

La, RÉTRO- FACTURATION



Un outil méconnu des consommateurs

Définition et application :

La rétrofacturation est un recours permettant à un consommateur de demander à la compagnie émettrice de la **carte de crédit qu'il a utilisée pour payer un achat en ligne** d'annuler les sommes et les frais portés au compte de la carte.



Le recours à la rétrofacturation est applicable dans diverses situations. [Consultez cette fiche pour des exemples concrets.](#)

En général, les règles qui encadrent les achats par Internet s'appliquent à tous les achats effectués au Québec auprès d'un commerçant qui y fait affaire, qu'il soit situé au Québec ou ailleurs au Canada ou dans le monde.

Pour consulter les exceptions en lien avec la rétrofacturation, [consultez le site de l'Office de la protection du consommateur.](#)

Processus de demande



1 Avant de faire une demande de rétrofacturation, vous devez **annuler le contrat avec le commerçant directement**. Pour savoir comment vous y prendre et quels sont les délais applicables, [consultez notre fiche à ce sujet.](#)

2 Vous n'avez pas réglé votre mésentente ou n'arrivez pas à joindre le commerçant? **Communiquez avec la compagnie émettrice de votre carte de crédit** pour lui demander la rétrofacturation de votre achat.

Réponse : La *Loi sur la protection du consommateur* exige que la demande de rétrofacturation soit faite par écrit (courrier recommandé, courriel) et qu'elle contienne des renseignements obligatoires. [Voici un modèle de demande de rétrofacturation.](#)

À la suite de la période de 15 jours qu'a le commerçant pour vous rembourser, vous avez 60 jours pour faire votre demande de rétrofacturation.

Il est intéressant de noter que lorsque les montants en cause sont peu élevés, les émetteurs de carte de crédit acceptent souvent de rembourser le consommateur après un simple appel téléphonique.

3 Autant que possible, **ayez en main les preuves de vos démarches de résolution** auprès du commerçant, la date d'achat et la date où vous avez contacté le commerçant pour régler votre problème. Ces documents pourront vous être bien utiles!

 **OPTION
consommateurs**

Avec la participation financière de :

Justice
Québec 