# CHARGEBACK - RETROFACTURATION - MODE D'EMPLOI

**Categories:** À la une !, Achat à particulier (vice caché, non-conformité), Actualités ADC FRANCE, Auto, moto, vélo, Banques & organismes de crédit, Commande, livraison, Commerce : litige lié à la vente, Devis, factures, Epargne, Exécution contrat, Factures, Garanties, Gestion compte (C.B, chèques, vol, frais bancaires), Informations juridiques, Les conseils, Options binaires, Placement, épargne, Placements atypiques, Produits classiques : Danger !, Services
**Tags:** Actualités, Conseils, Enquête, Tableau d'honneur

Le chargeback est un dispositif mis en place pour protéger les détenteurs de carte bancaires victimes de pratiques commerciales contestables. Devant le développement considérable des arnaques sur internet, il parait utile de présenter le dispositif.

Le ministère de l'économie et des fiances a mis en ligne un document qui explique bien la situation. Vous trouverez ci-dessous le lien vers l'article et une présentation du dispositif. Nous mettons à votre disposition l'article du Centre Européen des Consommateurs ou du site lafinancepourtous.com qui confirme les informations de Bercy.

En préambule, il faut déjà lire ATTENTIVEMENT les conditions générales de votre contrat carte bancaire. Si le dispositif est intégré dans le fonctionnement de la carte, vous aurez toutes les informations sur son application. C'est le cas des cartes VISA notamment.

Si vous ne les retrouvez pas, demandez ce document à votre banque. Lisez le et mettez le avec vos contrats d'assurance par exemple.

## Le dispositif

La procédure de chargeback ou rétrofacturation permet à un consommateur qui a payé par carte bancaire de **revenir sur son ordre de paiement et d'être remboursé directement et gratuitement** par la marque de la carte bancaire ou par sa banque, lorsqu'un professionnel français ou étranger, ne **respecte pas les droits du consommateur**.

A titre d'exemple, Bercy donne comme cas possibles :

- produit non reçu, ou non conforme à la description
- vol de carte bancaire
- piratage de carte bancaire
- fraude avérée
- faillite de la société

Ce dispositif va pouvoir s'appliquer aux paiements faits au divers escrocs qui hantent internet...

## La préparation du dossier

**Attention !**

Il s'agit d'un acte juridique important. Votre demande doit donc être appuyée de documents prouvant la faute de votre adversaire ou l'arnaque dont vous êtes victimes :

Il existe deux cas :

### Le commerçant est de "bonne foi" mais n'honore pas son contrat ou ses engagements

Vous devez agir vite ! Vous devez envoyer IMPERATIVEMENT un courrier recommandé avec AR pour indiquer la nature de votre litige et en lui demandant d'y remédier. Gardez à l'esprit que le chargeback est possible **pendant la durée prévue par votre contrat**

### Le commerçant est de "mauvaise foi" ou se révèle être un escroc

Vous devez déposer plainte auprès de la gendarmerie ou de la police. Nous déconseillons l'utilisation de la plate forme en ligne d'une rare complexité... Vous pouvez aussi écrire en courrier recommandé avec AR au procureur de la République dont vous dépendez. Vous trouverez nos conseils avec le lien ci-dessous :

https://adcfrance.fr/justice-police/48010/

La plainte déposée ou la lettre envoyée, vous ,pouvez adresser une demande à votre banque pour demander l'application du chargeback. Dans la partie "qui contacter" ci-dessous, vous avez les informations utiles pour la suite.

## Qui contacter ?

**Contactez votre banquier** (ou la société de votre carte bancaire) et exposez-lui la situation en lui communiquant les preuves et demandez-lui de contacter la marque de votre carte bancaire pour obtenir le remboursement via le chargeback.

En cas de non réponse ou de défaillance de la banque, contactez directement le **service clients de la marque de votre carte bancaire** via leur formulaire en ligne. Il faudra résumer votre réclamation et lui transmettre un « Reason Code ». Le Reason Code est un numéro correspondant à votre réclamation.

**Attention !**

**GARDEZ UNE PREUVE DE VOTRE DEMANDE !**

**En cas d'inertie ou de mauvaise foi, vous pourrez agir car vous aurez fait la demande dans les délais imposés par l'article L. 133-25 du Code monétaire et Financier en cas de paiement sans votre accord.**

Si vous avez effectué un règlement volontairement et que vous avez un problème, c'est le délai prévu dans votre contrat qui s'appliquera.

## Dans quel délai agir ?

Votre demande de remboursement doit être présentée avant l'expiration d'une période de **8 semaines en cas de paiement sans votre accord** à compter de la date à laquelle les fonds ont été débités (article L.133-25 du code monétaire et financier).

Dans un délai de 10 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.

Comme vous avez pu le constater, le dispositif n'est pas trop complexe. Il demande de la rigueur et un suivi de vos affaires.

## La suite

Si vous avez un refus ou une non réponse de la banque, nous pourrons vous aider.

Il vous sera simplement demandé une adhésion à 50 € incluant l'abonnement à notre revue trimestrielle dont vous trouverez deux numéros dans les liens ci-dessous :

Les conseils pratiques pour la gestion d'un litige

Le numéro 152 de la revue Antipac

L'apparition de l'ADC France :

La revue Antipac n° 149

Vous pouvez la réaliser avec le lien sécurisé ci-dessous :

https://adcfrance.fr/adhesions-readhesions-adc-france/

Vous pouvez aussi nous l'adresser par chèque à l'ordre de l'ADC France 3/5 Rue Guerrier de Dumast, 54000 NANCY

## Sources

Source : https://www.economie.gouv.fr/particuliers/procedure-chargeback

Source : https://www.europe-consommateurs.eu/paiements-vie-quotidienne/procedure-de-chargeback.html

Source : https://www.lafinancepourtous.com/pratique/banque/moyens-de-paiement/la-carte-bancaire/remboursement-dun-achat-litigieux-par-carte-bancaire-la-retrofacturation-ou-chargeback/