

**Asamblea General**

Distr. limitada
20 de enero de 2015*
Español
Original: español e inglés

**Comisión de las Naciones Unidas para
el Derecho Mercantil Internacional**
**Grupo de Trabajo III (Solución de Controversias
en Línea)**
31º período de sesiones
Nueva York, 9 a 13 de febrero de 2015

**Solución de controversias en línea en las operaciones
transfronterizas de comercio electrónico******Propuesta presentada por los Gobiernos de Colombia
y los Estados Unidos de América****Nota de la Secretaría****Índice**

	<i>Párrafos</i>	<i>Página</i>
I. Antecedentes	2-5	2
II. El Sistema de Reversión del Pago Proporciona una Poderosa Herramienta para la Solución de Controversias de Comercio Electrónico Transfronterizo	6-10	3
III. Sistema de Reversión del Pago no Limitado a Tarjetas de Crédito	11-17	3
IV. Una Ley Modelo sobre Sistema de Reversión del Pago sería Consistente con las Reglas de ODR	18	5
V. Conclusión	19-20	5
Anexo A		6

* La publicación de este documento se ha visto demorada por su recepción tardía.

** El presente documento se reproduce en la forma en que se recibió.



1. Los Gobiernos de Colombia y Estados Unidos agradecen el llamado al Grupo de Trabajo para considerar la reversión del pago como parte de su trabajo en el desarrollo de instrumentos relativos a la solución de controversias en línea en las operaciones transfronterizas de bajo valor de comercio electrónico de los consumidores. Proponemos que el Grupo de Trabajo III incluya una recomendación no vinculante bajo la Modalidad II para las Reglas de un sistema uniforme, un requisito obligatorio de reversión del pago.

I. Antecedentes

2. El Grupo de Trabajo III se dedica actualmente a trabajar en un sistema de dos vías, una que terminaría en el arbitraje obligatorio (Modalidad I) y otro que terminaría en una recomendación no vinculante (Modalidad II).

3. Las delegaciones de Colombia y los Estados Unidos consideran que para que cualquier recomendación no vinculante proporcione suficiente protección a los consumidores, la recomendación necesitaría estar legalmente relacionada con el mismo canal de pago de transferencia de dinero que el pago original, dada la falta general de recursos judiciales en las transacciones de comercio electrónico transfronterizo¹. Como lo destacó el coloquio de ODR que llevó a la creación del Grupo de Trabajo, todos los programas de ODR exitosos de la última década han sido aquellos en los que la solución se ha dado a través del mismo canal de dinero que el pago original².

4. En la sesión de mayo de 2013, el Grupo de Trabajo solicitó a la Secretaría que proporcionara una visión general de los mecanismos privados de ejecución, en el contexto del cumplimiento de una recomendación neutral no vinculante bajo la Modalidad II del proyecto de Reglamento. A/CN.9/769, párrafos 57 y 58. En respuesta, la Secretaría preparó un documento que aborda, entre otras cosas, la reversión del pago, el cual podría ser integrado en el marco procedimental del Reglamento. A/CN.9/WG.III/WP.124, párrafos 35-39, 44.

5. En la sesión de octubre 2014, el Grupo de Trabajo decidió seguir examinando la cuestión de los mecanismos privados de ejecución, en el contexto de las diversas propuestas formuladas. El Grupo de Trabajo solicitó específicamente que la Secretaría preparase el material adicional sobre la reversión del pago. El Gobierno de Colombia declaró que presentaría una propuesta para las sesiones del Grupo

¹ Un documento co-patrocinado por las delegaciones de Colombia, Honduras, Kenia y Estados Unidos (A/CN.9/WGIII/W.P.125) explica que el arbitraje es generalmente más protector de los consumidores que una recomendación no vinculante en las transacciones transfronterizas, dado que los recursos judiciales no están generalmente disponibles o pueden ser poco prácticos. ODR con arbitraje vinculante como una “barrera” sirve como un fuerte incentivo para mover a las partes a la resolución voluntaria a través de la negociación o arreglo facilitado.

² Como se discutió en el coloquio de ODR de la CNUDMI, PayPal y eBay tienen una forma contractual privada de reversión en el pago si el comprador no recibió el producto o no era lo que había pedido. La disputa se resuelve en los términos del contrato privado con el comerciante. Este sistema privado funciona porque los vendedores mantienen cuentas con eBay y PayPal y los fondos se pueden congelar y automáticamente transferidos de conformidad con la decisión. La ejecución es similar al modelo de resolución de controversias de la ICANN en donde la ICANN en los términos del contrato puede cambiar unilateralmente los registros de nombres de dominio. Informe del Coloquio de ODR de la CNUDMI, A/CN.9/706, párrafos. 30, 43.

de Trabajo de febrero de 2015. En relación con la reversión del pago, señaló “es un mecanismo privado de ejecución, práctico y efectivo” A/CN.9/827, párrafos 53, 95.

II. El Sistema de Reversión del Pago Proporciona una Poderosa Herramienta para la Solución de Controversias de Comercio Electrónico Transfronterizo

6. La reversión del pago suministra un marco jurídico flexible y eficaz para hacer frente a las disputas de comercio electrónico transfronterizo de bajo valor, especialmente cuando se combina con un mecanismo de solución de conflictos en línea, al igual que el proyecto de Reglamento de ODR de la CNUDMI. Un marco legal de reversión del pago ofrece muchos beneficios, incluyendo: (1) la aplicación obligatoria a los proveedores a través del uso de un canal de pago (en lugar de la aplicación voluntaria basada en un acuerdo privado con un proveedor específico de ODR); (2) los compradores pueden optar por el sistema, una vez ocurrida la controversia; (3) los compradores no renuncian a los recursos judiciales; y (4) la ejecución de una decisión se garantiza transfronterizamente sin una intervención judicial costosa.

7. Las Directrices de la OCDE de 1999 en Comercio Electrónico recomiendan el uso de limitaciones de responsabilidad por el uso no autorizado o fraudulento de sistemas de pago, y mecanismos de reversión del pago como poderosas herramientas para mejorar la confianza del consumidor. Disponible en <http://www.oecd.org/sti/consumer/34023784.pdf>.

8. Estas protecciones de ODR/pago aumentan la confianza de los consumidores en el uso de tarjetas de pago para las compras en línea y en el mercado mundial en general.

9. La reversión del pago puede ser una herramienta particularmente eficaz cuando las transacciones de comercio electrónico se realizan de forma transfronteriza. La OCDE ha llegado a la conclusión de que:

“Estas protecciones pueden ser valiosas para los consumidores cuando se trata con empresas que no cooperan, y desempeñan un papel especialmente importante en las transacciones a distancia y transfronterizas donde puede ser difícil comunicarse con o emprender acciones legales contra la empresa.”

Consumer Dispute Resolution and Redress in the Global Marketplace, en 6, disponible en, www.oecd.org/sti/consumer/36456184.pdf.

III. Sistema de Reversión del Pago no Limitado a Tarjetas de Crédito

10. La Secretaría concluyó (A/CN.9/WG.III/WP.124, para. 44) que “los reembolsos, si bien son un modelo útil, pueden ver su utilidad limitada debido a que se aplican solamente a los pagos realizados con tarjetas de crédito”. No obstante, tanto en la legislación colombiana como en la estadounidense, las devoluciones de cargos de tarjetas de pago no se limitan a las tarjetas de crédito.

11. Colombia tiene un nuevo Estatuto de Protección al Consumidor que establece la reversión del pago para todos los tipos de medios de pago, incluyendo tarjetas de crédito, tarjetas de débito y otros medios de pago electrónicos. El Estatuto establece una reversión automática de pago si el consumidor presenta queja ante el proveedor y notifica al emisor del instrumento de pago dentro de los 5 días siguientes, esencialmente trasladando la carga al proveedor o emisor. La reversión del pago es ampliamente aplicable a cualquier transacción de comercio electrónico que envuelva la venta de bienes o la prestación de servicios. Colombia está desarrollando un mecanismo de ODR para resolver las controversias que surjan de la aplicación de las reversiones automáticas del pago. La ley colombiana se describe con más detalle en el Anexo A.

12. La legislación de Estados Unidos ofrece a los consumidores, protecciones para las compras en línea a través de las reversiones de pagos de tarjetas de pago. Por ejemplo, los emisores de tarjetas de crédito deben tener en cuenta las reclamaciones de los consumidores por cargos no autorizados o fraudulentos, y bienes no entregados o no conformes. Los emisores de tarjetas de débito deben tener en cuenta reclamaciones más limitadas, incluyendo cargos no autorizados o fraudulentos. A manera de práctica, la mayoría de las redes de tarjetas de pago de Estados Unidos proporcionan los mismos derechos de reversión del pago sobre controversias de consumo que se otorgan con las tarjetas de crédito. La ley exige que los emisores de tarjetas de crédito y débito suspendan los cargos en disputa y lleven a cabo una investigación que involucre tanto a los consumidores como a los comerciantes. Si confirman la reclamación del consumidor, se debe revertir el cargo en disputa.

13. Bajo la ley de Estados Unidos, los consumidores tienen la opción de ejercer estas protecciones, a las que no pueden renunciar. El resultado no es vinculante dado que el consumidor conserva sus derechos de obtener reparación en un tribunal. La ley de reversión del pago se extiende tanto a las compras nacionales como a las transfronterizas.

14. Una propuesta de ley modelo sobre el sistema de reversión del pago ha sido presentada en las negociaciones de la OEA CIDIP VII. El proyecto de ley modelo proporcionaría la reversión del pago, tanto para los pagos con tarjeta de crédito como de débito de los bienes y servicios que son: (a) no autorizados; (b) cantidades incorrectas; (c) no aceptado por el consumidor o no entregado de conformidad con los términos del contrato. La protección se extendería a compras transfronterizas y pagos móviles en la medida en que estén vinculados a tarjetas de débito o de crédito. Ver proyecto de ley modelo: Resolución Alternativa de Conflictos de Reclamaciones de tarjetas de pago del consumidor, disponible en www.oas.org/dil/esp/CIDIPVII_proteccion_al_consumidor_united_states_guia_legislativa_anexo_B.pdf.

15. El coloquio de ODR de la CNUDMI examinó también una propuesta de ley modelo sobre reversión del pago, basándose en elementos de la propuesta de reversión del pago presentada a la OEA, incluyendo su alcance. La propuesta de la CNUDMI, como la ley colombiana, se extendería a todos los tipos de pagos. Ver <http://law.pace.edu/lawschool/files/iicl/odr/MacCarthy.ppt>; Reporte del Coloquio de ODR de la CNUDMI, A/CN.9/706, párrafo. 43.

IV. Una Ley Modelo sobre Sistema de Reversión del Pago sería Consistente con las Reglas de ODR

16. El alcance de la legislación colombiana, de Estados Unidos y la propuesta de reversión del pago de la OEA es sustancialmente idéntico al alcance del proyecto de Reglamento de conformidad con el artículo 1(2) para las Modalidades I y II, es decir, “no se suministraron, no se suministraron a tiempo, no se cobraron o debitaron correctamente, o no se suministraron conforme al contrato de compraventa o de servicios”. Como el Grupo de Trabajo ha concluido, este alcance cubre los reclamos más comunes en las transacciones de consumidores de comercio electrónico transfronterizo. Las decisiones que implican estas controversias pueden ser fácilmente resueltas a través de ODR vinculado con el sistema de reversión del pago, toda vez que los reclamos se centran y basan en hechos, e involucran un conjunto limitado de recursos.

V. Conclusión

17. En conclusión, agradecemos el llamado a la consideración del sistema de reversión del pago como una herramienta para proporcionar una ejecución efectiva de los resultados bajo el proyecto de Reglamento. Es prioritario que el Grupo de Trabajo III cree un producto de trabajo que lance una red lo suficientemente amplia para capturar el mayor número de controversias de comercio electrónico y ofrezca una protección efectiva e inmediata a los consumidores en las transacciones de comercio electrónico transfronterizo.

18. La esencia del sistema de reversión del pago está representada en el proceso que este Grupo de Trabajo ha establecido para la Modalidad II que lleva a una recomendación no vinculante. Es conveniente que este Grupo de Trabajo considere la incorporación de un sistema de reversión del pago, dado su mandato de crear normas modelo y considerar mecanismos privados de ejecución.

Anexo A

La reversión del pago en la legislación colombiana³

Cuando el titular de una tarjeta de crédito o débito cuestiona justificadamente una transacción que ya ha sido liquidada, se deduce el monto correspondiente de la cuenta del establecimiento en que se ha realizado dicha transacción. Esta deducción se llama “*chargeback*” en inglés y “*rétrofacturation*” en francés. Si bien los sitios web de las tarjetas de crédito no indican cómo se denomina dicho débito en español, sus equivalentes mexicanos, argentinos, chilenos, estadounidenses, etc. son unánimes: se trata de un “*Contracargo*”. Según VISA Internacional, el término correcto en España es “*retroceso*”. Las entidades bancarias españolas prefieren “*retrocesión*”⁴.

- El sistema de las tarjetas de crédito y débito

Los medios de pago tales como el efectivo, cheques, tarjetas débito y crédito o pagos por internet, son mercados denominados por la doctrina como de “*dos lados*” o “*dos plataformas*”. Lo que diferencia un mercado de un lado de un mercado de dos lados es que haya (a) dos grupos distintos de clientes; (b) Estos son interdependientes, de tal forma que el valor obtenido por un tipo de clientes incrementa con el número del otro tipo de clientes; y (c) un intermediario opera las externalidades que crea un grupo para el otro.

Los valores que los tarjetahabientes deben asumir, por regla general, para comprar bienes y servicios a través de tarjetas de crédito son: *El cargo fijo mensual (trimestral en algunos casos), la cuota de manejo de la tarjeta y los intereses*. Los costos asociados a la compra varían dependiendo del establecimiento bancario emisor de la tarjeta. Los establecimientos de comercio por su parte asumen la comisión de adquirencia.

- Las redes y demás agentes del mercado

Los sistemas de instrumentos de pago electrónico a través de tarjetas, otorgan medios diferentes al pago en efectivo. Dentro de estos sistemas, las redes o plataformas permiten minimizar los costos de transacción. Las redes o plataformas pueden operar en sistemas abiertos o cerrados.

Los sistemas abiertos, están conformados por⁵: el banco emisor, el banco adquirente, el comerciante, el tarjetahabiente y la red o administrador de sistema de pagos de bajo valor (ej. Visa o MasterCard)⁶.

En los sistemas abiertos, el tarjetahabiente paga en un establecimiento de comercio un bien o servicio utilizando una tarjeta débito o crédito para lo cual el

³ El mecanismo de Reversión en el Pago solo opera cuando las ventas de bienes se realicen mediante mecanismos de comercio electrónico, tales como Internet, PSE y/o call center y/o cualquier otro mecanismo de televenta o tienda virtual, y se haya utilizado para realizar el pago una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico.

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

⁵ Artículo 1 del Decreto 2230 de 2006.

⁶ Puede ocurrir que en una operación el banco emisor y el banco adquirente sean los mismos.

comerciante a través de un terminal de punto POS comunica a su banco adquirente la información respecto al tarjetahabiente (ej. PIN) y el valor de objeto de la operación.

El banco adquirente le consulta a la red, quien a su vez le consulta al banco emisor para obtener la verificación y autorización de la transacción en el caso que el tarjetahabiente cuente con fondos para realizar la misma. En el caso de contar con fondos, la transacción es autorizada y el banco emisor transfiere al banco adquirente los fondos correspondientes al precio de la venta descontando el valor de la Tarifa de Intercambio Interbancaria (TII) y los deposita en la cuenta que tiene el comerciante en su banco adquirente⁷. El banco adquirente paga al establecimiento de comercio el precio de venta descontando el valor de la Comisión de *Adquirencia*. El comerciante recibe esta confirmación y entrega el bien o servicio al tarjetahabiente.

Cuando un tarjetahabiente realiza una compra en un establecimiento de comercio utilizando una tarjeta de crédito o de débito, las redes se encargan, a través de su infraestructura tecnológica, de remitir la información de la transacción a la entidad financiera emisora con el fin de autorizar o rechazar la transacción. Las redes reciben ingresos por parte de los participantes del sistema⁸.

Las redes o plataformas de pago que operan en un sistema abierto son Entidades Administradoras de Sistemas de Pago de Bajo Valor, cuya actividad es la administración y operación de uno o varios sistemas de pago de bajo valor. Estas se encuentran reguladas en el artículo 2.17.1.1.1 del Decreto 2555 de 2010⁹, Modificado por el Decreto Nacional 3594 de 2010, Adicionado por el Decreto Nacional 4809 de 2011, Adicionado por el Decreto Nacional 0848 de 2013.

Los sistemas cerrados tienen un proceso muy similar al de los sistemas abiertos, pero con menos etapas dado que en él participan un número menor de agentes. Los sistemas cerrados, están conformados por: el comerciante, el tarjetahabiente, el banco emisor y adquirente y la red o plataforma de pagos. En estos sistemas, por lo general no hay banco emisor, ni banco adquirente que actúen de forma independiente, pues estos roles los ejerce un solo establecimiento bancario que afilia a los tarjetahabientes y a los comercios al sistema, emite las tarjetas y se configura como el adquirente de las transacciones hechas con estas tarjetas.

- El mecanismo de reversión del pago

La reversión del pago, o el reembolso, implica una serie de comisiones y tarifas, adicionales al precio, que deberán ser devueltas al consumidor.

El documento A/CN.9/WG.III/WP.124 del Grupo de Trabajo III de la CNUDMI, incluye una discusión del mecanismo de la *reversión del pago* o “*chargeback*”, “*reembolso*” o “*devolución*”, en el cual los intervinientes en un proceso de pago a través de medios electrónicos, deberán reintegrar las sumas de dinero canceladas o debitadas al consumidor, cuando se den determinados eventos y

⁷ El banco emisor responde por las transacciones realizada por el tarjetahabiente dentro de las siguientes 48 horas siguientes a la operación sea que le cancelen o no la deuda.

⁸ Artículo 2.17.1.1.1 del Decreto 2555 de 2010

⁹ “Por el cual se recogen y reexpiden las normas en materia del sector financiero, asegurador y del mercado de valores y se dictan otras disposiciones.”

se haga la solicitud dentro de un término previsto en el Reglamento. Este mecanismo será estudiado por las delegaciones.

Este mecanismo se propone para operaciones de comercio electrónico transfronterizo, en donde se haya utilizado como medio de pago una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico.

En 2011, el Congreso de la República de Colombia expidió la Ley 1480, “*Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones*”. De acuerdo al artículo 51 de esta ley, “*Reversión del pago*”¹⁰ es un mecanismo que permite la devolución de los pagos cuando:

1. Las ventas de bienes se realicen mediante mecanismos de comercio electrónico, tales como Internet, PSE¹¹ y/o call center, y/o cualquier otro mecanismo de televenta o tienda virtual,
2. Se haya utilizado para realizar el pago una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico

Según esta disposición, los participantes del proceso de pago deberán reversar los pagos que solicite el consumidor cuando:

1. Sea objeto de fraude o corresponda a una operación no solicitada
2. El producto no sea recibido
3. El producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso.

Conforme a la ley colombiana, para que proceda este mecanismo, el consumidor¹² deberá informar dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que (1) tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada, (2) que debió haber recibido el producto o (3) lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado. Esto con la presentación de una queja ante el proveedor y la devolución del producto, cuando sea procedente, y notificar de la reclamación al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado, el cual, en conjunto con los demás **participantes del proceso de pago**¹³, procederán a reversar la transacción al comprador.

¹⁰ A la fecha de la presentación de este documento, el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 está pendiente de reglamentación.

¹¹ Botón de “Pagos Seguros en Línea-PSE”. Este servicio permite a las empresas ofrecer a sus clientes la posibilidad de realizar pagos y/o compras, debitando los recursos en línea de la Entidad Financiera donde el cliente tiene su dinero y depositándolos en la Entidad Financiera recaudadora que defina la Empresa o Comercio.

¹² N. 3 artículo 5, Ley 1480 de 2011 “*Consumidor o usuario. Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario.*”

¹³ “**Parágrafo 1º.** Para los efectos del presente artículo, se entienden por participantes en el proceso de pago, los emisores de los instrumentos de pago, las entidades administradoras de los Sistemas de Pago de Bajo Valor, los bancos que manejan las cuentas y/o depósitos bancarios del consumidor y/o del proveedor, entre otros.”

La reglamentación, en lo que respecta a la legislación colombiana, también prevé el período dentro del cual deberá presentarse la queja o demanda ante la autoridad judicial o administrativa correspondiente.

Esta reversión deberá ejecutarse sin perjuicio del deber del proveedor de cumplir con sus obligaciones legales y contractuales frente al consumidor y de las sanciones administrativas a que haya lugar. En caso de que la autoridad judicial o administrativa determine que hubo mala fe por parte del consumidor, la Superintendencia podrá imponerle sanciones de hasta cincuenta (50) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

Según el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011, parágrafo 2, el consumidor tendrá derecho a reversar los pagos correspondientes a cualquier servicio u obligación de cumplimiento periódico, por cualquier motivo y aún sin que medie justificación alguna, siempre que el pago se haya realizado a través de una operación de débito automático autorizada previamente por dicho consumidor, en los términos que señale el Gobierno de Colombia para el efecto.

La reversión del pago -como se conoce en Colombia-, el reembolso, el Contracargo o “*chargeback*”, involucra a todos los agentes que se vinculan en el proceso de pago a través de medios electrónicos, tanto en los sistemas abiertos como en los cerrados: **el banco emisor, el banco adquirente, el comerciante, el tarjetahabiente y la red o administrador de sistema de pagos de bajo valor**, a quienes se les deberá imponer obligaciones y derechos.

Un mecanismo como este permitirá al consumidor obtener una solución a su controversia en una forma rápida y eficaz, sin renunciar por ello, a la justicia tradicional o jurisdiccional.

Este mecanismo no vinculante podría ser incluido en el procedimiento previsto para el ODR, quedando el consumidor con la posibilidad de acudir a las dos Modalidades previstas en el proyecto de Reglamento o acudir a la justicia tradicional o jurisdiccional.