



BNP PARIBAS

DIRECTION GENERALE
RECLAMATIONS CLIENTS
163 boulevard Macdonald
ACI CGA05C1
75019 PARIS

Paris, le 7 septembre 2021

Tel : 01.53.31.48.16

Monsieur Christian Louis LANGE

47 rue de Mimont
06400 CANNES

Refs : REC210208331

Monsieur,

Je répons à votre courriel du 1^{er} septembre ainsi qu'au court entretien du 6 septembre 2021 avec Monsieur Guillaume de Montalembert, Expert Réclamations Clients, auquel vous avez mis un terme.

Vous nous demandez notre avis sur un article rédigé par vos soins et que vous projetez de faire paraître sur un site internet.

Dans cet écrit, vous déplorez que BNP Paribas ne lance pas de procédure de chargeback pour des opérations d'achat par carte faites au sein de l'Espace Economique Européen (EEE). Plus précisément, vous exigez de notre établissement le remboursement d'une facture carte que vous avez initiée auprès d'un commerçant parisien.

Je regrette la persistance de votre ressenti que vous entendez exprimer au travers de cet article. Mais je vous confirme que BNP Paribas n'intervient pas dans les conflits commerciaux au sein de l'EEE.

Notre position se réfère aux dispositions de l'article L 133-8 Code Monétaire et Financier qui précise, en droit français, l'irrévocabilité de l'ordre de paiement par carte bancaire, définie par la Directive Européenne sur les Moyens de Paiement. D'ailleurs, Madame la Médiatrice, dans son avis du 9 juillet 2021, confirme également que le chargeback n'est pas prévu en France en cas de litige commercial. Elle précise qu'il existe une seule exception légale à ce principe d'irrévocabilité, « *en accord avec les règles en vigueur dans l'Union Européenne* », 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.

Comme vous le précisez dans votre courriel du 1^{er} septembre 2021 et en conclusion de votre projet d'article associé, vous attendez d'une banque « *de mettre tout en œuvre pour respecter ce que la loi lui impose* ».

De fait, au sein de l'Union Européenne, la loi impose justement à la banque de ne pas intervenir en cas de litige commercial, puisque ce cas ne figure pas parmi les exceptions légales au principe d'irrévocabilité de l'ordre de paiement. Seules les procédures (internationales) prévues par les réseaux Visa (et Mastercard) en font état.

Or, si ces dispositions permettent le règlement de différends entre banques, elles ne peuvent avoir ni pour objet ni pour effet d'accorder aux porteurs des droits dérogatoires par rapport à ceux dont ils bénéficient en application de la loi locale.

D'ailleurs, l'article 1.1.1.2 des Visa Core Rules and Visa Product and Service Rules, prévoit bien qu'en cas de conflit, la loi locale l'emporte sur le dispositif de « chargeback » prévu par Visa.

En outre, les conditions générales des contrats cartes émises par BNP Paribas excluent expressément l'intervention de BNP Paribas dans le cadre d'un litige avec un commerçant au sein de l'EEE. L'article 4.5 du chapitre 4 intitulé « irrévocabilité » stipule que « BNP Paribas 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 différend ne peut, en aucun cas, justifier le refus du titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel il fonctionne, d'honorer son paiement. ».

Au-delà du fait que la procédure de chargeback ne pouvait légalement intervenir en cas de litige commercial, cette impossibilité d'y recourir avait été portée à votre connaissance dans les conditions générales, que vous avez acceptées lors de l'entrée en relation, de sorte que la perte de chance ne saurait être alléguée.

C'est pourquoi je vous invite une nouvelle fois à faire valoir vos droits auprès du commerçant ou à poursuivre le litige, si vous le jugez utile, par d'autres voies de droit.

Permettez-moi, en dernier lieu, de vous rappeler la précision apportée par la Médiatrice à propos de son avis : « 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 ».

J'espère que ces précisions vous permettront de comprendre la position de la banque.

Je vous prie d'agréer, Monsieur, mes salutations les meilleures.

P/O

Christophe VITOUX
Responsable Service Expert Réclamations Clients