

Délai pour demander le remboursement d'une transaction par carte de crédit

Sujet: **Abus et escroquerie** Numéro de cas: **2023/11**

Le client a soumis une demande de remboursement (demande de chargeback ou de rétrofacturation) à sa banque en relation avec des objets qu'il avait commandés en ligne et payés avec sa carte de crédit. Il faisait valoir n'avoir jamais reçu la marchandise et qu'aucune des tentatives qu'il avait engagées pour entrer en contact avec le commerçant n'avait abouti. La banque a refusé la demande du client au motif que celle-ci lui avait été soumise hors délai. Dans sa requête de médiation, le client contestait cette position et considérait que les règles internes à l'organisation de carte de crédit lui permettaient de déposer une demande de remboursement même au-delà du délai habituel. Dans sa prise de position à l'attention de l'Ombudsman la banque a expliqué de manière détaillée les raisons pour lesquelles, en application des règles internes à l'organisation de carte de crédit, la demande de remboursement du client devait être considérée comme tardive. Malgré cela, la banque a accepté de faire un geste commercial en faveur du client et a décidé de lui rembourser le montant correspondant à la transaction contestée.

Le client a commandé avec sa carte de crédit de la marchandise en ligne d'une valeur totale de 140 francs. Après avoir attendu la livraison de cette marchandise pendant presque un mois, le client a contacté à plusieurs reprises le commerçant par e-mail et l'a enjoint de respecter sa partie du contrat. Le commerçant n'a toutefois donné aucune suite aux sollicitations du client. Plus de 4 mois après la transaction, le client s'est adressé une première fois à la banque émettrice de la carte de crédit qu'il avait utilisé pour effectuer le paiement et lui a soumis une demande de remboursement. La banque n'est toutefois pas entrée en matière sur cette requête et a refusé de lancer une procédure de chargeback. Des informations plus exhaustives sur cette procédure sont disponibles dans le rapport annuel 2021, cas 8 (2021/08). Aussi bien dans sa première réponse que dans une deuxième prise de position à l'attention du client, la banque a fait valoir qu'il avait présenté sa demande de manière tardive, largement au-delà du délai de 30 jours dans lequel celle-ci aurait dû être présentée conformément aux dispositions contractuelles régissant l'utilisation de sa carte de crédit.

Non satisfait de la décision de la banque, le client a adressé une requête de médiation à l'Ombudsman. Le client faisait valoir que, à sa connaissance, les règles internes aux organisations de carte de crédit permettent d'introduire une demande de remboursement dans un délai bien plus long que celui mentionné par la banque lorsque des commerçants ne fournissent pas la marchandise commandée. Ce serait donc à tort que la banque avait refusé sa demande de remboursement.

Compte tenu en particulier de cet argument, l'Ombudsman est intervenu auprès de la banque et lui a demandé d'examiner une nouvelle fois le cas. Dans sa réponse à l'Ombudsman, la banque a expliqué de manière détaillée sa position. Elle a confirmé le principe selon lequel les demandes de remboursement doivent être présentées dans un délai de 30 jours à compter de la date à laquelle la transaction par carte de crédit est facturée au client. La banque a toutefois admis en faveur du client que des exceptions à ce principe sont possibles. Ainsi, selon les directives internes au réseau de carte de crédit, une demande de remboursement, concernant de la marchandise qui n'a pas été livrée, peut être déposée dans un délai maximum de 120 jours. Pour qu'elle puisse être traitée, une telle demande doit toutefois être impérativement accompagnée de la copie de la confirmation de

commande ou, si ce document n'est pas disponible, d'une description détaillée de la marchandise ainsi que d'un document démontrant que le client a contacté le destinataire de la transaction et a tenté de trouver avec lui une solution concernant la fourniture de la marchandise.

Selon la banque, le client avait joint à sa demande tous les documents nécessaires. Malgré cela, même en considérant le délai de 120 jours, cette demande ne pouvait être traitée car elle avait été introduite de manière tardive. En l'occurrence, dans les informations fournies par le client, il manquait tout élément permettant de considérer que le commerçant avait respecté les engagements essentiels mentionnés sur son site internet, soit l'envoi de la marchandise dans les 48 heures et la transmission d'un lien de suivi (Tracking-Link) dans un délai maximum de 72 heures. S'ajoutait à cela que rien dans le dossier ne permettait de considérer que les parties avaient convenu d'un nouveau délai de livraison. Au contraire, les démarches que le client avait entreprises à l'égard du commerçant ne lui avaient même pas permis d'entrer en contact avec lui. Or, dans une telle situation, les règles internes à l'organisation de carte de crédit prévoient que le délai de 120 jours doit être calculé à partir de la date à laquelle le paiement contesté a été effectué. En l'occurrence, ce délai avait été dépassé puisque le client avait introduit sa demande de remboursement 135 jours après le paiement contesté.

Malgré cela, la banque a décidé de rembourser sur le compte de la carte de crédit du client le montant contesté de 140 francs. La banque a consenti à ce geste commercial en faveur du client sans reconnaissance de responsabilité et pour solde de tous comptes en relation avec le litige que le client avait soumis à l'Ombudsman. Dans son rapport de clôture, l'Ombudsman a informé le client de ce résultat positif et lui a expliqué la position de la banque et les arguments sur lesquels celle-ci se fondait.