

民事答辩状

答辩人：财付通支付科技有限公司，住所地：深圳市前海深港合作区南山街道听海大道 5212 号腾讯数码大厦 2 栋（南塔）L2001。

法定代表人：郑浩剑

针对贵院受理的（2025）粤 0391 民初 8980 号何义军诉财付通支付科技有限公司（以下简称“财付通公司”）网络服务合同纠纷一案，财付通公司认为，原告的诉讼请求无任何事实及法律依据，恳请法院驳回原告对财付通公司的全部诉讼请求。具体答辩如下：

一、 本案所涉交易为原告使用微众银行与财付通公司联合提供的数字人民币钱包服务发生的消费，原告使用该服务前签署《微众银行（微信支付）数字人民币钱包用户服务协议》并明确知悉，数字人民币钱包交易的退款款项将原路退还至原告数字人民币钱包中，如注销数币钱包可能导致退款失败。

微信支付用户在使用微众银行（微信支付）数字人民币钱包（以下简称“数币钱包”）之前，需阅读并同意《微众银行（微信支付）数字人民币钱包用户服务协议》（以下简称“《数币钱包服务协议》”），双方应按照服务协议以及其他相关协议约定履行权利义务。《数币钱包服务协议》开头向用户明确告知本服务的客服咨询电话，第 3.6 条以加粗黑体字约定：“若你在使用数字人民币进行成功付款后就数字人民币钱包交易申请退款的，退款成功后，相关款项将退还至你的数字人民币钱包中。”（详见证据 1 第 21、26 页）

在用户注销数币钱包的时候，注销页面也清晰提示“注销后的钱包无法收款，如发生历史交易退款或差错调整等需退回数字人民币的，请您联系运营机构处理，运营机构可能要求您提供相关交易或钱包信息凭证”（详见证据 1 第 68 页）。用户需阅读完毕上述注销提示后才能点击“继续注销”，启动注销流程。

原告于 2022 年 2 月 19 日主动开通数币钱包服务,开通时已明确知悉并同意,除非原告另行要求,使用数币钱包发生的交易对应的退款款项将原路退还至数字人民币钱包中,用户注销数币钱包可能导致无法接收交易退款。上述约定不违反任何法律规定,也符合支付行业的通行规则和常见做法,合法有效。

二、原告在退款开始前自行注销数字人民币钱包导致涉案交易退款不成功,财付通公司仅为第三方支付服务提供方,严格按照用户协议约定履行资金划拨与打款操作,不存在任何违反法律规定、协议约定的行为,不存在任何过错,不应承担任何责任。

财付通公司作为第三方支付机构,依据与原告之间签署的《数币钱包服务协议》为用户提供受托支付服务。除非第三方受托支付服务存在问题,如对商户的退款指令进行了错误执行并引发损失,否则财付通公司不应就用户注销原支付账户导致的退款失败承担任何责任。

根据原告证据 2,涉案交易支付时间为 2025 年 1 月 19 日 21:15:13,支付方式为“数字人民币-微众银行钱包”。在交易完成后,原告于 2025 年 1 月 19 日 23:16:26 自行注销了数币钱包(详见证据 2 第 80 页)。根据原告证据 4,淘特购物平台商家于 2025 年 1 月 20 日 09:53:42 同意原告的退款申请,商户同意退款申请之后,财付通公司才会收到退款指令。收到商户退款指令后,财付通公司于 2025 年 1 月 20 日、21 日和 22 日前后三次发起退款,但因原告已经先行注销数币钱包,导致退款失败(详见证据 3 第 81 页)。

因此,原告在明知退款资金将原路退回数币钱包的情况下,依然注销了涉案交易的付款数币钱包,导致财付通公司多次按照原路退款指令尝试退款失败,原告应自行承担注销数币钱包账户导致退款失败的相关后果。财付通公司严格按照《服务协议》3.6 条约定的路径退款,完全符合法律规定、用户协议约定,不存在任何过错,不应承担任何责任。

三、在收到本案材料后，财付通公司已积极与原告协商并将款项退还至原告指定的其名下微信支付零钱账户中。原告未发生任何资金损失，诉请缺乏事实基础和法律依据，财付通公司不应对此案承担责任。

财付通公司作为第三方支付服务提供者，服务海量用户。财付通公司通过多种方式提示、告知用户在交易遇到问题时应如何联系我们：第一，在财付通与用户之间签署的《数币钱包服务协议》就以加粗黑体字告知用户关于数币服务的专项咨询联系方式；第二，微信支付官网展示了两种客服帮助方式，用户可进入自助服务专区自行查看指引，或拨打客服电话咨询；第三，腾讯客服官网不仅提供快速帮助服务，指引用户自主解决常见问题，还公示了微信支付/财付通专线热线电话提供人工服务；第四，用户可在移动端进入“微信支付”服务号，选择“支付服务”，进入“微信支付客服中心”获得智能客服和人工客服的帮助；第五，用户可在微信移动端点击右下角“我”，选择“服务”，点击“钱包”，亦可进入“微信支付客服中心”；第六，用户可在移动端进入“腾讯客服”服务号及小程序，获取智能客服的帮助，按照页面“人工客服指引”的提示操作还可获取“人工客服电话”、“人工在线客服”服务。在本案中，财付通公司从未收到原告发出的有效投诉或要求将涉案款项另行退款至原告指定账户的通知。2025年7月底收到贵院送达的本案诉讼材料、了解到原告的诉求后，财付通公司立即核实涉案交易情况，主动联系原告协商退款事宜，并按照原告要求将涉案交易款项全额退还至原告指定的本人微信支付零钱账户中（详见证据3第80页）。

因此，财付通公司在事前给用户设置了多种投诉渠道，事中完全按照《数币钱包服务协议》约定进行了多次打款操作，收到本案材料后也对原告进行了主动协商并完成退款，已尽到了第三方支付机构的注意义务。财付通公司严格按照与用户之间的协议约定，持续依法合规的为用户提供支付服务，在提供服务的过程中不存在任何过错或过失。

至于原告提出的其他赔偿诉求，首先，原告所谓“退一赔十”诉求为《中华人民共和国食品安全保护法》中为保护消费者合法权益的相关规定，与本案争议无任何关联；其次，涉案交易退款不成功系原告在退款开始前自行注销数字人民币钱包所致，财付通公司不存在任何过错，亦未造成原告任何资金损失或人身损害，原告误工费的损害赔偿请求明显不合理；第三，原告亦未提供任何证据证明相关损失的 actual 发生以及与财付通公司有任何关联，原告的诉请不具有任何法律依据及事实基础。

综上所述，涉案交易的退款失败完全是基于原告自身提前注销原支付钱包所致，财付通公司作为被动接受交易指令的第三方支付机构，严格按照用户协议约定履行原路退款操作，提供了完善的投诉及纠纷解决渠道，在提供服务的过程中不存在任何过错或过失。因此，原告对财付通公司的诉讼请求缺乏事实和法律依据，请法院依法驳回。

此致

深圳前海合作区人民法院

答辩人：财付通支付科技有限公司

二〇二五年八月二十五日