

在线交易是指利用计算机与互联网技术从事商品交换的活动总称。完 全形态的在线交易是指物流、信息流和资金流都在网上办完交接手续。在 线交易虽然给消费者带来极大便利,但也存在一定的风险,有关国际组织 和一些国家高度重视保护在线交易消费者的合法权益,通过立法规范相关 责任。

欧盟组织

建立司法救济机制

欧盟为了对在线消费者提供保护,在 制定一系列管理法律的同时, 还针对在线 纠纷建立了司法救济制度。

1997年4月,欧盟公布了《欧洲电子 商务行动方案》,要求保障和促进联盟内部 电子商务的发展,并为其提供良好的法律 环境。该方案确定了四项原则:不为立法而 立法; 以欧盟内部统一市场的自由原则为 基础,确保货物、服务、人员和资本的自由 流动;尊重商业经营的实际情况;切实有效 地满足保护公共利益的目标。随后,欧盟又 出台了一系列有关在线交易的条约、条例、 指令、决定和建议,如《远程合同消费者保 护指令》《在线交易指令》《电子签名指令》 《隐私权指令》《消费者合同中不公平条件 条例》等

欧盟于2007年7月11日出台的《欧

洲议会和欧盟理事会建立欧洲小额索赔程序 的条例》(以下简称《条例》),适用于跨境 案件的审理。在程序方面, 法院必须自收到 被告(如果有反诉,则为原告)的答辩后 30天内作出判决。任何时候只要适当,法 院都应当努力在当事人之间达成和解。对口 头审理 (指对事实和材料方面无要求的审 理)持谨慎态度。只有当口头审理看来必要 或者当事人一方要求时, 法院才可以进行口 头审理。口头审理可以通过视频会议或其他 通信技术进行。对互联网和信息通信技术工 具的利用持欢迎态度。当事人根据《条例》 起诉时,包含索赔表和答复表均可在网上获 得。该《条例》强调,各成员国应当就是否 使用在线索赔应用系统、是否允许使用电子 邮件询问证人或承认专家意见等问题作出更

保护在线金融消费 日本

关于在线交易的立法, 日本虽然晚于 某些发达国家,但是法律体系却相对完 善,特别是在在线金融消费者保护方面收

为保护在线交易,日本出台了一批重 要法律。2000年、颁布《数字化日本发 端行动纲领》,该纲领立足于基本国情, 从跨国界的电子商务法律问题、网络服务 者的法律责任、电子签名的操作等方面进

2001年,颁布《高度系统通讯网络 社会形成基本法》,该法解决了日本电子 商务发展过程中遇到的一些重大疑难问 题,强调了电子商务立法对国家的意义。 2001年12月25日,颁布《电子消费者 契约法》,明确了网络经营者的法定义务, 要求网络消费者在与平台经营者完成交易 前,必须对商品或服务付费时进行一次确 双方达成交易之后,平台经营者还需

通过一定方式告知消费者。

针对在线金融消费出现的问题, 日本规 定了三个方面的刑事犯罪: 一是非法使用他 人名义银行卡的犯罪。凡是非法使用他人名 义信用卡的,对信用卡加盟店构成欺诈罪。 二是关于滥用本人名义信用卡的犯罪。如果 将已经失效的信用卡在信用卡加盟店购买商 品或服务的,认定对该加盟店构成欺诈罪。 三是关于涉及电子信用卡的犯罪。

日本修改刑法,新增了六个相关罪名: 不正当制作和提供电磁记录罪; 损坏电子计 算机妨害业务罪; 使用电子计算机诈骗罪; 支付用磁卡电磁记录的不正当使用罪 (指在 未授权、未许可的情况下进行电子支付活动 的犯罪);持有不正当电磁记录的磁卡罪 (指非法持有电子支付设备罪);准备不正当 制作支付用磁卡电磁记录罪(指有准备行 为,但未实施完成的信用卡犯罪,也就是预

意大利

非诉调解化解纠纷

意大利注重科学立法,强调立法的针对 性,在保护在线交易方面形成了完备的刑法和 民商法制度。不仅如此,还针对在线交易纠纷 建立了非诉调解机制。

意大利在线交易刑法制度的制定、修改及 适用注意广泛征求意见,特别注意吸收法学家 的意见。如在针对金融在线交易刑事立法方 面,不论是《意大利刑法典》还是其他单行刑 法或者附属刑法,表述都非常精确、简明,并 且注重金融刑法与证券、信贷、票据、保险等 金融经济法的无缝衔接。

早在 1993 年, 法律就授权意大利商会为 在线交易争议的解决提供非诉讼性调解方案。 自律性组织形式的非诉讼争议解决机构,通常

依据行业自律准则由行业团体、贸易协会以非 官方方式设立,这类非诉讼争议解决机构在受 理投诉时,适用该行业自律准则来解决行业企 业同消费者之间的争议。

不同行业的企业,在接受或使用非诉讼争 议解决机制方面有不同的特点。在一些行业中, 企业可自愿选择是否使用或加入非诉讼争议解 决机制;而在另一些规范化的行业中,法律强制 性规定业内企业必须接受并采纳某种非诉讼争 议解决机制的管理,如金融服务业企业必须自 动接受消费者投诉委员会及其争议解决机制的 约束。从执行的角度看,意大利除有法律法规 外,还可通过其他途径促进对决定的执行,如道 德压力、公共关系压力、撤回信赖标记等。



爱尔兰

法院提供司法服务

爱尔兰法院在提供在线小额索赔服务方面

爱尔兰的小额索赔案件由地区法院办公室 负责受理。地区法院的书记员, 称作小额索赔 登记员,负责处理小额索赔案件。登记员可促 成协商和解, 而无需法庭听审。如果一时难以 达成协议,登记员将把该权利请求提交到地区

在线小额索赔案件有四种类型: 一是因私 人目的从商家那里购买货物或服务提起的索赔 (消费者索赔); 二是因商业目的从商家那里购 买货物或服务提起的索赔(企业索赔);三是 因轻微财产损失提起的索赔 (不包括人身伤 害); 四是因不返还某些租赁财产的押金租金 提起的索赔,额度不超过2000欧元。

爱尔兰在线小额索赔处理程序有五个步 第一,自动立案。原告通过网站注册一个 账号, 创建其小额索赔案件。申请表上与索赔 细节有关的信息应该简短并且只包含基本事

实。第二,核准。登记员审查原告的申请,通 常在5日内通过电子邮件通知原告是否核准该 案。原告只有在已经获得登记员批准后才能启 动案件。填好的申请表的副本将由登记员发送 给被告。当事人每次登录到自己的账户,都可 以查看案件所有详细资料。案件状态包括:准 备中、已激活、听审中、完成、驳回等。第 三,协商。如果登记员接到被告的通知,对原 告的索赔有争议或对原告提起了反诉,登记员 会将被告的答复副本发给原告。登记员可以与 双方进行协商,以期达成协议。第四,移交。 登记员把案件移交给地区法院。如果被告承认 原告的索赔,必须向登记员办公室递交通知; 如果被告没有答复,索赔将被自动视为无异 议。地区法院将按索赔的数额发出支持原告的 命令,并要求在很短的时间(大约4周)内支 第五,执行。如果被告不支付,原告可以 申请登记员将法院命令发送给自己,以便联络 执行官执行。 (来源:人民法院报)