



FAITES-VOUS REMBOURSER VOS ACHATS LITIGIEUX

La rétro facturation également appelés chargeback.

Jean Marie Herbaux

Table des matières

1. Quand un article vous parvient en mauvais état	1
2. Tournez-vous vers votre banque.....	2
3. Du chargeback au tribunal	2
4. SAISISSEZ LE MÉDIATEUR BANCAIRE EN LIGNE.....	2

L'explosion de l'e-commerce a automatiquement augmenté le nombre de litiges. Il vous reste un possible dernier recours qui consiste à demander à votre banque d'annuler le paiement par carte bancaire par rétro facturation puisque votre fournisseur n'a pas respecté ses engagements.

Vous trouverez le détail de cette procédure sur le site du ministère de l'Économie :

<https://www.economie.gouv.fr/>

1. Quand un article vous parvient en mauvais état

Les Français ont dépensé près de 147 milliards d'euros sur internet en 2022, selon le rapport publié en début d'année par la Fédération de l'e-commerce et de la vente à distance. Cette même étude

évalue la part de l'e-commerce à 12,5 % du commerce de détail. Le nombre croissant de transactions entraîne mécaniquement une hausse des litiges.

Quand un article vous parvient en mauvais état ou qu'il ne répond pas à vos attentes, tentez en premier lieu de régler le problème en contactant le service client du vendeur, dont les coordonnées se trouvent en général au bas de la page d'accueil.

2. Tournez-vous vers votre banque

Si la procédure n'aboutit pas ou que le commerçant refuse de céder, ou vers le service client de l'organisme émetteur de la carte bancaire ayant servi au règlement de l'achat pour activer la procédure de rétro facturation également appelés chargeback. Cette opération consiste à revenir sur un ordre de paiement et à obtenir un remboursement sans frais. Un dispositif introduit par l'article L133-18 du Code monétaire et financier qui s'applique en cas de fraude avérée, de produit non reçu ou non conforme ou en cas de faillite du commerçant.

3. Du chargeback au tribunal

La rétro facturation suppose quelques prérequis. Vous devez posséder à preuve d'achat, une facture, un mail de validation de paiement ou le détail de la transaction sur votre compte. Il faut par ailleurs que celle-ci ait été réglée en ligne par carte bancaire et que le contrat passé avec votre banque inclue des garanties de chargeback (les notices d'assurance et d'assistance des cartes Visa et Mastercard se dénichent sur l'espace client ou dans l'appli mobile de votre banque).

Vous disposez de deux mois pour engager la procédure. Prenez contact avec votre agence ou, dans le cas d'une néo-banque, avec un conseiller en ligne afin qu'ils traitent votre demande en direct ou qu'ils se tournent vers l'émetteur de la carte bancaire.

N'hésitez pas à prendre contact avec les services Visa ou Mastercard pour accélérer le processus, en ligne ou par téléphone (les numéros d'assistance figurent au verso des CB). Une fois la demande de rétro facturation acceptée, le remboursement intervient en général sous dix jours.

Il arrive que l'organisme de paiement refuse la réintégration de la somme due, auquel cas vous devez saisir le médiateur bancaire à l'aide du formulaire en ligne ou via un courrier postal. Une proposition de règlement du litige vous parviendra dans un délai de 90 jours. Si l'option ne vous satisfait pas, ou si vous souhaitez dénoncer en Parallèle le vendeur indélicat, tournez-vous vers le réseau des centres européens des consommateurs (ECC-Net) <https://www.europe-consommateurs.eu/nous-connaître/le-reseau-ecc-net.html>.

Enfin sachez qu'il est possible de porter plainte auprès du tribunal de proximité ou judiciaire (ex tribunal d'instance) pour toute transaction d'un montant inférieur à 10000 euros.

4. SAISISSEZ LE MÉDIATEUR BANCAIRE EN LIGNE

Cette procédure s'impose si vous êtes victime d'un litige avec un web marchand et que votre banquier reste désarmé.

1. ACCÉDEZ AU SERVICE

Depuis l'annuaire du cercle des médiateurs bancaires

(<https://cercleremediateursbancaires.fr/annuaire/>), cliquez sur le nom de votre banque. Celle-ci ne figure pas dans la liste? Direction la Fédération bancaire française <https://www.fbf.fr/fr/>

2. DÉPOSEZ VOTRE DOSSIER

Le CMB se contente de relayer les liens web des médiateurs attachés aux différents organismes bancaires. Copiez-collez l'URL du médiateur et suivez la procédure de dépôt de dossier.

3. IDENTIFIEZ LE MÉDIATEUR

Dans le cas où ni le CMB, ni la FBF n'intègrent votre banque, rendez-vous sur l'espace client de votre compte et utilisez le champ de recherche pour trouver le médiateur capable de traiter votre dossier.