

POSITION DE LA MÉDIATRICE

Le 9 juillet 2021
Monsieur LANGE Christian – BNP Paribas
N/réf. LFS 2021-05-0292

Monsieur LANGE m'a saisie à propos d'un différend qui l'oppose à BNP Paribas.

◇ **Monsieur LANGE conteste l'absence de prise en compte de sa demande de rétractation d'un achat. Il sollicite mon intervention afin d'obtenir le remboursement du paiement de 950€.**

J'ai examiné avec une particulière attention les courriers et pièces communiqués par les deux parties.

Dans un premier temps, il ressort du dossier que Monsieur LANGE a effectué le 24 février 2021, un achat d'un montant de 950€ sur le site « Art leader France », payable en trois mensualités de 316,67€ au bénéfice de ARTNOW PARIS.

Monsieur LANGE indique avoir fait valoir son droit de rétractation le 6 mars 2021 auprès du commerçant, soit dans le délai légal de 14 jours, précisé à l'article L221-18 du Code de la consommation. Toutefois, sans remboursement de sa première mensualité de 316,67€, Monsieur LANGE a indiqué vouloir faire un dépôt de plainte pour escroquerie et a fait une demande de *chargeback* le 9 mars 2021, puis une relance le 27 mars et le 6 avril suivant sans obtenir de réponse de BNP Paribas.

Le 28 avril 2021, BNP Paribas a adressé un courrier de réponse à Monsieur LANGE l'informant de son refus de prise en charge de l'opération de 316,67€ au motif que les cas de remboursement d'opération sont limitativement prévus par la loi, tout en rappelant que les opérations de paiement dûment autorisées par le payeur et correctement réalisées par la banque sont irrévocables. BNP Paribas relève qu'il ne lui appartient pas de s'immiscer dans un litige commercial entre son client et un commerçant, une fois que l'ordre de paiement a été donné.

Insatisfait, Monsieur LANGE m'a saisie.

A l'appui de sa demande, Monsieur LANGE fait valoir qu'en vertu des informations contenues sur le site www.economie.gouv.fr, il a fait une demande de *chargeback*, et qu'en l'absence de réponse, il a pris contact avec VISA qui lui a confirmé l'existence de la procédure de *chargeback* et la nécessité de l'intervention de la banque pour transmettre cette demande.

Par ailleurs, Monsieur LANGE précise que VISA, qu'il a contacté, a prévu le REASON CODE 13.1 « Merchandise/Services Not Received » et que la demande de *chargeback* doit obligatoirement être faite par la banque du payeur.

Monsieur LANGE souhaite que soit appliquée la procédure de *chargeback* afin que soit pris en charge son dossier et récupérer le montant de la transaction.

◇ **De son côté, BNP Paribas confirme le bien-fondé de sa position concernant son refus d'accéder à la demande de Monsieur LANGE.**

BNP Paribas fait valoir que le paiement a bien été validé par Monsieur LANGE qui reconnaît avoir effectué, le 24 février 2021, cet achat de 950€ auprès de la société parisienne « ARTNOW Paris » payable en trois mensualités de 316,67€. Seule cette somme a été débitée du compte de Monsieur LANGE.

Par ailleurs, Monsieur LANGE a précisé avoir exercé son droit de rétractation le 6 mars suivant, soit dans le délai légal de 14 jours, stipulé à l'article L221-18 du Code de la consommation, sans toutefois apporter de justificatif.

Cependant, BNP Paribas indique que sa convention de dépôt « annexe carte » précise que dès que le consentement est donné, l'ordre de paiement est irrévocable. Toutefois, le titulaire de la carte peut faire opposition au paiement en cas de procédure de redressement ou de liquidation judiciaire de l'accepteur, tant que le compte du prestataire de service de paiement de l'accepteur n'a pas été crédité du montant de l'opération de paiement.

BNP Paribas précise que, conformément aux conditions générales de fonctionnement des cartes bancaires, elle reste étrangère, dans l'Espace Economique Européen, à tout différend commercial, c'est à dire autre que celui relatif à l'ordre de paiement, pouvant survenir entre le titulaire de la carte et l'accepteur. L'existence d'un tel litige ne peut en aucun cas justifier le refus du titulaire de ce moyen de paiement et du compte sur lequel il fonctionne d'honorer son règlement.

Ainsi, BNP Paribas considère que Monsieur LANGE ne dispose pas de la possibilité de demander le remboursement de l'opération. C'est pour cette raison qu'il n'a pas été donné une suite favorable à sa demande de *chargeback*.

◇ **Après un examen des éléments factuels du litige soumis à mon appréciation et au regard des règles de droit applicables, mon analyse est la suivante.**

A titre liminaire, je souhaite rappeler que la procédure de médiation est écrite et suppose la bonne volonté réciproque des parties qui s'engagent à me communiquer tous les éléments jugés utiles et pertinents à la bonne compréhension de leur position respective et de leur argumentation. Je ne dispose, en tant que médiateur bancaire, d'aucun pouvoir d'investigation et je n'analyse le différend qu'à partir des documents qui me sont fournis par chaque partie au litige.

En dehors de toute procédure d'annulation d'un paiement, je rappelle que des assurances sont parfois associées à la carte bancaire. Il s'agit alors de l'assurance incluse dans la

cotisation de la carte payée par son titulaire. Chaque banque propose les garanties de son choix, en fonction de la marque de la carte et en fonction de la gamme de celle-ci. La bonne application ou non du contrat d'assurance au cas de Monsieur LANGE relèverait, si tel était le cas, du médiateur des assurances.

Le terme *chargeback*, quant à lui, est communément utilisé pour désigner la procédure qui consiste, pour une personne ayant réalisé un paiement par carte bancaire, à demander à sa banque, lorsque le bénéficiaire du paiement est en faillite, que le bien n'a pas été livré ou n'est pas conforme, d'effectuer une démarche auprès de la banque du commerçant afin de demander le remboursement de l'achat réalisé. En l'espèce, Monsieur LANGE déclare que le bien acheté ne lui a pas été livré.

Cette procédure est prévue dans les contrats Visa et Mastercard.

En France, la réglementation des paiements prévoit à l'article L133-8 du Code monétaire et financier l'irrévocabilité du paiement par carte bancaire, une fois que l'ordre a été reçu par la banque. En accord avec les règles en vigueur dans l'Union européenne, il existe une exception à ce principe d'irrévocabilité, à savoir le règlement en faveur d'un bénéficiaire en redressement ou liquidation judiciaire, sous condition que le règlement n'ait pas encore été encaissé sur le compte de la banque du commerçant. Cette règle est posée par l'article L133-17 de Code monétaire et financier. En pratique, le délai de réaction ne permet que très rarement la mise en œuvre de cette exception.

Par ailleurs, les contestations liées à un différend concernant un bien ou un service réglé par carte bancaire, relatif notamment à la délivrance ou à la conformité dudit bien, relèvent d'un litige commercial auquel la banque du titulaire de la carte reste étrangère. Ainsi, au regard de la législation française, l'annulation d'un paiement en cas de litige commercial n'est pas prévue.

En France, il existe plusieurs types de cartes bancaires de paiement : des cartes appartenant à un seul réseau de paiement (CB seul ou VISA seul ou MASTERCARD seul) et des cartes co-badgées (CB VISA, CB MASTERCARD...).

Dans le cadre de la procédure de *chargeback*, les banques émettrices de la carte sont autorisées à soumettre aux banques des commerçants bénéficiaires des paiements, des demandes d'annulation et de remboursement d'opérations effectuées par carte, dans des cas déterminés. En outre, pour que la banque de Monsieur LANGE puisse présenter une demande de *chargeback*, encore faut-il que la marque de la carte bancaire utilisée soit VISA ou MASTERCARD et que le réseau de paiement utilisé pour effectuer la transaction soit VISA ou MASTERCARD. Il existe également d'autres conditions liées aux délais.

En l'espèce, la carte de Monsieur LANGE est une carte VISA PREMIER co-badgée. Cela veut dire qu'elle lui permet à la fois, d'utiliser le réseau français « carte bancaire (CB) », qui ne prévoit pas d'annulation du paiement en cas de litige commercial et le réseau « VISA » qui peut le prévoir au titre du *chargeback*.

Il reste à vérifier quel réseau a été utilisé afin de savoir quelles règles sont applicables à la demande d'annulation du paiement de Monsieur LANGE.

J'ai interrogé BNP Paribas qui m'a confirmé, justificatif à l'appui que c'est le réseau VISA qui



a été utilisé pour effectuer la transaction dont Monsieur LANGE demande le remboursement, lequel prévoit la possibilité de faire une demande de *chargeback*.

Il convient donc de vérifier les autres conditions d'une demande de *chargeback* et notamment le respect des délais selon lesquels une contestation n'est recevable que si elle est effectuée dans un délai de 120 jours maximum à compter du règlement ou à compter de la livraison si une date a été fixée.

Pour ma part, je constate que ce délai n'était pas dépassé lorsque Monsieur LANGE a fait sa demande. **En conséquence, je considère que BNP Paribas aurait éventuellement pu formuler une demande de chargeback.**

Par ailleurs, des faits exposés par Monsieur LANGE, je comprends qu'il a effectué l'achat d'un bien auprès du commerçant « ARTNOW Paris ». Monsieur LANGE précise avoir, dans le délai légal de 14 jours, exercé son droit de rétractation, sans avoir reçu de confirmation du commerçant. C'est pour cette raison qu'il soupçonne qu'il a été victime d'une potentielle escroquerie.

Je considère qu'en refusant de transmettre la demande de Monsieur LANGE à la banque du commerçant, sans toutefois augurer des suites de cette demande, ce dernier évocant une escroquerie potentielle, BNP Paribas a privé Monsieur LANGE d'une chance de pouvoir se faire rembourser la transaction.

◇ En conséquence, en droit et en équité, je propose que BNP Paribas fasse au profit de Monsieur LANGE un geste commercial dont le montant ne saurait être inférieur à 50€.

J'adresse simultanément mes conclusions à Monsieur LANGE et à BNP Paribas.

La solution que je propose ne deviendra effective que si elle recueille, **dans un délai de 30 jours**, l'accord explicite des parties.

Naturellement, les parties pourront poursuivre le litige, si elles le jugent utile, par d'autres voies de droit.

Je rappelle enfin aux parties que ce document est confidentiel et ne peut être transmis à un tiers. La divulgation sans mon autorisation et celle de l'autre partie peut engager votre responsabilité.

Marie-Christine CAFFET
Médiatrice

« Nous sommes soucieux de la protection de vos données personnelles. Dans la mesure où la mission du médiateur s'achève, et conformément au Règlement européen n°2017/679/UE du 27 avril 2016 et à la Loi dite Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, les données personnelles vous concernant ne seront pas conservées au-delà de 5 ans. Cette durée étant requise pour assurer le bon fonctionnement de notre service et répondre à nos diverses obligations légales. Pour en savoir plus, veuillez consulter la **Charte de Médiation** et les Mentions légales accessibles sur notre site <https://lemediateur.fbf.fr>. Nous vous communiquons une version papier de la Charte sur simple demande de votre part. Pour toute information complémentaire ou réclamation, vous pouvez contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) (www.cnil.fr) »