



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Procédure de « chargeback »

Question écrite n° 25724

Texte de la question

M. Bruno Questel attire l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur la situation des clients de la compagnie aérienne XL Airways, qui ont acheté des billets d'avions auprès de cette société, placée en liquidation judiciaire le 4 octobre 2019. Les personnes concernées se retrouvent désormais sans recours ni interlocuteur. De nombreux établissements bancaires refusent de leur appliquer la procédure européenne dite du *chargeback*, pourtant permise dans ce cas, conformément à l'article L. 133-17 du code monétaire et financier. C'est pourquoi il souhaite savoir si des mesures sont envisagées par le Gouvernement pour protéger, à l'avenir, les clients individuels d'une telle faillite, et pour inciter les établissements bancaires à davantage appliquer cette procédure.

Texte de la réponse

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. Il convient de préciser que cette procédure dite de chargeback en tant que telle ne découle pas d'une obligation européenne ou nationale. Ainsi, une banque n'est pas obligée de rembourser un utilisateur de service de paiement (son client) en cas de défaillance d'une société, d'une entreprise, d'un commerçant, etc. car la banque ne peut être impliquée dans un litige commercial. Toutefois, il existe dans le code monétaire et financier, la possibilité pour l'utilisateur de services de paiement, lorsqu'un paiement est effectué par une carte de paiement, de faire opposition au paiement en cas de procédure de redressement ou de liquidation judiciaires du bénéficiaire (société, entreprise, commerçant, etc.). L'opération d'opposition est possible tant que le compte du prestataire de services de paiement du bénéficiaire n'a pas été crédité du montant de l'opération de paiement (L. 133-17, alinéa II, du code monétaire et financier). Ainsi, l'utilisateur de services de paiement doit rapidement procéder à l'opposition au risque que cette opposition soit refusée. En effet, le compte du prestataire de services de paiement du bénéficiaire 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). En cas de non réalisation d'une opposition et dans le cas d'une situation prévue à l'article L. 133-17, alinéa II, du code monétaire et financier, il restera à l'utilisateur de services de paiement, la possibilité de se rapprocher de l'administrateur judiciaire ou du mandataire judiciaire, selon la procédure mise en œuvre, en vue d'obtenir un éventuel remboursement. Dans les autres cas, l'utilisateur devra se référer, le cas échéant, aux conditions prévues dans son contrat bancaire. Enfin, s'agissant plus précisément des défaillances des compagnies aériennes françaises, le Gouvernement, le ministère des finances et la direction générale de l'aviation civile restent mobilisés pour explorer les pistes d'améliorations qu'il serait possible d'apporter à la protection des passagers. Il convient cependant de rappeler que ce sujet a déjà fait l'objet d'échanges et de réflexions approfondies par le passé y compris au niveau européen et qu'aucune des solutions identifiées n'avaient pu être considérée comme pleinement satisfaisante pour l'ensemble des parties concernées (consommateurs, voyageurs, compagnies aériennes, assureurs et pouvoirs publics).

Données clés

Auteur : [M. Bruno Questel](#)

Circonscription : Eure (4^e circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 25724

Rubrique : Transports aériens

Ministère interrogé : [Économie et finances](#)

Ministère attributaire : [Économie, finances et relance](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [7 janvier 2020](#), page 19

Réponse publiée au JO le : [8 septembre 2020](#), page 5976