

Fiches pratiques



Rétrofacturation, chargeback

Le *chargeback*, qu'est-ce que c'est ?

Vous avez commandé des produits sur un site internet qui n'ont jamais été livrés et ce, malgré vos relances ? Vous avez été victime d'un « abonnement caché ». Connaissez-vous la procédure de chargeback, ou rétrofacturation, qui peut vous permettre d'être remboursé ? On vous dit tout !

Qu'est-ce que le *chargeback* ?

La procédure de chargeback proposée par certains acteurs (banques, commerçants) est un terme d'origine anglo-saxonne qui désigne une procédure par laquelle un consommateur qui a payé **par carte bancaire** peut être remboursé directement par la marque de la carte bancaire ou la banque dans certains cas.

Si cette notion n'est pas consacrée telle quelle dans le Code monétaire et financier, la procédure de chargeback peut être mise en œuvre dans certains cas.

En effet, aux termes de l'article L. 133-8 du Code monétaire et financier, si l'utilisateur de services de paiement (i.e. le consommateur) ne peut, sauf exceptions, révoquer un ordre de paiement une fois qu'il a été reçu par le prestataire de services de

paiement du payeur, il existe toutefois des exceptions prévues à l'article 133-8 du code précité qui recouvrent :

- **les cas, visés à l'article L.133-17 du Code monétaire et financier (vol, fraude détournement et autres cas d'utilisation non autorisée de l'instrument de paiement ou des données qui lui sont liés, procédure de redressement ou de liquidation judiciaire du bénéficiaire (i.e. le commerçant) ;**
- **les cas de remboursement d'une opération ordonnée par le bénéficiaire (i.e. le consommateur) ou le payeur qui donne un ordre de paiement par l'intermédiaire du bénéficiaire visés à l'article L. 133-25 du Code monétaire et financier.** Cette possibilité est toutefois **limitée** aux cas où l'autorisation donnée n'indiquait pas le montant exact de l'opération de paiement et si le montant de l'opération dépassait le montant auquel le payeur pouvait raisonnablement s'attendre

en tenant compte du profil de ses dépenses passées, des conditions prévues par son contrat-cadre et des circonstances propres à l'opération, comme par exemple dans le cas d'un abonnement caché où un professionnel utilise vos coordonnées bancaires à l'occasion d'une commande sur un site internet pour vous faire souscrire, à votre insu, un abonnement mensuel.

Qui contacter et comment demander la procédure de *chargeback* ?

► **Contactez votre banquier**

Adressez votre opposition à l'ordre de paiement avec les éléments justificatifs si vous êtes dans les cas visés aux articles L. 133-17 et L. 133-25 du Code monétaire et financier.

► **Dans quel délai agir ?**

Pour les cas visés à l'article L. 133-17 du Code monétaire et financier, **l'utilisateur de services de paiement doit réagir très rapidement**, dans la mesure où le compte du prestataire de services de paiement du bénéficiaire (i.e. du commerçant) est crédité du montant de l'opération de paiement au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant le moment de réception de l'ordre de paiement (article L.133-13 du Code monétaire et financier). Passé ce délai de quelques heures, il n'est plus possible pour l'utilisateur de services de paiement (i.e. le consommateur) de faire opposition.

En cas d'opération non autorisée ou mal exécutée, l'article L. 133-25 du Code monétaire et financier prévoit que votre demande de remboursement doit être présentée **avant l'expiration d'une période de huit semaines** à compter de la date à laquelle les fonds ont été débités. Dans un délai de dix jours ouvrables suivant la réception de la demande de remboursement, le prestataire de services de paiement soit rembourse le montant total de l'opération de paiement, soit justifie son refus de rembourser, en indiquant la possibilité de recourir à la procédure de médiation mentionnée à l'article L. 316-1 du Code monétaire et financier.

Dans les autres cas, vous pouvez vous référer le cas échéant aux conditions prévues dans votre contrat.

► **Que faire en cas de non-remboursement ?**

Si votre demande de chargeback n'aboutissait pas sur un remboursement, vous pouvez faire appel à **votre conseiller bancaire habituel pour en connaître les motifs.**

Bon à savoir

En cas d'opération de paiement non autorisée, la banque doit vous rembourser, dans les conditions prévues par l'article [L.133-18](#) du Code monétaire et financier. En outre, l'article [L.133-23-1](#) prévoit que c'est au prestataire de service de paiement (banque ou société de carte de crédit) de prouver que vous avez autorisé l'opération.

Textes de référence

Code monétaire et financier :

[Article L.133-17](#)
[Article L.133-18](#)
[Article L.133-23-1](#)
[Article L.133-25](#)
[Article L.316-1](#)

Liens utiles

[Comment vérifier la fiabilité d'un site internet ?](#)

Fiche pratique « [Abonnements cachés : ne tombez pas dans le piège !](#) »

[Centre européen des consommateurs France](#)

Les éléments ci-dessus sont donnés à titre d'information. Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer aux textes officiels.



Vous avez rencontré un problème en tant que consommateur ?

Signalez-le sur www.signal.conso.gouv.fr, le site de la DGCCRF

Crédit photo : ©Pixabay