

DGCCRF - Protection des consommateurs contre les prélèvements bancaires abusifs

28 janvier 2025

L'actualité a mis en lumière la fraude liée à des prélèvements bancaires abusifs, notamment avec l'affaire SFAM - Indexia, révélée par une enquête de la DGCCRF en 2019, ou encore plus récemment avec des abonnements non consentis ou non autorisés à des services.

Or, pour ces paiements par mandats de prélèvement, les banques, qui ne sont pas tenues par la réglementation à mettre en place un mécanisme d'« authentification forte », exigé en revanche pour les paiements par carte et permettant la vérification de l'accord du consommateur, n'ont pas toutes mis en place de dispositif préalable d'information du consommateur, tel qu'un sms d'alerte par exemple.

Pour compenser ce déficit de contre-vérification, la réglementation prévoit une protection spécifique des consommateurs leur permettant de se faire rembourser ces prélèvements abusifs par leur banque. La DGCCRF constate cependant que les consommateurs sont très peu au fait de leurs droits en matière.

C'est pourquoi, la DGCCRF a récemment publié une [fiche pratique](#). Cette fiche précise que les consommateurs disposent d'un délai de 8 semaines à compter de la date du débit pour demander à leur banque le remboursement du prélèvement et dans ce cas, le droit à être remboursé est inconditionnel et automatique (article L133-25-1 du code monétaire et financier), et d'un droit à signaler à leur banque l'opération de prélèvement abusive ou mal exécutée dans un délai de 13 mois à compter du débit.