

MARCHANDS

Chargebacks : comment ils fonctionnent, ce qu'ils coûtent et comment contenir le taux

Publié le 7 octobre 2026

Ce qui se passe quand un client conteste un paiement par carte, pourquoi un chargeback coûte plus que la vente, lesquels méritent d'être contestés et ce qui fait baisser le taux.

Un chargeback est un paiement par carte annulé par la banque du client. Le client ne réclame pas l'argent au marchand. Il s'adresse à l'émetteur de sa carte, qui le reprend au prestataire de paiement du marchand, lequel le reprend au marchand. Le mécanisme existe pour protéger les porteurs contre la fraude et contre les marchands qui ne livrent pas, et il s'applique que le marchand soit d'accord ou non.

Cela le distingue d'un remboursement sur tous les points qui comptent. Un remboursement est une décision du marchand, ne coûte que la vente et ne laisse aucune trace. Un chargeback est une décision de la banque, coûte plus que la vente et est comptabilisé contre le marchand par les réseaux de cartes.

Le parcours d'une contestation

1. **Le client conteste le débit** auprès de sa banque. Selon les règles de Visa, il dispose en général de 120 jours au plus, à compter de la transaction ou de la date à laquelle le bien ou le service était dû.
2. **L'émetteur ouvre la contestation** avec un code motif et reprend l'argent par l'intermédiaire du réseau.
3. **L'acquéreur débite le marchand** du montant, ajoute des frais et lui transmet le motif et le délai.
4. **Le marchand accepte ou répond**. Répondre, ce qu'on appelle la représentation, consiste à envoyer la preuve que le débit était valable. Les réseaux accordent environ 30 jours chez Visa et 45 chez Mastercard, mais le délai du prestataire est plus court, et c'est lui qui compte.
5. **L'émetteur tranche**. Si l'une des parties refuse le résultat, le dossier peut passer en pré-arbitrage puis devant le réseau lui-même, où le perdant paie des frais supplémentaires.

Pourquoi ils surviennent

Visa classe les contestations en quatre familles, et les codes motif de Mastercard suivent les mêmes lignes.

FAMILLE	CE QUE DIT LE CLIENT
Fraude	« Je n'ai pas effectué ce paiement. »
Autorisation	Le paiement a été prélevé sans accord valable.
Erreurs de traitement	Mauvais montant, mauvaise devise, double débit ou présentation tardive.
Litiges de consommation	Non reçu, non conforme à la description, abonnement résilié encore facturé ou remboursement jamais arrivé.

La famille fraude recouvre deux problèmes différents. Le premier est la fraude réelle, où une carte volée a été utilisée. Le second est l'achat du porteur lui-même contesté comme une fraude, ce qu'on appelle généralement la fraude amicale : un débit qu'il ne reconnaît pas sur son relevé, l'achat d'un membre de sa famille ou un abonnement oublié. Les deux appellent des remèdes différents, d'où l'intérêt de savoir auquel vous avez affaire.

Ce que coûte chacun

- **La vente.** Le montant intégral retourne au client.
- **La marchandise.** Ce qui a été expédié ou livré est rarement restitué.
- **Des frais.** Le prestataire facture chaque chargeback et, dans la plupart des cas, conserve ces frais même si le marchand gagne.
- **Le temps.** Quelqu'un doit rassembler les preuves avant une échéance.
- **Le taux.** Chaque chargeback compte dans le chiffre qui détermine ce que coûte le compte et s'il reste ouvert.

C'est ce dernier point qui coûte cher. Un chargeback isolé est une petite perte. Un taux qui monte change les conditions de tout le compte.

Le taux

Le taux de chargebacks est le nombre de chargebacks d'un mois divisé par le nombre de transactions. Les réseaux de cartes le suivent dans des programmes de surveillance, et un marchand qui y entre vaut à son acquéreur des frais et un examen. Visa ajoute la fraude déclarée aux contestations et tient 1,5 % pour excessif ; le programme de Mastercard commence à 1,5 % avec 100 chargebacks dans le mois. Notre article sur les [comptes marchands à haut risque](#) détaille ces seuils.

La plupart des prestataires agissent bien avant ces limites, et peu sont à l'aise au-dessus de 1 %. Ils regardent le taux, sa tendance, la répartition des motifs et le fait que le marchand réponde ou non aux contestations.

Les prévenir

La plupart des chargebacks se jouent avant la fin de la vente.

- **Rendez le débit reconnaissable.** Le libellé de facturation doit être le nom que le client connaît, avec un numéro de téléphone ou une adresse web lorsque le réseau le permet.
- **Rendez le remboursement plus simple que la contestation.** Un client qui peut joindre quelqu'un et récupérer son argent n'a aucune raison d'appeler sa banque. Publiez la politique de remboursement et répondez vite.
- **Facilitez la résiliation.** Annoncez les prélèvements récurrents avant le premier paiement, prévenez les clients avant un renouvellement et cessez de facturer le jour où ils résilient.
- **Livrez, et soyez en mesure de le prouver.** Utilisez une livraison suivie pour les biens et conservez les journaux d'accès pour les services numériques.
- **Authentifiez.** Avec 3-D Secure, la responsabilité de la plupart des contestations pour fraude passe du marchand à l'émetteur. Les contrôles d'adresse et de cryptogramme en écartent d'autres.
- **Utilisez les alertes de contestation.** Les services des réseaux, Verifi chez Visa et Ethoca chez Mastercard, préviennent le marchand d'une contestation avant qu'elle ne devienne un chargeback, pour qu'il puisse rembourser à la place. Selon les informations publiées, une contestation sans lien avec la fraude réglée ainsi reste hors du taux de Visa ; une contestation pour fraude compte toujours.

Les contester

Tous les chargebacks ne méritent pas d'être contestés. Acceptez ceux où le client a raison, et ceux où les preuves sont minces ou le montant inférieur au temps que cela demande. Contestez les autres, car les prestataires remarquent les marchands qui ne répondent jamais.

Les preuves qui l'emportent dépendent du motif :

- **Non reçu :** le suivi du transporteur montrant la livraison à l'adresse indiquée, ou les journaux montrant que le produit numérique a été utilisé.
- **Non conforme à la description :** la description du produit que le client a vue et les échanges avec lui.
- **Abonnement résilié :** les conditions acceptées à l'inscription, la date de la demande de résiliation et les dates de facturation qui l'entourent.

- **Fraude** : le résultat 3-D Secure et l'historique du client. Selon la règle Compelling Evidence 3.0 de Visa, deux paiements antérieurs non contestés avec la même carte, datant de 120 à 365 jours et partageant avec le paiement contesté des éléments tels que l'adresse IP ou l'appareil, peuvent trancher une contestation pour fraude amicale en faveur du marchand.

Répondez au code motif invoqué et à rien d'autre, restez bref et envoyez la réponse avant le délai du prestataire.

Une erreur mérite d'être nommée. Une fois le chargeback déposé, ne remboursez pas le client en plus. La banque a déjà repris l'argent, et un remboursement par-dessus le paie deux fois.

Ce qu'il faut suivre

Comptez les chargebacks chaque mois, par motif et par produit. Rapportez le taux à votre nombre de transactions et non à votre chiffre d'affaires, car c'est ainsi que les réseaux le mesurent. Notez à combien de contestations vous avez répondu et combien vous en avez gagné. Un prestataire qui réexamine le compte, ou qui décide d'en ouvrir un, demandera exactement ces chiffres.

Sources

- [Chargeback Gurus : le guide des chargebacks Visa](#) (en anglais)
- [Chargeback Gurus : les délais des chargebacks](#) (en anglais)
- [Chargeback Gurus : la modification par Visa des règles de surveillance](#) (en anglais)
- [Qualpay : Visa Compelling Evidence 3.0](#) (en anglais)

Lire en ligne : <https://payments-marketplace.com/fr-FR/insights/chargebacks-explained/>

Payments Marketplace Ltd

Registered in England & Wales No. 17424288

Garden Ctg, Dereham Road, Dereham, Norfolk, NR19 2PW, UK

connect@payments-marketplace.com · +44 1366 727140