

COUR D'APPEL CIVILE

Arrêt du 20 novembre 2020

Composition : Mme GIROUD WALTHER, présidente
Mmes Kühnlein et Crittin Dayen, juges
Greffier : M. Steinmann

Art. 18 al. 1, 101, 394 et 398 CO

Statuant sur l'appel interjeté par **G.**_____, à Lausanne, défenderesse, contre le jugement rendu le 28 mai 2019 par la Chambre patrimoniale cantonale dans la cause divisant l'appelante d'avec **O.**_____, à Vevey, demandeur, la Cour d'appel civile du Tribunal cantonal considère :

En fait :

A. Par jugement du 28 mai 2019, dont les motifs ont été communiqués aux parties le 4 novembre 2019, la Chambre patrimoniale cantonale a dit que la défenderesse G._____ devait verser au demandeur O._____ la somme de 552'602 fr. 55, avec intérêt à 5% l'an dès le 16 décembre 2016 (I), a dit que les frais judiciaires, arrêtés à 17'129 fr., étaient mis à la charge de la défenderesse (II), a dit que la défenderesse devait rembourser au demandeur la somme de 16'749 fr. versée au titre de son avance des frais judiciaires, ainsi que la somme de 1'346 fr. versée au titre de son avance des frais de la procédure de conciliation (III et IV) et a dit que la défenderesse devait verser au demandeur la somme de 23'100 fr. à titre de dépens (V).

En droit, les premiers juges ont considéré qu'il n'était pas nécessaire de déterminer si les parties étaient liées par un contrat de commission au sens de l'art. 425 ss CO ou par un contrat de mandat simple au sens de l'art. 394 CO dans la mesure où, dans ces deux cas, les règles du mandat étaient applicables. Ils ont constaté que les parties n'étaient pas d'accord sur le contenu des instructions données par O._____, celui-ci estimant avoir donné pour instruction d'acheter cent calls alors que G._____ estimait avoir reçu l'instruction d'acheter un call, ce qui représentait cent options. Interprétant les discussions enregistrées, les premiers juges ont estimé qu'O._____ avait bien communiqué à la banque précitée son intention d'acheter cent calls. Par ailleurs, ils ont relevé que si l'employée de la banque avait eu un doute à cet égard, elle aurait alors dû requérir des éclaircissements avant de passer l'ordre, ce qu'elle n'avait pas fait. Il s'ensuivait qu'un accord contractuel portant sur l'achat de cent calls était intervenu entre les parties et qu'en achetant un seul call, G._____ s'était écartée des instructions reçues et de l'accord conclu. Les magistrats ont ainsi considéré que la banque, par l'entremise de son employée, avait à plusieurs reprises violé ses obligations contractuelles, en ne respectant pas les instructions données par O._____ et en lui fournissant des

informations contradictoires, notamment quant au fait qu'il allait recevoir confirmation de son ordre de bourse. Ils ont ensuite retenu que dès qu'il avait eu connaissance de l'achat d'un seul call en lieu et place des cent calls qu'il avait l'intention d'acheter, O._____ avait pris contact avec la banque pour l'informer de la mauvaise exécution de son ordre et requis de sa part qu'elle procède à l'achat des calls manquants, ce qu'elle avait refusé de faire. En conséquence, les premiers juges ont estimé qu'O._____ ne pouvait se voir reprocher une faute concomitante, dès lors qu'il n'était pas resté passif une fois qu'il avait constaté l'erreur, ayant au contraire tenté de la rectifier. Les magistrats ont enfin considéré que la faute commise par la banque réalisait les conditions de l'art. 100 al. 2 CO et ne permettait donc pas à celle-ci de s'exonérer de sa responsabilité. En définitive, G._____ devait répondre du dommage engendré, correspondant à la différence entre la situation patrimoniale d'O._____ avec ou sans la bonne exécution de ses instructions.

B. Par acte du 6 décembre 2019, G._____ a interjeté appel contre le jugement susmentionné, en concluant, sous suite de frais et dépens de deuxième instance, à sa réforme en ce sens que les conclusions prises par O._____ à son encontre soient intégralement rejetées (II/a), que l'entier des frais de la cause de première instance soit mis à la charge d'O._____ (II/b), les chiffres III et IV du dispositif étant supprimés (II/c et II/d), et qu'O._____ soit astreint à lui verser la somme de 23'100 fr. à titre de dépens de première instance (II/e).

Le 13 février 2020, O._____ a déposé une réponse au pied de laquelle il a conclu, sous suite de frais et dépens, au rejet de l'appel.

Les parties ont encore répliqué et dupliqué par actes respectifs des
18 mars 2020 et 5 mai 2020.

C. La Cour d'appel civile retient les faits pertinents suivants, sur la base du jugement complété par les pièces du dossier :

1. O._____ est domicilié à l'avenue [...], à 1800 Vevey.

G._____ (ci-après : G._____) est une société anonyme de droit public dont le siège se trouve à [...], à 1003 Lausanne. Son but est l'exploitation d'une banque universelle de proximité.

2. Les notions suivantes sont nécessaires à la bonne compréhension du litige entre les parties :

La Bourse suisse explique le fonctionnement des warrants comme il suit :

« Le plus simple est d'expliquer le fonctionnement d'un Warrant en prenant l'exemple d'un domaine tout autre, mais connu de tous.

Supposez qu'il existe près de chez vous un merveilleux restaurant italien dont vous êtes l'un des plus fidèles clients. Un jour, le tenancier vous remercie de votre fidélité en vous vendant quelques bons-menu d'une valeur de 15 CHF au prix spécial de 10 CHF. Les bons ont une validité de deux ans. Le prix actuel d'un dîner est de 12 CHF. Etant donné qu'en utilisant un bon vous économiseriez 2 CHF, chaque bon a une valeur de 2 CHF. Cette valeur est intrinsèque.

Six mois plus tard, le restaurant doit augmenter ses prix. La hausse des coûts salariaux et du prix de l'électricité ne lui laisse pas d'autre choix. Un dîner coûte maintenant 14 CHF. Le prix a donc augmenté de plus de 16 pour cent. Avec un bon, vous pouvez cependant toujours profiter d'un dîner au prix de 10 CHF. La valeur intrinsèque d'un bon est donc à présent d'au moins 4 CHF. La valeur du bon a donc augmenté de 100 pour cent, c'est-à-dire nettement plus que le prix du repas. Le bon réagit avec une espèce d'effet de levier à la variation du prix. Imaginez que le repas revienne soudain au prix de 10 CHF. Cela reviendrait à annuler, du moins temporairement, la valeur du bon, car vous n'auriez plus aucun avantage par rapport à l'achat direct. Jetteriez-vous pour autant les bons ? Gageons que non, car il est possible que le prix du repas augmente à nouveau durant la durée de validité du bon, ce qui lui redonnerait de la valeur.

Les bons n'ont donc pas uniquement une valeur intrinsèque, mais aussi une sorte de valeur-temps qui reflète la possibilité que la valeur du bon augmente avant l'échéance.

(...)

Si vous avez compris l'exemple du bon-menu, vous n'aurez aucun problème à comprendre le mode de fonctionnement des Warrants. Car vous avez déjà compris le principe de base d'un Call Warrant.

Un Call Warrant représente le droit d'acheter un sous-jacent déterminé à un prix déterminé dans une quantité déterminée. Le sous-jacent n'est bien évidemment pas un repas dans votre restaurant italien préféré, mais une action, un indice d'actions, une devise ou une matière première.

Pour certains Warrants, le droit d'option peut uniquement être exercé à l'échéance. On parle dans ce cas d'un « Warrant européen ». Dans le cas du « Warrant américain », le droit d'option peut être exercé à tout moment jusqu'à l'échéance. Ces appellations n'ont cependant rien à voir avec la place boursière sur laquelle le titre est négocié ou avec l'origine du sous-jacent ! A l'émission, la durée des Warrants est la plupart du temps comprise entre quelques mois et quelques années. Il convient de souligner ici que l'objectif de l'investisseur est rarement d'exercer le droit d'option et d'acheter le sous-jacent. Il s'agit plutôt de spéculer sur une hausse du prix du Warrant pour vendre celui-ci. Du point de vue économique, l'exercice du droit d'option n'est pas non plus intéressant, car vous réaliseriez uniquement la valeur intrinsèque du Warrant. La part de valeur-temps serait quant à elle perdue.

(...)

Facteurs influant sur le prix

Le cours d'un Warrant n'est pas uniquement déterminé par le cours du sous-jacent. D'autres facteurs entrent en ligne de compte. L'investisseur doit en particulier attacher beaucoup d'importance aux variations de la volatilité, c'est-à-dire à la marge de fluctuation du sous-jacent. Les modifications du niveau des intérêts ainsi que des dividendes attendus jouent également un rôle.

(...) »

Les options d'achat (options call) sont également des produits dérivés d'actions, d'obligations, d'indices ou d'autres produits financiers, mais avec des caractéristiques qui les différencient des warrants. Les options ne sont pas des titres financiers mais des contrats, créant ainsi entre les cocontractants un cadre contractuel avec des obligations propres à chacun d'entre eux. Les options call matérialisent le droit, mais non l'obligation, d'acquérir un sous-jacent (par exemple des actions ou des matières premières) dans un délai contractuel fixé et à un prix d'exercice déterminé au préalable. Il est fréquent que les investisseurs ne fassent pas usage de leur droit de se faire livrer le sous-jacent, mais vendent l'option avant le dernier jour du négoce, dans le but de réaliser des plus-values, puisque la valeur d'une option peut considérablement augmenter (ou diminuer, même jusqu'à 0), surtout à l'approche de l'échéance. Contrairement aux warrants, il est possible de vendre une option à découvert.

3. a) Le 2 mai 1997, les parents d'O._____ lui ont ouvert un compte « épargne jeunesse » n° [...] auprès de G._____.

Le 2 août 2002, O._____ a ouvert auprès de G._____ le compte
n[...] « compte [...] ».

b) Le 29 juin 2006, O._____ a signé une déclaration d'adhésion au système d'e-banking proposé par G._____ à sa clientèle ([...]). Cette déclaration portait initialement sur les comptes n^{os} [...] et [...]. Elle précisait que « le client déclare vouloir bénéficier de l'attribution automatique lors de l'ouverture de nouvelles prestations dans le contrat [...] dont il est titulaire » et que « les accès prestations seront automatiquement créés pour l'utilisateur [...] précité ».

O._____ est identifié sur [...] par le numéro d'utilisateur H [...].

Cette prestation permet à l'utilisateur d'avoir une vue d'ensemble de ses finances partout et en tout temps. Celui-ci peut consulter ses comptes, ses dépôts, effectuer des paiements, rester informé grâce aux notifications par SMS, imprimer ses relevés bancaires ou les télécharger en format pdf.

Les conditions d'utilisation de [...], dont O._____ a reçu un exemplaire et dont il a pris connaissance et admis qu'elles faisaient partie intégrante de sa relation avec G._____, précisent notamment ce qui suit :

« 4. E-documents

Au sein de [...], la Banque met à disposition de l'utilisateur un espace « e-documents » qui lui permet de recevoir certains documents et justificatifs définis par la Banque. Par l'adhésion à [...], le client accepte de recevoir automatiquement par voie électronique exclusivement les avis, relevés, décomptes et extraits de compte ou de dépôt adressés par la Banque. Le client accepte que lors du dépôt par la Banque de ces documents et justificatifs dans [...],

ceux-ci lui ont été dûment notifiés et que la Banque s'est acquittée, à l'égard du client, de son devoir de le renseigner et de lui rendre compte. L'attention du client est attirée sur le fait que les documents et justificatifs sont disponibles dans [...] durant 24 mois à compter de leur édition. Passé ce délai, la commande d'un duplicata pourra être facturée par la Banque. Par une demande formulée par écrit, le client peut en tout temps requérir de la Banque une modification du mode d'envoi électronique des documents et justificatifs adressés par la Banque et requérir un format papier. La Banque est autorisée en ce cas à facturer des frais d'envoi.

5. Environnement [...] :

5.1 L'environnement [...] (ci-après : l' « environnement ») correspond à l'ensemble des prestations détenues individuellement ou conjointement par le client auprès de G. _____ et/ou accessibles par l'utilisateur depuis [...].

5.2 Sous réserve d'une demande spécifique, cet environnement, lors de l'établissement de l'accès à [...], comprend automatiquement toutes les prestations existantes auprès de la Banque (comptes - y compris compte Epargne 3 - crédit hypothécaire, dépôt-titres, cartes, prestations autorisées, etc.).

5.3 L'utilisateur a la faculté de gérer seul l'environnement auquel il accède par le service [...]. Il peut notamment ajouter/supprimer l'accès à certains de ses comptes, ajouter/supprimer des cartes, créer/supprimer un ordre permanent, etc.

5.4 L'utilisateur est seul responsable de la gestion de l'environnement [...] auquel il accède. Aucune confirmation particulière des actes de gestion effectués par l'utilisateur au sein de cet environnement n'est adressée par la Banque.»

c) Le 25 janvier 2008, O. _____ a ouvert auprès de G. _____ le compte n° [...] « compte épargne garantie de loyer G. _____ », soit un compte bloqué en faveur du bailleur dans le cadre d'une relation de bail à loyer.

Le 7 octobre 2013, O. _____ a ouvert auprès de G. _____ un compte n° [...] « compte à vue Euro », lequel était libellé en euros plutôt qu'en francs suisses, comme les autres comptes du prénommé.

4. a) Depuis plusieurs années, O. _____ est en relation avec Z. _____, lequel est directeur de la société [...]. Cette dernière est une société anonyme dont le siège est à Genève et dont le but est la gestion de fortune et de fonds de placements, à l'exclusion d'activité bancaire, l'exécution d'analyses financières et de marchés, ainsi que tous conseils en investissements.

O._____ a conclu un mandat de conseils avec Z._____, duquel il recevait régulièrement des conseils en placements. Entendu en qualité de partie, O._____ a précisé recevoir également des conseils en placements de la part d'autres personnes. Ces conseils lui ont permis d'effectuer diverses opérations financières avec d'autres banques que G._____.

Avant l'opération dont il sera question ci-dessous, O._____ n'avait jamais effectué d'opérations financières avec G._____. Cette dernière avait, par le biais de l'une de ses employées, essayé de lui vendre des fonds de placement, sans succès.

b) Dans le cadre de son activité professionnelle, Z._____ a suivi pendant plus de cinq ans la société suisse U._____, y compris le cours de son action et les informations publiques relatives à de potentiels rapprochements avec d'autres acteurs du secteur pharmaceutique.

Au mois de novembre 2016, Z._____ a conseillé à O._____ d'acheter cent options d'U._____. Entendu en qualité de témoin, Z._____ a précisé que chaque client avait un type d'investissement bien précis et que le conseil qu'il avait donné à O._____ avait pour but de limiter le risque en cas de perte. O._____ a indiqué à ce sujet que Z._____ l'avait rendu attentif aux risques et lui avait dit d'être prêt à perdre la totalité de ce qu'il investirait.

O._____ a ainsi décidé de procéder à l'achat d'options auprès de deux banques, à savoir [...], d'une part, et G._____ d'autre part.

5. a) Le 10 novembre 2016, O._____ s'est présenté, sur rendez-vous, à la succursale de G._____ à Vevey, où il a été reçu par une employée de la banque précitée, soit A._____. Le but de ce rendez-vous était l'ouverture d'un compte de dépôt en vue de la transmission d'un ordre de bourse pour l'achat d'options liées au titre U._____. O._____ a ainsi ouvert auprès de G._____ un dépôt individuel n° [...],

lequel servait à la comptabilisation de valeurs mobilières. Ce dépôt était lié à un nouveau compte, soit le compte n° [...] « compte [...] Portfolio », libellé en francs suisses.

O._____ a indiqué être très pressé et souhaiter que l'opération se fasse immédiatement. Cette opération et ses modalités d'exécution résultaient du conseil de Z._____, lequel a déclaré, lors de son audition comme témoin, qu'il avait clairement transmis l'ordre à O._____ pour qu'il le répète à la personne qui allait le recevoir au sein de sa banque. Entendu en qualité de partie, O._____ a précisé que les modalités de l'opération étaient « l'achat de 100 call strike, à 160, avec une limite à 1.55 ou 1.57, avec « *execution only* » ».

G._____ n'a pas donné de conseils en placements à O._____.

Lors de l'entretien du 10 novembre 2016, O._____ a signé un document intitulé « connaissances et expérience », dans lequel il a déclaré avoir de bonnes connaissances dans les produits bancaires tels que les liquidités, les actions, les obligations ordinaires et les métaux précieux, les fonds de placements, les fonds immobiliers, les produits dérivés, les produits structurés à capital garanti et les autres produits structurés. Il a en outre déclaré avoir effectué auprès d'une banque, au cours des trente-six derniers mois, au moins trois opérations de plus de 10'000 fr. chacune portant sur des produits bancaires tels que des liquidités, des fonds de placements en valeurs mobilières et d'autres produits structurés.

O._____ a également indiqué aux représentants de G._____ avoir suivi un cours de conseils en placements en ligne en Irlande.

G._____ a utilisé sa formule interne intitulée « ordre de bourse », laquelle a été complétée par A._____ sur la base d'un document EUREX présenté par O._____. L'ordre de bourse précisait ce qui suit :

« 1 contrat de 100 calls
acheter - 100 - call strike 160.- actions
U. _____ valeur
échéance 12.2016, limitée à 1.57 »

A. _____ a encore coché les cases suivantes sur cette formule :

« Compte tenu de la spécificité de la valeur, la banque n'est pas en mesure d'évaluer le caractère approprié de la transaction ni son adéquation par rapport à mon/notre profil d'investissement (signature complémentaire du formulaire 34-010) »
« Compte tenu de la spécificité de la valeur j'atteste / nous attestons disposer d'informations claires et suffisantes de sources fiables indépendantes de la banque et la décharge de toute responsabilité à cet égard (signature complémentaire du formulaire 34-010) »

L'ordre de bourse précité est daté du 10 novembre 2016 et signé par O. _____.

A. _____ a également fait signer à O. _____ un document intitulé « décharge en matière d'information sur les valeurs », qu'elle a complété comme suit :

« 1 contrat - 100 - call strike 160.-
échéant en décembre 2016
U. _____ limite à 1.55 »

b) A. _____ ne pouvant passer l'ordre de bourse elle-même, elle a contacté, à deux reprises, des collègues de la salle des marchés durant l'entretien du 10 novembre 2016. Lors de ces appels, O. _____ n'entendait que ce que disait A. _____, à l'exclusion de ce que les personnes de la salle des marchés répondaient. Le premier appel téléphonique entre A. _____ (ci-après : AMF) et B. _____ (ci-après : SVC), qui a duré dix-sept minutes, peut être retranscrit comme il suit :

SVC	G. B. Bonjour !
AMF	Bonjour, A. à G. Vevey
SVC	Oui, Bonjour
AMF	J'ai un client qui aimerait acheter des call sur Actelion et je ne trouve pas le numéro de valeur, est-ce que vous pouvez m'aider s'il vous plait ?
SVC	Il n'y a pas de numéro de valeur
AMF	Ah super !
SVC	C'est euh... C'est quoi comme euh...
AMF	C'est des U. euh... qui ont un strike à 160 avec une échéance...
SVC	Quelle échéance ?
AMF	Décembre 2016
SVC	U. , décembre, strike 160, les call ils valent 1,44 à 1,78
AMF	1,44
SVC	Tu dois en faire beaucoup ou bien ?
AMF	Pour 25 000 vous vouliez en acheter vous m'avez dit ?
AMF	Pour 25 000 francs
SVC	25 000 de primes vous dites ?
AMF	Non, il viendrait investir 25 000 francs
Client	Ca dépend combien ça va faire au niveau des actions combien ça représente à peu près euh...
AMF	Mais vous à la base vous achetez pour 25 000 de warrants vous voulez acheter ou bien pour 25 000 francs d'actions si vous réalisez votre euh...
Client	Alors euh... la question est là...
AMF	Ah bon, c'est plus compliqué alors attendez...
Client	Parce que...
AMF	Parce que vous, vous faites comment Monsieur ? Vous devez... C'est vous qui devez passer l'opération ou bien ?
SVC	Il y a 2 variantes. Soit vous avez accès au système euh... Triple A
AMF	Non
SVC	Depuis lequel vous pouvez...
AMF	J'ai pas
SVC	...passer les ordres électroniquement. Sans ça je le prends par téléphone et il faudra malgré tout quand même le confirmer par Triple A, au pire par Excel. Si vous avez jamais eu accès à ce système
AMF	J'ai pas encore eu le cours en fait. Je vais bientôt le suivre.
SVC	D'accord
AMF	Ben par Excel après je vous demande comment... Mais moi je fais simplement signer l'ordre de bourse au client, la décharge, parce que je suis clientèle privée donc nos clients achètent pas de... de warrants donc je fais signer la décharge et puis après je vous donne
SVC	Alors euh... tout ce qui est coté client je saurais pas vous renseigner précisément là-dessus. Nous on est du côté trading donc on n'a pas...
AMF	D'accord
SVC	Par contre, pour le traiter, moi je peux vous aider
AMF	Très bien. Je dois mettre un numéro de valeur quelque chose après ou bien est-ce que je prends quand même le numéro de valeur ou bien c'est pas nécessaire ?
SVC	Y'a pas de numéro de valeur

AMF	Très bien. Et pis là maintenant moi j'ai besoin d'avoir quoi comme information ? C'est savoir si le client...
SVC	Ce que le client souhaite faire...
AMF	...pour 25 000 francs de warrants. Alors lui il aimerait limiter à 1,55
SVC	Mais là, c'est pas des warrants, c'est des options hein ? c'est très différent
AMF	Ok
SVC	Parce que les warrants, le risque c'est uniquement euh... c'est uniquement qu'est-ce qu'il met en jeu
AMF	Hum hum...
SVC	Euh... Donc la valeur pour laquelle il achète des warrants, donc euh... dans ce cas-là ça se traiterai via la bourse
AMF	Ok
SVC	Et effectivement là il y aura un numéro de valeur
AMF	Très bien. Et puis l'option ?
SVC	Par contre, les options, l'exposition elle change
AMF	D'accord
SVC	Donc là, s'il achète des call c'est euh... il peut euh... s'il les exerce il va acheter le titre admettons U, _____ si elle est au-dessus de 160 francs
AMF	Oui
SVC	Lui il va avoir le droit... pas l'obligation, mais le droit d'aller les acheter à 160 francs
AMF	Très bien
SVC	Et donc, ça veut dire le nombre de contrats qu'il fait ben fois 160, il doit avoir ces fonds là quelque part
AMF	D'accord. Mais il peut vouloir exercer le droit mais il a pas l'obligation
SVC	Il a pas l'obligation, non
AMF	C'est pas comme un warrant et pis euh... il a perdu sa mise de départ, on est d'accord ?
SVC	Voilà, mais euh... économiquement parlant c'est... ça fait pas de sens si l'option elle est dans la monnaie donc si elle a de la valeur, si U, _____ est au-dessus de 160 francs
AMF	Oui
SVC	Euh... Ça a pas de sens économique de pas l'exercer si euh... il en ressort avec un profit
AMF	D'accord
SVC	Et et si il souhaite réinvestir là-dessus c'est qu'il souhaite faire un profit j'imagine
AMF	D'accord. Et puis là ces 100 call lui donneraient... non c'est pas vrai... c'est acheter 100 call euh... d'accord donc...
SVC	C'est... 100 call... donc on va dire que 1 seul contrat parce que le contrat porte sur 100 unités, donc sur 100 call
AMF	Hum... hum...
SVC	A proprement dit
AMF	Hum... hum...
SVC	Donc sur 100 titres derrière
AMF	D'accord. Donc si on dit 100 titres fois les 160 par exemple, ça ferait 16 000 francs
SVC	Euh... Ça ferait... exactement
AMF	D'accord
SVC	Euh... Attendez... ouais ouais ouais
AMF	Ben je sais pas quel...
SVC	16 000 juste ouais
AMF	Le prix il est à... 160... euh... ouais à 160
SVC	Mais après lui, il va déjà payer pour ce droit, donc lui il va payer 1,83 francs pour avoir ce droit
AMF	Voilà
SVC	Donc c'est-à-dire que le titre doit valoir au moins le strike plus ces 1,83 francs
AMF	Voilà
SVC	Et après la structure de frais ben elle est dure à évaluer comme ça mais plus la structure de frais d'un aller-retour...
AMF	Hum... hum...
SVC	donc faut que le titre il soit au moins autour des 163...164 francs pour que ça vaille la peine pour lui d'exercer ces call
AMF	D'accord. Puis on est à combien aujourd'hui ?

SVC	Euh... U... i en live en est à 145,20
AMF	Ok
SVC	Donc on paie le droit de pouvoir acheter d'ici fin décembre à 160 francs un titre qui ne vaut actuellement que 145,20
AMF	Hum... hum...
SVC	Par rapport à ce niveau là. On le paie quand même 1,83 francs
AMF	D'accord
SVC	Là, maintenant si on le traite
AMF	1,83... ok... très bien
SVC	Hum... hum...
AMF	Ben écoutez, je regarde avec...
SVC	C'est ces différentes choses là qu'il faut considérer
AMF	D'accord
SVC	Et après en fonction du cash que le client a de coté... euh... s'il souhaite vraiment passer par les options
AMF	Hum... hum...
SVC	Et après en fonction des droits qu'il a de traiter ça
AMF	Hum... hum...
SVC	Euh... par rapport à toute la problématique de...de... d'Invest... enfin de... Qualified investor etc. etc. Si c'est une personne qui maîtrise qu'est-ce qu'il est sur le point d'acheter ou pas
AMF	Tout à fait. Et...
SVC	Enfin ça c'est des trucs que vous connaissez bien mieux que moi
AMF	Oui. Et puis là les fameux 100 call c'est les 100 call qui sont à 1,55 francs hein ?
SVC	Euh... En fait, si vous voulez, ça se traite par lot de 100
AMF	D'accord
SVC	Mais c'est un contrat qui porte sur... 100 titres... le sous-jacent. Donc... qui porte sur 100 actions U... Donc au final. la finalité lui c'est qu'il veut acheter 100 actions U... au prix de 160 en espérant qu'U... elle vaille... elle... elle ait une valeur au-delà de ça.
AMF	Et c'est ça les fameux 16 000 et pis les... le... le lot des 100 actions coûte combien ? C'est ça qui coute maintenant 1,80
SVC	Alors c'est 100 fois 1,83
AMF	Ah ! c'est 100 fois 1,83 quand même que je dois faire, ok
SVC	100 fois 1,8... ah oui, bien-sûr... ah ouais si c'était que 1,83 euh... on aurait le droit d'en acheter 100... on en achèterait plein du coup
AMF	Très bien. D'accord. Je vais voir avec le... vous savez...
SVC	Et ça... Et ça c'est que pour un contrat
AMF	D'accord
SVC	Qui porterait sur 100. Après peut-être qu'il voudra en faire 10, enfin je...je sais pas en fonction de... ce que lui il souhaite mais euh...
AMF	Alors lui ce qu'il aimerait c'est acheter pour 25 000 francs de... de call limités à 1,55. Donc on est d'accord, vous c'est les 25 000, que des call que vous voulez acheter ?
Client	Voilà, on s'est compris, ouais ouais
AMF	On est d'accord ?
Client	... à 160 des call et les 100 actions de call à 160... c'est pas les mêmes que...
AMF	Non, mais c'est celui qu'il m'a donné, c'est celles que vous êtes en train de me dire
Client	Les call à 160...
AMF	Ouais, le call strike à 160 qui arrive à échéance en décembre 2016
Client	Voilà exactement
AMF	On est d'accord ? Ouais, ouais
Client	C'est bon. Y'en a tellement (rire)
AMF	Alors oui y'en a tellement, mais lui il l'a trouvé celui qui est juste. Mais après l'idée c'est de dire vous voulez acheter pour 25 000 francs de call ? On est d'accord ?
Client	Exactement, mais c'est pas...
AMF	Pas les actions à la finalité, que les call ?
Client	Voilà
AMF	Ouais, non, c'est bien juste
Client	C'est 100 call strike à 160, pas les actions

AMF	D'accord, je vais revoir avec le...
SVC	Par contre, à savoir que la taille pour ce titre là, de ce que j'entends que monsieur dit en fond...
AMF	Ouais
SVC	C'est une taille qui est quand même relativement conséquente par rapport à ce qui se traite par rapport à ces... sur ces options là
AMF	Oui
SVC	Il est vraiment sûr de ce qu'il souhaite faire ?
AMF	Alors je vais vous répondre « oui » (rire), mais je vais...
SVC	Parce que... pour vous dire, on a l'habitude là-dessus de pour des clients qui sont relativement gros de traiter plutôt des tailles entre 50 et 80 et là 25 000 francs de primes d'options là-dessus
AMF	Oui
SVC	Euh... Ca représente quelque chose comme 140 contrats. Donc 140 contrats fois 100 options euh... Ca ça ça ça représente euh... 14 000 options à 1,80 francs donc 14 000 titres Actelion aussi
AMF	D'accord. Donc 14 000 fois 160 s'il a alors... plus
SVC	Et 14 000 titres Actelion si tout d'un coup il souhaitait exercer son option euh... s'il souhaite exercer son option, on parle de 2 240 000 francs suisses qu'il devrait sortir pour pouvoir aller acheter les titres. Sans ça son option il pourra même pas l'exercer
AMF	D'accord
SVC	Donc après s'il fait de la pure spec et que c'est vraiment ça son objectif euh... effectivement il peut le faire via les options, mais son exposition elle reste quand même assez grande
AMF	D'accord. Vous avez beaucoup de téléphones en attente ? Je peux lui dire ça tant que vous êtes encore en ligne ou bien vous aimez mieux que je vous rappelle ?
SVC	Non, non, non. Pour l'instant ça va. Après si... si tout d'un coup il y a trop de lignes je risque de couper. Au pire vous nous appelez
AMF	Ouais, ouais, volontiers.
SVC	Ok, on fait comme ça.
AMF	Mon collègue ce qu'il m'a expliqué c'est que si aujourd'hui vous souhaitez à la base réaliser en fait votre euh... votre euh... votre call, ça veut dire que vous devrez investir pour 2 240 000 si à la finalité vous voulez acheter en fait les actions. Donc vous la finalité c'est quoi, c'est de spéculer uniquement sur le prix du call ou bien c'est quand même de pouvoir acheter les actions après au prix des 160 francs ? Alors j'imagine 2 240 000 vous seriez pas auprès de la clientèle privée, hein ? Vous seriez auprès d'un autre service, c'est égal. Mais, l'idée finale c'est quoi ? C'est vraiment de spéculer sur ce prix là ? Ou bien de faire valoir votre droit d'acheter les actions à 160 parce que le but final c'est quand même de spéculer sur l'action ?
Client	Spéculer sur l'action
AMF	Sur l'action ? Donc en fait, c'est faux comme on est en train de faire le truc. Parce qu'il dit en général... Et pis si euh... Vous, vous achèteriez combien en ? Vous investiriez combien si vous achetiez finalement.
Client	... bloqué à... limité à 1,55
AMF	Ouais, mais c'est pas ça. C'est pas le fait de..., c'est de dire combien, parce que aujourd'hui le fait que vous l'ayez bloqué à 1,55 ok on est à 1,83 en ce moment mais c'est pas ça. C'est de dire si vous le but c'est de réaliser derrière l'achat c'est que vous êtes en train d'en acheter beaucoup trop, vous devez en acheter moins.
Client	Ben moi je veux en acheter 100, j'aimerais en acheter 100... je l'ai dit dès le départ
AMF	Donc vous aimeriez acheter 100 call strike. Alors, le client aimerait acheter 100 call strike. Après mon prix de 25 000 je sais d'où je l'ai sorti on a du mal se comprendre quelque part. Donc l'idée du client c'est d'acheter 100 call strike à 160.
SVC	OK. Attendez... Donnez-moi une seconde...
Client	C'est une option d'achat en fait...
AMF	Ouais, ouais, ouais, ouais, tout à fait
SVC	Ok. Donc ça voudrait dire qu'il achèterait 1 contrat qui porterait sur 100 options, donc 100 droits d'achat, donc

AMF	Oui
SVC	Donc il aurait, si l'option elle est dans la monnaie, donc si le titre est au-delà de 160, il pourrait acheter 100 $\sqrt{\quad}$ à admettons un prix de 162 si euh... par la plus grande des chances elle monte à ce niveau là
AMF	Voilà
SVC	Euh... Il les achèterait au prix de... euh... de... donc 100 fois le strike 160, 16 000 francs.
AMF	Oui
SVC	Et il empocherait la différence sur le titre
AMF	Oui
SVC	Et là, du coup euh... s'il l'exercerait on parlerait de 16 000 francs
AMF	Donc, si vous exercez votre droit...
SVC	16 000 francs d'exposition par rapport au... au... au titre
AMF	Ouais. Donc...
SVC	Mais ça représente pas... ça représente pas 16 000 francs de primes parce que...
AMF	Non, non, non, alors
SVC	Il n'achèterait qu'un seul contrat
AMF	Voilà
SVC	Qui porte sur 100 titres
AMF	Et puis là...
SVC	A quelque chose comme 1,87 que ça vaut
AMF	Voilà
SVC	Euh... Il paierait que 187 francs pour avoir cette exposition-là
AMF	Donc, vous aujourd'hui ce que vous voulez faire c'est acheter pour 155 francs ? Si vous limitez votre prix à 1,55 ?
Client	Mmhh (acquiescement)
AMF	On est d'accord ?
Client	Oui, oui
AMF	Oui ? Ok. On est bon ? Je peux demander l'ordre ?
Client	Oui, oui, mais ça fait combien d'un coup ? J'aimerais bien... (murmures)
AMF	Ben ça veut dire que vous aujourd'hui votre ordre que vous voulez passer si vous limitez à 1,55 jusqu'à la fin... du mois
Client	Mmhh (acquiescement)
AMF	Ben vous vous investissez 155 francs aujourd'hui et pis après si l'action elle dépasse les euh... les euh... les 160 francs, c'est là que vous allez faire valoir votre droit à acheter les actions pour les 16 000 francs plus le prix du droit plus les frais, etc.
Client	Mmmm (acquiescement)
AMF	On est bon ? C'est bien ? On est juste là ? A la fin ? (rire)
Client	C'est un peu compliqué, mais...
AMF	Non, non, c'est compliqué, oui (rire)
Client	Mais il me semble que c'est...
AMF	Parce que ça c'est une option, c'est pas un warrant, hein ? On est d'accord ? C'est pas tout à fait la même chose, ouais
Client	C'est une option
AMF	Oui. Parce que c'est un contrat de 100 call en fait
Client	Voilà, c'est un contrat de 100 call
AMF	Voilà
Client	Maintenant, l'investissement c'est quoi ? C'est à peu près de 20 000 francs, c'est juste ?
AMF	Ouais, exact
Client	Et si je rachète 100 actions pour valider euh... un peu plus ou je peux prendre 150 actions par exemple ?
AMF	On peut casser les contrats ou bien c'est à chaque fois un contrat de 100 minimum ?
SVC	C'est des contrats de 100. C'est par lot de 100 que ça se fait.
AMF	C'est par lot de 100
SVC	Mais...
AMF	Oui ?
SVC	D'un autre côté, pour 187 francs de primes
AMF	Mmhh (acquiescement)

SVC	Euh, si lui il souhaite spéculer sur l'option, admettons que V. ____ commence à monter en direction du strike
AMF	Mmhh (acquiescement)
SVC	Actuellement à 145, admettons qu'elle monte à j'sais pas 155 quelque chose comme ça
AMF	Mmhh (acquiescement)
SVC	L'option elle va, elle vaudra peut-être 2,30 francs ou quelque chose comme ça
AMF	D'accord
SVC	Donc, sur ces 187 francs, il va gagner peut-être euh... 15 francs. Mais derrière il aura toute une structure de frais qu'il va devoir payer à l'aller pis au retour.
AMF	Ouais
SVC	Donc, après.... Je peine à distinguer ce que le client il souhaite faire. Est-ce qu'il souhaite acheter les options...
AMF	Alors il souhaite, alors...
SVC	...pour que spéculer sur l'option. Dans quel cas il est très léger pour faire ça
Client	...en option à 1,55
AMF	D'accord. Ok. Donc. Lui ce qu'il veut c'est limiter le prix à 1,55 pour son, pour son pour son option et puis l'idée c'est de pouvoir acheter les actions après à 160 francs. Voilà
SVC	Ok. Donc il souhaite vraiment faire cette opération pour aller acheter l'action derrière.
AMF	...puis euh... Il a son option à 1,55. Voilà
SVC	D'accord. Ok
AMF	Mais on peut... on peut pas 150. C'est 100 ou 200 mais vous pouvez pas 150
Client	Et 200 ça fait combien ?
AMF	Et 200 ben ça vous fait 32 000, puisque vous les vous vous faites valoir votre droit donc ça fait le double quoi. 32 plus...
SVC	Je...je...je peux juste vous demander...
AMF	Dites-moi ? Ouais ?
SVC	Madame, je peux juste vous demander un instant s'il vous plait ?
AMF	Oui, oui, volontiers
SVC	Merci
AMF	Merci beaucoup. Il... en fait le double, mais en fait c'est les 1,55 francs euh... 155 ça fait 310 et puis les 32 000 plus les frais qui seront liés à l'opération, je dirais qu'en tout cas vous êtes environ à 35 quoi.
Client	Ok
AMF	Euh... J'ai un peu fait beaucoup avec les frais arrondis, hein ?
Client	... sur les frais, plus les frais ça fait à peu près quoi 17 000 quelque chose comme ça
AMF	Ouais
Client	Ca fait 18 il me semble
AMF	Oui, oui, puis là pour un premier
Client	...fait autant, parce que moi la simulation que j'ai fait sur l'ordinateur... c'était un peu...
AMF	C'était un petit peu différent...
Client	Ouais c'est un peu différent
AMF	Oui, ben là j'étais un peu perdue parce que nous, je vous dis, on traite pas avec ça d'habitude, donc euh...
Client	Ok
AMF	Donc on va avec euh...
Client	C'est vraiment des options sur achat...
AMF	1 contrat ? Ouais, ok
Client	... mentionné... j'avais lu dans le truc... donc euh...
AMF	Oui, oui
	Ils avaient mis en gras option sur achat de 50 strike à 160 échéance à décembre et limité à 1,55
AMF	Oui. Il l'a. Si ce n'est que maintenant elle est un peu plus haute, elle est à 1,80 par contre
Client	Mais on peut la limiter à 1,55 ?
AMF	Oui
Client	Voilà. (silence) Allez on y va. Comme ça c'est réglé.

AMF	Ok. Il va passer l'opération. Vous êtes de nouveau avec moi ou vous êtes sur d'autres appels ? Il est sur d'autres appels. (silence).
Client	Quelle est la différence entre la clientèle privée et le private banking ?
AMF	C'est les montants. C'est pour les plus de 250 000 francs d'avoirs
Client	Ok
SVC	Madame ?
AMF	Oui ?
SVC	Je, je, je me permets juste euh... Ce qu'il faudrait faire au fait... parce que... avant vous avez parlé de signature, de papiers, etc.
AMF	Oui
SVC	Avant que ce client on soit sûr qu'il puisse faire l'opération
AMF	Mmhh (acquiescement)
SVC	Et qu'on soit surs que on va faire dans les meilleures conditions
AMF	Mmhh (acquiescement)
SVC	Je propose de vous connecter avec le...le...le BackOffice dérivés
AMF	Oui
SVC	Heu... Et euh... de regarder avec eux quels sont les droits pour euh... pour ce client. Qu'est-ce qu'il a le droit de faire. Quels sont les papiers qu'il doit encore signer, qui ont déjà été signés, etc. etc. Histoire de mettre toute cette situation euh... de manière correcte pour être sûrs de pas tout d'un coup faire quelque chose que le client aurait pas le droit
AMF	Mmhh (acquiescement)
SVC	Ou euh... ou que le client ne souhaiterait au final pas et qui il... il est pas sûr que c'est ça. Il pense que... il veut... Parce que rien que pour vous donner un ordre de grandeur là, Un contrat, il va payer 187 francs de primes mais sur les aller-retour il va se prendre peut-être 100 francs de frais à chaque fois
AMF	Mais ça il en est conscient hein ? Il a aucun problème avec ça.
SVC	Ok.
AMF	Par contre lui ce qui veut c'est limiter l'opération à 1,55
SVC	Mmhh (acquiescement)
AMF	Il sait qu'on est plus haut mais il est...
SVC	Alors ça après ça c'est de la technique, c'est tout-à-fait faisable avec l'ordre, avec cet ordre là ce serait tout-à-fait faisable...
AMF	Ok
SVC	De se mettre acheteur limité à 1,55
AMF	Oui
SVC	Mais néanmoins, je vous propose de vous connecter avec le BackOffice pour confirmer avec eux que ce client a bien le droit de... de faire cette opération et que tous les papiers sont déjà signés ou en règle ou comme ça
AMF	Tout-à-fait
SVC	Et, et si tout ça ça joue, après nous on se tient à disposition pour euh... pour saisir l'ordre
AMF	Ok. Super, merci
SVC	Ca vous convient ?
AMF	Ouais, ouais
SVC	Excellent. Merci
AMF	Merci beaucoup. Au revoir
SVC	Au revoir

La teneur du second entretien téléphonique entre A. _____ et un employé de la salle des marchés est la suivante :

Y-RC	La Bourse, [...]
AMF	Bonjour Monsieur, A. _____ à G. _____ à Vevey
Y-RC	Bonjour !
AMF	J'ai eu tout à l'heure un de vos collègues pour acheter un contrat sur des call strike
Y-RC	Oui
AMF	Mais on n'a pas passé l'opération, donc je rappelle pour passer l'opération. J'ai vérifié avec le back office tout ce qu'il fallait faire signer
Y-RC	Euh... D'accord, mais vous n'êtes pas à votre place de travail je suppose
AMF	Non
Y-RC	Parce que vous avez le système dérivé, hein ?
AMF	Mais moi j'ai pas, je suis à la clientèle privée j'ai pas encore suivi le cours triple A, je peux rien passer
Y-RC	Puis, vous voulez confirmer comment ?
AMF	Il m'a dit qu'on peut faire ça par Excel après
Y-RC	Ouais, d'accord
AMF	Je sais pas, s'il faut faire ça différemment, alors j'ai pas triple A, sinon il faut que j'aille chez un de mes collègues peut-être, je sais pas si on peut le faire
Y-RC	Oui, alors y'a pas de souci
AMF	Ok
Y-RC	Et je pense que ce serait la meilleure solution
AMF	D'accord. Mais ça veut dire que je dois faire quoi ? Je dois passer l'ordre de bourse par euh...
Y-RC	Via l'Office Centre Triple A
AMF	Mais le client n'est pas dans Triple A encore, c'est égal si euh...
Y-RC	Le client n'est pas connu ? Dans triple A
AMF	Non
Y-RC	Ouais, c'est vrai que bon
AMF	On a ouvert le dépôt-titres ce matin
Y-RC	Ouais
AMF	C'est moi qui l'ai ouvert vers 10 heures
Y-RC	On va aller au plus simple, on va aller au plus simple
AMF	D'accord
Y-RC	Vous me rappelez juste votre nom ?
AMF	Mon nom à moi ? A. _____
Y-RC	Oui, d'accord
AMF	(question au client) On prend de quel compte, je vous ai pas demandé
Y-RC	Y'a 2 P ?
AMF	Oui, A. _____
Y-RC	Y, d'accord, à Vevey hein vous m'avez dit ?
AMF	Oui
Y-RC	Ok, pis vous voulez faire ?
AMF	Alors le client aimerait acheter un contrat de 100 call U _____
Y-RC	100 call U _____, ouais
AMF	C'est le call strike à 160. Qui arrive à échéance en décembre 2016
Y-RC	D'acc, d'accord, attendez, je veux juste me mettre dessus
AMF	Oui
Y-RC	Ce sera plus simple. Alors...
AMF	On va voir le prix et puis on va regarder
Y-RC	U. _____ décembre, 160
AMF	Je prends sur votre compte salaire ou bien ?
client	Non, sur l'Epargne

AMF	Ok. E-Epargne, je ne pense pas que je puisse passer l'opération. Parce que les opérations c'est que vous qui pouvez les faire
client	Ok, ok, ok
AMF	Mais vous mettez sur le compte Portfolio. Je vous ai ouvert un nouveau compte
Y-RC	Donc, il veut acheter 1 call et puis euh... ça vaut
AMF	Donc, 1 contrat, ouais
Y-RC	Ouais, ça vaut 1,31 à 1,70. Ca vaut 1,70 offert
AMF	1.70 offert ?
Y-RC	Mmhh (acquiescement)
AMF	Ok. Vous voulez toujours votre limite à 1,55 ? Actuellement il est à 1,70
Y-RC	On peut... Je pense qu'on peut l'avoir à meilleur marché hein, mais c'est la meilleure offre pour le moment qu'on a mais disons...
AMF	Ouais
Y-RC	Mais disons que... Le client à plus ou moins un prix de ?
AMF	Alors il avait... au début on avait parlé d'un prix limité à 1,55 et puis là il était à 1,80 et des poussières pis vous vous avez 1,70 ?
Y-RC	Ca vaut 1,31 1,70 ce qui veut dire que ça vaut environ...
AMF	Alors, il veut limiter à 1,70, il veut limiter à 1,70
client	On peut limiter plus haut ?
AMF	Oui mais actuellement c'est les prix. Vous voulez limiter plus haut ?
client	Non, non
AMF	Mais ça sert à rien, lui il est a...
Y-RC	Ah, non, non ça vaut 1,71 offert. Mais euh... je peux euh...
AMF	Donc on est d'accord, un contrat ça fait 170 francs hein ? Quand l'ordre est confirmé ?
Y-RC	Voilà, tout à fait
AMF	Ouais, ouais, on est d'accord
Y-RC	Ouais, ça fait 100 fois la prime
AMF	Voilà, merci
Y-RC	Ca c'est sous ce titre là en l'occurrence
AMF	Oui, après, juste, voilà c'est bien celui-ci, c'est celui qui a le strike à 160 francs qui arrive à échéance en décembre 2016 ?
Y-RC	Tout à fait
AMF	Oui
Y-RC	Tout à fait. Hum... Ok. Donc il veut limiter, ouais, il est presque au mieux quoi ! (rires)
AMF	Oui (rires)
Y-RC	On va mettre, on va voir ça à 1 point... on va voir ce qu'on peut faire en... tac tac tac tac tac tac euh... C'est bien alors, je suis bien acheteur de 1 call qui vient à 1,60 en open. Hum...
Y-RC	Vous avez un numéro de...
AMF	Dépôt ?
Y-RC	De dossier
AMF	5395
Y-RC	5395
AMF	8642
Y-RC	8642. D'accord
client	C'est 100 tout de suite ? On peut en acheter moins ? ou plus ?
AMF	Non c'est des contrats, c'est par contrat et c'est par 100.
Y-RC	Ouais il faut qui
AMF	Donc vous pouvez en acheter 100, 200, 300 et c'est par contrat, vous ne pouvez pas acheter moins, c'est par contrat
AMF	Je vous ai dit c'est pas comme les warrants. C'est parce que... il y a toujours cette histoire de warrants qui qui qui trouble hein ? Ca c'est vraiment, vous achetez un nombre de contrats et c'est multipliable par 100
client	Mmhh (acquiescement)! Ok
AMF	On reste toujours avec 1 ?
client	Oui, mais je savais pas si on peut moins...
AMF	Non, non, non... On peut pas
client	On peut pas en prendre 50 ?
AMF	Non, c'est 100. C'est juste hein ? On peut pas en prendre 50, c'est 100, c'est un contrat de 100

Y-RC	1 contrat égal 100. On peut pas faire moins. On peut pas faire moins que 1 contrat. Ca c'est clair
AMF	Oui
Y-RC	On peut pas faire un demi contrat ou quoi que ce soit, non non non. Ca vous êtes lié par rapport à ça et... puis par rapport au nombre de trade units pour ce genre de chose.
AMF	D'accord
Y-RC	D'accord ? Donc je vous ai acheté 1 call, (U) _____ Décembre 2016 strike 160 à 1,57
AMF	1,57. Génial (rires)
Y-RC	(rires)
AMF	Vous êtes super ! Donc ça veut dire que le client on va lui débiter 157 francs plus frais
Y-RC	Plus euh... plus le plus y'a quoi y'a une taxe de... qu'est-ce que c'est... C'est 20 centimes je crois ou 25, non c'est 20 centimes. Ca c'est la taxe pour les put et les call donc qui est prélevée de l'Eurex
AMF	Ouais
Y-RC	Plus je pense que y'a un courtage de... je sais pas combien il est quoi donc... Voilà quoi
AMF	D'accord.
Y-RC	Donc ce qu'il y a de plus usuel
AMF	Très bien. Et puis moi je vous confirme l'opération comment derrière alors ?
Y-RC	Alors... ben... (rires) vous allez confirmer via euh...
AMF	Mail ordres de bourses, ou je sais pas...
Y-RC	L'e-mail, l'e-mail euh... l'e-mail euh... Eurex quoi
AMF	Ok. Que j'ai jamais utilisé, mais j'irai chez mes collègues
Y-RC	Voilà
AMF	Et puis je vous fais quoi ? Une copie de l'ordre de bourse ? ou bien...
Y-RC	Non, non, vous l'envoyez au back office. Vous l'envoyez au back office dérivés. D'accord ?
AMF	Ok
Y-RC	Vous l'envoyez au back office dérivés et puis y'a pas de souci
AMF	D'accord
Y-RC	D'accord ?
AMF	J'irai vers mes collègues leur demander de l'aide. Je verrai, je pense qu'ils ont l'habitude
Y-RC	Mmhh (acquiescement)
AMF	Merci pour votre aide c'est très gentil
Y-RC	Mais de rien. Merci à vous
AMF	Bonne journée et au revoir
Y-RC	Bonne journée. Au revoir Madame

c) Le 10 novembre 2016 également, O. _____ a signé un document intitulé « mandat pour options et futures conclus sur EUREX ou d'autres marchés organisés », lequel permet de passer des ordres sur les bourses de produits dérivés ou d'opérations à terme telles qu'EUREX par l'intermédiaire de G. _____ ou sur d'autres marchés d'options négociables ou de futures. Ce document prévoyait notamment ce qui suit :

« 3. Marges

Sans devoir se limiter aux exigences minimales fixées par le marché concerné, la Banque détermine et calcule la marge exigée pour les transactions. La Banque peut en tout temps faire un appel de marge supplémentaire dès que la garantie lui paraît insuffisante, sans toutefois qu'elle en ait l'obligation.

Le Client s'engage vis-à-vis de la Banque à fournir sans délai les garanties nécessaires pour couvrir les appels de marge. Le Client

doit avoir satisfait tout appel de marge de la Banque au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant l'envoi de la communication de la Banque.

4. Particularités des options et des marges couvertes

Dans les opérations d'achat d'options (qu'il s'agisse de calls ou de puts) la prime doit être à la disposition de la Banque, valeur au premier jour ouvrable suivant la date d'achat. Les ordres de vente de calls couverts ne sont exécutés par la Banque que si le Client met à sa disposition le nombre correspondant de sous-jacent.

(...)

6.2 Le Client déclare par la présente :

a) qu'il a compris le mécanisme des marchés financiers relatifs aux options qui peuvent être hautement spéculatifs et qu'il est conscient des risques de perte liés aux transactions effectuées.

b) qu'il a été rendu attentif par la Banque aux divers risques liés à ce type de transactions.

c) qu'il a reçu, lu et compris le document annexé aux présentes conditions traitant des caractéristiques et risques relatifs notamment aux opérations sur droit d'option (« Risques particuliers dans le commerce de titres »).

(...)

e) qu'avant de conclure les transactions, il examinera attentivement si celles-ci correspondent au but poursuivi, aux prescriptions en matière de placement qui lui sont applicables, à ses connaissances et à son expérience, à ses capacités financières, compte tenu des risques encourus, ainsi qu'à ses possibilités de surveillance.

(...)

g) qu'il décharge la Banque, son correspondant ou l'EUREX de toute responsabilité pour le succès des opérations effectuées. Le Client s'engage à rembourser la Banque des frais résultant de l'exécution de ses ordres, respectivement à la libérer de tels engagements.

(...)

7. Passation des ordres - Limite de positions

Le Client ne donnera des ordres à la Banque que dans la mesure où ses disponibilités financières le permettent. Le Client est conscient du fait que des limites de positions sont imposées sur les marchés concernés. Il s'engage à respecter ces limites en ce qui concerne sa position globale de contrats par marché.

8. Spécifications relatives aux transactions

Le Client communique par écrit - ou par oral si cela a été convenu - à la Banque toute spécification nécessaire à l'exécution des transactions faisant l'objet de ce document.

La Banque communique au Client une confirmation d'exécution des transactions. Le Client qui découvre une divergence entre ses instructions et la confirmation doit en aviser la Banque sans délai, faute de quoi les transactions sont réputées bien exécutées et acceptées.

Si le Client ne reçoit pas de confirmation, il doit en aviser immédiatement la Banque, faute de quoi il supporte les conséquences de l'éventuelle non-exécution des transactions ou de leur exécution erronée. Le risque inhérent à l'expédition de la correspondance ou à la conservation du courrier en dépôt à la Banque incombe au Client.

9. Droit de la Banque de liquider une position

9.1 Garanties insuffisantes

La Banque est expressément autorisée, sans toutefois qu'elle en ait l'obligation, à liquider immédiatement tout ou partie des transactions du Client.

Elle peut notamment y procéder dès que ses exigences en matière de marges ne sont plus remplies, soit que le Client n'a pas répondu à l'appel de marge ou de garantie complémentaire soit que le dépôt de garantie a une valeur inférieure au montant minimal exigé par la Banque.

9.2 Echéances

Si les transactions concernées sont des options négociables et à défaut d'instructions du Client reçues au plus tard deux jours ouvrables à 17h00 (heure en Suisse) avant le jour d'échéance, la Banque décide, sous la seule responsabilité du Client, de la manière dont elle liquide pour le Client toute position « long » qui est « in-the-money » le jour de l'échéance de l'option. Elle peut en particulier vendre l'option, l'exercer ou renoncer à tout exercice.

10. Commissions et frais

La Banque impute au Client les commissions et frais, conformément à ses tarifs en vigueur pour les marchés concernés (y compris d'éventuels frais de transfert).

11. Droit de gage et de compensation

Pour toutes les prétentions que la Banque pourraient (sic) avoir à l'encontre du Client dans le cadre de leurs relations d'affaires, sans égard à leurs échéances, aux monnaies dans lesquelles elles sont libellées ou à leur nature, le Client concède à la Banque un droit de compensation sur ses avoirs et un droit de gage sur toutes les valeurs, notamment sur tous les genres de créances et de titres (par exemple : les actions, obligations, titres hypothécaires, documents représentatifs de marchandises, dérivés ou opérations à terme ayant une valeur positive, dépôts CECV, droits valeurs et papiers-valeurs, y compris ceux qui ne sont pas libellés au porteur), reposant sous la garde de la Banque chez elle ou dans un autre lieu pour le compte du Client. Le droit de gage ne prend cependant naissance qu'avec la créance.

En cas de demeure du Client, la Banque peut, à son choix, réaliser les gages de gré à gré sur la base des valeurs de marché par voie de poursuite et se porter acquéreur des dépôts CECV à leur valeur nominale, ainsi que rechercher le Client avant de réaliser les valeurs remises en garantie, sans pour autant renoncer au gage en sa faveur.

(...)

13. Autre documentation applicable

Les conditions générales de la Banque et son règlement de dépôt sont applicables aux relations découlant de ce document et des transactions. Le Client reconnaît les avoir reçus et en avoir pris connaissance, de même que la brochure de la Banque « Risques particuliers dans le commerce de titres ». »

O. _____ a reçu les conditions générales de G. _____, confirmé qu'il en avait pris connaissance et admis qu'elles faisaient partie intégrante de la relation contractuelle entre les parties. Ces conditions générales prévoyaient notamment ce qui suit :

« 4. COMMUNICATIONS ET ADRESSE

Les communications de la Banque sont réputées faites dès qu'elles ont été envoyées conformément aux dernières instructions d'adressage reçues par la Banque ou, en cas d'instructions d'utilisation d'un autre support ou moyen de transfert de l'information, dès la mise à disposition par la Banque de l'information. La date figurant sur le double ou sur le support de données en possession de la Banque est présumée celle de l'expédition ou de mise à disposition. Les communications retenues par la Banque conformément aux instructions reçues sont considérées comme délivrées à la date qu'elles portent.

Les changements d'adresse ou de domicile fiscal du Client doivent faire l'objet d'une information remise dans les meilleurs délais à la Banque. Le Client assume les conséquences d'un retard dans la remise de cette information. Si la Banque est amenée à faire des recherches d'adresse afin de maintenir le contact avec le Client ou de recherches de domicile fiscal, elle lui impute les frais y relatifs.

5. ERREUR DE TRANSMISSION

Le dommage provenant de l'emploi de la poste, du téléphone, du télex, du télécopieur, de tout autre moyen de transmission ou d'une entreprise de transport, en particulier par suite de retards, pertes, malentendus, interceptions, mutilations ou double expéditions, est à la charge du Client, sauf en cas de faute grave de la Banque.

6. DÉFAUTS DANS L'EXÉCUTION D'UN ORDRE

En cas de dommage dû à l'inexécution ou à l'exécution défectueuse d'un ordre, la Banque ne répond que de la perte d'intérêts éventuelle, à moins qu'elle n'ait été préalablement mise en garde par écrit dans le cas particulier contre le risque d'un dommage plus étendu.

Quel que soit le type d'ordre, la Banque ne répond que du dommage causé directement par l'exécution défectueuse de la transaction en question mais pas du manque à gagner ni d'aucun autre dommage indirect.

Le client est seul responsable des conséquences découlant d'ordres libellés de manière imprécise, incomplète ou erronée.
(...)

14. CONVERSATIONS TÉLÉPHONIQUES

Pour des raisons de sécurité des transactions, la Banque peut enregistrer les conversations téléphoniques sur certaines lignes (notamment la salle des marchés) entre le Client et la Banque sans autre avis préalable. Ces enregistrements sont régulièrement effacés à des échéances déterminées par la Banque. »

O. _____ a encore reçu le règlement de dépôt. Il en a pris connaissance et a admis qu'il faisait partie intégrante de la relation

contractuelle qu'il entretenait avec G._____. Ce règlement contenait notamment les clauses suivantes :

« 3. ORDRE SUR DES VALEURS

3.1. Acceptation d'ordres

La Banque se charge sur instruction spéciale du Client d'exécuter pour le compte et aux risques de ce dernier des ordres d'achat, de vente ou de souscription portant sur des Valeurs, traitées ou non sur des marchés organisés, en qualité de contractant ou en qualité de commissionnaire. La Banque peut refuser en tout ou partie, et sans indiquer de motifs, d'exécuter de tels ordres.
(...)

3.3 Spécifications légales et contractuelles

Les Valeurs, traitées ou non sur un marché organisé, faisant l'objet des ordres du Client sont soumises aux spécifications légales et contractuelles des marchés sur lesquels elles sont traitées, ainsi qu'à celles prévues par l'émetteur ou auxquelles celui-ci est soumis. Ces spécifications sont remises par la Banque au Client sur demande de sa part, moyennant couverture des frais de la Banque, et sont opposables au Client. En cas de litige avec le vendeur, l'acquéreur ou d'autres obligés, la Banque peut se libérer de ses obligations vis-à-vis du Client en lui cédant ses droits envers le vendeur, l'acquéreur ou d'autres obligés. »

G._____ a remis à O._____ un exemplaire de la brochure « Risques particuliers dans le négoce de titres », laquelle contenait notamment les passages suivants :

« Les valeurs mobilières sont des papiers-valeur standards ou des droits-valeurs susceptible d'être diffusés en grand nombre, comme par exemple les actions, les obligations, les parts de fonds et les dérivés. Elles sont proposées au public ou vendues à plus de vingt clients sous une forme et en unités uniformisées.

Les dérivés sont des instruments financiers dont le prix est dérivé de celui d'un sous-jacent : actif (actions, obligations, métaux précieux et autres matières premières), taux de référence (taux de change, taux d'intérêt, indices), réalisation d'un événement (incident de crédit, catastrophe naturelle).

Par exemple, dans le cas d'une option sur action, l'action est le sous-jacent dont dérive la valeur de l'option. Les chapitres ci-après présentent les différents types de dérivés : options, mais aussi opérations à terme et produits structurés.
(...)

En tant qu'acheteur d'une option, vous pouvez, jusqu'à une date donnée (date d'échéance), acheter au vendeur (option call) ou lui

vendre (option put) une certaine quantité d'un sous-jacent à un prix prédéfini (prix d'exercice ou strike). Le prix que vous payez en contrepartie de ce droit est appelé prime.
(...)

Le prix de l'option est étroitement lié au sous-jacent. Toute variation du prix du sous-jacent entraîne une variation plus importante du prix de l'option (effet de levier ou leverage effect). Votre participation aux plus-values et moins-values du sous-jacent est donc plus que proportionnelle.

Les sous-jacents d'une option peuvent être notamment :

- des actifs tels qu'actions, obligations, métaux précieux et autres matières premières,
 - des taux de référence tels que taux de change, taux d'intérêt, indices,
 - des dérivés, ou
 - toute combinaison de ce qui précède
- (...)

Une option « européenne » ne peut être exercée qu'à la date d'échéance, c'est-à-dire à une date déterminée par avance. Ceci ne restreint toutefois pas sa négociabilité sur le marché secondaire (p. ex. en Bourse).

S'agissant des options call avec livraison physique (physical settlement), vous pouvez exiger du vendeur de l'option (émetteur) qu'il vous livre le sous-jacent à la date d'exercice. S'agissant des options put, le vendeur doit vous racheter le sous-jacent.
(...)

Une option call est « dans la monnaie » (in the money) lorsque le cours du sous-jacent est supérieur au prix d'exercice. Une option put est « dans la monnaie » lorsque le cours du sous-jacent passe en dessous du prix d'exercice. Lorsqu'une option est « dans la monnaie », elle a une valeur intrinsèque.

Une option call est « hors de la monnaie » (out of the money) lorsque le cours du sous-jacent passe en dessous du prix d'exercice. Une option put est « hors de la monnaie » lorsque le cours du sous-jacent est supérieur au prix d'exercice. Dans ce cas, elle n'a pas de valeur intrinsèque.

Lorsque le cours du sous-jacent est égal au prix d'exercice, l'option est à la monnaie (at the money) ; elle n'a pas de valeur intrinsèque.
(...)

Les warrants (certificats d'option) sont des options matérialisées par un titre qui se négocient en Bourse ou hors Bourse.

Les options négociables (exchange traded options) ne sont pas matérialisées par un titre mais se négocient en Bourse. »

d) Ensuite de l'entretien du 10 novembre 2016, O. _____ a versé la somme de 20'000 fr. sur le compte n° [...]. A cette date

également, la somme de 277 fr. 20 (montant brut de 157 fr. + commissions G. _____ de 120 fr. + Taxes EUREX de 0 fr. 20) a été débitée de ce compte avec les références « ouverture [...] ». [...] correspond à l'abréviation du sous-jacent auprès d'EUREX et [...] au numéro de contrat avec G. _____.

Le solde versé par O. _____, soit 19'722 fr. 80 a été bloqué sur le compte précité à titre de garantie jusqu'à l'échéance du call.

e) A. _____ a rempli un formulaire intitulé « détail du contact » dans lequel elle a indiqué ce qui suit :

« Le client a une société d'événementiel (sic) et une 2^{ème} « en conseil informatique ». Il a appelé pour acheter des call. Ouverture du DE et du cpte Portofolio (sic). Lorsque j'ai appelé la bourse pour acheter le titre je n'ai pas réagit (sic) de suite mais il s'agissait d'une opération Eurex et non pas de warrant. Expliqué au client que 1 contrat lui donne le droit d'acheter 100 actions U. _____ à 160.00 et qu'il paie le droit env 1.57. Après explication du contrat au client, je lui ai précisé que je ne comprenait (sic) pas la finalité de son opération puisque il veut exercer son droit d'achat qui lui coûterait 161.57 par actions + frais alors que le cours de l'actions (sic) était à env. 145.00 en les achetant directement, En résumé achat d'un contrat de 100 U. _____ avec strike à 160.00, échéance 12.2016 limité à 1.57, le but du client est de faire valoir son droit d'acheter les actions à CHF 160.00. Fait signer l'ordre de bourse, le formulaire de décharge 34-010 et le mandat Eurex. Vu avec le RRS PB, appelé le client pour l'informer qu'il s'agit d'une opération unique et que nous ne pourrions pas en passer de nouvelle. Opération destinée à la clientèle PB avec une bonne surface financière. En remplissant le formulaire connaissances et expérience il m'informe avoir suivi un cours de conseil en placement en ligne en Irlande (sic). »

En bas de ce document figurait l'indication suivante : « date de création : 13.06.2017 16 h 51 ». Entendue en qualité de témoin, A. _____ a précisé avoir rempli ce formulaire soit le 10 novembre 2016, soit le lendemain. Elle a en outre indiqué ne pas savoir à quoi correspondait la mention « date de création » mais penser qu'il s'agissait simplement de la date d'impression du document.

6. **a)** A la fin de l'entretien du 10 novembre 2016, O. _____ a requis d'A. _____ une confirmation de l'ordre de bourse qui venait d'être

passé. Elle lui a alors répondu qu'il recevrait une confirmation par écrit dans les jours qui suivraient.

Ne recevant pas cette confirmation, O._____ a requis de G._____ de savoir ce qu'il en était. A._____ a alors affirmé à O._____ que la confirmation écrite lui avait été envoyée.

b) O._____ a accédé onze fois au système [...] le 10 novembre 2016, six fois le 11, une fois le 12, six fois le 14, deux fois le 15, quatre fois le 16, trois fois le 17, deux fois le 18, une fois le 19, une fois le 20, trois fois le 21, seize fois le 22, sept fois le 23, deux fois le 24 et neuf fois le 25 novembre 2016.

O._____ a produit un document intitulé « décompte de bourse - options », daté du 10 novembre 2016, confirmant l'achat d'un contrat de type call portant sur le sous-jacent U._____ et indiquant le chiffre 100 sous la rubrique « taille de contrat ». Par ailleurs, l'ouverture de la position sur le compte dépôt n° [...] d'O._____ a donné lieu à la création, le 10 novembre 2016, d'un avis intitulé « Positions ouvertes - options Marché : Eurex », faisant référence à l'achat d'un contrat, strike 160.00 pour un prix de 1.57, avec échéance en décembre 2016.

G._____ allègue que ces documents, portant les numéros [...] et [...], étaient disponibles à la consultation et au téléchargement sur [...] dès 2 h 30 le 11 novembre 2016. A l'appui de cette déclaration, elle a produit un échange de courriels entre son service informatique et son département juridique, duquel il ressort que les documents sont en général insérés dans [...] dans la nuit, vers 2 h 30.

G._____ allègue également qu'O._____ aurait accédé au document n° [...] les 14 novembre 2016 à 21 h 34 et 18 novembre 2016 à 8 heures. S'il ressort bien des pièces produites qu'O._____ a téléchargé

un document aux dates invoquées, aucune indication ne permet toutefois de déterminer quel était ce ou ces documents.

Les options acquises sur le marché Eurex sont visibles sur le système [...] dans la « liste des positions » sous la rubrique « Portefeuille ». L'application mobile de G. _____ permet en effet, en sus de la consultation du détail des comptes et opérations, de consulter les listes de positions.

c) Le 11 novembre 2016, O. _____ a utilisé le système électronique de G. _____ pour adresser le message suivant à A. _____ :

« Bonjour, Je n'ai toujours pas reçu de confirmation concernant mon ordre de bourse ? Cordialement ».

Le 14 novembre 2016, O. _____ s'est connecté sur son compte [...] afin de vérifier la bonne exécution de l'ordre sur son compte dépôt et passer des paiements.

Le 15 novembre 2016, A. _____ a répondu au message d'O. _____ du 11 novembre 2016 en lui indiquant ce qui suit :

« Bonjour, L'opération a été comptabilisée le 11 novembre 2016, vous allez recevoir l'avis de débit en courrier B. Vous pouvez via votre [...] sous service demander l'ajout de la prestation « Portfolio et Depot » de manière à pouvoir les visualiser. Je vous transmets mes meilleures salutations »

d) Le cours d'U. _____ était à 1.93 le 11 novembre 2016, 3.22 le 14 novembre 2016 et 9.70 le 18 novembre 2016.

7. Les 24 et 25 novembre 2016, L. _____ et U. _____ ont indiqué être en discussion quant à une éventuelle offre publique d'achat de L. _____ sur U. _____. Cette annonce a provoqué la plus forte hausse de l'action U. _____ depuis plus de seize ans. Ces deux sociétés ont commencé une *due Diligence* en décembre 2016.

8. Le 25 novembre 2016, n'ayant toujours pas reçu de confirmation, O._____ a joint A._____ par téléphone. C'est à ce moment qu'il a réalisé que l'achat effectué avait porté sur un call. Il a également parlé à X._____, chef du service *Retail* de G._____. Ce dernier, tout comme A._____, a poussé O._____ à passer un ordre de vente de ce call.

Par courriel du 25 novembre 2016 à 17 h 17, O._____ a informé X._____ que l'ordre d'achat avait été mal exécuté, dès lors que son compte aurait dû être crédité de cent calls.

Le 28 novembre 2016, A._____ a informé O._____ que sa demande de réclamation était en cours de traitement.

Le même jour, le conseil d'O._____ a écrit à A._____ pour lui demander de prendre les mesures adéquates de manière à replacer son client dans la position qui aurait été la sienne si son ordre avait été régulièrement exécuté.

Par courriel du 29 novembre 2016, N._____, juriste au Département Juridique de G._____, a indiqué au conseil d'O._____ que la volonté de ce dernier avait été d'acheter un call (taille de contrat 100) et que la banque ne pouvait donc entrer en matière sur sa demande.

Par courrier du 1^{er} décembre 2016, le conseil d'O._____ a mis en demeure G._____ d'exécuter l'ordre de son mandant, en créditant sur son compte les nonante-neuf calls manquants et en ne débitant que la différence entre le montant qui aurait été prélevé pour l'achat des cent calls qui devait être exécuté le 10 ou le 11 novembre 2016 et le montant qui avait déjà été débité en lien avec le seul call acheté, soit une somme de 15'543 fr. sans compter les frais.

Par courrier du 8 décembre 2016, G._____ a contesté l'intégralité des faits reprochés par O._____ et a refusé d'entrer en matière sur sa demande d'exécution de l'ordre. Dans ce même courrier,

G._____ a indiqué détenir une bande d'enregistrement entre la salle des marchés de la banque et le bureau d'A._____, dont il ressortait selon elle clairement qu'O._____ avait exprimé vouloir acheter un call et non cent. G._____ a encore invité O._____ à venir consulter l'enregistrement en question au sein de ses locaux de Lausanne.

9. Sur le conseil de Z._____, O._____ suivait le cours de l'action U._____ pour déterminer ce qu'il comptait faire à l'échéance des options, ou même avant. Entendu à ce sujet, O._____ a indiqué qu'il souhaitait vendre les options et non pas les exécuter pour acheter des actions.

10. Par courriel du 16 décembre 2016, O._____ a écrit ce qui suit à A._____ :

« Bonjour,
Voici les instructions pour l'exécution de mon ordre :
Instructions :
Je vous demande de vendre tous mes calls options décembre [U._____] Strike 160 détenues sur mon compte [Compte : [...]] au prix de 54.- CHF [en veillant à ce que l'exécution à ce prix soit assurée !].
Je précise que je devrais avoir 100 options [calls Strike 160 échéance décembre], conformément à mon ordre du 10 novembre 2016. Je vous demande quoi qu'il en soit d'exécuter mon ordre quel que soit le nombre d'options détenues (et je me réfère pour le surplus au courrier de Me [...] du 1^{er} décembre 2016). »

O._____ a ensuite tenté de joindre G._____ afin d'obtenir une confirmation de son ordre de vente, sans succès.

Le 16 décembre vers 16 heures, X._____, pour G._____, a appelé O._____ en lui indiquant que son ordre avait bien été reçu mais que celui-ci devait être signé le jour même, avant 16 h 45.

O._____ a alors quitté son travail pour se rendre dans les locaux de G._____. A son arrivée, il a constaté que l'ordre de bourse préparé faisait état d'un call. Il a demandé aux employés présents de modifier cet acte, ce que ceux-ci ont refusé de faire. O._____ a refusé de signer l'ordre de bourse. Entendu à ce sujet, il a indiqué que, selon les

papiers qu'il avait signés avec A._____, un ordre via email ou téléphone était suffisant. La représentante de G._____ a pour sa part précisé qu'en raison de la situation conflictuelle avec O._____, la banque ne voulait plus faire de démarches sans signature. Au final, G._____ a tout de même vendu les options, sans la signature d'O._____, pour ne pas perdre d'argent.

Le résultat de cette vente d'un call s'est élevé à 5'679 fr. 80, après déduction des frais à hauteur de 120 fr. 20 (Commissions [...] 120 fr. + Taxes EUREX 0 fr. 20) et a été crédité sur le compte de O._____. Le gain de O._____ s'est ainsi chiffrée à 5'402 fr. 60 (5'679 fr. 80 - 277 fr. 20).

11. Le 21 décembre 2016, un entretien a eu lieu, sur proposition de G._____, dans les locaux de celle-ci, en présence d'O._____, de N._____ et de l'un de ses collègues. Lors de cet entretien, dont le but était d'écouter les enregistrements téléphoniques du 10 novembre 2016 entre A._____ et les employés de la salle des marchés, N._____ a reconnu que le courrier de confirmation de l'ordre de bourse litigieux n'avait en fait jamais été envoyé à O._____. A cette occasion, G._____ a refusé de donner une copie des enregistrements téléphoniques à O._____.

12. a) O._____ a ouvert action par le dépôt, le 16 février 2017, d'une requête de conciliation à l'encontre de G._____.

La conciliation n'ayant pas abouti, le Juge délégué de la Chambre patrimoniale cantonale a délivré à O._____, le 4 avril 2017, une autorisation de procéder.

b) Par demande du 8 mai 2017, O._____ a conclu, sous suite de frais et dépens, à ce que G._____ soit condamnée à lui payer la somme de 558'657 fr., avec intérêts à 5% l'an dès le 16 décembre 2016 (1) et à ce qu'elle soit déboutée de toute autre ou contraire conclusion (2).

Par réponse du 4 septembre 2017, G._____ a conclu, avec suite de frais et dépens, au rejet intégral des conclusions de la demande.

Le 2 novembre 2017, O._____ a déposé une réplique, au pied de laquelle il a confirmé ses conclusions. G._____ en a fait de même par duplique du 31 janvier 2018.

c) O._____, une représentante de G._____ et trois témoins ont été entendus lors d'une audience d'instruction tenue le 10 janvier 2019.

L'audience de plaidoiries finales a eu lieu le 20 mai 2019 en présence d'O._____ et d'une représentante de G._____, assistés chacun de leur conseil.

En droit :

1.

1.1 Dans les affaires patrimoniales, l'appel est recevable contre les décisions finales de première instance pour autant que la valeur litigieuse, au dernier état des conclusions devant l'autorité inférieure, soit de 10'000 fr. au moins (art. 308 al. 1 let. a et al. 2 CPC). L'appel, écrit et motivé, doit être introduit dans les trente jours à compter de la notification de la décision motivée (art. 311 al. 1 CPC).

1.2 En l'espèce, formé en temps utile par une partie qui a un intérêt digne de protection (art. 59 al. 2 let. a CPC) et portant sur des conclusions supérieures à 10'000 fr., l'appel est recevable.

2. L'appel peut être formé pour violation du droit ou pour constatation inexacte des faits (art. 310 CPC). L'autorité d'appel peut revoir l'ensemble du droit applicable, y compris les questions

d'opportunité ou d'appréciation laissées par la loi à la décision du juge et doit, le cas échéant, appliquer le droit d'office conformément au principe général de l'art. 57 CPC. Elle peut revoir librement l'appréciation des faits sur la base des preuves administrées en première instance. Cela étant, dès lors que, selon l'art. 311 al. 1 CPC, l'appel doit être motivé - la motivation consistant à indiquer sur quels points et en quoi la décision attaquée violerait le droit et/ou sur quels points et en quoi les faits auraient été constatés de manière inexacte ou incomplète par le premier juge -, la Cour de céans n'est pas tenue d'examiner, comme le ferait une autorité de première instance, toutes les questions juridiques qui se posent si elles ne sont pas remises en cause devant elle, ni de vérifier que tout l'état de fait retenu par le premier juge est exact et complet, si seuls certains points de fait sont contestés devant elle (Jeandin, Commentaire romand, Code de procédure civile [ci-après : CR-CPC], 2^e éd., n. 3 ad art. 311 CPC et la jurisprudence constante de la Cour de céans, notamment CACI 1^{er} février 2012/57 consid. 2a).

3.

3.1 L'appelante plaide plusieurs moyens qui reviennent à apprécier différemment l'accord passé entre les parties. Elle rappelle les principes élémentaires résultant de l'Ordonnance sur les fonds propres et la répartition des risques des banques et négociants en valeurs mobilières du 1^{er} juin 2012 (OFR ; RS 952.03), notamment quant au fait que le risque crédit à considérer dans une opération de dérivés est le risque qu'une contrepartie ne s'exécute pas, auquel s'ajoute celui de perte sur la valeur de marché. L'appelante expose que l'atténuation du risque s'effectue avec les moyens prévus à l'art. 61 OFR, soit notamment la fourniture de garanties par le client. Selon l'appelante, ces principes, placés dans le contexte d'un achat de calls, ont pour conséquence que tant que l'acheteur du call se réserve le droit de l'exécuter, soit d'acquérir le sous-jacent lui-même à l'échéance, comme c'était le cas en l'espèce, l'opération présente pour la banque un risque de crédit dès lors que l'acheteur du call peut devoir assumer le prix d'acquisition.

Toujours selon l'appelante, contrairement à ce qui a été retenu par les premiers juges, il y aurait bien eu accord entre les parties quant à la conclusion d'un contrat de call portant sur une option d'achat de cent actions d'U._____. Selon elle, cela ressortirait non seulement de la retranscription de la discussion entre les trois intervenants, notamment lorsqu'il est demandé à l'intimé « on en reste toujours avec un ? » et qu'il répond « oui », mais également des pièces au dossier, à savoir de l'ordre de bourse et de la décharge signés par l'intimé qui feraient état d'un seul contrat. L'appelante relève par ailleurs que, toujours dans la retranscription des discussions, la question du nombre précis d'actions que l'intimé voulait en finalité acquérir a été spécifiquement abordée, deux alternatives ayant été examinées, à savoir un investissement de 2'240'000 fr. correspondant aux coûts d'acquisition de quatorze mille actions à l'échéance si l'intimé acquerrait cent quarante contrats de call de cent actions chacun, respectivement l'achat d'un seul contrat de call donnant le droit d'acquérir cent actions à l'échéance. Selon l'appelante, l'intimé aurait spécifiquement admis qu'il souhaitait acquérir les actions à l'échéance du call, si bien qu'on ne pourrait qu'admettre qu'il voulait conclure un seul contrat lui conférant une option d'achat de cent actions, seule cette hypothèse étant compatible avec ses moyens financiers. L'appelante soutient également que contrairement à ce qu'ont retenu les premiers juges, ses employés auraient tout mis en œuvre pour éclaircir les intentions de l'intimé. Elle se prévaut encore du fait que ce dernier ne pouvait donner des ordres que dans la mesure où ses disponibilités financières le permettaient et qu'il ne pouvait escompter l'octroi d'une limite de crédit supérieure à 15'000 francs.

L'appelante rappelle au demeurant que s'agissant de l'acceptation d'ordres, elle se charge sur instruction spéciale du client d'exécuter pour son compte et à ses risques des ordres d'achat, de vente ou de souscription portant sur des valeurs, traitées ou non sur des marchés organisés, et qu'elle peut refuser en tout ou partie, et sans indiquer de motifs, d'exécuter de tels ordres. Elle relève que la banque a l'obligation de refuser une instruction déraisonnable, comme l'aurait été

l'achat de cent contrats de call, l'intimé ne disposant pas de la somme nécessaire à l'acquisition de cent fois cent actions à 160 fr., soit 1,6 millions de francs au moins. Elle observe enfin que le caractère déraisonnable d'une telle instruction a été discuté avec ses employés.

3.2

3.2.1 Lorsque la banque exécute pour le compte du client des transactions

d'achat ou de vente de choses mobilières ou de papiers-valeurs, banque et client sont en général liés par un contrat de commission au sens des art. 425 ss CO. En vertu du renvoi contenu à l'art. 425 al. 2 CO, les règles du droit du mandat trouvent application aux rapports entre les parties (Lombardini, *Droit bancaire suisse*, 2^e éd., n. 1, p. 717). Compte tenu du fait que l'art. 425 al. 1 CO fait référence à la notion d'objet matériel, les dispositions des art. 425 ss CO ne peuvent s'appliquer que par analogie – et les dispositions du droit du mandat s'appliquent directement – aux transactions portant sur des actifs non incorporés dans des papiers-valeurs (droits-valeurs) ou aux contrats (par exemple, vente d'indices boursiers) qui ne donnent lieu qu'au paiement d'une somme d'argent sans livraison de l'actif sous-jacent (Lombardini, *op. cit.*, n. 2, p. 717 ; Guggenheim/Guggenheim, *Les contrats de la pratique bancaire suisse*, 5^e éd., n. 31, p. 15). La banque ne doit pas obtenir de résultat (vendre ou acheter un actif) ; elle doit simplement déployer une certaine activité pour son client. Elle est la représentante indirecte de celui-ci. Elle exécute les transactions en son propre nom, mais pour le compte du client, intervenant pour lui sur le marché. Il n'y a pas de rapport direct entre le client de la banque et le marché (Lombardini, *op. cit.*, n. 3, p. 717). Une des obligations fondamentales de la banque est de répercuter exactement au client le prix obtenu sur le marché ; la banque ne doit pas conserver pour elle-même les profits réalisés dans l'exécution de son mandat, qui doivent être attribués au client (art. 428 al. 3 CO ; Lombardini, *op. cit.*, n. 4, pp. 717 ss).

En l'absence de contrat de conseil en placement ou de mandat de gestion, la banque n'est pas tenue d'entreprendre une quelconque

transaction pour son client ou de prendre des mesures pour sauvegarder de façon générale les intérêts de ce dernier. Son activité est dite *execution only*. Ainsi, la banque n'est pas tenue de :

- investir spontanément les fonds disponibles sur le compte du client, même s'ils proviennent de la vente d'actifs ou du remboursement d'obligations ;
- apporter spontanément ses titres à une offre publique d'achat ;
- fournir au client, qui décide directement des transactions à exécuter, les informations dont elle dispose sur les actifs qu'il veut acheter ou vendre ou sur les émetteurs de ces actifs (Lombardini, op. cit., n. 23, pp. 723-724).

3.2.2 En l'espèce, il n'est pas nécessaire de déterminer si les parties sont liées par un contrat de commission au sens des art. 425 ss CO ou par un contrat de mandat simple au sens des art. 394 ss CO dans la mesure où, dans ces deux cas, les règles du mandat sont applicables. En conséquence, le présent litige doit être tranché en appliquant les art. 394 ss CO, ce qui n'est pas contesté par les parties.

3.3

3.3.1 La banque ne peut agir que si elle reçoit un ordre du client. Elle doit le conserver et en prendre note sur le journal. L'art. 15 al. 1 LBVM (Loi fédérale sur les bourses et le commerce de valeurs mobilières du 24 mars 1995 ; RS 954.1) prévoit l'obligation pour le négociant (et la banque agit en qualité de négociant lors de l'achat et de la vente de valeurs mobilières) de tenir un journal et d'y faire figurer diverses indications relatives tant aux ordres reçus qu'aux ordres exécutés (date et heure de l'ordre), qu'ils soient ou non exécutés en bourse. La banque doit exécuter la transaction désirée par le client et répond du dommage en cas d'erreur dans l'exécution de l'ordre (TF 4C.191/2004 du 7 septembre 2004). Si les instructions reçues du client ne lui semblent pas claires, la banque doit lui demander des éclaircissements (cf. jugement du Handelsgericht du canton de Zurich du 4 septembre 1980, publié in SAS 1981 p. 70). Une incertitude peut exister, par exemple, quand le client

veut acheter un instrument financier déterminé et que divers types d'instruments semblables existent sans qu'il soit possible à la seule lecture de l'ordre du client de déterminer exactement ce qu'il veut (Lombardini, op. cit., n. 27, p. 726).

La banque n'a pas le droit de refuser d'exécuter un ordre si le client dispose de la couverture nécessaire. Le client ne peut pas partir de l'idée que la banque lui concède du crédit. Si l'exécution d'un ordre n'est possible qu'en vendant des actifs du client, la banque doit interpeller celui-ci pour lui indiquer ce qui se passera (Lombardini, op. cit., n. 28, p. 727).

3.3.2

3.3.2.1 En l'espèce, les parties ne sont pas d'accord sur les instructions données par l'intimé à l'appelante. L'intimé estime avoir toujours voulu donner pour instruction d'acheter cent calls alors que l'appelante considère que l'intimé lui a donné l'instruction d'acheter un call, ce qui représente cent options.

Pour déterminer le contenu de l'accord passé le 10 novembre 2016 entre les parties, il s'agit d'examiner principalement l'ordre de bourse, document qui a été établi par l'appelante et signé par l'intimé, ainsi que la retranscription des entretiens téléphoniques qui ont eu lieu entre les employés de la banque, pour partie en présence de l'intimé.

3.3.2.2 Comme indiqué par les premiers juges, on ne peut rien déduire de l'ordre de bourse, dès lors qu'il contient une contradiction. En effet, ce document indique à la fois « 1 contrat de 100 calls » sur la première ligne, soit ce que l'appelante a acheté pour le compte de l'intimé, et « acheter - 100 call strike 160 » sur la seconde ligne, soit ce que l'intimé indique avoir réellement voulu faire.

L'ordre de bourse ne fait ainsi que révéler l'ambiguïté des discussions préalables et ne permet pas de déterminer le contenu de l'accord passé entre les parties.

3.3.2.3 Quant aux discussions intervenues entre l'intimé, A. _____ et les employés de la salle des marchés, l'analyse de celles-ci révèle ce qui suit.

Au début de l'entretien, l'employée de banque (AMT pour A. _____) explique que son client veut investir 25'000 francs. C'est alors que son correspondant à la salle des marchés (SVC pour B. _____) lui demande s'il s'agit de 25'000 fr. de primes, ce à quoi l'intimé ajoute « Ca dépend combien ça va faire au niveau des actions combien ça représente à peu près euh... ». On peut en déduire à ce stade que le client semble avoir compris l'effet de levier lié aux options.

B. _____ explique ensuite à A. _____ que la transaction visée concerne des options et non des warrants, à savoir un droit d'achat de l'action U. _____ au prix de 160 fr. et que le client « doit avoir les fonds quelque part » pour exercer le droit. B. _____ et A. _____ se mettent ensuite d'accord sur le calcul suivant : si le client achète un call, il doit avoir 16'000 fr. pour exercer son droit d'achat. Les deux professionnels questionnent encore la possibilité pour le client de réaliser un bénéfice sur une telle transaction, puisque compte tenu des frais, le titre devrait pour ce faire augmenter à 163 fr. ou 164 fr. alors qu'il s'élevait à 145 fr. 20 au moment de la discussion.

S'ensuit le dialogue suivant entre A. _____ et l'intimé :

AMF	(...) Donc on est d'accord, vous c'est les 25 000, que des call que vous voulez acheter ?
Client	Voilà, on s'est compris, ouais ouais
AMF	On est d'accord ?
Client	... à 160 des call et les 100 actions de call a 160... c'est pas les mêmes que ...
AMF	Non, mais c'est celui qu'il [réd. B. _____] m'a donné, c'est celles que vous êtes en train de me dire
Client	Les call à 160...
AMF	Ouais, le call strike à 160 qui arrive à échéance en décembre 2016
Client	Voilà exactement
AMF	On est d'accord ? Ouais, ouais
Client	C'est bon. Y'en a tellement (rire)
AMF	Alors oui y'en a tellement, mais lui [réd. B. _____] il l'a

	trouvé celui qui est juste. Mais après l'idée c'est de dire vous voulez acheter pour 25 000 francs de call ? On est d'accord ?
Client	Exactement, mais c'est pas...
AMF	Pas les actions à la finalité, que les call ?
Client	Voilà
AMF	Ouais, non, c'est bien juste
Client	C'est 100 call strike à 160, pas les actions
AMF	D'accord, je vais revoir avec le...

Il ressort de ce qui précède que l'intimé est prêt à investir le jour même 25'000 fr. pour l'achat de calls et qu'il n'a pas l'intention d'utiliser son droit d'achat des actions sous-jacentes mais plutôt de miser sur le fait que les calls vont prendre de la valeur. A ce moment-là, les intentions de l'intimé sont donc assez claires. B._____ rend toutefois A._____ attentive au risque et à la taille d'une telle transaction qui porterait sur un droit d'achat de 14'000 titres, relevant que le client devrait déboursier 2'240'000 fr. pour acheter ceux-ci et que s'il n'en a pas les moyens, il ne pourra alors pas exercer son option et fera de la pure spéculation avec une exposition assez grande. Sur la base des explications fournies par B._____, A._____ résume la situation à l'intimé en lui demandant si le but final est de spéculer, ce à quoi celui-ci répond par l'affirmative. Ainsi, malgré les mises en garde des professionnels, l'intimé confirme pour la deuxième fois vouloir acheter un produit dérivé sans envisager d'acquérir le sous-jacent.

L'intimé réitère ensuite son intention, en indiquant « Ben moi je veux en acheter 100, j'aimerais en acheter 100... je l'ai dit dès le départ ». B._____, qui n'a pas de contact direct avec l'intimé, en déduit que celui-ci entend acheter un call qui porterait sur un droit d'achat de cent actions. Au vu des déclarations exposées ci-dessus, une telle interprétation est erronée mais les deux professionnels restent figés sur cette instruction. En conséquence, lorsqu'A._____ revient vers l'intimé, elle lui confirme qu'il investit 155 fr. ce jour et que cela lui donnera la possibilité d'acheter les actions pour 16'000 fr. – plus le prix du droit et les frais – si l'action est cotée à plus de 160 francs. Avant de confirmer, l'intimé déclare « c'est un peu compliqué », puis « maintenant, l'investissement c'est quoi ? C'est à peu près 20'000 francs, c'est juste ? ».

Les deux professionnels entament alors un nouveau dialogue sur le fait que les frais de la transaction seraient disproportionnés par rapport à l'achat d'un seul call, si bien que B. _____ essaie de comprendre si l'intention du client ne serait pas plutôt de spéculer sur le prix de l'option, auquel cas il serait « très léger ». A. _____ et B. _____ arrivent toutefois à la conclusion que la volonté de l'intimé est de pouvoir acheter les actions à 160 fr. l'unité. La discussion reprend ensuite sur les frais liés à l'opération et l'intimé en déduit qu'il doit investir environ 17'000 fr. au total. Puis, la conversation est suspendue afin qu'A. _____ puisse s'assurer avec le back office de la banque que le client avait signé l'entier des documents nécessaires à la passation de l'ordre.

La conversation reprend plus tard entre A. _____ et un autre interlocuteur de la salle des marchés, YRC. Lorsqu'A. _____ donne l'ordre litigieux, elle déclare « le client aimerait un contrat de 100 call U. _____ » et après de nouvelles tergiversations, l'interlocuteur de la salle des marchés indique « Donc je vous ai acheté 1 call U. _____ Décembre 2016 strike 160 à 1,57 », ce à quoi A. _____ répond « Vous êtes super ! Donc ça veut dire que le client on va lui débitier 157 francs plus frais ».

Il ressort de l'ensemble des discussions qui précèdent que l'intimé souhaitait spéculer et acheter des produits dérivés pour les revendre avant l'échéance, sans intention d'acheter les produits sous-jacent. Il apparaît toutefois que dans la mesure où l'intimé ne disposait pas des fonds pour acheter le cas échéant les sous-jacents et malgré le fait que l'achat d'un seul contrat paraissait engendrer des frais disproportionnés et que l'intimé avait réitéré à plusieurs reprises vouloir investir une somme de l'ordre de 17'000 fr., celui-ci n'a investi que 157 fr. - auxquels s'ajouteraient les frais -, ce qui n'était pas conforme à sa volonté. A chaque fois que l'appelante a demandé des éclaircissements, elle a obtenu une réponse de l'intimé qui allait dans le sens d'une volonté de spéculer sur les options, sans intention d'acheter les sous-jacents. Au surplus, l'intimé a effectué un dépôt de 20'000 fr. sur le compte sur lequel l'argent pour l'achat des options devait être prélevé. Cela démontre

encore que sa volonté était bien d'acheter cent calls, puisque pour acheter un call, il n'avait pas besoin de verser un montant si élevé, la somme nécessaire pour l'achat d'un call étant de 277 fr. 70 une fois décomptés les frais. Ainsi, comme retenu par les premiers juges, il se justifie d'admettre que les instructions données par l'intimé à l'appelante étaient d'acheter cent calls et que ces instructions n'ont pas été respectées. Il faut également relever à ce stade que l'appelante ne peut se prévaloir du fait qu'elle aurait interprété les déclarations de l'intimé dans le sens qui lui paraissait correspondre à un risque mesuré, dès lors qu'elle n'a pas manifesté un refus de procéder dans le sens requis par l'intimé au motif qu'il n'avait pas la couverture nécessaire et qu'elle n'a pas non plus estimé, au vu de ses réponses, que celui-ci n'était pas suffisamment initié à la bourse pour passer la transaction souhaitée.

En définitive, le moyen est mal fondé.

4.

4.1 L'appelante fait valoir que l'intimé avait accès au système [...] depuis 2006, qu'il a été rendu attentif le 15 novembre 2016 à la possibilité d'utiliser ce service et qu'il aurait téléchargé le formulaire d'ouverture de la position litigieuse ainsi que le formulaire intitulé « décompte de bourse - options » - lesquels étaient disponibles sur [...] le lendemain de l'exécution de la transaction - les 14 et 18 novembre 2016, respectivement le 2 décembre 2016. En conséquence, si par négligence A._____ a indiqué que l'intimé recevrait un avis postal de la transaction exécutée, il s'agirait selon l'appelante d'une négligence légère et sans lien de causalité avec le dommage. L'appelante relève que l'intimé a consulté septante-quatre fois le service [...] durant la période concernée, de sorte qu'il ne pourrait prétendre de bonne foi ne pas avoir remarqué que l'ordre qui avait été exécuté était d'un montant cent fois inférieur à celui qu'il souhaitait investir. Or elle observe que l'intimé n'a invoqué qu'il aurait préféré disposer de plus de calls que ceux acquis que le 25 novembre 2016, après que l'action U._____ avait soudainement pris l'ascenseur en raison d'une nouvelle qu'aucun autre acteur du marché n'escomptait. Elle

soutient en outre que quand bien même la prise de connaissance effective par l'intimé des avis bancaires précités serait niée, il conviendrait d'admettre l'existence d'une communication fictive desdits documents, ceux-ci étant bien parvenus dans la sphère d'influence de l'intimé, soit dans la boîte aux lettres électronique qu'est [...], dès le 10 novembre 2016.

L'appelante estime encore que l'intimé aurait fait une faute, en ce sens qu'il aurait dû lui déclarer plus tôt qu'il renonçait définitivement à exercer ses droits d'options et voulait juste les revendre avant l'échéance. Elle relève également que l'intimé aurait aussi pu souscrire le solde d'options qu'il dit avoir voulu souscrire initialement sans attendre le 25 novembre 2016.

4.2

4.2.1 Après l'exécution de l'ordre du client, la banque doit lui envoyer un avis contenant la transaction exécutée, la contrepartie choisie et les conditions de la transaction. L'avis envoyé au client doit permettre d'identifier la transaction effectuée, le marché sur lequel elle a été exécutée (hors bourse ou en bourse, avec quelle contrepartie et les coûts liés à cette exécution), la contrepartie du client et, de façon concise, son objet (par exemple, en cas d'options, leur date d'échéance et le prix d'exercice ; en cas d'obligations, la date de paiement des coupons et celle de remboursement) (Lombardini, op. cit., n. 38, pp. 729-730).

L'envoi d'un avis exact est important : le client sait si l'ordre qu'il a donné a été exécuté. Ne pas envoyer un avis ou ne pas comptabiliser rapidement sur le compte du client une transaction exécutée peut lui causer un préjudice (Lombardini, op. cit., n. 39, p. 730).

4.2.2 La banque n'est pas responsable simplement parce qu'elle n'a pas fait preuve de diligence ; elle doit également avoir agi fautivement. En

d'autres termes, on doit pouvoir lui reprocher son manque de diligence. La faute peut avoir été commise intentionnellement ou par négligence. Conformément au principe général posé par l'art. 97 al. 1 CO, le mandataire est présumé avoir agi fautivement : il n'appartient pas au mandant-client de prouver qu'une faute a été commise (Lombardini, op. cit. n. 51, p. 733).

En matière de responsabilité contractuelle, selon l'art. 101 al. 1 CO, celui qui, même d'une manière licite, confie à des auxiliaires, tels que des personnes vivant en ménage avec lui ou des travailleurs, le soin d'exécuter une obligation ou d'exercer un droit dérivant d'une obligation, est responsable envers l'autre partie du dommage qu'ils causent dans l'accomplissement de leur travail.

4.2.3 Le client peut se voir reprocher une faute concomitante entraînant une réduction de sa prétention en dommages-intérêts, s'il s'aperçoit que la banque n'a pas exécuté son ordre et qu'il ne prend pas les mesures nécessaires pour réduire son préjudice. Pour se voir reprocher une faute concomitante, le client doit cependant être conscient de ce qui s'est passé. Il doit, par ailleurs, disposer des moyens d'effectuer la transaction désirée (Lombardini, op. cit., nn. 57-58, p. 735). La faute concomitante devra être admise par exemple si la banque n'exécute pas un ordre d'acheter des actions à un prix maximum et que le client, tout en étant conscient de la défaillance de la banque n'effectue pas, par ailleurs, la transaction désirée alors que la limite de prix fixée peut encore être atteinte. Dans un tel cas, le client ne peut pas simplement rester passif et ensuite réclamer des dommages-intérêts (TF 4C.191/2004 du 7 septembre 2004 consid. 5). Il y a également faute concomitante dans les cas où l'ambiguïté de l'ordre était de nature à engendrer le dommage (jugement du Handelsgericht du canton de Zurich précité, publié in SAS 1981 p. 70).

4.3 En l'espèce, il convient de relever d'emblée qu'il ne ressort pas des retranscriptions des conversations téléphoniques intervenues le 10 novembre 2016 qu'A._____ aurait indiqué à l'intimé qu'un montant de 157 fr. plus frais allait être débité de son compte à la suite de l'exécution

de la transaction litigieuse. Certes, A._____ l'a indiqué à l'employé de la banque auprès de la salle des marchés (YRC) lors d'un échange qu'elle a eu avec ce dernier. Comme l'ont relevé les premiers juges, l'intimé n'entendait toutefois pas ce qui se disait entre les employés de l'appelante. L'appel ne conteste d'ailleurs pas expressément cette circonstance factuelle, même si, implicitement, il fait référence à la conversation entre ceux-ci comme si l'intimé y avait participé. L'écoute des enregistrements téléphoniques permet cependant de constater que les discussions entre A._____ et les employés de la salle des marchés n'incluaient pas l'intimé, qui discutait sur une autre ligne avec A._____. A une occasion, celle-ci a notamment demandé explicitement à son interlocuteur, B._____, s'il avait d'autres appels en attente et si elle pouvait expliquer ce qu'il venait de lui dire au client, ou s'il valait mieux qu'elle le rappelle, ce qui démontre que l'intimé n'entendait pas en direct la conversation entre les deux employés de l'appelante. On ne saurait donc retenir que l'intimé aurait dû réagir à l'annonce du montant de la prime qui serait débitée de son compte pour exécuter la transaction litigieuse, étant donné que ce montant a été mentionné en ligne entre A._____ et YRC uniquement.

Pour le surplus, s'il est exact que l'intimé s'est connecté régulièrement à son compte [...] après l'exécution de l'opération litigieuse, rien ne permet d'affirmer qu'il aurait eu connaissance du montant de ladite transaction avant son entretien téléphonique du 25 novembre 2016 avec A._____. L'intimé a contesté avoir eu connaissance, respectivement avoir téléchargé les documents n^{os} E442 et E437, à savoir le « décompte de bourse-options » et l'avis intitulé « Positions ouvertes - options Marché : Eurex », datés du 10 novembre 2016 (cf. déterminations de la réplique de l'intimé ad all. 213-222). Les diverses assertions du service informatique de l'appelante au juriste N._____ qui ressortent de la pièce 119 - selon lesquelles l'intimé aurait eu à sa disposition les documents susmentionnés attestant du montant de l'opération boursière effectuée dès la nuit du 11 novembre 2016 vers 2h30, de même que selon lesquelles l'intimé aurait consulté ceux-ci en

date des 14 et 18 novembre 2016 (document n° E437) et 2 décembre 2016 (document n° E442) – ne suffisent pas – s’agissant de documents internes à la banque – à rapporter la preuve d’une communication effective de la façon dont l’ordre boursier litigieux a été exécuté, sur la base de laquelle l’intimé aurait pu et dû réagir, et ce jusqu’à la date du 25 novembre 2016 où il s’est prévalu de ce que l’ordre avait été mal exécuté. Si l’appelante entendait établir, avec une force probante suffisante, que ces documents avaient été communiqués à l’intimé, respectivement téléchargés par sa connexion sécurisée à [...] avant le 25 novembre 2016, elle aurait dû en offrir la preuve par expertise ou par témoin-expert, soit recourir à un avis indépendant. Ne l’ayant pas fait, elle supporte l’échec de la preuve y relative (art. 8 CC).

Pour les mêmes motifs, on ne saurait admettre l’existence d’une communication fictive des avis bancaires précités. C’est en vain que l’appelante se prévaut à cet égard du chiffre 4 des conditions d’utilisation de [...]. Certes, cette clause permet en théorie à la banque de notifier tous documents par l’intermédiaire de [...]. Toutefois, dans le cas d’espèce, il est établi que l’appelante, via A._____, a indiqué à plusieurs reprises à l’intimé qu’il recevrait l’avis relatif à l’ordre boursier par courrier. Dans un courriel du 15 novembre 2016, en réponse à une interpellation de l’intimé du 11 novembre précédent, A._____ a en outre indiqué à celui-ci qu’il devait activer les options « portfolio » et « dépôt » sur [...] pour accéder audit document. On ignore dès lors si les avis bancaires auxquels l’appelante fait référence étaient consultables sur la boîte aux lettres électroniques [...] de l’intimé avant le 25 novembre 2016. En tous les cas, à l’instar de ce qu’ont retenu les premiers juges, l’appelante a donné des informations contradictoires à l’intimé quant à la façon dont il recevrait confirmation de l’exécution de l’ordre boursier litigieux, de sorte qu’elle ne peut se prévaloir valablement d’une quelconque fiction de communication à cet égard.

Faute pour l’appelante d’établir que l’intimé aurait eu connaissance de la transaction exécutée avant le 25 novembre 2016, c’est en vain qu’elle soutient que celui-ci aurait dû lui déclarer précédemment

qu'il renonçait à exercer ses droits d'options à l'échéance, respectivement qu'il aurait pu souscrire le solde des options qu'il avait l'intention d'acquérir avant cette date. A l'instar des premiers juges, il convient bien plutôt de constater que l'intimé a demandé à l'appelante d'acheter les nonante-neuf calls manquants lorsqu'il a eu connaissance du fait qu'un seul call avait été souscrit. Or, l'appelante a refusé d'exécuter les instructions de l'intimé, sans motifs valables puisque celui-ci disposait de la couverture nécessaire à cette fin, son compte dépôt étant alors encore créditeur d'un montant de 19'722 fr. 80, lequel était suffisant pour payer la prime relative à l'achat de nonante-neuf calls portant sur le titre U._____.

En définitive, il n'y a pas lieu de retenir l'existence d'une quelconque faute concomitante à la charge de l'intimé qui exonérerait l'appelante de sa responsabilité. La faute du mandataire étant présumée (cf. art. 97 al. 1 CO) et l'appelante n'étant pas en mesure d'établir une communication de l'avis d'exécution de l'ordre litigieux avant que le cours de l'action ait fortement augmenté, c'est à bon droit que les premiers juges ont considéré que sa responsabilité était engagée. Partant, le moyen est mal fondé.

5.

5.1 L'appelante prétend encore qu'elle ne répondrait pas du dommage pour manque à gagner au motif que la couverture d'un tel dommage était exclue contractuellement et que celui-ci n'était pas prévisible, les marchés n'ayant pas anticipé l'explosion du cours de l'action U._____ en raison des projets d'acquisition de cette société par offre publique d'achat qui ont été dévoilés les 24 et 25 novembre 2016. Elle soutient en outre que la validité et la portée de la clause d'exclusion de responsabilité figurant dans ses conditions générales devrait s'examiner au regard de l'art. 101 al. 3 CO, qui ne laisserait pas à l'appréciation du juge la question de la validité de l'exclusion de la responsabilité du fait d'auxiliaire pour faute légère. Elle fait enfin valoir que l'intimé n'aurait pas établi que les calls qu'il avait l'intention d'acquérir

étaient disponibles à l'acquisition le 10 novembre 2016, aux conditions et prix souhaités, de sorte qu'il échouerait dans la preuve de son dommage.

5.2

5.2.1 En principe, lorsque la banque intervient simplement comme mandataire ou commissionnaire, le client peut lui réclamer des dommages-intérêts s'il estime qu'elle n'a pas fait preuve de toute la diligence nécessaire en exécutant le mandat (par exemple, un ordre du client n'a pas été exécuté ou ne l'a pas été de la façon la plus avantageuse pour lui). La responsabilité de la banque se mesure en application de l'art. 398 CO (Lombardini, op. cit., n. 43, p. 731).

La notion juridique du dommage est commune aux responsabilités contractuelle et délictuelle (ATF 87 II 290 consid. 4a). C'est la diminution involontaire de la fortune nette, correspondant à la différence entre le montant actuel du patrimoine du lésé et le montant que ce même patrimoine aurait si l'événement dommageable (ou la violation du contrat) ne s'était pas produit. Le dommage peut se présenter sous la forme d'une diminution de l'actif, d'une augmentation du passif ou d'un gain manqué (ATF 132 III 359 consid. 4; ATF 129 III 331 consid. 2.1; ATF 128 III 22 consid. 2e/aa; ATF 127 III 73 consid. 4a). La preuve du dommage incombe au demandeur (art. 42 al. 1 CO).

5.2.2 Aux termes de l'art. 100 al. 1 CO, est nulle toute stipulation tendant à libérer d'avance le débiteur de la responsabilité qu'il encourrait en cas de dol ou de faute grave. L'al. 2 de cette disposition précise que le juge peut, en vertu de son pouvoir d'appréciation, tenir pour nulle une clause qui libérerait d'avance le débiteur de toute responsabilité en cas de faute légère, si le créancier, au moment où il a renoncé à rechercher le débiteur, se trouvait à son service, ou si la responsabilité résulte de l'exercice d'une industrie concédée par l'autorité. En matière de responsabilité pour le fait d'auxiliaires, l'art. 101 al. 3 CO dispose que si le créancier est au service du débiteur, ou si la responsabilité résulte de l'exercice d'une industrie concédée par l'autorité, le débiteur ne peut

s'exonérer conventionnellement que de la responsabilité découlant d'une faute légère.

La doctrine la plus récente semble reconnaître qu'aux conditions des art. 100 et 101 CO, le mandataire peut s'exonérer de sa responsabilité pour autant que l'exonération ait été clairement comprise et acceptée par le mandant. Cela signifie que la clause d'exonération de responsabilité contenue dans les conditions générales doit être clairement rédigée. Cela étant, l'activité bancaire est considérée par le Tribunal fédéral comme une activité concédée par l'autorité au sens des art. 100 et 101 CO. Dès lors, aucune exonération de responsabilité pour faute grave n'est possible et une exonération de responsabilité pour faute légère l'est uniquement si l'inexécution est le fait d'auxiliaires et non d'organes de la banque (Lombardini, op. cit., n. 52, p. 734).

Dans l'exercice de son pouvoir d'appréciation, c'est-à-dire dans l'application des règles du droit et de l'équité (art. 4 CC), il appartient au juge d'examiner la clause d'exclusion de responsabilité en tenant compte des autres stipulations du contrat et de l'ensemble des circonstances du cas particulier ; il doit prendre en considération, d'une part, le besoin de protection des clients contre les clauses élaborées d'avance qu'ils ne peuvent pratiquement pas discuter et, d'autre part, l'intérêt que peut avoir la banque à se prémunir contre certains risques dont la réalisation est difficile à éviter (ATF 112 II 450 consid. 3a; Lombardini, op. cit., n. 16, p. 377).

5.3 En l'espèce, l'absence de prévisibilité du dommage dont l'appelante se prévaut en appel ne trouve pas d'appui suffisant dans les allégués de la réponse et de la duplique de première instance. L'appelante a uniquement allégué à cet égard que la précipitation de l'intimé à réaliser l'opération litigieuse était étonnante « puisque les marchés n'anticipaient pas les projets d'acquisition par offre publique d'achat de L. _____ sur U. _____ » (all. 155), « dont ils n'ont été informés que le 24/25 novembre 2016 » (all. 156). Ces allégations sont manifestement insuffisantes pour considérer que l'étendue du dommage

subi par l'intimé n'aurait absolument pas été envisageable pour l'appelante au moment de l'acquisition du call litigieux, comme celle-ci le prétend. Ce constat s'impose d'autant plus que les allégations selon lesquelles les marchés n'auraient pas anticipé les projets d'acquisition d'U._____ avant le 24 ou le 25 novembre 2016 ne sont pas établies, l'appelante ayant uniquement offert comme preuves à cet égard des communiqués de presse qui n'indiquent rien quant au prétendu caractère imprévisible de l'offre publique d'achat envisagée (pièces 121, 122 et 127).

C'est également à tort que l'appelante soutient que toute appréciation par le juge de la validité de la clause d'exclusion de responsabilité contenue dans ses conditions générales serait exclue, au motif qu'il conviendrait d'appliquer ici l'art. 101 al. 3 CO. L'art. 100 al. 2 CO - auquel le jugement entrepris fait référence - prévoit que le juge peut, en vertu de son pouvoir d'appréciation, tenir pour nulle une clause qui libérerait d'avance le débiteur de toute responsabilité en cas de faute légère, si la responsabilité résulte, comme dans le cas présent, de l'exercice d'une industrie concédée par l'autorité. Contrairement à ce que semble penser l'appelante, l'art. 101 al. 3 CO ne prévoit pas une solution différente en matière de responsabilité pour des auxiliaires. En effet, le fait que cette disposition mentionne que si la responsabilité résulte de l'exercice d'une industrie concédée par l'autorité, le débiteur ne peut s'exonérer conventionnellement que de la responsabilité découlant d'une faute légère ne signifie pas qu'une telle clause d'exonération serait valable dans tous les cas, respectivement que sa validité serait soustraite à l'appréciation du juge. Il ressort au contraire des principes rappelés ci-dessus que tant sous l'angle de l'art. 100 CO que de l'art. 101 CO, la clause d'exonération de responsabilité pour faute légère contenue dans les conditions générales n'est valable qu'à certaines conditions, soit notamment pour autant qu'elle ait été clairement rédigée, comprise et acceptée par le mandant, ce qu'il incombe au juge d'apprécier.

Cela étant, les premiers juges ont notamment relevé que selon la clause d'exonération de responsabilité prévue à l'art. 6 des conditions générales de l'appelante, celle-ci « ne répond que du dommage causé directement par l'exécution défectueuse de la transaction en question mais pas du manque à gagner ni d'aucun autre dommage indirect », alors que le dommage de l'intimé constitue un manque à gagner et a été directement causé par l'exécution défectueuse de l'ordre de bourse litigieux. Les magistrats ont ainsi considéré que cette clause n'était pas clairement rédigée et qu'elle n'était pas valable pour ce motif, relevant par ailleurs que l'intimé était en droit d'attendre que l'appelante fasse preuve d'une diligence suffisante pour que ses instructions soient respectées et que sa confiance devait être protégée. A l'appui de son appel, l'appelante se limite à affirmer que la clause précitée serait claire. Elle n'indique toutefois pas en quoi la motivation inverse ressortant du jugement entrepris serait erronée. Or, en l'absence de toute tentative de démonstration en ce sens, il n'y a pas lieu de s'écarter de l'appréciation convaincante des premiers juges sur ce point.

Quant à l'argument de l'appelante selon lequel il ne serait pas établi qu'elle aurait eu la possibilité d'acquérir cent calls pour le compte de l'intimé le 10 novembre 2016, aux conditions et au prix souhaité par celui-ci, il doit être rejeté dès lors qu'il ne trouve aucun appui dans les allégués de la réponse ou de la duplique. Si l'appelante entendait se prévaloir d'une telle impossibilité d'exécuter la transaction souhaitée par l'intimé, elle aurait dû alléguer et prouver les circonstances factuelles nécessaires à cette fin, ce qu'elle n'a pas fait. On observe au demeurant que l'appelante est malvenue de critiquer l'intimé pour n'avoir pas rapporté la preuve de la possibilité d'acquérir les nonante-neuf calls manquants sur le marché boursier, dès lors qu'elle a elle-même refusé d'y procéder lorsqu'elle en a été requise.

En définitive, les moyens invoqués sont mal fondés.

6.

6.1 Dans un dernier grief, l'appelante fait valoir qu'elle aurait, à titre subsidiaire, manifesté sa volonté de se départir du contrat litigieux pour cause d'erreur, de sorte qu'elle ne serait pas tenue par celui-ci. Elle relève qu'elle s'est formellement prévalu de l'erreur dans sa réponse et que ce point n'a pas été examiné par les premiers juges.

6.2 Selon l'art. 23 CO, le contrat n'oblige pas celle des parties qui, au moment de le conclure, était dans une erreur essentielle.

La partie qui invoque son erreur pour se soustraire à l'effet du contrat est tenue de réparer le dommage résultant de l'invalidité de la convention si l'erreur provient de sa propre faute, à moins que l'autre partie n'ait connu ou dû connaître l'erreur (art. 26 al. 1 CO). Le juge peut, si l'équité l'exige, allouer des dommages-intérêts plus considérables à la partie lésée (art. 26 al. 2 CO).

Selon l'art. 31 al. 1 CO, le contrat entaché d'erreur ou de dol est tenu pour ratifié lorsque la partie qu'il n'oblige point a laissé s'écouler une année sans déclarer à l'autre sa résolution de ne pas le maintenir, ou sans répéter ce qu'elle a payé. Le délai court dès que l'erreur ou le dol a été découvert (art. 31 al. 2 CO). Selon la jurisprudence, l'art. 31 CO n'instaure pas un délai de prescription, mais un délai de péremption (ATF 114 II 131 consid. 2b), qui ne peut être ni suspendu ni interrompu en application des art. 134 ss CO (Schwenzer/Foutoulakis, Basler Kommentar OR I, 7^e éd., n. 11 ad art. 31 CO). L'acte d'invalidation doit exprimer avec suffisamment de clarté, explicitement ou implicitement, que la victime n'entend pas maintenir le contrat pour vice de la volonté (ATF 106 II 346 consid. 3a ; TF 4A_173/2010 du 22 juin 2010 consid. 3.3 ; Schwenzer, op. cit., n. 3 ad art. 31 CO; Schmidlin, Commentaire romand, Code des obligations I, 2^e éd., n. 14 ad art. 31 CO ; Schmidlin, Berner Kommentar, 2013, n. 68 ss ad art. 31 CO). Une déclaration implicite d'invalidation peut résider dans le fait de réclamer la restitution des prestations déjà échangées, ou le refus d'accepter la prestation offerte par l'autre partie, si ce comportement peut être interprété de bonne foi par le cocontractant

comme une mise à néant du contrat ; le seul fait d'indiquer qu'un montant a été perçu indûment ne suffit toutefois à cet égard pas (Schwenzer, op. et loc. cit.; Schmidlin, Berner Kommentar, op. cit., n. 71 ad art. 31 CO ; TF 4A_173/2010 précité consid. 3.4). En outre, en tant que déclaration de volonté formatrice, la déclaration d'invalidation ne peut être conditionnelle (TF 4C.53/2002 du 4 juin 2002 consid. 3.1 ; ATF 98 II 15 spéc. p. 22 ; ATF 79 II 144 spéc. p. 145 ; Schwenzer, op. cit., n. 7 ad art. 31 CO ; Schmidlin, Berner Kommentar, op. cit., n. 74 ad art. 31 CO) ; autrement dit, le cocontractant ne dispose que du droit d'invalidier le contrat, mais pas de le faire en imposant certaines conditions (Schmidlin, Berner Kommentar, loc. cit.). Enfin, la déclaration d'invalidation est sujette à réception, ce qui signifie qu'elle n'a d'effet que si elle est arrivée dans la sphère d'influence du cocontractant (Schmidlin, Berner Kommentar, op. cit., n. 68 ad art. 31 CO ; Schwenzer, op. cit., n. 10 ad art. 31 CO). C'est à celui qui prétend avoir invalidé le contrat en temps utile de le prouver (art. 8 CC ; Schwenzer, op. cit., n. 16 ad art. 31 CO).

6.3 En l'espèce, l'appelante n'établit pas avoir manifesté sa volonté de ne pas maintenir le contrat la liant avec l'intimé dans le délai d'une année prévu par l'art. 31 CO. Après avoir été informée par l'intimé que celui-ci avait l'intention d'acheter non pas un mais cent calls, l'appelante n'a jamais indiqué qu'elle souhaitait, dans ces conditions, se départir du contrat pour cause d'erreur et répéter les prestations qui avaient été exécutées. Au contraire, elle a toujours soutenu et maintient en appel que les parties seraient valablement liées par un accord portant sur l'acquisition d'un call, soit une option d'achat de cent actions d'U._____. Le fait qu'elle ait allégué dans sa réponse se prévaloir de l'erreur « autant que de besoin » (all. 238) ne saurait être considéré comme une déclaration d'invalidation suffisante. En tant qu'acte formateur, l'invalidation du contrat pour erreur doit en effet faire l'objet d'une manifestation de volonté claire et irrévocable; elle ne saurait dès lors être invoquée uniquement à titre subsidiaire, comme l'appelante l'indique dans son appel.

En définitive, le moyen doit être rejeté.

7. Au vu des considérations qui précèdent, l'appel doit être rejeté et le jugement entrepris confirmé.

Dès lors que l'appelante succombe, les frais judiciaires de deuxième instance, arrêtés à 6'526 fr. (art. 62 TFJC [tarif des frais judiciaires civils du 28 septembre 2010 ; BLV 270.11.5]), doivent être mis à sa charge (art. 106 al. 1 CPC).

L'appelante versera à l'intimé la somme de 8'000 fr. à titre de dépens de deuxième instance (art. 106 al. 1 CPC, art. 3 al. 2 et 7 al. 1 TDC [tarif des dépens en matière civile du 23 novembre 2010 ; BLV 270.11.6]).

Par ces motifs,
la Cour d'appel civile
prononce :

- I.** L'appel est rejeté.
- II.** Le jugement est confirmé.
- III.** Les frais judiciaires de deuxième instance, arrêtés à 6'526 fr. (six mille cinq cent vingt-six francs), sont mis à la charge de l'appelante G._____.
- IV.** L'appelante G._____ versera à l'intimé O._____ la somme de 8'000 fr. (huit mille francs) à titre de dépens de deuxième instance.
- V.** L'arrêt est exécutoire.

La présidente :

Le greffier :

Du

Le présent arrêt, dont la rédaction a été approuvée à huis clos, est notifié à :

- Me Bertrand Demierre (pour G. _____),
- Me Grégoire Mangeat (pour O. _____),

et communiqué, par l'envoi de photocopies, à :

- Mme la Juge président la Chambre patrimoniale cantonale.

La Cour d'appel civile considère que la valeur litigieuse est supérieure à 30'000 francs.

Le présent arrêt peut faire l'objet d'un recours en matière civile devant le Tribunal fédéral au sens des art. 72 ss LTF (loi du 17 juin 2005 sur le Tribunal fédéral - RS 173.110), le cas échéant d'un recours constitutionnel subsidiaire au sens des art. 113 ss LTF. Dans les affaires pécuniaires, le recours en matière civile n'est recevable que si la valeur litigieuse s'élève au moins à 15'000 fr. en matière de droit du travail et de droit du bail à loyer, à 30'000 fr. dans les autres cas, à moins que la contestation ne soulève une question juridique de principe (art. 74 LTF). Ces recours doivent être déposés devant le Tribunal fédéral dans les trente jours qui suivent la présente notification (art. 100 al. 1 LTF).

Le greffier :