



Генеральная Ассамблея

Distr.: Limited
20 January 2015*
Russian
Original: English, Spanish

**Комиссия Организации Объединенных Наций
по праву международной торговли**
Рабочая группа III (Урегулирование споров в режиме онлайн)
Тридцать первая сессия
Нью-Йорк, 9-13 февраля 2015 года

Урегулирование споров в режиме онлайн применительно к трансграничным электронным коммерческим сделкам

Предложение правительств Колумбии и Соединенных Штатов Америки

Записка Секретариата

Содержание

	<i>Пункты</i>	<i>Стр.</i>
I. Исходная информация	2-5	2
II. Возвратные платежи через платежную систему как эффективный механизм урегулирования споров по трансграничным электронным коммерческим сделкам	6-10	3
III. Возвратные платежи через платежную систему не только по кредитным картам	11-17	4
IV. Типовой закон о возвратных платежах через платежную систему будет соответствовать правилам УСО	18	5
V. Заключение	19-20	6
Приложение А		7

* Настоящий документ представлен с задержкой, поскольку был получен с опозданием.



1. Правительства Колумбии и Соединенных Штатов с удовлетворением отмечают адресованный Рабочей группе призыв рассмотреть вопрос о производстве возвратных платежей в рамках ее работы по подготовке документов, касающихся урегулирования споров в режиме онлайн применительно к потребительским спорам по трансграничным электронным коммерческим сделкам небольшой стоимости. Мы предлагаем Рабочей группе III увязать любую необязательную рекомендацию согласно компоненту II правил с единообразным требованием обязательного производства возвратных платежей через платежную систему.

I. Исходная информация

2. В настоящее время Рабочая группа III работает над двухкомпонентной системой, один компонент которой будет завершаться обязательным этапом арбитражного разбирательства (компонент I), а другой – вынесением необязательной рекомендации (компонент II).

3. По мнению делегаций Колумбии и Соединенных Штатов, для того чтобы любая необязательная рекомендация обеспечивала достаточную защиту потребителей, эту рекомендацию необходимо будет юридически увязать с тем же каналом перевода денежных средств, который использовался для первоначального платежа с учетом отсутствия средств судебной защиты в связи с трансграничными электронными коммерческими сделками в целом¹. Как было отмечено в ходе коллоквиума по УСО, который привел к созданию этой Рабочей группы, все успешные программы УСО последнего десятилетия предусматривали приведение в исполнение решений с использованием того же канала перевода денежных средств, который использовался при осуществлении первоначального платежа².

4. На своей сессии в мае 2013 года Рабочая группа просила Секретариат провести обзор частных механизмов приведения в исполнение решений в контексте выполнения необязательной рекомендации нейтральной стороны

¹ В документе, подготовленном совместно делегациями Гондураса, Кении, Колумбии и Соединенных Штатов (A/CN.9/WG.III/WP.125), поясняется, что арбитражное разбирательство в принципе в большей степени способствует защите прав потребителей, чем необязательная рекомендация в контексте трансграничных сделок, поскольку судебные средства защиты, как правило, отсутствуют или же не имеют практического значения. УСО с "опорой" в виде обязательного арбитражного разбирательства служит мощным стимулом, побуждающим стороны прибегнуть к добровольному урегулированию путем переговоров или содействия урегулированию.

² Как обсуждалось в ходе организованного ЮНСИТРАЛ коллоквиума по УСО, системы PayPal и eBay пользуются своими собственными договорными формами осуществления возвратных платежей в том случае, если покупатель не получил товар или же получил не тот товар, который был заказан. Спор урегулируется в соответствии с положениями частного договора с продавцом. Такая частная система функционирует, поскольку продавцы ведут свои счета в системах eBay и PayPal, и по решению денежные средства могут быть "заморожены" и автоматически переведены получателю. Порядок приведения решения в исполнение является аналогичным модели урегулирования споров КПИНИ в том смысле, что КПИНИ согласно условиям договора может в одностороннем порядке изменять реестры доменных имен. Доклад о работе коллоквиума по УСО, организованного ЮНСИТРАЛ, A/CN.9/706, пункты 30 и 43.

согласно компоненту II проекта правил, A/CN.9/769, пункты 57 и 58. В ответ на эту просьбу Секретариат подготовил документ, в котором, в частности, рассматриваются способы включения возвратных платежей в процедурные рамки правил, A/CN.9/WG.III/WP.124, пункты 35-39 и 44.

5. На своей сессии в октябре 2014 года Рабочая группа решила продолжить изучение вопроса о частных механизмах приведения в исполнение в контексте различных сформулированных предложений. В частности, Рабочая группа просила Секретариат подготовить дополнительные материалы по возвратным платежам. Правительство Колумбии также заявило, что к сессии Рабочей группы в феврале 2015 года оно представит предложение по возвратным платежам, которое, по его мнению, "является практичным и эффективным частным механизмом приведения в исполнение", A/CN.9/827, пункты 53 и 95.

II. Возвратные платежи через платежную систему как эффективный механизм урегулирования споров по трансграничным электронным коммерческим сделкам

6. Возвратные платежи представляют собой гибкий и эффективный правовой механизм урегулирования споров по трансграничным электронным коммерческим сделкам небольшой стоимости, особенно если он используется вместе с таким механизмом урегулирования споров в режиме онлайн, как, например, проект правил УСО ЮНСИТРАЛ. Правовой механизм возвратных платежей имеет множество преимуществ, в частности: 1) его обязательное применение к продавцам посредством использования платежной системы (в отличие от добровольного применения на основе частного соглашения с конкретным поставщиком услуг по УСО); 2) покупатели могут согласиться на использование этой системы после возникновения спора; 3) покупатели не отказываются от судебных средств защиты; и 4) гарантируется трансграничное приведение решения в исполнение без дорогостоящего вмешательства суда.

7. В Руководящих принципах электронной торговли ОЭСР, принятых в 1999 году, рекомендуется устанавливать "пределы ответственности в случае несанкционированного или мошеннического использования платежных систем и использовать механизмы возвратных платежей [в качестве] действенных механизмов укрепления доверия потребителей". Руководящие принципы размещены в Интернете по адресу: <http://www.oecd.org/dataoecd/18/13/34023235.pdf> at 7.

8. Такие альтернативные механизмы урегулирования споров/механизмы защиты платежей способствуют укреплению доверия потребителей к платежным картам как средству оплаты покупок в режиме онлайн и на мировом рынке в целом.

9. Механизм возвратных платежей может быть особенно эффективным в контексте трансграничных электронных коммерческих сделок. ОЭСР сформулировала вывод о том, что:

такие механизмы защиты могут представлять ценность для потребителей в случае заключения сделок с нежелающими сотрудничать

предприятиями и играть особо важную роль в случае заключения сделок на расстоянии и трансграничных сделок, когда может быть затруднительным установить связь с предприятием или подать против него иск.

Consumer Dispute Resolution and Redress in the Global Marketplace, at 6, размещено в Интернете по адресу: www.oecd.org/sti/consumer/36456184.pdf.

III. Возвратные платежи через платежную систему не только по кредитным картам

10. Секретариат пришел к выводу (A/CN.9/WG.III/WP.124, пункт 44) о том, что "возвратные платежи, хотя таковые и являются полезной моделью, могут быть ограниченными с точки зрения практической пользы, поскольку они применяются лишь к платежам с использованием кредитных карт". Тем не менее в законодательстве Колумбии и Соединенных Штатов, касающемся возвратных платежей, такие возвратные платежи не ограничиваются платежами по кредитным картам.

11. В Колумбии принят новый закон о защите прав потребителей, в котором возвратные платежи предусматриваются в отношении всех видов платежей, в том числе произведенных с помощью кредитных, дебетовых карт и других электронных платежей. В законе устанавливается автоматическое возвращение платежа в том случае, если потребитель сообщает поставщику и эмитенту в течение пятидневного срока уведомления о любом требовании, согласно которому обязательство по сути переносится на поставщика или эмитента. Механизм возвратных платежей может широко применяться к любой электронной коммерческой сделке, связанной с куплей-продажей товаров или оказанием услуг. В настоящее время в Колумбии разрабатывается механизм УСО в целях урегулирования споров, возникающих в связи с применением механизма автоматических возвратных платежей. Более подробная информация об этом колумбийском законе изложена в приложении А.

12. Законодательство Соединенных Штатов обеспечивает защиту потребителей при совершении покупок в режиме онлайн с помощью механизма возвратных платежей по платежным картам. Например, эмитенты кредитных карт должны рассматривать требования потребителей, касающиеся несанкционированного или мошеннического списывания средств, а также недоставленных или несоответствующих заказу товаров. Эмитенты дебетовых карт должны рассматривать требования по более ограниченному кругу вопросов, включая несанкционированное или мошенническое списывание средств. На практике большинство американских платежных сетей предусматривают в отношении потребительских споров такие же права на возвратные платежи, какие предусматриваются в отношении кредитных карт. Согласно закону эмитенты кредитных и дебетовых карт обязаны приостанавливать перечисление средств, в связи с которыми возник спор, и проводить расследование с участием как потребителей, так и продавцов. В том случае, если они признают требования потребителя обоснованными, то они обязаны вернуть платеж, в отношении которого возник спор.

13. Согласно американскому законодательству потребители имеют возможность пользоваться этими механизмами защиты, и в этом праве нельзя отказать. Результат не имеет обязательной силы в том смысле, что потребитель сохраняет свои права на возмещение ущерба в судебном порядке. Действие закона о возвратных платежах распространяется как на внутренние, так и на трансграничные покупки.

14. В ходе переговоров в рамках СИДИП VII ОАГ был представлен предлагаемый типовой закон о возвратных платежах через платежную систему. Этот проект типового закона предусматривает возвратные платежи по кредитным и дебетовым картам, с помощью которых были оплачены товары и услуги, которые: а) не были заказаны; б) не соответствуют заказанному количеству; с) не были приняты потребителем или не были доставлены согласно условиям договора. Защита распространялась бы на трансграничные покупки и мобильные платежи в том случае, когда они связаны с дебетовыми или кредитными картами. См. проект типового закона: альтернативное урегулирование споров, связанных с требованиями потребителей по платежным картам, размещенный по адресу: http://www.oas.org/dil/esp/CIDIPVII_proteccion_al_consumidor_united_states_guia_legislativa_anexo_B.pdf.

15. В ходе коллоквиума ЮНСИТРАЛ по УСО также был рассмотрен предложенный текст типового закона о возвратных платежах, в основу которого легли элементы текста о возвратных платежах, предложенного ОАГ, включая сферу охвата. Как и колумбийский закон, предложенный ЮНСИТРАЛ текст охватывал бы все виды платежей. См. <http://law.pace.edu/lawschool/files/iicl/odr/MacCarthy.ppt>; доклад о работе Коллоквиума ЮНСИТРАЛ по УСО, A/CN.9/706, пункт 43.

IV. Типовой закон о возвратных платежах через платежную систему будет соответствовать правилам УСО

16. Сфера охвата колумбийского, американского и предлагаемого ОАГ законодательства о возвратных платежах во многом совпадает со сферой охвата проекта типовых правил, предусмотренной статьей 1(2) в отношении обоих компонентов I и II, иными словами – товары или услуги, которые "не были поставлены, не были своевременно поставлены, плата за них не была должным образом начислена или занесена в дебет, или они не были поставлены в соответствии с договором купли-продажи или договором об оказании услуг". По мнению Рабочей группы, под такую сферу охвата подпадают наиболее часто возникающие жалобы, касающиеся трансграничных электронных коммерческих потребительских сделок. Такие споры могут быть оперативно урегулированы с помощью процедур УСО, увязанных с возвратными платежами через платежную систему, поскольку требования являются конкретными и основаны на фактической информации, а также сопряжены с ограниченным набором средств правовой защиты.

V. Заключение

17. В заключение мы с удовлетворением отмечаем призыв рассматривать возвратные платежи через платежную систему в качестве одного из механизмов эффективного приведения в исполнение решений в соответствии с проектом правил. Первоочередной задачей Рабочей группы III является разработка рабочего документа с достаточно широкой сферой охвата, чтобы учесть максимальное количество споров по электронным коммерческим сделкам, который предлагал бы эффективный и оперативный механизм защиты прав потребителей в контексте трансграничных электронных коммерческих сделок.

18. По сути механизм возвратных платежей через платежную систему представлен в рамках процедур, предусмотренных этой Рабочей группой для компонента II, ведущего к вынесению необязательной рекомендации. Было бы целесообразно, если бы Рабочая группа рассмотрела возможность включения системы возвратных платежей в правила с учетом своего мандата в отношении разработки типовых правил и рассмотрения частных механизмов приведения в исполнение.

Приложение А

Механизм возвратных платежей в колумбийском законодательстве³

Когда владелец кредитной или дебетовой карты на законных основаниях ставит под сомнение сделку, по которой уже была произведена оплата, то соответствующая сумма списывается со счета учреждения, с которым была заключена эта сделка. Такое списывание средств в английском языке обозначается термином "a chargeback", а на французском языке – "une rétrofacturation". Хотя термин в испанском языке на веб-сайтах эмитентов кредитных карт не указывается, их мексиканским, аргентинским, чилийским, американским и т.д. эквивалентами единогласно признается термин "Contracargo". По мнению организации VISA International правильным термином в Испании является "retroceso". Испанские банки предпочитают термин "retrocesión"⁴.

- Система кредитных и дебетовых карт

Такие средства платежа, как наличные средства, чеки, дебетовые и кредитные карты или электронные платежные механизмы, называются "двусторонними" или "двухплатформенными" рынками. Двусторонний рынок отличается от одностороннего тем, что а) существуют две отдельные группы потребителей; б) они являются взаимозависимыми в том смысле, что между этими группами осуществляется перевод денежных сумм; и с) перечисление средств между группами осуществляется через посредника.

Владельцы карт должны учитывать то, что за приобретение товаров и услуг с помощью кредитных карт, как правило, взимаются следующие сборы: *ежемесячные (или ежеквартальные) фиксированные сборы, комиссионные сборы и проценты*. Размер сборов, связанных с покупками, устанавливается банком-эмитентом карты. Торговые организации взимают комиссию при оплате покупок картой.

- Сети и другие участники рынка

Альтернативой наличным средствам, позволяющей сократить транзакционные издержки, являются системы электронных платежей с помощью карт. Сети или платформы могут функционировать как открытые или закрытые системы.

³ Механизм возвратных платежей функционирует только в случае купли-продажи товаров с помощью электронных механизмов торговли, таких как Интернет, БПО и/или центр телефонного обслуживания и/или любой другой механизм торговли с помощью телекоммуникационных средств или онлайн-магазин, и использования кредитной, дебетовой карт или иного электронного платежного инструмента для оплаты покупок.

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

Открытые системы состоят из⁵: владельца карты, продавца, банка-эмитента карты, банка, обслуживающего продавца, и сетевого оператора (например, Visa или MasterCard)⁶.

В открытых системах владелец карты оплачивает товары или услуги коммерческой организации с помощью дебетовой или кредитной карты. Продавец снимает средства с помощью терминала пункта продаж, который сообщает информацию о владельце карты (например, пин-код) и стоимость сделки банку, обслуживающему продавца.

Банк продавца обращается к сети, которая в свою очередь направляет банку владельца карты просьбу проверить наличие у владельца карты достаточных средств на совершение сделки и предоставить соответствующее разрешение. Если у владельца карты достаточно средств, проведение операции разрешается, и банк владельца карты перечисляет средства на счет продавца в банке продавца в размере указанной отпускной цены за вычетом значения межбанковского валютного курса (ТП)⁷. Банк продавца выплачивает продавцу сумму в размере отпускной цены за вычетом комиссионного вознаграждения банка за проведение платежа. После получения подтверждения о зачислении средств продавец поставляет товары или услуги владельцу карты.

При совершении владельцем карты покупки в коммерческой организации с помощью кредитной или дебетовой карты сети отвечают за отправление информации об операции банку владельца карты путем использования своей технологической инфраструктуры и предоставление разрешения на проведение операции либо отказа в ее проведении. Сети получают комиссию от участников системы⁸.

Сети или платежные платформы, функционирующие в открытой системе, являются администраторами систем платежей на небольшую сумму, которые занимаются управлением и эксплуатацией одной или нескольких систем платежей на небольшую сумму. Деятельность этих субъектов регулируется статьей 2.17.1.1.1 Закона 2555 от 2010 года⁹, с поправками, внесенными в соответствии с Государственным законом 3594 от 2010 года, и впоследствии в соответствии с Государственным законом 4809 от 2011 года, а также Государственным законом 0848 от 2013 года.

Порядок работы закрытых систем во многом аналогичен работе открытых систем, однако предусматривает меньшее количество шагов, поскольку в них задействовано меньше участников. Закрытые системы состоят из: владельца карты, продавца и платежной системы или платформы. В таких системах, как правило, отсутствуют действующие независимо банк владельца карты или банк продавца, поскольку их функции выполняет банковское учреждение, регистрирующее владельца карты и продавца в системе, выдающее карту и

⁵ Статья 1 Закона 2230 от 2006 года.

⁶ Банк, обслуживающий владельца карты, и банк продавца могут быть одним и тем же банком.

⁷ Банк владельца карты обрабатывает сделку, совершенную владельцем карты в течение 48 рабочих часов, даже если задолженность погашена.

⁸ Статья 2.17.1.1.1 Закона 2555 от 2010 года.

⁹ Закон 2555 от 2010 года, "в котором собраны и переизданы правила, регулирующие финансовый, страховой и биржевой рыночный сектор, и содержатся другие положения".

выступающее в качестве приобретателя операции, проводящейся с помощью карты.

- Механизм возвратных платежей

Возвращение платежа (или возвратный платеж) сопряжено с целым рядом комиссионных вознаграждений и сборов, которые должны быть возвращены потребителю наряду с уплаченной стоимостью приобретения.

В документе A/CN.9/WG.III/WP.124 Рабочей группы III ЮНСИТРАЛ, в частности, рассматривается механизм возвращения платежей или "возвратных платежей", "возмещения" или "возвращения", с помощью которого участники электронной платежной операции при наступлении определенных обстоятельств и направлении запроса в течение указанного в законе срока возмещают денежные суммы, списанные со счета потребителя или записанные в дебет. Делегации рассмотрят этот механизм.

Такой механизм предназначен для трансграничных электронных коммерческих сделок, осуществляемых с помощью кредитной карты, дебетовой карты или другого электронного метода платежа.

В 2011 году Конгресс Колумбии принял Закон 1480 "об издании Закона о правах потребителей, содержащий и другие положения". Согласно статье 51 этого Закона устанавливается механизм возвратных платежей, позволяющий возвращать платежи в случаях, когда:

1. купля-продажа товаров осуществляется в рамках электронной торговли, например через Интернет, центры телефонного обслуживания БПО¹⁰ или любой другой механизм совершения покупок с помощью телекоммуникационных средств в онлайн-магазинах, и
2. платеж был осуществлен с помощью кредитной карты, дебетовой карты или любого другого электронного метода платежей.

Согласно этому положению участники платежного процесса обязаны возвращать платежи по просьбе потребителя в случаях, когда:

1. сделка является результатом мошеннических действий или не согласованной с потребителем;
2. товар не был получен;
3. поставленный товар не является заказанным товаром или же имеет брак.

Согласно колумбийскому законодательству просьба о возвратном платеже удовлетворяется в том случае, если потребитель¹¹ сообщает эмитенту

¹⁰ "Безопасные платежи онлайн-БПО". Данный механизм позволяет компаниям предлагать своим клиентам возможность осуществления платежей и/или покупок путем списывания в режиме онлайн средств со счета в финансовом учреждении, в котором хранятся деньги клиента, и зачисление их на счет получателя в финансовом учреждении, который указывает компания или торговое предприятие.

¹¹ Пункт 3 статьи 5 Закона 1480 от 2011 года: "Потребитель или пользователь. Любое физическое или юридическое лицо, которое как конечный пользователь приобретает,

использованного электронного средства платежа и продавцу в течение пяти (5) рабочих дней с даты 1) получения любого сообщения о товарах, полученных в результате мошеннических действий или не согласованных с потребителем; 2) предположительной даты доставки товара в случае, если товар не был доставлен, или 3) доставки товара ненадлежащего качества или же не того товара, который был заказан. По получении жалобы эмитент использованного электронного платежного инструмента совместно с другими **участниками платежного процесса**¹² возвращает уплаченные в ходе операции средства покупателю.

Нормативно-правовые положения, призванные обеспечить выполнение этого колумбийского законодательства, также предусматривают срок, в течение которого жалоба или требование должны быть направлены в компетентный судебный или административный орган.

Возвратный платеж осуществляется без ущерба для обязанности поставщика по выполнению своих правовых и договорных обязательств по отношению к потребителю. В том случае, если судебный или административный орган определит, что потребитель действовал недобросовестным образом, могут применяться административные санкции, в случае чего надзорное управление может назначать штрафы в размере до пятидесяти (50) минимальных размеров месячной оплаты труда.

Согласно пункту 2 статьи 51 Закона 1480 от 2011 года потребитель имеет право на возвращение платежей за любую услугу или обязательство, которое должно выполняться на периодической основе, по любой причине или даже без каких-либо оснований при том условии, что платеж производится путем автоматической операции списания средств, которая была ранее санкционирована этим потребителем, на условиях, установленных правительством страны.

В операции по возвращению платежа – или, согласно употребляемым в Колумбии терминам, "возмещению средств" или "возвратным платежам" – участвуют все субъекты, связанные с процессом платежа с помощью электронных средств как в открытой, так и закрытой системах: **банк-эмитент, банк, обрабатывающий операцию купли-продажи, продавец, владелец карты и сеть или система, управляющие платежами небольшой стоимости**, которые имеют свои обязательства и права.

Такой механизм предоставляет потребителю один из способов урегулирования их спора оперативным и эффективным образом, не отменяя при этом возможности обращения к традиционным способам урегулирования спора в суде.

получает во владение или использует конкретный продукт, независимо от его характера, для обеспечения личных, частных, семейных или домашних и деловых потребностей, когда такой продукт не связан неразрывно с его экономической деятельностью. При этом понимается, что определение термина "пользователь" охватывает также потребителя".

¹² **Пункт 1.** Для целей настоящей статьи под участниками платежного процесса понимаются, в частности, эмитенты платежных инструментов, управляющие учреждения систем оплаты покупок небольшой стоимости, банки, управляющие счетами, и/или банк, в котором хранятся средства потребителя и/или поставщика".

Такой не имеющий обязательной силы механизм возвратных платежей может быть увязан с процедурой УСО, позволяя при этом потребителю использовать либо два компонента, предусмотренные в проекте правил, либо традиционные судебные средства.
