

摘要

引言

在收取貨品或享用服務前，先付按金、貨價或費用，在香港是一種十分普遍的消費支付形式，涵蓋不同行業，常見於購買機票、美容套票、健身中心會籍、手機和家具電器等產品。消費者預繳可能純粹是因應行業的慣常做法（如訂購傢俬一般須先付按金）或特定的經營模式（如網上零售），亦可能是受預購所帶來的方便和優惠所吸引。然而，預繳消費潛在一定風險，尤其當提供貨品或服務的商戶倒閉，在公司破產法例下消費者列為沒有優先權的無抵押債權人，能夠討回預繳款項的機會渺茫，在未能享用所購產品或服務之餘，又可能蒙受金錢損失。當有具規模的企業倒閉，大量預繳的消費者受到影響，而當中涉及金額可以是很龐大，消費者面對的窘境及在這情況下的保障，亦會成為社會的討論焦點。

信用卡是現時香港最受歡迎的支付方式之一。根據香港金融管理局（「金管局」）的統計數字，2016年以香港發行的信用卡作為支付方式佔本地零售銷售總值達到4,744億港元，當中不少應用於預繳式消費。要增加對消費者的保障，其一辦法是改變公司破產法例下的償付次序，但此舉會涉及不易解決的問題，所以較實際可行的消費者保障方案是改善以信用卡預付的消費者在商戶倒閉時的保障，因為使用信用卡付款的消費者可要求發卡機構運用信用卡退款保障機制，好讓他們有機會取回已付款項；故此消費者委員會（「本會」）就現存的信用卡退款保障機制如何在商戶倒閉時更有效地保障消費者進行了深入研究。

研究範圍

這專題研究的重點包括：

- (1) 探討信用卡退款保障機制在商戶倒閉時，作為保障消費者的途徑，其應用、運作和限制；
- (2) 就加強信用卡退款保障機制對消費者的保障提出建議；及
- (3) 探討立法引入「關連貸款人責任」的概念，以加強商戶倒閉時對消費者的法律保障。

研究方法

本會於2016年進行了一項問卷調查（「問卷調查」），向20間發卡機構和2間信用卡機構發出問卷，並收到15間發卡機構和一間信用卡機構的回覆。同時，本會亦審視了15間受訪發卡機構的網站和信用卡協議，以及搜集海外關於信用卡預繳保障的資料。此外，本會亦對涉及加州健身、DSC 德爾斯和甘泉航空三宗較大型的商戶倒閉事件進行分析。綜合上述研究，本會查找出現行信用卡退款保障機制不足之處，並作相應建議以改善消費者在預繳消費及商戶倒閉方面的保障。

信用卡交易流程與所涉各方的關係

瞭解信用卡退款保障機制須首先明白信用卡交易的流程與所涉各方的關係。一個典型的信用卡交易通常涉及五個實體，分別是持卡人、商戶、發卡機構(例如銀行)、信用卡機構(例如 Visa 和 Mastercard)和收單機構(例如銀行)。發卡機構與消費者訂立合約提供信用卡服務；消費者使用信用卡，支付貨品或服務的費用；然後，收單機構按它與商戶簽訂的合約處理付款，而信用卡機構則負責交易的結算。另一方面，消費者則在結單上的還款到期日前清還有關款項給發卡機構。收單機構和發卡機構一般都是信用卡計劃的成員，在合約上受信用卡機構的操作規則（「計劃規則」）約束。相反，商戶和持卡人都不是信用卡計劃的成員，所以不受計劃規則約束。下圖介紹五個實體的相互關係和交易過程。

信用卡交易流程



信用卡退款保障

信用卡退款保障是一個在計劃規則下，信用卡機構為持卡人提供的保障機制，具體來說，是在符合計劃規則所訂的情況下，包括當商戶在消費者付款後未能交付貨品或提供服務時，將有關信用卡交易撤銷，並把透過信用卡支付的款項或款項耗用所剩的餘款退回給持卡人。

舉個例子：消費者使用信用卡向商戶訂購一部電視，但消費者在接收貨品前，商戶已經倒閉，消費者既得不到所購之物，又不獲退款，而透過清盤程序討回款項，機會亦不容樂觀。在這種情況下，消費者可以向發卡機構提出退款申請，發卡機構會要求消費者提供相關證明文件，並就消費者的申請作出審核。如果發卡機構接納申請，便會根據計劃規則向收單機構提出退款申索。若收單機構接納申索，便向發卡機構作出退款，再由發卡機構退款給消費者。

根據計劃規則，若收單機構與發卡機構就退款申索有所爭議，雙方可通過仲裁解決，而仲裁的結果對發卡機構和收單機構均有法律上的約束力。

由於使用信用卡退款保障涉及一定的行政成本和費用，發卡機構可能考慮到有關交易金額偏小，進行申索不符成本效益，因此有情況自行直接向消費者作出退款，尤以發卡機構希望與持卡人保持良好客戶關係為然。

另一方面，除非收單機構能成功向已倒閉的商戶討回退給發卡機構的金額，否則它將承擔因退款而產生的損失。因此，收單機構有權利延遲將交易款項發放給商戶，從而減低商戶倒閉或其他事故所引起的財務風險。

由於信用卡退款保障來自計劃規則，而計劃規則屬於商業機構之間的合約安排，因此消費者作為非合約方往往無法接觸和了解具體內容及細節，只能倚賴發卡機構提供的訊息及支援。

信用卡分期付款計劃

然而，並非所有使用信用卡的消費交易都受到退款機制的保障。有別於以信用卡自動轉賬每月向商戶付款的支付模式，信用卡分期付款計劃其實是發卡銀行與持卡人之間的一項貸款協議。根據協議，發卡銀行向持卡人提供一筆過的貸款以直接支付持卡人與商戶之間的交易，而持卡人承諾以分期方式向發卡銀行償還貸款。這個支付模式常見於購買電器和健身美容會藉等的消費活動。

由於信用卡分期付款計劃是一種貸款安排，而非一般的信用卡交易，所以信用卡退款保障一般都不適用。舉例說，消費者使用信用卡分期付款計劃向商戶訂購一部高性能電視機，但在收到貨物前商戶已倒閉，即使並未能享用該部電視機，消費者仍然須向發卡機構定期還款，直至清還全部貸款。

主要研究結果

退款申請方法及程序有欠明確和一致

根據問卷調查，所有受訪發卡機構均確認會在商戶倒閉的情況下，向持卡人提供信用卡退款保障。然而，本會發現發卡機構就持卡人退款申請的方法及程序均缺乏明確和一致的要求。例如部份發卡機構要求持卡人在提出退款申請前先嘗試與商戶或其清盤人解決糾紛；而其他的則似乎沒有這樣的規限。另外，持卡人提出退款申請的時限也有差異。例如部份發卡機構要求持卡人於月結單日期起 60 天內提出退款申請，而不是一般計劃規則規定的貨品或服務之預期交付日起 120 天。

資訊透明度不足

本會發現各受訪發卡機構的網站，以及採用的信用卡協議文本均沒有向消費者提供有關於信用卡退款保障的明確資訊。雖然信用卡協議有提及持卡人可在指定期間內就信用卡交易提出爭議，但欠缺針對信用卡退款保障的特定條文或申請指引。與此同時，發卡機構也未有提供關於處理消費者退款保障的服務承諾。另一例子是一些發卡機構要求持卡人在提出退款申請時提交指定的表格，但該表格未能於網上下載，對消費者帶來不便。

退款申請會否成功不易確定

計劃規則既然是商業機構間的合約安排，消費者作為非合約方難以確知當中的細節。此外，正如前述，信用卡協議內並無退款保障的相關條文，即使消費者具有充份理據，發卡機構在合約上亦沒責任為消費者提出退款申請，而提出與否純屬發卡機構單方面的決定。因此，除非發卡機構就如何處理消費者的退款申請設有一套公開的準則，否則消費者無從得知發卡機構會在什麼情況下為他們向收單機構提出退款申索；更遑論可以確定自己是否會受到這機制的保障。

加州健身、DSC 德爾斯和甘泉航空的倒閉個案反映出部分上述問題，研究發現雖然有個別消費者透過信用卡退款保障獲得退款，但部分發卡機構卻拒絕消費者提出的退款申請。某些投訴人表示當他們向發卡機構查詢信用卡退款保障時，前線人員未能向他們提供一致和準確的訊息，導致損失了向發卡機構申請退款保障的機會。

海外經驗 - 信用卡退款保障及關連貸款人責任

上述的研究結果反映香港的信用卡退款保障在透明度方面仍有改善空間。雖然由香港銀行公會及存款公司公會發布，並獲金管局認可的《銀行營運守則》已就信用卡的服務向發卡銀行提供原則性的建議，但目前香港仍缺乏針對信用卡退款保障的法例或監管規則要求發卡機構為持卡人處理退款申請。為了確保持卡人清楚了解使用信用卡分期付款計劃的風險，金管局制定了監管措施並向銀行發出通告，要求銀行向客戶提供沒有信用卡退款保障的分期付款計劃時，必須遵守有關的監管措施，包括確保客戶簽名確認分期付款計劃的各項重要條款，例如不會享有信用卡退款保障，以及不論商戶有否向客戶提供有關產品，客戶將無法向銀行停止付款等。

本報告檢視美國、歐盟、英國、澳洲、新加坡、中國大陸和台灣有關信用卡退款保障的法例及規則，發現信用卡退款保障的透明度不足是多個地區共通的問題。所以，英國法律委員會建議採取不同措施以提高信用卡退款保障在英國的透明度，當中需要不同持份者的配合，例如發卡機構制定行業守則和供消費者參閱的退款保障申請指南；及清盤人向消費者提供信用卡退款保障的資訊等。在澳洲，銀行家協會和守則監察委員會發出銀行業自願守則和信用卡退款保障指引，就銀行如何處理退款申請及讓消費者得知信用卡的退款保障機制，作出具體指導，包括銀行須在信用卡協議中明確信用卡退款保障的資訊等。

此外，報告亦探討「關連貸款人責任」這個重要的消費者保障法律概念。它是指貸款提供者，須為與其有夥伴關係的商戶之違反合約和/或虛假陳述的行為，向消費者負上共同法律責任。就信用卡交易而言，發卡機構作為貸款人以各種優惠吸引消費者申請和使用信用卡，又與商戶合作推出不同優惠鼓勵信用卡消費，在這概念下發卡機構應負上共同的法律責任。

美國、歐盟、英國和澳洲均應用此概念於不同類型的消費信貸交易的消費者保障法例上。當中英國的「消費者信貸法」適用於信用卡消費，並不設地域限制，為消費者提供最全面的保護，讓消費者在商戶倒閉時可向發卡機構追討有關損失。英國早於大約 1965 年已成立委員會研究關於消費者信貸的法律。該委員會發表報告指出關連貸款人應與商戶共同承擔因商戶倒閉而對消費者造成的損失。於是英國政府在 1974 年訂立《消費者信貸法》並引入關連貸款人責任的原則。

本會認為上述澳洲和英國在自我規管措施這方面的建議，對改善香港信用卡退款保障機制的透明度和運作安排，具有重要的參考價值。此外，為了進一步加強使用分期付款計劃購物的消費者的保障，政府應考慮效法英國，立法引入關連貸款人責任。

展望將來

綜合以上的研究，本會認為本港的信用卡退款機制實有不足之處，極需改善。此外，使用分期付款計劃購物而在商戶倒閉時還未取貨或耗用服務的消費者，在現行法律的保障並不足夠。所以展望將來，本會向相關的持份者提出以下建議：

(1) 發卡機構

1. 透過信用卡協議和網頁向持卡人提供清晰和容易明白的信用卡退款保障資訊；
2. 制定一份信用卡退款保障的申請指南協助持卡人申請退款保障；
3. 培訓前線職員，確保他們具備充份能力和知識，向持卡人清楚講解信用卡退款保障及其申請程序；及
4. 當收到持卡人具備合理成功機會的退款申請時，盡快按照計劃規則向收單機構提出退款申索。

(2) 金管局

由於香港的發卡機構大部分是銀行，受到金管局的監管，金管局可向發卡銀行發出監管指引，確保銀行持續推行上述改善措施，提升信用卡退款保障的透明度和服務承諾。

(3) 清盤人

破產管理署及香港會計師公會應向清盤人及相關專業從業員發出指引，鼓勵他們在處理涉及消費者債權人的清盤事宜時：

1. 提醒使用信用卡付款的消費者可向發卡機構提出退款申請；
2. 提醒消費者參閱由發卡機構提供的信用卡退款申請指南；
3. 在倒閉商戶的網站上表明該商戶已結業或進入清盤程序和提供各發卡機構關於信用卡退款保障的網頁連結；及
4. 為消費者提供發卡機構處理退款申請時所需的其他證據或信息。

(4) 政府

然而，即使上述三項建議得到落實，使用分期付款計劃購物的消費者也是不能受惠於信用卡的退款保障。為進一步改善消費者的權益，本會促請政府研究效法英國立法引入關連貸款人責任的原則，允許使用信用卡付款的消費者（包括參與分期付款計劃的）在商戶倒閉時，向發卡機構追討有關損失。這樣，遇上商戶倒閉，消費者可毋須訴諸討回機會渺茫的清盤程序，而向發卡機構提出申索，追討以信用卡支付的款項。

為了在消費者保障和維持商業競爭力之間取得平衡，本報告建議為關連貸款人責任設立最高限額，上限是消費者在該項信用卡交易所支付的金額。

雖然關連貸款人責任會令發卡機構在商戶倒閉時承擔消費者的損失，但發卡機構可運用信用卡退款保障機制，根據計劃規則向收單機構提出退款申索，以分擔風險，此舉可鼓勵發卡機構在合適的情況下使用信用卡退款保障機制，加強對消費者的保障。

結語

商戶倒閉是預繳式消費的一項常見潛在風險，消費者可能因此而蒙受「既享用不到所購的，又不獲退款」的雙重損失。現時香港的破產法沒有給予消費者任何特殊的保護，消費者作為無抵押債權人往往難以獲得任何補償。

信用卡退款保障機制存在已久，原意在商戶倒閉時為預付消費者提供有效率及實際的保障。本會希望藉此報告促請發卡機構、金管局、清盤人和政府協力改善有關使用信用卡作預繳消費的保障，以及就相關課題引發社會討論。

然而，始終信用卡退款保障機制一般都不適用於信用卡分期付款計劃。立法引入關連貸款人的責任，可確立在商戶倒閉的情況下的消費權益，甚具探討價值。基於信用卡消費在本地消費活動佔着舉足輕重的位置，加強使用信用卡作預繳消費的保障，對消費者和整體經濟皆有裨益。

如中文版與英文版文義上有差異之處，以英文版為準。