis jusqu'à quinze jours, en règle générale. L'échéance n'est pas toujours fixée à la fin du mois, ce qui reste légal mais entraîne souvent des oublis. Et dès que vous dépassez d'un jour le délai de paiement, intérêts débiteurs et frais de rappel, en règle générale de 20 fr., sont facturés. Les conditions générales et les sites Internet des émetteurs de cartes de crédit ne sont pas transparents au sujet des délais de paiement et des frais de rappel.

## Intérêts

La particularité de la carte de crédit consiste, bien sûr, à différer le paiement une fois la facture reçue. Le



Andrés Rodríguez

**En choisissant une carte bancaire, n'oubliez pas que les frais en cas de paiement échelonné peuvent être importants.**

règlement d'un montant minimal est exigé, en principe au moins 5%, 50 fr. ou 100 fr. Sur le solde, les intérêts courent généralement dès la facturation, mais, pour certaines cartes, dès la date d'achat ou la date d'enregistrement de la transaction chez l'émetteur. Les délais, les intérêts et l'échelonnement des paiements rendent les factures difficiles à déchiffrer.

## Achats sur Internet

Tania B. témoigne: «Mon fils a effectué, avec mon accord, un achat sur Internet avec ma carte. Il a ensuite effectué plusieurs achats en réutilisant le numéro de ma Visa, que le système enregistre, sans l'accord du titulaire de la carte et sans PIN à indiquer.»

D'après les conditions générales, cette transaction est conforme et doit être réglée par le titulaire de la carte. Depuis peu, les émetteurs de cartes de crédit offrent un nouveau système, 3D-Secure, qui rend les achats sur Internet plus sécurisés: certains sites, par exemple Le Shop ou Mobility, demandent dorénavant un mot de



passer pour terminer l'achat. Ce mot de passe doit être enregistré au préalable auprès de l'émetteur. Dans le cas de Tania, son fils n'aurait ainsi pas pu effectuer de nouveaux achats sans ce mot de passe.

Ces exigences de sécurité, même si elles donnent une telle impression, ne sont toutefois que des leurres. En effet, il est possible pour des sociétés peu scrupuleuses d'offrir leurs services payants sur Internet en ayant adhéré à tous les systèmes de sécurité. Ainsi, même un achat sur un site dont le http est suivi du «s» n'est pas forcément fait avec

une société honnête et fiable. De plus, en aucun cas, il ne faut répondre aux sollicitations commerciales dues à des spams ou à des pourriels, ceux-ci étant liés à des réseaux criminels qui procèdent à des vols d'identité. Les sites sérieux qui donnent des adresses de contact précises et qui sont honorablement connus sont donc à privilégier.

### Responsabilité du titulaire de la carte

Il faut être clair: c'est toujours le titulaire qui est responsable de l'utilisation de sa carte, et les cas où la société



Frog 974

## Cartes de crédit Le comparatif est mis à jour sur frc.ch

Depuis l'arrivée des cartes de crédit gratuites, il est devenu aussi difficile de choisir son moyen de paiement que son abonnement téléphonique! Pour vous y aider, nous avons mis à jour notre comparatif des cartes de crédit. Vous y trouverez les frais de cotisation annuelle ainsi que tous les frais et prestations (d'assurance et de fidélisation) annexes. Reste à choisir le produit qui correspond le plus à votre utilisation. Pour cela, établissez votre profil. Vous utilisez votre

carte uniquement en vacances? Veillez particulièrement aux frais de paiement à l'étranger. Votre carte vous sert à échelonner vos paiements? Comparez les taux d'intérêt pratiqués. Définissez la somme moyenne que vous dépensez avec votre carte de crédit pour voir si les frais ne compensent pas la gratuité de la cotisation annuelle.

**EXEMPLE** Je dépense 5000 francs par année avec ma carte de crédit dans des commerces à l'étranger

**Avec la Mastercard de Migros, 2% de frais de transaction sont prélevés.**

→ La cotisation étant gratuite, mes frais annuels seront de 100 francs (soit 5000 x 2%).

**Avec les cartes Postfinance, 0,9% de frais de transaction sont prélevés.**

→ La cotisation est de 50 francs par année. Mes frais annuels se monteront à 95 francs (soit 50 francs + (5000 x 0,9%).

Nadia Thiongane



émettrice prend en charge le montant contesté sont rares. C'est seulement en cas de fraude, et si vous avez respecté la procédure de blocage de la carte, que l'émettrice prendra en charge les montants débités. En revanche, lors de contestations sur l'achat, il est très difficile de faire porter le chapeau à la société de cartes de crédit. Par exemple, selon les conditions générales de Swisscard AECS AG, «l'émettrice décline toute responsabilité pour les affaires conclues au moyen de la carte.

»Le client devra, en particulier, régler directement et exclusivement avec le point d'acceptation concerné tous les litiges relatifs à d'éventuelles réclamations portant sur des marchandises ou des services (p. ex. livraisons tardives ou non effectuées).»

Cela signifie que, si vous contestez votre facture et que vous voulez bloquer un paiement parce que la marchandise était abîmée ou encore contrefaite, vous devrez vous adresser auprès du fournisseur et non auprès de l'émetteur de la carte. Il serait néanmoins correct que les émetteurs vérifient l'honnêteté de leurs entreprises co-contractantes.

### Argent virtuel

Reste que l'argent que vous dépensez avec votre carte de crédit n'est que virtuel. Fixez-vous un budget avant votre départ. Lors de paiement à l'étranger, on vous prélèvera des frais de transaction et un taux de change qui n'est pas forcément celui de la date d'achat. Les retraits aux bancomat sont lourdement taxés, même en Suisse.

Florence Bettschart

## CONSO — MALIN

- **Signez votre carte dès réception. Changez le code NIP initial en évitant les numéros trop évidents.**
- **Conservez carte et code séparément et en lieu sûr. Changez de mot de passe.**
- **Vérifiez carte et montant lors d'un achat en magasin. Vérifiez que la carte qui vous est rendue est bien la vôtre. Contrôlez vos justificatifs avant de signer et assurez-vous que le montant indiqué est correct. Ne laissez pas le vendeur partir seul avec votre carte à l'arrière du magasin.**
- **Sur Internet, n'allez que sur des sites sécurisés. L'adresse du site doit commencer par https://et un petit cadenas fermé doit figurer sur la ligne d'état du navigateur.**
- **Vérifiez scrupuleusement vos décomptes. Si vous n'êtes pas l'auteur d'achats figurant sur votre décompte, contestez-les immédiatement (dans les trente jours maximum) auprès de votre émetteur de cartes par courrier.**
- **Retraits à l'automate à éviter avec une carte de crédit. Les retraits aux automates avec une carte de crédit coûtent cher en taxe. Utilisez plutôt votre carte de débit ou de banque. Masquez votre main lorsque vous tapez le code, ne vous laissez pas distraire (même en cas d'appel au secours!). Si l'automate avale votre carte, avertissez immédiatement l'émetteur de cartes.**
- **Réagissez vite en cas de vol. Si votre carte est volée ou perdue, signalez-le immédiatement à votre émetteur de cartes par téléphone afin qu'elle soit bloquée. Confirmez ensuite par écrit.**

## En Suisse, la carte de débit suffit!

Le prix des cartes de crédit a diminué, certaines sont même gratuites. Cependant, leur utilisation est moins bon marché qu'on ne pense. En Suisse, la carte de débit est amplement suffisante pour effectuer les paiements usuels.

Par contre, dès que l'on achète à l'étranger, la carte de crédit semble inévitable. Virtuellement, c'est exact. Sur Internet, la carte de crédit est incontournable. Les banques suisses ne permettent pas le e-commerce avec leurs cartes de débit. En revanche, on peut choisir une carte de crédit à prépaiement, qui per-

met les achats en ligne mais limite le risque d'endettement puisqu'on la charge comme un porte-monnaie électronique.

Mais lorsqu'on passe physiquement la frontière, la carte de débit peut s'avérer un moyen de paiement suffisant. De nombreux consommateurs ne le savent pas, mais la carte Maestro (aux points arborant le logo Maestro ou Cirrus) ou Postcard (aux points arborant le logo Eufiserv ou Visa Plus) permettent de retirer de l'argent aux bancomat dans de nombreux pays. Par contre, seule la carte Maestro permet de

payer dans certains commerces à l'étranger.

Renseignez-vous auprès de votre banque pour connaître l'étendue des points d'acceptation de votre carte de débit avant de céder aux sirènes de la carte de crédit. La Travel Card peut compléter les manques de la carte de débit. C'est le pendant électronique des chèques de voyage qui, eux, restent souvent le seul moyen de paiement dans les pays en développement (infos: [www.swissbankers.ch](http://www.swissbankers.ch)).

Nadia Thiongane