联合国 A/CN.9/WG.III/WP.134

大 会

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

联合国国际贸易法委员会
第三工作组（网上争议解决）
第三十一届会议
2015 年 2 月 9 日至 13 日，纽约

跨境电子商务交易网上争议解决

哥伦比亚和美利坚合众国政府的提案

秘书处的说明

目录

	段次	页次
一. 背景情况	2-5	2
二. 支付系统退款办法为解决跨境电子商务争议提供了一种强有力的工具	6-10	2
三. 支付系统退款办法不限于信用卡	11-17	3
四. 支付系统退款办法示范法与《网上解决规则》是一致的	18	4
五. 结论	19-20	4
附件 A		5

* 本文件因收到时间晚而迟交。

V.15-00391 (C) GX 280115 280115

1. 哥伦比亚和美国政府欢迎请求工作组考虑将退款办法作为其制订低价值跨境电子商务消费者争议网上解决文书的工作的一部分。我们提议，第三工作组应将《规则》二轨道下的任何非约束性建议与一项统一的支付系统退款强制性要求挂钩。

一. 背景情况

2. 第三工作组目前正在审议双轨办法，其中一个轨道将以约束性仲裁结束（一轨道），另一个轨道将以非约束性的建议结束（二轨道）。

3. 哥伦比亚和美国代表团认为，鉴于跨境电子商务交易普遍缺乏救济办法，为了使任何无约束力的建议能够为消费者提供足够保护，此等建议需要与最初付款所使用的同样的资金转账支付渠道建立法律上的关联。[1]正如最后促成建立工作组的网上解决专题讨论会所强调的，过去十年当中所有成功的网上解决方案都是能够通过最初付款所使用的同样的资金转账渠道执行结果的方案。[2]

4. 工作组在其 2013 年 5 月届会上请求秘书处结合《规则》草案二轨道下中立人无约束力建议的守规情况提供私人执行机制概览。A/CN.9/769，第 57、58 段。秘书处根据这一请求编写了一份文件，主要述及如何将退款办法纳入该规则的程序框架。A/CN.9/WG.III/WP.124，第 35-39、44 段。

5. 工作组在其 2014 年 10 月届会上决定结合所提出的各种提案进一步审查私人执行机制问题。工作组具体请求秘书处编写关于退款办法的补充材料。哥伦比亚政府进一步指出，哥伦比亚将向工作组 2015 年 2 月届会提交一份关于退款办法的提案，并指出“这是一种既实际又有效的私人执行机制。”A/CN.9/827，第 53、95 段。

二. 支付系统退款办法为解决跨境电子商务争议提供了一种强有力的工具

6. 退款办法为处理低价值跨境电子商务争议提供了一种灵活、有效的法律框架，特别是如果配合《贸易法委员会网上解决规则》草案这样的网上争议解决机制的话。退款办法法律框架提供了多种益处，其中包括：(1)通过使用一种付款渠道对卖方强制适用（而非在与特定网上解决机构私人协议的基础上自愿适

[1] 由哥伦比亚、洪都拉斯、肯尼亚和美国代表团共同提交的文件（A/CN.9/WG.III/WP.125）解释说，在跨境交易中，由于一般无法获得法院救济或者此种救济不切实际，仲裁一般要比无约束力的建议更能为消费者提供保护。以有约束力的仲裁为“后盾”的网上解决办法可有力地激励当事方通过谈判或协助下调解实现自愿解决。

[2] 如贸易法委员会网上解决专题讨论会所论及的，对于买方没有收到产品或者产品与订单不一致的情形，贝宝支付服务和电子港湾公司采用私人合同形式的退款办法。争议是按照与商家订立的私人合同条款解决的。这种私人机制之所以起作用，是因为卖方在电子港湾和贝宝开立了账户，可以根据决定冻结资金并自动转账。就执行来说，类似于互联网名称与数字地址分配机构的争议解决模式，因为互联网名称与数字地址分配机构可以根据合同条款单方面更改域名登记。贸易法委员会网上解决专题讨论会的报告，A/CN.9/706，第 30、43 段。

用）；(2)买方可在争议发生后选择适用这一机制；(3)买方无需放弃法院救济；以及(4)没有费用高昂的法院干预也可保证裁决的跨境执行。

7. 1999 年《经合组织电子商务准则》建议，“对擅自或欺诈性使用付款系统和退款机制的情形使用赔偿责任限制，以此作为增进消费者信心的强有力工具。”查阅网址：www.oecd.org/dataoecd/18/13/34023235.pdf，第 7 页。

8. 这些非诉讼争议解决办法/付款保护措施可增进消费者对于在网购种使用支付卡的信心，更广而言之还可增进对全球市场的信心。

9. 对于跨境进行的电子商务交易，退款机制能够成为一种特别有效的工具。经合组织的结论认为：

> 在对付不合作的企业时，这些可能是保护消费者的宝贵措施，而在远程和跨境交易中，由于与企业通信或者对企业提起法律诉讼可能有困难，它们也起着特别重要的作用。

“全球市场消费者争议解决和补偿问题”。查阅网址：www.oecd.org/sti/consumer/36456184.pdf，第 6 页。

三. 支付系统退款办法不限于信用卡

10. 秘书处的结论（A/CN.9/WG.III/WP.124，第 44 段）认为，“退款虽然是一个有益的模式，但用途可能有限，因为它们仅适用于信用卡支付。”不过，在哥伦比亚和美国的退款法规中，支付卡退款并不限于信用卡。

11. 哥伦比亚订有一项新的消费者保护法律，规定所有类型的付款——包括信用卡、借记卡和其他电子付款方式——均可适用退款办法。该法规设立了一种自动返还付款制度，如果消费者在发出任何索赔请求通知后 5 日内向网上解决机构和发卡商报告，责任基本上转移给该机构或发卡商。退款办法广泛适用于涉及货物销售或提供服务的任何电子商务交易。哥伦比亚正在发展一种网上解决机制，以解决由于采用自动退款办法所产生的争议。附件 A 对哥伦比亚的这项法律作了进一步说明。

12. 美国法律通过支付卡退款办法为消费者提供网购保护。例如，信用卡发卡商必须考虑消费者对擅自收费或欺诈性收费、不交货或货物不合规格提出的索赔请求。借记卡发卡商必须考虑范围较窄的索赔请求，包括擅自收费或欺诈性收费。实际情况是，美国绝大多数支付卡网络在消费者争议上提供的退款权利与信用卡是一样的。法律要求信用卡和借记卡发卡商暂停有争议费用的付款并对消费者和商家进行调查。如果发卡商认可了消费者的索赔请求，发卡商必须返还有争议的费用。

13. 根据美国法律，消费者可以选择是否行使这些寻求保护的权利，但不能放弃这些权利。结果是非约束性的，因为消费者保留其寻求法院救济的权利。退款法律涵盖国内和跨境购买。

14. 美洲国家组织第七次美洲国际私法专门会议的谈判过程中提交了关于付款系统退款办法的拟议示范法。示范法草案将规定，货物或服务有下列情形的，信用卡和借记卡付款可以退款：(a)擅自收费；(b)数额不对；(c)消费者不接受或者未按合同条款交付。保护范围包括跨境购买和移动付款，但必须是与借记卡或信用卡连接的。见《示范法》草案：消费者支付卡索赔请求的非诉讼争议解决办法，查阅网址：www.oas.org/dil/esp/CIDIPVII_proteccion_al_consumidor_united_states_guia_legislativa_anexo_B.pdf。

15. 贸易法委员会网上解决专题讨论会也审议了一项关于退款办法的示范法提案，其中借鉴了美洲国家组织退款办法提案的内容，包括范围。同哥伦比亚法律一样，贸易法委员会的提案将涵盖所有类型的付款方式。见http://law.pace.edu/lawschool/files/iicl/odr/MacCarthy.ppt.；贸易法委员会网上解决专题讨论会报告，A/CN.9/706，第 43 段。

四. 支付系统退款办法示范法与《网上解决规则》是一致的

16. 哥伦比亚和美国法律以及美洲国家组织拟议的退款法规与一轨道和二轨道《规则》草案第 1 条第(2)款中规定的范围基本吻合，即："未交付、未及时交付、未适当记账或借记，或者未按照销售或服务合同提供。"如工作组结论所指出的，这一范围涵盖跨境电子商务消费者交易方面最常见的投诉。网上解决系统与支付系统退款机制连接起来，即可轻而易举地执行涉及这些争议的决定，因为索赔请求牵扯面不大，注重事实，所涉及的一套救济办法也很有限。

五. 结论

17. 最后，我们欢迎请求考虑将退款办法作为《规则》草案下有效执行结果的工具。第三工作组的首要任务是创建一个有足够覆盖面的成果，将最大数量的电子商务争议包括在内，并在跨境电子商务交易中为消费者提供有效、直接的保护。

18. 支付系统退款机制的实质内容已经体现在工作组为二轨道设定的导致非约束性建议的过程中。鉴于本工作组的任务授权是创建示范规则和审议私人执行机制，退款机制的纳入问题理应由工作组来审议。

附件 A

哥伦比亚法规中的逆向付款机制[3]

当信用卡或借记卡持有人对一项已经付款的交易提出合理质疑时，会从进行该交易的营业所的账户扣除相应款额。这种扣除在英语中称作“*chargeback*”（退款），在法语中称作“*rétrofacturation*”。虽然信用卡发卡商网站没有提供西班牙文的用词，但在墨西哥、阿根廷、智利和美国等国都无一例外地将其相应地称为“*Contracargo*”。根据 Visa 国际组织，西班牙文的正确用词是“*retroceso*”。西班牙银行倾向于使用“*retrocesión*”。[4]

- 信用卡和借记卡系统

付款方式包括现金、支票、借记卡和信用卡或网上付款机制，统称为“双向”或“双平台”市场。单向市场与双向市场的区别在于，(a)有两类不同消费人群；(b)他们相互依存，就是说资金从一群组转给另一群组；(c)中间人将资金从一群组转给另一群组。

作为一般规则，持卡人使用信用卡购买货物和服务必须承担的费用包括：月度（或季度）固定费用、手续费和利息。购物相关费用都不一样，取决于发卡银行。商业机构收取收单费。

- 网络及其他市场经营人

银行卡电子付款系统提供现金替代付款方式，同时可降低交易费用。网络或平台提供开放式或封闭式系统。

开放式系统由下列各部分组成：[5]持卡人、商家、持卡人银行、商家银行、网络营运商（如 Visa 或 MasterCard）。[6]

在开放式系统中，持卡人向商业机构支付使用借记卡或信用卡购买货物或服务的费用。商家通过销售点终端机（POS 机）在卡上记账，终端机则将持卡人信息（如密码）和交易价值发送给商家银行。

商家银行向网络查询，后者请持卡人银行核实持卡人是否有足够资金完成交易并取得其授权。如果持卡人有足够资金，交易即获批准，持卡人银行将资金转到商家在其商家银行的账户，转账额等于销售价减去银行间汇率（TII）

---

[3] 退款机制仅在通过电子商务机制——如互联网、PSE 和（或）呼叫中心以及（或者）其他任何远程购物或网店机制——进行货物销售并且已经使用信用卡、借记卡或其他电子付款手段的情况下运作。

[4] 网址：http://ec.europa.eu/translation/bulletins/puntoycoma/70/pyc701.htm。

[5] 2006 年第 2230 号法令第 1 条。

[6] 持卡人银行和商家银行可能是同一家银行。

值？[7]商家银行把销售款付给商家，同时减去提单费的价值。商家收到押金确认后即向持卡人交付货物或服务。

当持卡人使用信用卡或借记卡在商业机构购物时，网络通过其技术基础设施负责将交易信息发送给持卡人银行并负责批准或拒绝有关交易。网络从系统参与人收取服务费。[8]

开放式系统的运营网络或付款平台是低价值付款系统管理人实体，其业务是管理和运营一个或多个低价值付款系统。这些实体的监管条例是 2010 年第 2555 号法令第 2.17.1.1.1 条，[9]经由 2010 年第 3594 号国家法令修正，又经由 2011 年第 4809 号国家法令和 2013 年第 0848 号国家法令补充。

封闭式系统与开放式系统非常相似，但步骤较少，因为少了一些中间代理人。封闭式系统由下列各部分组成：持卡人、商家，以及付款网络或平台。这些系统中通常没有独立运作的持卡人银行或商家银行，而是由一个金融机构来发挥这些作用，由其负责登记系统中的持卡人和商家并发卡，其身份是刷卡交易的收单人。

- 退款机制

逆向付款或退款，涉及一些手续费和费用，都必须连同价款退给消费者。

贸易法委员会第三工作组第 A/CN.9/WG.III/WP.124 号文件讨论了逆向付款或“退款”、“退赔”或“退还”机制，根据这种机制，当发生特定事件并在法律规定的时限内提出请求时，电子手段付款过程的参与方应当退赔所撤销或借记消费者的金额。各代表团将会审议这种机制。

这种机制是针对涉及信用卡、借记卡或其他电子付款方式的电子商务交易的。

2011 年，哥伦比亚国会颁布了第 1480 号法律，“根据本法颁布消费者法规并决定其他规定”。根据该法第 51 条建立的退款机制允许在下列情况下退款：

1. 货物销售是通过电子商务提出要约的，如互联网、PSE[10]呼叫中心，或者经由网店的其他任何远程购物机制；
2. 付款是使用信用卡、借记卡或其他任何电子付款方式进行的。

---

[7] 持卡人银行在此项行动 48 小时之内对持卡人进行的交易作出反应， 即使此项债务已经撤销。

[8] 2010 年第 2555 号法令第 2.17.1.1.1 条。

[9] 2010 年第 2555 号法令，“籍此认定并重发关于金融、保险和股票市场部门规则并决定其他规定。”

[10] “Pagos Seguros en Línea-PSE”。这种机制允许公司为其消费者提供一种可能性，使其能够经由客户存有资金的金融实体在网上付款和（或）购物、借记款额并将其作为押金存入收单金融实体，公司或商务由该实体选定。

根据这一规定，付款过程参与方必须在下列情况下根据消费者的请求退款：

1. 交易是欺诈性的或强卖性的；

2. 未收到产品；

3. 交付的产品与订购产品不符或者有瑕疵。

根据哥伦比亚法律，遇有下列一种情形的，如果消费者[11]自该日起在(5)个营业日之内将使用电子付款事宜和商家通知给发卡商，退款请求即告生效：(1)收到商品有诈或强卖商品的报告之日；(2)没有交付产品的，本应收到产品之日；或者(3)产品有瑕疵或与订购产品不符的，收到产品之日。接到投诉时，电子支付卡的发卡商应协同其他**付款过程参与方**[12]将交易款退给购买人。

这条哥伦比亚法律的实施条例还规定了必须向主管司法机关或行政机关提出投诉或要求的期限。

这种退款必须是在不影响管理机构履行其对于消费者的法律和合同义务的情况下进行的。如果司法机关或行政机关裁定消费者有恶意，可以作出行政制裁，在这种情况下，监管人可以处以最多五十(50)个月最低法定工资的处罚。

根据 2011 年第 1480 号法律第 51 条第 2 款，消费者有权以任何理由，甚至是在没有任何正当理由的情况下要求退还对任何服务或定期遵守义务的付款，前提是付款是通过该消费者先前授权的自动借记业务，按照本国政府确定的条款进行的。

逆向付款，或哥伦比亚所称的“退款”，涉及开放式和封闭式系统中与电子手段付款过程有关联的所有各方：**发卡银行、收单银行、商家、持卡人以及低价值付款网络或系统管理人**，对各方均规定了义务和权利。

此种机制提供了在不放弃诉诸传统司法途径的情况下以快捷、高效的方式解决其争议的办法。

这种非约束性退款机制可以与网上解决办法提供的程序挂钩，同时又让消费者可以使用规则草案所设定两个轨道或者诉诸传统司法途径。

---

[11] 2011 年第 1480 号法律第 5 条 N.3 规定：“消费人或使用人。作为终端使用人购买、拥有、或使用某一产品——不论其为何种性质——以满足个人、私人、家庭或家居以及工作需要——此种需要与其经济活动无内在关联——的任何自然人或法人。消费人将理解为包括在使用人一词定义的范围内。”

[12] “**第 1 款**。在本条中，付款过程参与方应理解为支付卡发卡商、低价值付款系统管理实体、管理账户和（或）消费者银行存款的银行，以及（或者）供货商，等等。”