



联合国国际贸易法委员会

第五十四届会议

2021年6月29日至7月16日，维也纳

法律分类体系修订草案——关于线上平台的新的章节

目录

	页次
一. 导言.....	2
二. 何为线上平台?	2
三. 行动方.....	5
四. 法律制度.....	5
A. 合同法.....	5
B. 侵权行为法.....	7
C. 网络平台给互动提供便利的特定法律.....	8
D. 线上平台特定法律.....	9
E. 其他法律.....	11
F. 国际私法.....	12
五. 对贸易法委员会相关法规的初步评估.....	12
A. 电子商务法规.....	12
B. 《销售公约》.....	13
C. 关于争议解决的法规.....	13



一. 引言

1. 线上平台（也称作“数字平台”或“电子平台”）正在被更多用于贸易。在得到增强的数据处理能力和先进算法的帮助下，线上平台给商品和服务的供应提供了便利，使全球供应链各参与方得以联通，并创建了线上共享与协作空间。线上平台在采用多项系统和技术的同时，还采纳多种商业模式，不仅创造了新的交易机会，还创造了新的交易方式。线上交易平台的潜力尤其见于微型、小型和中型企业（中小微企业）。

2. 线上平台与数据一起（见 [A/CN.9/1064/Add.2](#) 号文件）正在推动数字经济的拓展。¹ 电子商务平台在此种拓展中发挥着重要作用。根据最新估计，全球企业对企业电子商务的价值为 21 万亿美元，在所有电子商务中的占比为 83%。² 虽然该数字不仅包括经由线上平台的销售，还包括经由电子数据交换的交易进行的销售，但另有报告显示，在线平台在企业对企业电子商务中占很大比例。然而，对线上平台的交易价值不仅仅是以它们所支持的销售的货币价值来衡量的；例如，供应链平台体现了在提高用户使用效率方面的价值。

二. 何为线上平台？

3. 经济合作与发展组织（经合组织）将“线上平台”一语定义为“给经由互联网服务进行互动的两组或两组以上各不相同但又互为依存的用户群体（无论是公司还是个人）之间的互动提供便利的数字服务”。³ 使用贸易法委员会现有电子商务法规的语言，即可基于经合组织的定义在下述服务方面给线上平台拟订一个工作定义，即(a)通过互联网或其他通信网络以电子手段提供的服务（即线上服务），以及(b)给使用该服务进行互动的用户之间的人际互动提供方便：

(a) 贸发会议《2019 年数字经济报告》⁴及国际电信联盟和世界银行关于数字监管的联合出版物⁵以类似术语对线上平台做了说明；

(b) 在互联网治理论坛的主持下，也拟订了类似的说明，该说明称数字平台具有三个主要特征：(一)它们是技术中介；(二)它们给不同类用户之间的互动提供了便利；以及(三)它们使这些类型的用户得以开展特定的活动。

4. 使用该工作定义，可以把线上平台提供的服务区别于其他线上服务，后者通常被称作“平台”，但不涉及多个服务用户之间的互动。这些其他线上服务可能包括在线上直接提供与供应商品和服务（例如，通过卖方网站）、一些云计算服务（支撑云计算服务的数据交易在 [A/CN.9/1064/Add.2](#) 号文件中述及）、一些数字内容服务、

¹ 贸发会议，《2019 年数字经济报告：价值创造和获取：对发展中国家的影响》（2019 年，日内瓦），第 15 页。

² 贸发会议，“贸发会议对 2018 年全球电子商务情况的估计”，贸发会议关于通信技术促进发展情况的技术说明，第 15 期（2020 年 4 月 27 日）。

³ 经合组织，《对在线平台及其在数字转型中作用的介绍》（2019 年，巴黎），第 21 页。

⁴ 贸发会议，《2019 年数字经济报告：价值创造和获取：对发展中国家的影响》（2019 年，日内瓦），第 15 页（所提及的“数字平台”是指提供“聚集若干当事人进行在线互动的机制”）。

⁵ 国际电联和世界银行，《数字监管手册》（2020 年，日内瓦），第 31 页（所提及的“数字平台”是指“汇集不同客户群体并降低其交易成本的市场”）。

一些线上搜索引擎和线上内容聚合器以及一些预测性维护系统。也可以把线上平台区别于软件环境和网络环境，后者也可称作“平台”，但不涉及提供线上服务。

5. 该工作定义涵盖在平台的用户数量、平台为其提供便利的交易类型及其经济价值方面千差万别的多种线上平台。对交易影响重大的平台包括：

(a) 电子商务平台——给涉及商品和服务供应的交易提供便利的线上平台。虽然通常与就经济价值而言在平台经济中占主导地位的用于向消费者提供商品的“线上市场”相关联，但电子商务平台为向包括金融服务（例如众筹和贸易融资平台）在内等企业供应多种商品和服务提供便利；

(b) 争议解决平台——作为当事人之间交换电子记录和通信的系统，给解决商事当事人之间的争议（包括远程审理）提供便利的线上平台；

(c) 供应链平台——以转移非物质化交易记录（如电子运输记录、原产地证书和汇票）等形式给供应链参与方之间的互动提供便利的线上平台。数字化相关法律问题在 A/CN.9/1012/Add.3 号文件中述及。供应链平台也为用户提供了共享（或“汇集”）供应链数据的空间。数据共享平台所涉数据方面的相关法律问题在 A/CN.9/1064/Add.2 号文件中述及。⁶

6. 值得注意的是，工作定义是用技术和系统中性术语表述的，因此涵盖了采用多种系统和技术的平台，包括使用交互式应用程序（例如以支持平台用户之间的通信）、分布式分类账系统（例如以记录交易数据）和部署人工智能及其他自动化系统（例如以优化用户体验）。

7. 它还涵盖由平台经营者或第三方附属公司向用户提供额外服务的平台，无论所涉服务是在平台上或平台外提供的：

(a) 对于电子商务平台，额外服务可包括广告服务、排名和信誉系统、支付服务、身份管理及其他信托服务和物流服务。它们还可包括处理投诉的系统及处理用户间争议的系统（在这种情况下，该平台也将是争议解决平台）；

(b) 对于争议解决平台，额外服务可包括部署人工智能及其他自动化系统以期快速解决争议。可部署这些系统以生成可能的解决条款（例如，经对以往争议进行数据分析）或强制执行争议解决产生的结果（例如，通过部署智能合同）。也可将其用于给争议解决所得结果提供依据或确定此类结果（例如，人工智能决策）；

(c) 对于供应链和争议解决平台，额外服务可能包括注册服务。

8. 提供额外的服务可能会使平台经营者在用户间互动中发挥更加积极和有影响力的作用。同样，该工作定义也涵盖平台经营者本人使用该平台与用户进行互动的线上平台。例如，电子商务平台经营者可以在用户与其他用户的竞争中向用户提供商品和服务。

9. 鉴于线上平台的多样性，一些法域在寻求对线上平台进行监管方面并没有选择将相关定义纳入法律。⁷不过涉及电子商务平台的某些立法倡议已经试图这样做。例如：

⁶ 各类平台并非相互排斥；例如，供应链平台可以便利提供贸易融资和物流服务。

⁷ 例如，见澳大利亚《2010年竞争和消费者法案》，IVBA部分。

(a) 法域通过立法形式将定义纳入法律上的先行者为法国，该国 2015 年 8 月 6 日颁布了第 2015-990 号法律。该法在《消费者法典》中插入了第 L111-5-1 条，对为供应、交换或共享商品和服务而在若干当事人之间建立联系的“中介服务”运营人规定了某些信息方面的要求。继 2016 年 10 月 7 日颁布第 2016-1321 号法律（《数字共和国法》）后，其定义现已载于《消费者法典》第 L111-7(I)(2)条；

(b) 在中国，由《电子商务法》（2019 年）对“电子商务平台经营者”进行规范，根据其定义，它是指提供“网络运营场所、交易撮合、信息发布等服务，供交易双方或者多方独立开展交易活动”的人；

(c) 在欧洲联盟，由《平台对企业条例》⁸对“线上中介服务”进行规范，该条例将其定义为是指根据合同提供的线上服务，该服务“允许企业用户向消费者提供商品或服务，以便利企业用户与消费者之间的直接交易，而无论交易最终完成的地点”；

(d) 在印度，由根据 2019 年《消费者保护法》制定的 2020 年《消费者保护（电子商务）规则》对拥有、运营或管理电子商务“平台”的“电子商务实体”进行规范。根据对“平台”一语的定义，它是指“任何软件形式的线上界面，包括网站或其一部分以及移动应用等应用”。这些规则所规范的使用平台的电子商务实体，不仅包括(一)“便利买方和卖方之间的交易”（称为“市场电子商务实体”），而且也包括(二)直接向消费者出售商品和服务（称为“库存电子商务实体”）；

(e) 在日本，《提高数字平台透明度和公平性法案》（2020 年第 38 号法案，也称作《数字平台透明公平法案》）将“数字平台”定义为方便各方当事人联通的线上场所，但增设了利用网络效应扩大用户群的一项要求；

(f) 在俄罗斯联邦，2018 年 7 月 29 日第 250-FZ 号联邦法律对《消费者权益保护法》的修正引入了线上“聚合器”的概念，该概念被定义为允许消费者采取这样一些行动的计算机程序、网站或网页，即：(一)获取关于供应商提供的商品和服务的信息；(二)与供应商签订货物和服务供应合同；以及(三)向聚集器所有者预付商品或服务的费用。

10. 除了这些立法努力之外，欧洲法律研究所还拟订了《线上平台示范规则》，旨在“整合现有的欧洲和国家法律”，并“为即将出台的监管举措中所可能涉及的问题提供一些创新解决方案”。⁹

11. 虽然这些立法举措拟订的若干定义较工作定义更为宽泛，但它们所设想的都是将平台用作线上服务，给直接通过平台（即使部分交易是在平台之外进行的）进行的第三方当事人之间的互动（以电子商务交易的形式）提供便利。这种理解也可适用于其他线上平台，例如供应链平台和争议解决平台等。同时，线上平台的定义最终取决于具体法律的目的。

⁸ 欧洲议会和理事会 2019 年 6 月 20 日关于推动提高在线中介服务商业用户公平和透明度的第 2019/1150 号条例（《平台对企业条例》）。

⁹ 可查阅 www.europeanlawinstitute.eu/projects-publications/completed-projects-old/online-platforms/。

三. 行动方

12. 线上平台基本涉及两类行动方：

(a) 平台运营者——提供构成平台的线上服务的人，包括部署给平台创建的线上场所提供支持的软件的人；和

(b) 平台用户——使用平台进行互动的人。

13. 平台建立了一个用户“群体”，这些用户根据平台的情况以各种身份进行互动。

(a) 就电子商务平台而言，用户群体通常由商品或服务的买方和供应商组成，他们可能在商业运营过程中从事这些活动（商业用户）以及出于个人、家庭或住户目的（即作为消费者）从事这些活动；

(b) 就争议解决平台而言，用户群体通常由争议各方当事人、仲裁员或调解员以及参与争议解决过程的其他人员（如专家证人）组成。如上文所述（第 5 段），平台经营者还可以通过部署更多由人工智能实现的服务，在争议解决过程中发挥积极作用；

(c) 就供应链平台而言，用户群体通常由供应链参与方组成，其中包括生产商、分销商、运输商及合规评定机构。

14. 平台经营者通常是在运营过程中提供线上服务的法人。线上平台也可以由公共机构建立或控制。如上文所述（第 8 段），平台经营者也可作为平台用户使用平台进行互动。

15. 如果线上平台提供额外的服务，这些服务的提供商——如果并非平台经营者本人的话——即为额外行动方。这些服务的第三方提供商通常并非平台用户。其他行动方包括对在平台上提供的材料享有知识产权的第三方当事人，以及平台上在售商品的制造商和生产商。对于一些线上平台而言，监管机构可以是为平台拟订规则并强制遵行这些规则及其他监管要求的相关行动方。

四. 法律制度

A. 合同法

16. 线上平台的各种行动方经由一系列契约关系互为联结。平台经营者与每个平台用户通常都会订立一份列有平台使用条款（即平台规则）的合同。合同条款可能会根据用户经由平台进行互动的身份而有所不同，包括用户使用的任何附加服务。在用户通过平台进行互动的过程中，用户彼此之间也可订立一份或多份合同。根据平台的情况，这些合同可包括货物销售合同、服务供应合同或合作协议。

17. 因此，合同法，包括诚信和公平交易等一般原则，以及当事人根据合同自由原则商定的合同条款，将是线上平台所涉各行动方之间权利和义务的主要来源。日本一起关于在网上拍卖平台上进行欺诈交易的案件，就考虑到把诚信原则应用于对平台经营者和用户之间关系的审视。在该案中，名古屋地区法院裁定，根据诚信原则，

平台经营者在履行与用户的合同时，必须给这些用户构建一个“无瑕疵”的系统。¹⁰在作出这一决定时，法院考虑了各种因素，包括提供服务时线上拍卖的社会环境、所涉系统的技术标准、平台构建和维护成本、引入平台的效果以及给用户带来的便利。¹¹

18. 最初可能出现的问题表现为把线上平台运营所涉合同分开来处理。该问题的一个实例即为新加坡法院审理的 *B2C2 有限公司诉 Quoine Pte 有限公司* 的案件，该案涉及 QUOINExchange 这一加密货币交易平台的用户间的交易合同。该案中的用户（B2C2）称，交易合同是合同“蜘蛛网络”的一部分，而经营者（Quoine）是交易双方的中央对手方。相反，经营者认为交易合同是由用户直接达成的。新加坡国际商事法院同意后一种观点。¹²法院为此对网络平台的“三角”契约结构做了说明。

19. 由于各类合同都是通过平台并因而(a)通过电子通信交换(即通过数据电文方式的通信)，(b)当事人之间远距离以及(c)依赖于平台而无需人为干预等方式线上签订的，因此可能会产生更多问题。虽然这些问题无一为网上平台所特有，但网上平台普遍用于电子订约特别是自动化订约，可能会使这些问题更形突出。

(a) 关于(a)，大多数法域都颁布了电子交易法，承认可以通过交换电子通信订立合同，而且电子通信可以满足合同必须是书面形式的法律要求。在其中许多法域，此类法律以《贸易法委员会电子商务示范法》(《电子商务示范法》)为基础。《电子商务示范法》未曾述及的一个相关问题是交互式应用程序的使用(例如在“点击包装”场景中点击网站上的按钮)或平台的继续使用(例如在“浏览包装”场景中)究竟在多大程度上可以构成一方当事人接受交易对手方提供的条款。而这反过来可能取决于平台的设计和操作系统。在某些法域，判例法利用这些应用程序来确认合同的有效订立。另一个相关问题是合同条款的可获得性；

(b) 关于(b)，平台的设计或运作可能使用户难以确定经由平台订立的合同的手方的身份。一旦确定其身份，可能无法确定交易对手方的位置，或者确定其所处位置在另一个法域。此外，用户可能要求核实交易对手方的身份(无论是为了履行法律义务或其他目的)，平台经营者可能会向用户提供身份管理服务。因此，就会出现使用身份管理服务是否会得到适用法律承认(例如，为履行关于身份识别的法律义务，或适用诸如尽职调查义务等可能事关核实身份或特定身份属性的其他某些法律)的问题；

(c) 关于(c)，一些法域颁布了承认可以经使用自动化系统(或“电子代理人”)无需人工干预订立合同的法律。《联合国国际合同使用电子通信公约》(《电子通信公约》)第 12 条也载有这方面的一项规则。(自动化系统在订约中的使用在 A/CN.9/1064/Add.1 号文件中述及。)

20. 纳入平台经营者与平台用户间合同的使用条款通常是据以建立平台治理框架的主要工具。平台规则不仅规范平台经营者与平台用户间的关系，还规范用户与其

¹⁰ 名古屋地方法院，2008年3月28日的判决，案件号：2005(Wa)1243, Hanrei Jiho, 第2029卷，第89页。

¹¹ 引自改善数字平台交易环境研究小组 2018年12月12日的临时讨论文件(英文译文见 https://www.meti.go.jp/english/press/2018/pdf/1212_004b.pdf, 第4页)。

¹² A/CN.9/1012/Add.1, 脚注 33, 第 126、131 段。经上诉，新加坡上诉法院同意该分析：A/CN.9/1012/Add.1, 脚注 34, 第 50 段。

他平台用户间的互动关系。治理框架可能会造成合同法方面的其他问题，包括(a)平台经营者单方面修改使用条款的能力，以及(b)平台经营者究竟在多大程度上可以通过援用使用条款所载针对不合规用户的惩罚条款来“强制执行”平台的规则（例如，阻止不合规用户访问平台，或者对用户提供的商品和服务予以降级或限制其可见性）。同样，尽管这些问题无一为线上平台所特有，但鉴于使用条款的特殊性质以及它们赋予平台经营者在用户和用户间互动方面的影响力地位，这些问题可能会更形突出，甚至对企业用户也是如此：

(a) 关于(a)，所适用的国内法通常要求对手方（即平台用户）接受修改。就线上平台而言，该要求可由用户在“点击包装”场景中点击网站上的按钮予以实现，或者由用户接获修改的通知后继续使用平台予以实现。¹³然而，适用法律——包括关于不公平合同条款的规则、显失公平理论和公共政策考虑——均有可能对可做修改的类型以及可以接受修改的情况有所限制，特别是如果平台经营者基于标准的、不可协商的使用条款提供线上服务的话。

(b) 关于(b)，同样的适用法律也可以限制处罚条款的使用。在中国的一则案例中，上海市第一中级法院裁定，考虑到消费者的利益和电子商务的推广，平台经营者从使用该平台的供应商那里扣下一笔钱以向受假冒商品影响的消费者支付赔偿是合理的。¹⁴

21. 类似的法律也可能制约平台经营者在使用条款中纳入诸如选择法院条款等其他条文的能力（关于国际私法问题的讨论，见下文第 35 段）。

22. 鉴于处理向用户收集或由用户通过经由平台的互动等方式生成的数据（如交易数据）的线上平台的数据密集度，纳入合同的使用条款还将涉及各方当事人在该数据上的权利和义务。有关这些权利和义务的合同问题在 [A/CN.9/1064/Add.2](#) 号文件 中述及。

B. 侵权行为法

23. 侵权行为法是网络平台所涉各行动方权利和义务的另一个渊源。特别是，侵权行为法——广义理解为包括无论根据适用法律如何分类的合同外义务——通常将作为因平台用户在平台上的行为而对平台经营者提出索赔的依据。例如，某人可能会因提供不准确、不完整和误导性的信息（例如，关于平台、平台经营者或平台规则的信息）、侵扰知识产权（例如，未经版权所有人许可而在平台上向用户提供受版权保护的材料）、侵犯声誉或隐私（例如，在平台上向用户提供诽谤性材料或个人信息）或侵扰财产（例如，由平台支持的数字资产被错误地转移给第三方）而提出索赔。索赔可依据可由此认定平台经营者对平台用户的行为承担赔偿责任的原则（如连带责任或替代责任），或依据平台经营者的介入行为（如“发布”由用户张贴的诽谤性材料）。

¹³ 在 *Quoine* 案中审议了单方面修改的问题。新加坡上诉法院指出，根据适用法律，平台用户必须“有合理手段知悉条款已被修改并且在任何此类修改产生法律效力之前知悉该修改的具体内容”：脚注 12，第 62 段。

¹⁴ 上海市第一中级法院，景德镇金林商贸有限公司诉上海学孟国际贸易有限公司，沪 01 民终第 3224 号判决，2020 年 4 月 24 日。

24. 平台经营者可通过以下方式寻求其仅承担有限的赔偿责任：(a)援用使用条款中针对平台用户的赔偿条款（此类条款构成平台治理框架的一部分），或(b)依据适用法律下的“安全港”法规。

(a) 关于(a)项，对修改和处罚加以限制的同时法律（讨论情况见上文第 20 段）也可能限制平台经营者依赖于赔偿条款的能力；

(b) 关于(b)项，许多法域颁布了“安全港”法规，以保护线上服务提供商，使其免于因在其主机上的用户生成的内容而承担赔偿责任，先决条件是该提供商对违规内容毫不知情或根本没有意识到，或已迅速采取行动删除该内容。虽然有些法规适用于侵犯版权的内容，¹⁵但也有其他一些法规的适用范围更广。¹⁶作为线上服务提供商，平台经营者一般都将受到“安全港”法规的保护。在欧洲联盟，《电子商务指令》的“安全港”条文把服务提供商监控其主机上内容的任何义务明确排除在外。¹⁷然而，判例法强调，这些条文仅适用于平台经营者充当“中立”的中介的情况，也就是说，“其行为仅仅是技术性的、自动的和被动的，表明对其存储的数据并不知情或没有控制权”。¹⁸

C. 网络平台给互动提供便利的特定法律

25. 线上平台给特定法律制度可能予以适用的用户间的各种互动提供便利。例如，涉及商品供应的交易可能牵扯到商品销售法，涉及消费者的交易可能牵扯到消费者保护法，涉及处理争议的服务的互动可能牵扯到仲裁或关于争议解决的其他法律，涉及众筹的交易可能牵扯到金融和投资法。

26. 平台可能采用给数字资产创建和转移提供支持的系统。例如，供应链平台可用于创建和转让诸如汇票或本票等电子可转让票据，或诸如提单或其他所有权凭证等电子可转让单证。数字资产交易所涉及的法律制度在 [A/CN.9/1012/Add.3](#) 号文件中述及。

27. 根据平台的情况，可以想象，适用法律将把平台经营者和用户之间的互动视为相关伙伴关系或代理安排。较之于电子商务平台，伙伴关系安排更有可能是一个建立线上协作空间的平台，这将对所涉各方当事人之间的权利和义务产生影响。同样，一项代理安排——涉及一个人（委托人）委托另一个人（代理人）代表委托人行事——将对相关各方当事人之间的权利和义务产生影响。

28. 对于争议解决平台，所出现的一个问题是，适用法律是否承认对电子记录（包括表示同意、提交材料和争议解决过程的结果）和电子通信（包括远程审理和当事人之间的通信）的使用，以及是否承认利用身份管理系统管控对平台的访问和对假

¹⁵ 中国，《信息网络传播权保护条例》，2006年5月18日第468号国务院令；美国，《美国法典》，第17篇，第512(c)节。

¹⁶ 例如，见巴西2014年4月23日的第12.965号法律第19条；欧洲联盟，欧洲议会和理事会2000年6月8日关于内部市场信息社会服务，特别是电子商务所涉某些法律方面的第2000/31/EC号指令（《电子商务指令》），第14条；印度，《信息技术法》，2000年，第79节；南非，《电子通信和交易法》，2002年，第11章。

¹⁷ 《电子商务指令》（脚注16），第15条。

¹⁸ 欧洲联盟法院，谷歌在法国的分公司诉路易·威登·马利耶有限公司，第236/08号案件，2010年3月23日的判决，第114段。阿根廷商事上诉法院在2018年3月22日 *Kosten* 诉 *Mercado Libre S.R.L* 的第34503/2014号案件中使用了类似的推理。

名的使用或对平台的匿名使用。所出现的另一个问题是，如何在线上空间落实关于正当程序的要求。在这方面，包括国际网上解决争议理事会在内的各种举措旨在拟订网上解决争议国际标准。

D. 线上平台特定法律

29. 一些法域颁布了电子商务平台特定法律。¹⁹这些法律无一试图给电子商务平台建立一个完整的、自成一体的制度，尽管它们倾向于作为强制性法律予以适用，规定了平台经营者和平台用户不得以合同方式（例如通过平台规则）予以偏离的权利和义务。

(a) 欧盟——P2B 条例就平台经营者在与向消费者提供商品或服务的“商业用户”的关系方面规定了多项义务。从广义上讲，这些义务包括了这样一项要求：

(一) 确保由经营者单方面确定的使用条款符合在以下方面的信息上的某些要求：(一)条款的起草和可用性，(二)经营者可能会通过其营销由用户提供的商品和服务的任何额外分销渠道和潜在关联方案，以及(三)使用条款对用户知识产权的影响；

(二) 确保使用条款符合在内容上的某些要求，包括(a)企业用户可以终止与平台经营者之间合同的条件，(b)据以限制、暂停或终止向企业用户提供的服务的决策依据；(c)关于经营者在通过平台向消费者提供的商品或服务上的任何区别对待的描述；(d)对由用户提供的或由企业用户所可访问的平台生成的数据的描述；以及(e)确定“排名”的主要参数（即通过平台提供的商品或服务的相对重要性）以及对企业用户通过竞价影响排名的任何可能性以及竞价对排名的影响的描述；

(三) 向企业用户提前通报对使用条款的任何拟议修改；

(四) 向企业用户说明有关限制、暂停和终止服务的任何决定的理由；及

(五) 为企业用户提供一个免费可及的有效处理内部投诉的系统，该系统可在合理时限内处理投诉；

(b) 中国——《电子商务法》给平台经营者规定了一系列义务，这些义务不仅限于同经由平台提供商品和服务的用户的关系。从广义上讲，这些义务包括了这样一项要求：

(一) 根据公平、透明和公正原则并遵循在内容上的某些要求拟订使用条款，包括(一)进入和退出平台的权利和义务，(二)关于经由平台提供的商品和服务质量保障，(三)消费者保护，以及(四)个人数据保护；

(二) 遵守与使用条款有关的在信息上的某些要求；

(三) 就对使用条款的拟议修改向用户提供咨询，并至少在修改后条款生效前七天予以公示；

¹⁹ 另见印度《2020年消费者保护（电子商务）规则》。

(四) 在经由平台进行的交易、所提供的商品和服务的价格以及与其他经营者的交易方面，不对提供商品和服务的用户进行不合理的限制或施加不合理的条件，并且不得向这些用户收取不合理费用；

(五) 对提供商品和服务的用户违反任何法律或法规的行为实施警示、暂停或终止服务等措施的应当予以公示；

(六) 对在平台上开展的自营业务应当使用显著方式加以标记以做区分；

(七) 对于竞价排名的商品和服务应当加以分类；

(八) 确保平台安全；

(九) 在提供额外服务时，不得采取聚合交易做法；

(十) 建立便捷有效的投诉处理系统，并及时处理投诉。此外，法律允许——但不要求平台经营者建立一个方便线上解决用户电子商务纠纷的系统。它还承认，电子商务争议可以通过谈判、调解或仲裁（以及其他形式的争议解决办法）来解决；

《电子商务法》还规定，对于以下行为，平台经营者应与用户承担连带责任：

(一) 用户提供的货物或服务不符合安全标准或以其他方式侵害消费者权益，以及(二)经营者知道或本应知道这种违规行为或侵犯行为，并且没有采取必要的行动。

(c) 日本——2021年2月1日生效的《改进数字平台透明度和公平性法令》规定，指定平台经营者在其与经由平台提供商品和服务的用户的关系方面应当承担若干项义务。²⁰从广义上讲，这些义务包括这样一项要求：

(一) 披露其使用条款；

(二) 向用户提前通报对使用条款的任何拟议修改；及

(三) 根据经济产业省发布的准则，采取措施以促进加深对平台经营者和用户之间业务关系的相互了解，其中除其他外可能包括(a)确保平台公平运行的系统和程序，以及(b)处理用户投诉的系统和程序；

(d) 俄罗斯联邦——消费者权益保护法规定了电子商务平台经营者在其与使用平台的消费者的关系方面所应承担的若干项义务，包括要求向用户提供关于其身份和使用平台的供应商身份的信息。此外，这项法律规定，平台经营者应当对消费者因经营者提供的信息（包括通过平台提供的货物和服务信息）不准确或不完整而遭受的损失承担赔偿责任。不过，它规定，供应商对侵害消费者权益的行为负有赔偿责任。

30. 一些法域颁布了专门适用于众筹平台的法律（即让潜在投资者和贷款人与寻求众筹者相匹配的平台）。例如：

²⁰ 根据《改进数字平台透明度和公平性法令》指定了三个网上市场和两个苹果应用商店：www.meti.go.jp/english/press/2021/0401_001.html。

(a) 欧盟——2020年《欧洲众筹服务提供商条例》²¹承认，众筹平台经营者应在平台用户之间扮演“中立的中介”的角色。该条例规定了平台经营者在其与用户的关系方面所应承担的一系列义务，包括根据用户根本利益以诚实、公平和恪尽职守的方式行事的义务，不得参与众筹的义务，对寻求投资者进行尽职调查的义务，以及向投资者披露信息的义务；

(b) 俄罗斯联邦——2019年8月2日第259-FZ号联邦法律涉及用于在投资者和筹集投资款的人之间订立投资协议的投资平台。该法规定了平台经营者在与用户关系方面所应承担的一系列义务，包括在平台规则内容方面的最基本要求、回避各种金融活动的义务、保留和披露合同条款的义务以及向投资者披露信息的义务。此外，该项法律订有关于平台经营者所承担的责任的规则，以及关于用户签订投资协议的规则。

31. 这些法律虽然各有不同，但彼此都追求这样一个共同目标，即解决平台经营者对平台用户交易活动的影响问题，以及通过提高透明度和公平性来实现重新平衡相互关系的共同目标。总的来说，它体现了这样一个普遍持有的观点，即电子商务平台在交易中自有其独特的地位，应当予以立法干预。

32. 这些法律主要针对企业对消费者的电子商务平台，但又不只是涉及消费者关系。就其条款而言，欧盟、中国和日本的法律适用于平台经营者和使用平台销售商品和提供服务的企业之间的企业对企业的关系，它们所监管的平台也被企业用来购买这些商品和服务（特别是中小微企业）。此外，欧盟的《平台对企业的条例》专门针对与企业用户的企业对企业的关系，即使它承认这种关系与消费者福祉之间的联系。各种法律的运作倾向于支持这样一种观点，即平台经营者对用户交易活动施加的影响导致企业对企业关系和企业对消费者关系之间的界限变得模糊不清。事实上，各项法律所追求的透明公平原则同样适用于企业对企业关系。

E. 其他法律

33. 即使在没有规范在线平台特定法律的情况下，平台经营者对平台用户之间的互动所施加的影响可能会塑造其与用户关系的特征及其根据现有法律（包括侵权法、消费者保护法、竞争法和就业法）对用户承担的义务：

(a) 在美国，加利福尼亚上诉法院裁定，根据严格的产品责任原则，电子商务平台主要经营者应当对一用户（卖方）向另一用户（消费者）提供的有瑕疵的产品承担赔偿责任。考虑到经营者与两用户之间关系的“结构”，特别是经营者向卖方提供的仓储和交付服务，法院认为，经营者是“分销链中的一个直接环节，充当第三方卖方和消费者之间的强有力中介”，它向上游经销商施加压力以提高安全性，并且它有能力调整其与第三方卖方之间的赔偿责任所产生的成本；²²

(b) 在关于欧盟成员国监管出租车权限的一则案件中，欧洲联盟法院在2017年的一项裁决中认为，拼车平台“优步”的经营者不仅仅是中介，而且还提供“运输领域的服务”。在得出这一观点时，法院指出，经营者对使用该平台的司机向乘客提供运

²¹ 欧洲议会和理事会2020年10月7日关于欧洲企业众筹服务提供商的（欧盟）第2020/1503号条例，以及（欧盟）第2017/1129号修订条例和（欧盟）第2019/1937号指令。

²² *Bolger* 诉亚马逊有限责任公司，2020年8月13日的判决，《加州的上诉报告》，第五辑，第53卷，第431页及第438至439页。

输服务的条件起了“决定性影响”，例如确定最高票价，在向司机支付部分票价之前向乘客收取全额票价，以及对车辆质量、司机及其行为行使某种控制。²³

34. 在线平台依赖于向用户收集或由用户生成的数据。平台经营者的数据处理牵扯到隐私和数据保护法，以及 A/CN.9/1064/Add.2 号文件所述其他保护性法律。

F. 国际私法

35. 如果在线平台涉及在线提供线上服务或在线订立合同，适用于在线环境的现有国际私法规则将适用于对适用法律和法院管辖权的确定。就企业对企业交易中的合同而言，这些规则通常将接受当事人依照当事人意思自治原则所选定的法律和法院，而当事人意思自治原则又可能受制于以尽最大可能建立统一的法律环境为目的的平台使用条款。如果没有作出选择或选择不被接受，在线平台的全球影响力就意味着，包括基于当事人所在地或所推断行为所在地的规则等国际私法规则，可能导致不同的法律适用于同一平台的使用。通过给各方当事人创造一个在线互动空间，在线平台使之有可能形成有助于提高统一性的新的国际私法规则，包括基于平台或平台经营者所在地的规则。

五. 对贸易法委员会相关法规的初步评估

A. 电子商务法规

36. 从技术角度来说，在线平台本质上是一个处理平台经营者和用户群体之间电子通信的系统。如上文所述（第 19 段），可以经交换通信订立合同（例如，商品或服务供应合同或争议解决协议）、创建和转让数字资产以及提供数字服务。因此，贸易法委员会在电子商务领域的法规在法律上承认使用在线平台以电子方式订立的电子通信和合同。具体而言，《电子商务示范法》第 11 条规定，要约和承诺可以通过电子通信方式表示，不得仅以电子通信用于此目的为由否定合同的有效性或可执行性。而且，贸易法委员会的法规在法律上承认使用在线平台部署的自动化系统订立的合同。具体而言，《电子通信公约》第 12 条规定，由自动电文系统和自然人的相互作用或由自动电文系统的相互作用形成的合同，不得仅以没有自然人对自动电文系统执行的每一项单独行动或由此产生的合同进行审查或干预为由而否认其有效性或可执行性。《电子通信公约》还载有一项涉及个人愿意受网上提供的商品和服务的约束意图的条文（第 11 条）。

37. 贸易法委员会的法规还从法律上承认可在在线平台上创建和转让的某些类型的数字资产。具体而言，《电子可转让记录示范法》第 7 条规定，遵守《电子可转让记录示范法》要求的电子可转让记录不得仅以其是电子形式的为由而否认其法律效力、有效性或可执行性。

38. 各法域颁布的关于网上平台的具体法律确定了贸易法委员会电子商务法规目前曾未涉及的与电子交易有关的其他一系列领域，其中包括(a)电子合同的订立要求，以及(b)保留和披露电子合同条款的义务。

²³ 专业出租车协会诉西班牙优步系统公司案，2017 年 12 月 20 日的判决，第 434/15 号案件，第 39 段。法院不需要考虑运营者本身是否是向乘客用户提供交通服务的供应商。

B. 《销售公约》

39. 就经由网上平台进行的跨境交易涉及货物销售而言，《联合国国际货物销售合同公约》（《销售公约》）可以在销售合同方面发挥作用，即便其起草者未曾想到过网上平台。由于《销售公约》未对“货物”一词作出定义，所以对于《销售公约》是否适用于软件或甚至数据一直存在激烈的争论，A/CN.9/1064/Add.2 号文件对此有所述及。

40. 关于合同的订立，《销售公约》（第 11 和 12 条）并未对销售合同的形式提出任何要求，也没有规定一定需要有书面协议。《电子通信公约》（第 20(1)条）明确规定，属于《销售公约》适用范围的合同当事人之间的电子通信将受益于《电子通信公约》提供的有利制度，该制度确保以电子方式订立的合同和以电子方式交换的其他通信均为有效并具有可执行性，一如其传统的纸质等同物。

C. 关于争议解决的法规

41. 中国《电子商务法》明确允许平台经营者建立通过平台解决用户争议的制度。这表明电子商务平台越来越倾向于纳入争议解决服务以此提高用户对平台乃至对通过平台开展交易活动的信心。这也与专门的争议解决平台的出现并行不悖。

1. 贸易法委员会关于网上争议解决的技术指引

42. 经贸易法委员会早先关于网上争议解决的工作于 2016 年通过了不具约束力的《网上争议解决技术指引》（技术指引）。²⁴《技术指引》旨在促进网上争议解决的发展，意图用于跨境低价值电子商务交易引发的争议。《技术指引》不仅事关专门的争议解决平台，也事关已纳入电子商务平台的争议解决系统。

43. 《技术指引》认识到网上争议解决利用各种形式的争议解决办法（除其他外包括谈判、调解、调停、协助下和解、仲裁等）提供简单、快速和高效程序的潜力。同时，它们强调，网上争议解决应遵守同样适用于线下争议解决的保密和正当程序标准。

44. 《技术指引》还认识到需要：

(a) 有一个“基于技术的中介”——“网上争议解决平台”——对该平台的定义是“以确保数据安全的方式生成、发送、接收、存储、交换或以其他方式处理通信的系统”；及

(b) 有一个“网上争议解决管理员”，它可能独立于网上争议解决平台或作为其一部分，并因此充当平台经营者或在平台上提供附加服务的第三方。

45. 《技术指引》描述了使用网上争议解决平台解决争议的理想做法和程序。其中一种做法是，网上争议解决程序中的所有通信都通过网上争议解决平台进行。《技术指引》还描述了网上争议解决管理员为提高平台透明度以及促进第三方“中立者”

²⁴ 可查阅 <https://uncitral.un.org/texts/onlinedispute>。

的独立性和专业知识而采取的可取做法。“中立”一词被定义为协助当事人实现和解或解决争议的“个人”。它们还描述了任命中立人的可取做法以及赋予他们的权力。

2. 关于争议解决的其他法规

46. 贸易法委员会关于争议解决的其他法规包括《承认及执行外国仲裁裁决公约》（《纽约公约》）、《贸易法委员会仲裁规则》、《贸易法委员会国际商事仲裁示范法》（《商事仲裁示范法》）、《联合国关于调解产生的国际和解协议的公约》（《新加坡调解公约》）以及《贸易法委员会国际商事调解和调解产生的国际和解协议示范法》。

47. 虽然这些法规的起草未曾考虑到争议解决平台，但它们通常都十分灵活，足可顾及使用电子通信（包括远程审理）进行的调解和仲裁。明确承认使用电子手段以满足“书面”和“签字”要求的条文已被纳入贸易法委员会最近的法规（例如《新加坡公约》第 2(2)条和第 4(2)条）。2006 年修订《商事仲裁示范法》时，在第 7 条中提供了两种选项，第一种选项采取了类似的做法（见第 7(4)条），而第二种选项采取了更为灵活的做法，对仲裁协议未设任何形式要求。由此就有了 2006 年关于对《纽约公约》第二条第 2 款和第七条第 1 款的解释性建议，²⁵这两份建议都把《公约》中对仲裁协议的形式要求置于拓宽对电子商务包括对电子形式的仲裁协议的使用背景下。与此同时，《电子通信公约》第 20(1)条明确规定，与合同订立有关的电子通信交换（包括载有仲裁协议的合同）受益于《电子通信公约》提供的有利制度，该制度确保以电子方式订立的合同和其他通信均为有效并具有可执行性，一如传统的纸质通信。相反，对于仲裁裁决，《商事仲裁示范法》第 31 条要求裁决必须是书面的，并由一名或多名仲裁员签字，并且不承认使用电子手段来满足这一要求。

48. 最近，正在编拟《贸易法委员会仲裁规则》附带的快速仲裁条文草案的第二工作组在考虑列入一项关于在快速仲裁中使用技术的一般性条文。该项条文将赋予法庭以酌处权，允许法庭利用它所认为适当的任何技术手段与当事人进行沟通，在邀请当事人发表意见并考虑到案件的情况后远程进行协商和审理。

49. 总体而言，贸易法委员会关于争议解决的法规给网上争议解决提供了一般意义上的依据。然而，争议解决平台的特定特征可能会引发关于这些法规能否适用的问题。

(a) 因在争议解决平台上部署人工智能系统而引起的一个问题涉及在争议解决过程中的人的参与（见第 7 段）。虽然没有明确要求仲裁员或调解员必须是人，但《商事仲裁示范法》和许多以《商事仲裁示范法》为基础的法域的仲裁法都假定仲裁员是人（例如，见《商事仲裁示范法》第 11 和 12 条）。《新加坡调解公约》把调解人定义为协助双方友好解决争议的第三人（见第 2(3)条）。而且，使用人工智能系统来确定结果（如裁决）或协助各方在没有人的参与的情况下达成友好解决（如生成可能的和解条款），可能会影响把争议解决过程定性为“仲裁”或“调解”。还可能提出的问题是，当涉及人工智能系统时，如何落实确保公正性和独立性的披露要求及质疑程序；

(b) 另一个问题涉及如何在线上环境下落实正当程序要求——例如平等对待当事人并给予每一方当事人陈述案情的充分机会的要求（《商事仲裁示范法》第 18

²⁵可查阅 https://uncitral.un.org/en/texts/arbitration/explanatorytexts/recommendations/foreign_arbitral_awards。

条。《调解示范法》要求调解人在顾及案件具体情况下寻求保证公平对待当事人。人们可能会对争议解决平台如何满足这些要求提出疑问。在这方面，旨在制定网上争议解决国际标准的举措可能具有相关的重要性；

(c) 还有一个问题是，争议解决平台产生的裁决与和解协议是否能够充分受益于《纽约公约》和《新加坡调解公约》所述执行框架。针对这个问题需要认真分析寻求执行的要求和拒绝执行的理由，以及对争议解决平台或人工智能系统的使用是否会牵扯到拒绝的理由。例如，如果法院认定平台不允许当事人陈述其案情，或者人工智能系统参与决策过程有违当事人在仲裁庭组成方面的商定，则可以拒绝执行使用平台作出的裁决（《纽约公约》第五(1)(b)或(d)条）。在调解中使用人工智能和自动化办法而不通报当事人也可能构成调解人严重违反适用于调解人的标准（《新加坡调解公约》第 5(1)(e)条）。
