



## E-commerçant et contestation de paiement à la carte bancaire

Par **bliscar**, le **17/04/2012** à **10:33**

Bonjour,

Voici la situation :

Je suis vendeur sur Internet (E-commerçant) et utilise le TPE du Crédit Mutuel pour les paiements par carte bancaire de mes clients.

Un client a commandé un produit sur mon site Internet. Ce produit a bien été livré (preuve de livraison).

La transaction a ensuite été contestée (environ 2 mois après) par le porteur de la carte.

Le Crédit Mutuel a ensuite débité le montant de la transaction de mon compte, avec pour seul motif : transaction contestée.

Le Crédit Mutuel, contacté par téléphone, m'indique que le montant de la transaction est systématiquement remboursé au client sans aucune enquête.

La banque n'a-t-elle obligation de recouper le nom et l'adresse du porteur de la carte avec le nom et l'adresse de la personne livrée ?

Cela veut-il que n'importe quelle personne qui commande sur Internet peut se faire remboursé même s'il n'y a aucune fraude, juste en contactant sa banque et contestant la transaction ?

Merci par avance,