



联合国国际贸易法委员会
第四十九届会议
2016年6月27日至7月15日，纽约

第三工作组（网上争议解决）第三十三届会议
（2016年2月29日至3月4日，纽约）工作报告

目录

	段次	页次
一、导言	1-6	2
二、会议安排	7-15	3
三、审议情况和决定	16	4
四、反映网上解决过程要素和原则的无约束力说明性文件草案	17-87	4
第二节—原则	18-32	4
第三节—网上解决过程各阶段	33-41	5
第四节—网上解决过程的范围	42	6
第八节—协助下调解	43	6
第十节—成果文件草案第53段	44-51	7
第一节—导言	52-55	8
第一节—网上解决程序概述	56-71	8
第一节—《技术说明》的目的	72-75	10
就成果文件第一节—导言所作结论	76	10
成果文件的标题	77-82	10
最后审读成果文件草案	83-87	11



一、 导言

1. 委员会第四十三届会议（2010年6月21日至7月9日，纽约）商定，应当设立一个工作组，在与跨境电子商务交易有关的网上争议解决领域开展工作。
2. 委员会第四十四届会议（2011年6月27日至7月8日，维也纳）重申了第三工作组与跨境电子交易（包括企业对企业和企业对消费者交易）有关的任务授权。¹在该届会议上，委员会除其他外决定，一般来说，工作组在履行其任务时，还应特别考虑到所进行的审议对消费者保护的影响，并且应当向委员会第四十五届会议提出报告。²
3. 委员会第四十五届会议（2012年6月25日至7月6日，纽约）重申第三工作组的任务授权涉及价值低、数量大的跨境电子交易，并鼓励工作组继续尽可能高效地开展工作。³还一致认为工作组应当审议规则草案如何响应发展中国家和面临冲突后局势国家的需要，尤其是需要将仲裁阶段作为程序的一部分，并就此向委员会今后一届会议提出报告；工作组应继续在其审议中审议网上争议解决对发展中国家和发达国家以及冲突后局势下国家的消费者保护的影响。⁴委员会还请工作组继续探讨确保网上争议解决的结果得到有效执行的一系列方式，包括仲裁以及可能的仲裁替代办法。⁵
4. 委员会第四十六届⁶和第四十七届会议⁷确认了委员会第四十五届会议所作的各项决定。
5. 委员会第四十八届会议⁸（2015年6月29日至7月16日，维也纳）指示第三工作组继续致力于拟订一部无约束力的说明性文件，在其中反映工作组早先已达成共识的网上解决程序的各项要素，而将网上解决程序最后阶段的性质的问题（仲裁/非仲裁）排除在外。会议还商定，给工作组设定的期限为一年，或者不超过两届工作组会议，在此之后，不论是否取得结果，工作组的工作即告结束。
6. 关于委员会对工作组 2000 年至 2014 年期间工作的审议情况相关历史参考资料汇编见 A/CN.9/WG.III/WP.126 号文件第 5-15 段。

¹ 《大会正式记录，第六十六届会议，补编第 17 号》(A/66/17)，第 218 段。

² 同上。

³ 同上，《第六十七届会议，补编第 17 号》(A/67/17)，第 79 段。

⁴ 同上。

⁵ 同上。

⁶ 同上，《第六十八届会议，补编第 17 号》(A/68/17)，第 222 段。

⁷ 同上，《第六十九届会议，补编第 17 号》(A/69/17)，第 140 段。

⁸ 同上，《第七十届会议，补编第 17 号》(A/70/17)，第 352 段。

二、会议安排

7. 第三工作组（网上争议解决）由委员会所有成员国组成，工作组于 2016 年 2 月 29 日至 3 月 4 日在纽约举行了第三十三届会议。工作组下列成员国的代表出席了会议：阿根廷、亚美尼亚、奥地利、巴西、保加利亚、加拿大、中国、哥伦比亚、捷克共和国、厄瓜多尔、萨尔瓦多、斐济、德国、希腊、洪都拉斯、匈牙利、印度、印度尼西亚、以色列、意大利、日本、墨西哥、纳米比亚、巴基斯坦、菲律宾、大韩民国、俄罗斯联邦、新加坡、西班牙、泰国、土耳其、美利坚合众国、委内瑞拉玻利瓦尔共和国。
8. 下列国家的观察员也出席了会议：埃及、伊拉克、利比亚、荷兰、罗马尼亚、沙特阿拉伯、阿拉伯叙利亚共和国。
9. 下列非成员国和实体也派观察员出席了会议：罗马教廷。
10. 欧洲联盟（欧盟）也派观察员出席了会议。
11. 下列政府间组织也派观察员出席了本届会议：世界知识产权组织（知识产权组织）。
12. 下列非政府组织也派观察员出席了本届会议：美国仲裁协会/争议解决国际中心、美国律师协会、亚洲太平洋区域仲裁集团、公法研究中心、特许仲裁员协会、中国国际经济和贸易仲裁委员会、中国国际私法学会、欧洲法律学生协会、国际商业法研究所（佩思法学院）、国际技术法律协会、互联网律师组织、耶路撒冷仲裁中心、亚洲及太平洋法律协会、国家信息技术与争议解决中心、纽约州律师协会。
13. 工作组选举了下列主席团成员：
主席： Jeffrey Wah-Teck CHAN 先生（新加坡）
报告员： Isaias MEDINA 先生（委内瑞拉）
14. 工作组收到了下列文件：
 - (a) 临时议程说明（A/CN.9/WG.III/WP.139）；
 - (b) 秘书处的说明：反映网上解决过程要素和原则的成果文件草案（A/CN.9/WG.III/WP.140）。
15. 工作组通过了以下议程：
 1. 会议开幕。
 2. 选举主席团成员。
 3. 通过议程。
 4. 审议关于反映网上解决过程要素和原则的成果文件草案的说明。
 5. 其他事项。
 6. 通过报告。

三、 审议情况和决定

16. 工作组以秘书处编写的说明（A/CN.9/WG.III/WP.140）为基础，继续就议程项目 4 开展工作。工作组关于这一项目的审议情况和决定载于第四章。

四、 反映网上解决过程要素和原则的无约束力说明性文件草案

审议 A/CN.9/WG.III/WP.140

标题和第一节

17. 工作组决定推迟到本届会议晚些时候讨论拟议成果文件的标题以及就“第一节—导言”提出的建议，并决定随后处理 A/CN.9/WG.III/WP.140 中的其他未决问题。

第二节—原则

18. 会上回顾，该节应按逻辑对所有相关原则分类。

19. 关于第 16 段括号内的案文，会上回顾了网上解决程序保密性的重要性。关于这一点，会上指出，程序有可能是在冲突以及其他敏感情况下发生的，达成解决办法可能要求各方当事人坦诚相见。因此建议删除方括号，将其中的语句列入成果文件。

20. 会上还提出在成果文件某一部分中处理网上解决程序的安全问题，指出网上解决过程基于互联网，因此有可能易受黑客攻击。为此，会上提议扩展括号内的案文，改作：“网上解决管理人和网上解决平台应当采取并执行适当的保密性及其他措施，以确保网上解决过程的安全”。会上对这一提议表示支持，强调安全对网上解决特别重要。

21. 会上一致认为，保密性概念和安全概念相互关联，给网上解决过程提出了重要问题。然而，会上对时至今日还提出新的问题提出反对，特别是考虑到需要在本届会议上完成对成果文件的审议。为此，会上指出，没有足够时间对这项建议进行应有的深入审议。

22. 补充说，把拟议的语句放在副标题“专长”之下不妥。还回顾，成果文件草案本身已经明确指出其内容并非意在穷尽所有方面。出于这些原因，会上提议删除方括号内的语句。对于这项建议表示了支持。

23. 工作组回顾在其上届会议上决定不在成果文件中处理保密性问题（A/CN.9/862，第 119 段）。一些代表团询问，工作组是否还决定成果文件应当完全避免提及保密性，因为工作组还同意在成果文件中铭记保密问题的重要性。补充说，不提及保密性，可能表明保密性不是一个重要问题，这与工作组宣称的立场相悖。

24. 会上回顾，工作组早前就数据交换安全标准对于网上解决机构的重要性达成了一致意见（A/CN.9/862，第 82 段），而数据安全是“保密性”的一个重要方案。还指出，“保密性”概念超出数据安全的范畴，而对于这一术语本身涵盖的范围并没有共识。

25. 经过进一步讨论，会上商定，删除方括号内的案文，数据安全问题将放在成果文件第 26 段中处理，本届会议早些时候对其进行讨论。关于保密性的其他方面，会上指出，当事人与中立人之间交换信息问题已经在成果文件草案第 47(f)段中提及，而对“保密性”的提及内容可放在成果文件第一节，也可放在第二节其他地方，这一问题将在本同会议早些时候处理。

26. 会议还商定，把第 16 段中“中立人的决定”一词改为提及中立人本身，因为相关标准也是提及中立人的行动和行为。

27. 会上指出，成果文件草案第 17 段目前出现在“专长”标题下，会上提出，最好另设一个副标题（即“同意”）将“专长”置于其下。这项建议被接受。

28. 关于第 10 段，会上提出删除“合同”一词，以避免不必要地限制该段范围。这项建议被接受。

29. 关于第 11 段，会上提议删除“匿名”一词，因为有些制度允许披露姓名（例如，根据所谓的“公开揭露”机制）。对此，会上促请工作组不要删除“匿名”一词，因为据指出，有可能出现不当披露当事人、当事人交易及所涉争议信息的情形。关于这一点，会上提议，应当明确要求在允许公布数据和统计信息时遵守适用的保密原则。对把所有这些建议合在一起表示了支持，并且回顾了工作组早先就类似问题作出的阐述（见 A/CN.9/716 第 77 段）。会议商定，应当在第 11 段加入“在与适用的保密性原则一致的情况下”字样。

30. 另一种写法是提及当事人的同意，但未获支持。

31. 还补充说，对第 11 段提议的补充也可被认为是处理了与保密性有关的未决问题（进一步见上文第 19-25 段）。对此提出反对，认为保密性问题是一个性质更广的问题，不限于公布数据或统计信息，因此应当在成果文件中列入一则一般性更强的原则说明。

32. 会上还提议将“决定”一词改为“结果”，因为前者的解释可能过窄。这项建议被接受。

第三节—网上解决过程各阶段

第 21 段

33. 关于第 21 段第一组括号内的案文，会上一致认为，成果文件草案在此处提及有可能启动第三阶段即最后阶段是适当的。因此商定，去掉方括号，将其案文写入最后成果文件。

34. 关于第 21 段第二组括号内的案文，会上回顾，关于第三即最后阶段的性质并没有共识，所涉案文有可能超出对工作组的授权范围。补充说，第一句提供的关于最后阶段的说明可能足以。

35. 会上回顾，授权范围排除了“网上解决过程最后阶段的性质问题”（A/70/17，第 352 段）。然而，工作组继续以下述理解作为基础：如果协助下调解未果，将会或者可能有一个最后阶段，这个阶段可能采取不同形式。还回顾了工作组在上届会议上对一项建议的审议，该建议提出列入现在置于第二组括号内案文的措辞（A/CN.9/862，第 120-127 段），指出当时工作组延后了对该建议的审议。

36. 会上指出，第二组括号内的案文与成果文件草案第 44 和 53 段中括号内的案文有关联。

37. 会上指出，如果第二阶段结束时没有实现协助下和解，这一过程的性质将有效地要求网上解决管理人向当事人告知供其选择的任何进一步选项。还提出，中立人可以担当这一角色。

38. 鉴于成果文件将不涉及最后阶段的性质，会上提出，更可取的做法是不列入成果文件草案第 21 段第二组括号内的案文。另一方面，会上指出，如果不提及这一有争议的问题，成果文件将是不完整的，不过又补充说，这一有争议的问题或许更适合放在其他地方。

39. 因此，会上提议，将第二组括号内的案文改为下述语句：“在此种情况下，管理人可以向当事人告知此种阶段的性质”。这项提议得到支持。

40. 会上提出，“性质”一词需要更准确地加以表述。对此指出，此处“性质”一词与其在 A/70/17 第 352 段中的含义相同。

41. 会议商定，删除第 21 段中第二组括号内的案文，加入上文第 39 段中的补充案文取而代之。

第四节—网上解决过程的范围

第 26 段

42. 根据工作组在本届会议早些时候对数据安全问题的审议（进一步见上文第 20 段），会议商定，在第 26 段倒数第二句结尾加上“以确保数据安全的方式”字样。

第八节—协助下调解

第 44 段

43. 会上询问，鉴于工作组就第 21 段作出的决定（见上文第 41 段），是否保留第 44 段。对此，会上指出，列入该段，与提出成果文件草案第 37 至 39 段中所说明的网上解决过程第一阶段是一致的，而且该段提及“合理时限”有助于描

述网上解决过程这一阶段的终结。鉴于这些事项，会上决定，去掉方括号，将其中的案文写入成果文件。

第十节—成果文件草案第 53 段

44. 会上指出，鉴于工作组就成果文件草案第 21 和 44 段作出的决定（见上文第 41 和 43 段），第 53 段已无必要。补充说，列入该段将超出委员会赋予本工作组的有限任务授权，特别是，关于网上解决过程最后阶段可能有的程序选项并无任何共识。会上对这些看法表示支持。

45. 另一种看法是，不进一步提及最后阶段，成果文件就不完整，因此，该段的范围以及将其作为单独一节列入，并无不妥。补充说，如果只是提到第三阶段，并不抵触对本工作组的有限任务授权，而且这样做将有助于使用者将网上解决过程作为一个整体来理解其范围。会上对这些看法也表示了支持。

46. 在这方面，会上提出，为了确保完整性，还可以列入对有可能构成最后阶段的各类程序的说明，但是，任何此种说明不应表现出对其中某种程序的倾向性或者涉及其法律后果。

47. 会上还提出，不妨在第八节结尾处或者在第八节之后另设一节处理这一问题，可能的话列入本届会议早些时候给第 21 段添加的案文的实质内容（见上文第 41 段）。这项建议也得到支持。

48. 经过讨论，会议商定，将在成果文件中增列一条述及网上解决过程的最后阶段，该条将列作新的第八节之二。

49. 关于此种条文的案文，会上提出三可能的写法：

(a) “网上解决管理人可以向当事人告知最后阶段的性质；”

(b) “虽然此处不涉及网上解决过程最后阶段的性质（仲裁/非仲裁），但如果协助下调解未果，有可能启动第三即最后阶段，在此种情况下，网上解决管理人可以向当事人告知最后阶段的性质；”

(c) 保留第 53 段中的措词，去掉最后语句，改为：“中立人协助调解未成功的，可取的做法是，网上解决管理人根据当事人提交的信息，提醒当事人注意或者为当事人列明最后阶段可能有的程序选项”。

50. 会上对这些建议的要点表示了支持，并再次强调需避免重开关于最后阶段性质的讨论。会议商定，这一条文应当是说明性的，为使用者提供信息。

51. 经过讨论，会议商定，这一条文将改写如下：“中立人协助调解未成功的，可取的做法是，网上解决管理人或者中立人向当事人告知最后阶段的性质以及这一阶段可能采取的形式。”为此，会议商定，从成果文件草案中删除第 53 段及其引入性标题。会议还商定，该节的小标题将为“最后阶段”。

第一节—导言

概述

52. 工作组回顾，工作组延后至本届会议审议该节的两套案文，工作组同意把两套案文中分列于每套案文小标题下的各个部分放在一起审议。
53. 会上提出的第一个问题是该节三个部分的排列顺序。会上指出，第一套案文依循了《贸易法委员会关于仲裁程序安排的说明》，因此可以保留；另一种看法是，把第二套案文放在网上解决成果文件中更合逻辑，而且该文件的标题也尚未最后确定。
54. 非正式协商后，会议商定，工作组将根据 A/CN.9/WG.III/WP.140 号文件所载明的第二套案文继续讨论导言草案。
55. 会上指出，导言草案在若干处提及成果文件的标题，该标题仍按商定意见保持不变。

第一节—网上解决程序概述

56. 会上就小标题“网上解决程序概述”以及第二套案文第 1 段的措词达成一致。
57. 会上提议，在第二套案文第 2 段第一句之后加上另一句，内容如下：“网上争议解决是一种争议解决机制，通过这种机制，借助电子通信以及其他信息和通信技术，便利各式各样所有传统的争议解决方式（包括但不限于谈判、调停、调解、仲裁、裁判和专家鉴定），依适用情况而定”。
58. 对该段列入一些补充案文表示了支持。
59. 对“各式各样所有传统的争议解决方式”这一表述还提出其他写法，其中包括将“各式各样所有”改为“范围广泛的”，除提及“传统”形式还提及“现代”形式，以及在提及“争议解决”时不加限定。
60. 会上指出，成果文件的使用者，特别是发展中国家的消费者将受益于括号内案文所提供的对各类可能的网上争议解决形式的简要描述。
61. 会上还指出，除了这些所描述的争议解决办法之外，网上争议解决还可包括非传统形式的争议解决办法，而且这一领域正在发展形成当中。因此询问，所提议的清单是否足够广泛并能经得起时间考验。对此，会上强调了清单的非排他性质，并指出，笼统提及电子通信及其他技术就是为了给网上争议解决留出发展空间。
62. 另一种看法是，如果括号内案文中的示例清单列入某些网上争议解决形式，而这些形式又未在成果文件其余部分提及或解释，结果可能会造成混乱，尤其是给消费者造成混乱。补充说，如果去掉这个清单，其作用反而是暗示包括所有可能的网上争议解决形式。出于这些原因，会上指出不应列入括号内的案文。

63. 另一方面，会上对列入像括号内案文所列清单这样的示例清单表示了支持。会上还提议在此种清单中列入其他一些网上争议解决形式，其中包括“监察员”、“投诉局”和“调解”。还有一种看法是，这种清单还应列入更为新颖的网上解决形式，如猜价程序、声誉记分系统、消费者投诉系统和信用卡退款办法。

64. 会上进一步建议，将拟议的补充句子改为下述案文，放在第二句“办法”一词之后：“和形式（包括但不限于谈判、调停、调解、仲裁、裁判和专家鉴定）”。还指出，这种写法与第 2 段现在提及的“混合程序”结合在一起，还将涵盖所有相关的通信和技术形式。对此，补充说，如果进一步提及“范围广泛的”或者“各式各样所有”形式，将增进使用者的认识。会上对这两项建议放在一起表示了支持。

65. 经过协商，会上提出，对第 2 段第二句修改如下：“网上解决包括范围广泛的各种办法和形式（包括但不限于调解、调停、仲裁、监察员、投诉局及其他），其中包括既含网上要素又含非网上要素的混合程序的可能性。”

66. 经过进一步讨论，普遍看法是，将在第 2 段经修订的第二句中列入一个示例清单。

67. 会上提出，示例清单除列入第 64 段所载明的各种网上解决形式之外还应包括“谈判”和“协助下调解”这些术语，因为成果文件草案中提及这些形式。会上对这一提议表示了支持。

68. 会上还提出，示例清单还应列入其他一些形式，如第 63 段中载明的形式。对此，会上询问，所列出的所有形式是否事实上都是网上解决形式，并补充说，列入所有这些形式可能会使清单过长。还指出，列入这样一些术语可能会给使用者造成混乱，特别是如果清单不对成果文件中提及的网上解决形式和未提及的网上解决形式加以区分的话。

69. 再有一项建议是在“办法”前面加上“现代”和“传统”字样，并写入“专家鉴定”一词，但未获支持。

70. 经过讨论，会议决定，在上文第 65 段所载明的形式中增添“谈判”和“协助下调解”这两种形式。会议商定，成果文件中出现的示例清单将因此而包含上文第 65 段中载明的网上解决形式，以及“谈判”和“协助下调解”这两种形式。会议指示秘书处将后两种形式放在示例清单的适当位置。

71. 会上还提议，在第 2 段第一句中加入“安全”一词，以反映工作组在本届会议早些时候就成果文件草案中提及数据安全作出的决定。对这项建议表示了支持。另一种看法是，没有必要在第 2 段中加入措辞，因为这一事项已在其他地方作了适当处理，而且该段有不同的侧重点。会上决定列入所提议的“安全”一词。

第一节—《技术说明》的目的

第4段

72. 会上提议在该段“公平”之后列入“保密性”一词。

73. 回顾了本届会议早些时候关于保密性的讨论，指出这一事项已在成果文件草案第11和26段的修订稿中述及（见上文第29和42段）。补充说，在同一段中列入“保密性”和“透明度”将造成混乱。

74. 会上提出的另一种写法是将成果文件草案第52段中的“正当程序标准”改为“保密性标准和正当程序”。这项建议得到支持。

75. 会议商定按所提建议在第52段中述及保密性问题，因此，成果文件第4段将按第二套案文所载保持。

就成果文件第一节—导言所作结论

76. 会上没有对第二套案文标题为“《技术说明》不具约束性”的小节提出修改建议，也没有对第二套案文的拟议补充案文提出修改建议，因此商定，按上文第70、71和75段修改后列入第二套案文，将其作为成果文件导言。

成果文件的标题

77. 会上提出，小标题中的“准则”一词更易于潜在使用者理解，应当以此作为成果文件的标题。会上对这一建议表示了支持。

78. 另一项建议是，应当使用“Technical Notes”这个词。会上指出，这个词出现在成果文件草案早先版本中，更好地反映了工作组的任务授权。还指出，“Technical Notes”一词将避免与标题中含有“Guide”一词的其他贸易法委员会法规的不同范围混淆。补充说，贸易法委员会没有任何文件使用“Guidelines”作为标题，而“Notes”一词已经在贸易法委员会的另一个法规中使用，即《贸易法委员会关于安排仲裁程序的说明》，据指出，该文件的范围类似于成果文件草案的范围。还指出，“Technical Notes”一词将避免任何暗示成果文件可能包含规范性规则的可能性。会上对这一建议也表示了支持。

79. 会上还指出，中文使用“技术说明”作为标题，有可能造成误解，因为“Technical Notes”一词直译成中文不能反映出该词的本意。虽然英文本使用“Technical Notes”一词可能准确地反映了成果文件的内容，但指出应在中文本中使用“技术指引”一词，以便准确地表述标题的本意以及成果文件的内容。会上还指出，《贸易法委员会关于安排仲裁程序的说明》就其范围和预定用途而言都与成果文件草案不同。

80. 普遍意见是赞成使用“Technical Notes”，因此，成果文件的标题将为“Technical Notes on Online Dispute Resolution”。

81. 会上提出的另一项关切是，“Technical Notes”译成俄文也无法反映出成果文件包含具有法律影响的问题，在听取这一关切后，工作组指示秘书处确保该成果文件标题的所有正式语文反映该文件的适当范围和含义。

82. 会上确认，成果文件的标题将为《关于网上争议解决的技术指引》，但须考虑到上文第 79 和 81 段中指出的语文问题。

最后审读成果文件草案

83. 工作组接下来对成果文件草案进行了最后审读。除对第十节—语文（成果文件第 50 段）提出的评论外，没有提出其他评论。

84. 会上提出，在成果文件第 50 段写入“可取的做法是，网上解决管理人以使用者能够理解的一种语文提供网上解决程序”，以取代该段最后语句，或作为补充案文将其放在该款他处。这一提议获得支持。

85. 另一种看法是，工作组早些时候关于语文规定的讨论并没有就 A/CN.9/WG.III/WP.140 第 50 段所载明要素以外的要素达成共识。补充说，网上解决系统可能也无法提供所有语文。鉴于此，对该建议提出反对。

86. 经过讨论，会议商定，第 50 段按 A/CN.9/WG.III/WP.140 所载保持不变。

87. 工作组一致同意按 A/CN.9/WG.III/WP.140 所载形式，在作出本届会议期间提出的修改后，向委员会提交成果文件草案。