

**Assemblée générale**

Distr. limitée
20 janvier 2015*
Français
Original: anglais, espagnol

**Commission des Nations Unies
pour le droit commercial international**
Groupe de travail III (Règlement des litiges en ligne)
Trente et unième session
New York, 9-13 février 2015

**Résolution des litiges en ligne dans les opérations
internationales de commerce électronique****Proposition des Gouvernements de la Colombie et
des États-Unis****Note du Secrétariat**

Table des matières

	<i>Paragraphes</i>	<i>Page</i>
I. Généralités	2-5	2
II. La rétrofacturation constitue un puissant outil de résolution des litiges nés d'opérations internationales de commerce électronique	6-9	3
III. La rétrofacturation ne se limite pas aux cartes de crédit.	10-15	3
IV. Une loi type sur la rétrofacturation serait compatible avec le Règlement pour la résolution des litiges en ligne	16	5
V. Conclusion	17-18	5
Annexe A		6

* La soumission du présent document a été retardée en raison de sa réception tardive.



1. Les Gouvernements de la Colombie et des États-Unis se félicitent de la demande faite au Groupe de travail d'étudier les rétrofacturations dans le cadre des travaux qu'il mène pour élaborer des instruments relatifs à la résolution en ligne des litiges de consommation nés d'opérations internationales de commerce électronique de faible valeur. Nous proposons que le Groupe de travail III lie toute recommandation non contraignante relevant de la Voie II du Règlement à une obligation uniforme de rétrofacturation des systèmes de paiement.

I. Généralités

2. Le Groupe de travail III étudie actuellement un système à deux voies, dont l'une aboutirait à un arbitrage exécutoire (Voie I) et l'autre à une recommandation non contraignante (Voie II).

3. Les délégations de la Colombie et des États-Unis estiment que pour qu'une recommandation non contraignante offre une protection suffisante aux consommateurs, il faut qu'elle soit légalement liée au même circuit de transfert d'argent que le paiement initial, étant donné l'absence générale de recours judiciaires dans les opérations internationales de commerce électronique¹. Comme l'a mis en évidence le colloque sur la résolution des litiges en ligne qui a conduit à la création du Groupe de travail, tous les programmes de la dernière décennie qui ont réussi dans ce domaine ont été ceux dans lesquels l'exécution de la sentence passait par le même canal que le paiement initial².

4. À sa session de mai 2013, le Groupe de travail a demandé que le Secrétariat présente un aperçu des mécanismes d'application privés dans le contexte de l'application d'une recommandation non contraignante d'un tiers neutre en vertu de la Voie II du projet de règlement (A/CN.9/769, par. 57 et 58). En réponse, le Secrétariat a établi un document qui traitait notamment de la manière dont la rétrofacturation pourrait être intégrée dans le cadre procédural du Règlement (A/CN.9/WG.III/WP.124, par. 35 à 39 et 44).

5. À sa session d'octobre 2014, le Groupe de travail a décidé d'examiner plus avant la question des mécanismes d'application privés dans le contexte des diverses propositions formulées. Il a spécifiquement demandé que le Secrétariat établisse des documents supplémentaires sur la rétrofacturation. Le Gouvernement colombien a

¹ Un document coparrainé par les délégations de la Colombie, du Honduras, du Kenya et des États-Unis (A/CN.9/WG.III/W.P.125) explique que l'arbitrage protège généralement plus les consommateurs qu'une recommandation non contraignante dans les opérations internationales, les recours judiciaires étant généralement inexistantes ou souvent inapplicables. Le règlement des litiges en ligne avec arbitrage exécutoire comme "filet de sécurité" incite fortement à orienter les parties vers un règlement volontaire par voie de négociation ou de règlement facilité.

² Comme cela a été dit au colloque de la CNUDCI sur le règlement des litiges en ligne, PayPal et eBay ont un formulaire contractuel privé de rétrofacturation si l'acheteur n'a pas reçu le produit ou si ce n'était pas ce qui avait été commandé. Le litige est réglé selon les clauses du contrat privé conclu avec le commerçant. Ce système privé fonctionne parce que les vendeurs disposent de comptes chez eBay et PayPal et que les fonds peuvent être gelés et automatiquement transférés conformément à la décision. Il s'applique de la même manière que le modèle de règlement des différends de l'ICANN en ceci que l'ICANN peut, aux termes du contrat, modifier unilatéralement des registres de noms de domaine. Rapport du colloque de la CNUDCI sur le règlement des litiges en ligne, A/CN.9/706, par. 30 et 43.

en outre déclaré qu'il soumettrait, à la session de février 2015 du Groupe de travail, une proposition concernant la rétrofacturation, qui, a-t-il souligné, "est un mécanisme d'application privé pratique et efficace" (A/CN.9/827, par. 53 et 95).

II. La rétrofacturation constitue un puissant outil de résolution des litiges nés d'opérations internationales de commerce électronique

6. La rétrofacturation offre, pour ce qui est de traiter les litiges de consommation nés d'opérations internationales de commerce électronique de faible valeur, un cadre juridique souple et efficace, en particulier lorsqu'elle est associée à un mécanisme tel que le projet de règlement de procédure de la CNUDCI pour la résolution des litiges en ligne. Un tel cadre juridique offre de nombreux avantages, notamment: 1) l'application obligatoire du système aux vendeurs grâce à l'utilisation d'un circuit de paiement (plutôt qu'une application volontaire fondée sur une convention privée conclue avec un prestataire donné de services de résolution des litiges en ligne); 2) la possibilité, pour les acheteurs, d'adhérer au système après la naissance du litige; 3) la non-renonciation, par les acheteurs, aux recours judiciaires; et 4) la garantie de l'application internationale d'une décision sans intervention judiciaire coûteuse.

7. Les Lignes directrices de l'OCDE régissant le commerce électronique (1999) recommandent de recourir "à des limitations de responsabilité en cas d'utilisation non autorisée ou frauduleuse des systèmes de paiement et à des mécanismes de remboursement, outils puissants pour renforcer la confiance des consommateurs" (<http://www.oecd.org/dataoecd/18/13/34023235.pdf>, p. 7).

8. Ces protections et modes alternatifs de règlement des litiges accroissent la confiance des consommateurs dans l'utilisation des cartes de paiement pour les achats en ligne et sur le marché mondial, plus généralement.

9. La rétrofacturation peut être un outil particulièrement efficace lorsque les opérations de commerce électronique sont menées au plan international. L'OCDE a conclu que:

Ces protections peuvent être utiles aux consommateurs lorsqu'ils traitent avec des entreprises non coopérantes et jouent un rôle particulièrement important dans les opérations menées à distance et au plan international dans lesquelles il peut être difficile de communiquer avec l'entreprise ou de la poursuivre.

Règlement des litiges de consommation et leur réparation sur le marché mondial (www.oecd.org/sti/consumer/36456184.pdf, p. 6).

III. La rétrofacturation ne se limite pas aux cartes de crédit

10. Le Secrétariat a conclu (A/CN.9/WG.III/WP.124, par. 44) que "la rétrofacturation, qui offre certes un modèle utile, risque d'avoir un usage limité car elle s'applique uniquement aux paiements effectués par carte de crédit". Dans les législations colombienne et américaine, cependant, la rétrofacturation ne se limite pas aux cartes de crédit.

11. La Colombie possède une nouvelle loi de protection des consommateurs qui prévoit la rétrofacturation pour tous les types de paiement, y compris les cartes de crédit, les cartes de débit et les autres moyens de paiement électronique. La loi institue une inversion automatique du paiement si le consommateur se signale au fournisseur et à l'émetteur dans les 5 jours pour réclamer, déplaçant, en substance, la charge vers le fournisseur ou l'émetteur. La rétrofacturation s'applique largement à toute opération de commerce électronique qui implique la vente de biens ou la prestation de services. La Colombie met actuellement au point un mécanisme de règlement des litiges en ligne pour résoudre les litiges qui naissent de l'application de la rétrofacturation automatique. La loi colombienne est décrite plus en détail à l'annexe A.

12. La loi américaine offre aux consommateurs des protections pour les achats en ligne via la rétrofacturation des cartes de paiement. Par exemple, les émetteurs de cartes de crédit doivent tenir compte des réclamations que font les consommateurs en cas de débits non autorisés ou frauduleux, de non-livraison ou de livraison de biens non conformes. Les émetteurs de cartes de débit doivent tenir compte d'un nombre plus limité de réclamations, parmi lesquelles les débits non autorisés ou frauduleux. Dans la pratique, la plupart des réseaux américains de cartes de paiement offrent, pour les litiges de consommation, les mêmes droits à rétrofacturation qu'avec les cartes de crédit. La loi oblige les émetteurs de cartes de crédit et de débit à suspendre les débits contestés et à enquêter à la fois auprès des consommateurs et des commerçants. S'ils soutiennent la réclamation du consommateur, ils doivent rétrofacturer le débit contesté.

13. Aux termes de la loi américaine, les consommateurs ont le droit d'exercer ces protections, droit auquel il ne peut être renoncé. Le résultat est non contraignant, le consommateur conservant ses droits à demander réparation devant un tribunal. La loi relative à la rétrofacturation couvre à la fois les achats nationaux et internationaux.

14. Une proposition de loi type sur la rétrofacturation a été présentée à la septième Conférence interaméricaine de droit international privé (CIDIP VII) de l'Organisation des États américains (OEA). Le projet de loi type prévoirait la rétrofacturation pour les paiements de biens et services par carte de crédit et de débit qui sont: a) non autorisés; b) d'un montant incorrect; c) non acceptés par le consommateur ou non fournis conformément aux clauses du contrat. La protection s'étendrait aux achats internationaux et aux paiements mobiles dans la mesure où ils sont liés à des cartes de débit ou de crédit. Le *projet de loi type relatif aux modes alternatifs de règlement des litiges de consommation* peut être consulté à l'adresse http://www.oas.org/dil/esp/CIDIPVII_proteccion_al_consumidor_united_states_gui_a_legislativa_anexo_B.pdf.

15. Au colloque de la CNUDCI sur le règlement des litiges en ligne, on a également examiné une proposition de loi type sur la rétrofacturation, en s'appuyant sur des éléments de la proposition de l'OEA, y compris le champ d'application. À l'instar de la loi colombienne, la proposition de la CNUDCI s'étendrait à tous les types de paiement. Voir <http://law.pace.edu/lawschool/files/iicl/odr/MacCarthy.ppt>; rapport du colloque de la CNUDCI sur le règlement des litiges en ligne, A/CN.9/706, par. 43.

IV. Une loi type sur la rétrofacturation serait compatible avec le Règlement pour la résolution des litiges en ligne

16. Le champ d'application des législations colombienne et américaine et de celle proposée par l'OEA en matière de rétrofacturation est sensiblement identique à celui du projet de règlement type, notamment de l'article 1.2, qui énonce, pour la Voie I comme pour la Voie II, "pas livré, pas livré en temps voulu, non correctement facturé ou débité, ou non fourni conformément au contrat de vente ou de service". Ainsi que l'a conclu le Groupe de travail, ce champ d'application couvre les réclamations les plus courantes recensées en ce qui concerne les opérations internationales de commerce électronique effectuées par des consommateurs. Ces litiges peuvent être facilement résolus par un règlement en ligne faisant appel à la rétrofacturation puisque les réclamations sont précises et concrètes et impliquent un nombre limité de recours.

V. Conclusion

17. En conclusion, nous nous félicitons de la demande qui a été faite d'examiner la rétrofacturation comme outil d'application efficace des résultats dans le cadre du projet de règlement. Il est prioritaire que le Groupe de travail III crée un produit qui jette un filet assez large pour capturer le plus grand nombre de litiges de commerce électronique et offre aux consommateurs une protection efficace et immédiate dans les opérations internationales de commerce électronique.

18. L'essence de la refacturation est représentée dans le processus que ce groupe de travail a établi pour la Voie II, qui mène à une recommandation non contraignante. Il convient que ce groupe de travail envisage l'incorporation d'un système de rétrofacturation, compte tenu de son mandat qui consiste à créer des règles types et à envisager des mécanismes d'application privés.

Annexe A

Le mécanisme de rétrofacturation dans la législation colombienne³

Lorsque le titulaire d'une carte de crédit ou de débit conteste à juste titre une opération déjà payée, le montant correspondant est déduit du compte de l'établissement qui a réalisé l'opération. Cette déduction est appelée "*chargeback*" en anglais et "*rétrofacturation*" en français. Tandis que les sites Web des émetteurs de cartes de crédit ne fournissent pas de terme espagnol, leurs équivalents mexicains, argentins, chiliens et américains, notamment, sont unanimement appelés "*contracargo*". Selon VISA International, le terme correct, en Espagne, est "*retroceso*". Les banques espagnoles préfèrent le terme de "*retrocesión*"⁴.

– Le système de cartes de crédit et de débit

Des moyens de paiement tels que les espèces, les chèques, les cartes de débit et de crédit ou les mécanismes de paiement en ligne sont considérés comme des marchés "bifaces" ou "à double plate-forme". Ce qui différencie un marché uniface d'un marché biface est a) qu'il existe deux groupes distincts de clients; b) qu'ils sont interdépendants, ce qui signifie que les fonds sont transférés d'un groupe à l'autre; et c) qu'un intermédiaire opère le transfert d'un groupe à l'autre.

Les coûts que les détenteurs doivent assumer, en règle générale, pour l'achat de biens et de services au moyen de cartes de crédit sont des *frais fixes mensuels (ou trimestriels)*, des *frais de traitement et des intérêts*. Les coûts liés aux achats varient selon la banque qui émet la carte. Les établissements commerciaux facturent une commission d'acquisition.

– Réseaux et autres acteurs de marché

Les systèmes de paiement électronique par cartes offrent une alternative aux espèces tout en réduisant les coûts de transaction. Les réseaux ou les plates-formes fonctionnent comme des systèmes ouverts ou fermés.

Les systèmes ouverts comprennent⁵ le titulaire de la carte, le commerçant, la banque du titulaire de la carte, la banque du commerçant et l'opérateur de réseau (Visa ou MasterCard, par exemple)⁶.

Dans les systèmes ouverts, le titulaire paie un établissement commercial pour des biens ou des services en utilisant une carte de débit ou de crédit. Le commerçant débite la carte dans un terminal de point de vente qui communique les informations

³ Le mécanisme de rétrofacturation ne fonctionne que lorsque la vente de biens s'effectue à l'aide de moyens électroniques, comme Internet, PSE et/ou un centre d'appel et/ou tout autre système de télé-achat ou de boutique en ligne, et lorsqu'une carte de crédit, une carte de débit ou un autre instrument électronique a été utilisé pour le paiement.

⁴ In: <http://ec.europa.eu/translation/bulletins/puntoycoma/70/pyc701.htm>.

⁵ Article premier du Décret 2230 de 2006.

⁶ La banque du titulaire de la carte et celle du commerçant peuvent être une seule et même banque.

du titulaire de la carte (code PIN, par exemple) et le montant de la transaction à la banque du commerçant.

La banque du commerçant interroge le réseau, qui consulte la banque du titulaire de la carte pour vérifier, avant de donner son autorisation, si le titulaire de la carte dispose de moyens suffisants pour effectuer l'opération. Si le titulaire de la carte dispose de fonds suffisants, l'opération est autorisée et la banque du titulaire de la carte transfère sur le compte dont le commerçant dispose dans sa banque un montant égal au prix de vente diminué de la valeur du taux de change interbancaire⁷. La banque du commerçant paie à ce dernier le prix de vente diminué de la valeur de la commission d'acquisition. Une fois le dépôt confirmé, le commerçant livre les marchandises ou les services au titulaire de la carte.

Lorsqu'un titulaire de carte effectue un achat dans un établissement commercial en utilisant une carte de crédit ou de débit, les réseaux sont tenus, par leur infrastructure technologique, d'envoyer les informations relatives à l'opération à la banque du titulaire de la carte et d'autoriser ou de refuser la transaction. Les réseaux reçoivent une commission des participants au système⁸.

Les réseaux ou plates-formes de paiement qui opèrent dans un système ouvert sont des administrateurs dont l'activité consiste à gérer et à exploiter un ou plusieurs systèmes de paiement de montants de faible valeur. Ces entités sont régies par l'article 2.17.1.1.1 du Décret 2555 de 2010⁹, modifié par le Décret 3594 de 2010, ajouté par le Décret 4809 de 2011 et ajouté par le Décret 0848 de 2013.

Les systèmes fermés fonctionnent d'une manière très similaire à celle des systèmes ouverts, mais avec moins d'étapes, car il y a moins de participants. Ils comprennent le titulaire de la carte, le commerçant et le réseau ou la plate-forme de paiement. Dans ces systèmes, il n'y a généralement pas de banque du titulaire de la carte ou de banque du commerçant qui agit de manière indépendante, car ces rôles sont tenus par une institution bancaire qui inscrit le détenteur et le commerçant dans le système, émet la carte et est identifiée comme l'acquéreur de l'opération effectuée avec la carte.

– Le mécanisme de la rétrofacturation

La rétrofacturation implique un certain nombre de commissions et de frais, qui doivent être restitués au consommateur, en sus du prix.

Le document A/CN.9/WG.III/WP.124 du Groupe de travail III de la CNUDCI comprend l'examen d'un mécanisme de "*rétrofacturation*", "*remboursement*" ou "*restitution*" par lequel les participants à un système du paiement électronique sont tenus de rembourser les sommes annulées ou débitées au consommateur, lorsque certains événements se produisent et que la demande est faite dans un délai prévu par la loi. Ce mécanisme sera réexaminé par les délégations.

⁷ La banque du titulaire de la carte répond à l'opération effectuée par le titulaire dans les 48 heures, même si la dette est annulée.

⁸ Article 2.17.1.1.1 du Décret 2555 de 2010.

⁹ Décret 2555 de 2010 "*Recueil et republication de règles concernant les secteurs de la finance, de l'assurance et de la bourse, et autres dispositions*".

Ce mécanisme est destiné aux opérations internationales de commerce électronique qui impliquent une carte de crédit, une carte de débit ou un autre moyen de paiement électronique.

En 2011, le Congrès colombien a promulgué la loi 1480, “*qui porte statut du consommateur et énonce d’autres dispositions*”. L’article 51 de cette loi crée un mécanisme de rétrofacturation qui permet de rembourser des paiements lorsque:

1. Des biens sont proposés à la vente par des moyens électroniques, comme Internet, les centres d’appels de PSE¹⁰ ou tout autre moyen de téléachat via une boutique en ligne;
2. Le paiement a été effectué par carte de crédit, carte de débit ou tout autre moyen de paiement électronique.

En vertu de cette disposition, les participants au processus de paiement sont tenus d’inverser les paiements à la demande du consommateur lorsque:

1. L’opération est frauduleuse ou n’a pas été sollicitée;
2. Le produit n’a pas été reçu;
3. Le produit livré ne correspond pas au produit commandé ou est défectueux.

Selon la législation colombienne, une demande de rétrofacturation produit effet si le consommateur¹¹ informe l’émetteur du moyen de paiement électronique utilisé et le commerçant dans les cinq (5) jours ouvrables qui suivent 1) la date de réception d’un signalement de marchandises frauduleuses ou non sollicitées; 2) la date à laquelle le produit aurait dû être reçu en cas de non-livraison; ou 3) la date à laquelle le produit a été reçu lorsque le produit était défectueux ou ne correspondait pas au produit commandé. Dès réception d’une plainte, l’émetteur de l’instrument de paiement électronique utilisé doit, avec les autres **participants au processus de paiement**¹², inverser l’opération au bénéfice de l’acheteur.

Les règlements d’application stipulent également le délai dans lequel la plainte ou la demande doit être déposée devant l’autorité judiciaire ou administrative compétente.

Cette inversion ne préjuge pas du devoir qu’a le fournisseur de respecter ses obligations légales et contractuelles envers le consommateur. Des sanctions administratives peuvent s’appliquer si l’autorité judiciaire ou administrative juge qu’il y a eu mauvaise foi de la part du consommateur, auquel cas, ladite autorité

¹⁰ “Pagos Seguros en Línea-PSE”. Ce mécanisme permet aux entreprises d’offrir à leurs clients la possibilité d’effectuer des paiements et/ou des achats, débitant le montant en ligne chez l’entité financière où le client a son argent et le déposant chez celle de l’entreprise ou du commerce.

¹¹ L’article 5.3 de la loi 1480 de 2011 dispose: “*Consommateur ou utilisateur. Toute personne physique ou morale qui, en tant qu’utilisateur final, achète, possède ou utilise un produit particulier, quelle que soit sa nature, pour satisfaire un besoin personnel, privé, familial ou domestique et commercial lorsqu’il n’est pas intrinsèquement lié à son activité économique. Le consommateur sera compris comme étant inclus dans la définition du terme utilisateur*”.

¹² “**Paragraphe 1.** Aux fins du présent article, sont entendus comme participants au processus de paiement les émetteurs des instruments de paiement, les entités qui administrent les systèmes de paiement de montants de faible valeur, les banques qui gèrent les comptes et/ou les dépôts des consommateurs et/ou les fournisseurs, notamment”.

peut imposer des sanctions allant jusqu'à cinquante (50) salaires mensuels minimums légaux.

En vertu de l'article 51.2 de la loi 1480 de 2011, le consommateur est en droit d'annuler les versements effectués pour tout service ou obligation périodique, pour quelque raison que ce soit et même sans justification, à condition que le paiement s'effectue au moyen d'un prélèvement automatique préalablement autorisé par ce consommateur, dans les conditions fixées par le Gouvernement.

La rétrofacturation implique, que le système soit ouvert ou fermé, tous les acteurs liés au processus de paiement électronique: **la banque émettrice, la banque acquérante, le commerçant, le titulaire de la carte et l'administrateur du réseau ou du système de paiement de montants de faible valeur**, qui ont des obligations et des droits.

Ce mécanisme permet aux consommateurs de résoudre leurs litiges rapidement et efficacement, sans renoncer au recours à la justice traditionnelle.

Ce mécanisme de rétrofacturation non contraignant peut être lié à la procédure prévue pour le règlement des litiges en ligne, laissant au consommateur la possibilité d'utiliser les deux voies énoncées dans le projet de règlement, ou la justice traditionnelle.
