



联合国国际贸易法委员会
第四十六届会议
2013年7月8日至26日，维也纳

第三工作组（网上争议解决）第二十六届会议
（2012年11月5日至9日，维也纳）工作报告

目录

	段次	页次
一. 导言	1-4	2
二. 会议安排	5-11	2
三. 审议情况和决定	12	3
四. 跨境电子交易网上争议解决：程序规则草案	13-81	4
A. 一般评论	13-24	4
B. 程序规则草案说明	25-81	5
6. 中立人的决定（A/CN.9/WG.III/WP.117/Add.1，第9条草案）	25-67	5
7. 其他条文（A/CN.9/WG.III/WP.117/Add.1，第10-13条草案）	68-81	10
五. 今后的工作	82	12
附件		13



一. 引言

1. 委员会第四十三届会议（2010年6月21日至7月9日，纽约）商定设立一个工作组，在与跨境电子商务交易（包括企业对企业和企业对消费者交易）有关的网上争议解决领域中开展工作。¹委员会还商定，所拟订的法律标准的形式应在进一步讨论该主题之后决定。
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。²委员会决定，虽然工作组应当灵活地将这一任务解释为涵盖消费者对消费者交易，并在必要时就规范消费者对消费者关系拟订可能的规则，但要特别注意不能取代消费者保护法规。委员会还决定，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，并向委员会第四十五届会议提出报告。³
3. 委员会第四十五届会议（2012年6月25日至7月6日，纽约）重申了工作组与价值低、数量大跨境电子交易有关的任务授权，并鼓励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，尽可能高效地开展工作。⁴还商定，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，尤其是对于将仲裁阶段作为程序的一部分的需要，并就此向委员会今后届会提出报告；工作组应当继续将网上争议解决在发展中国家和发达国家以及冲突后局势下国家对消费者保护的影响问题列入其审议工作。⁵
4. 委员会对工作组工作情况所作审议的相关历史参考资料最新汇编见 A/CN.9/WG.III/WP.116 号文件第 5-14 段。

二. 会议安排

5. 第三工作组（网上争议解决）由委员会所有成员国组成，于 2012 年 11 月 5 日至 9 日在维也纳举行了第二十六届会议。出席会议的有工作组下列成员国的代表：奥地利、多民族玻利维亚国、巴西、加拿大、中国、哥伦比亚、捷克共和国、萨尔瓦多、法国、德国、洪都拉斯、以色列、日本、肯尼亚、墨西哥、巴基斯坦、菲律宾、大韩民国、俄罗斯联邦、塞内加尔、新加坡、西班牙、泰国、土耳其、乌克兰、美利坚合众国、委内瑞拉玻利瓦尔共和国。
6. 下列国家派观察员出席了本届会议：白俄罗斯、比利时、塞浦路斯、多米尼加共和国、厄瓜多尔、芬兰、匈牙利、印度尼西亚、荷兰、巴拿马、波兰、葡萄牙。

¹ 《大会正式记录，第六十五届会议，补编第 17 号》（A/65/17），第 257 段。

² 同上，《第六十六届会议，补编第 17 号》（A/66/17），第 218 段。

³ 同上，第 218 段。

⁴ 同上，《第六十七届会议，补编第 17 号》（A/67/17），第 79 段。

⁵ 同上，第 79 段。

7. 巴勒斯坦和欧洲联盟也派观察员出席了会议。
8. 下列国际组织也派观察员出席了会议：
 - (a) 政府间组织：阿拉伯国家联盟。
 - (b) 国际非政府组织：国际法律教育中心、建筑业仲裁理事会、法律与技术研究所（马萨里克大学）、拉丁美洲电子商务研究所、马德里仲裁法院、技术与争议解决国家中心、纽约州律师协会。
9. 工作组选举了下列主席团成员：

主席： Augustín MADRID PARRA 先生（西班牙）

报告员： Olga KOSTYSHYNA 女士（乌克兰）
10. 工作组收到了下列文件：
 - (a) 临时议程说明（A/CN.9/WG.III/WP.116）；
 - (b) 秘书处关于跨境电子商务交易网上争议解决的说明：程序规则草案（A/CN.9/WG.III/WP.117 和 Add.1）；
 - (c) 秘书处关于跨境电子商业交易网上争议解决的说明：在构思全球网上解决框架时需要审议的进一步问题（A/CN.9/WG.III/WP.113）；
 - (d) 加拿大代表团提交的关于网上争议解决机构和中立人适用原则的建设的说明（A/CN.9/WG.III/WP.114）；
 - (e) 国际法律教育中心（法律教育中心）提交的关于将网上解决中申请和救济的实质性原则纳入程序规则草案第 4 条的分析和建设的说明（A/CN.9/WG.III/WP.115）。
11. 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. 审议跨境电子交易网上争议解决：程序规则草案。
 5. 其他事项。
 6. 通过报告。

三. 审议情况和决定

12. 工作组在秘书处编拟的说明（A/CN.9/WG.III/WP.117 及其增编、A/CN.9/WG.III/WP.113、A/CN.9/WG.III/WP.114 和 A/CN.9/WG.III/WP.115）的基础上继续进行议程项目 4 的工作；工作组关于该议题的审议情况和决定见第四章。

四. 跨境电子交易网上争议解决：程序规则草案

A. 一般评论

13. 在工作组第二十六届会议开始时，有与会者建议工作组暂停开会以进行非正式协商，争取就据说工作组内目前存在意见分歧的某些关键问题达到谅解。广泛同意这种非正式协商可能会富有成果，有助于推动《规则》的总体审议。

14. 在届会第一天的下午，一个代表团代表参加非正式协商的代表团简要报告了非正式协商的进展情况。据说大体上表达了两种观点，即：(一)一种观点来自法律规定争议前仲裁协议对消费者无约束力的国家，(二)另一种观点来自没有实行此类法律的国家。据指出，在此类协议不被视为有约束力的国家，《规则》中仲裁阶段的存在可能会有问题。

15. 克服这一困难的一项建议是采用网上解决“双轨”制，其中一轨包括谈判、协助下调解和仲裁阶段，另一轨将不包括仲裁阶段。据指出，实现此一目的的方法或许是拟订备选条款或条文，规定交易当事人可以约定使用《网上解决规则》，并拟订不同的条款就适用不同的“轨”作出规定。据指出，存在的共识是，《规则》需要有灵活性，允许（除其他以外）采用此种双轨办法。

16. 在这方面，与第 8 条第(1)之二联系起来，该款涉及当事人未能就其争议达成和解情况下转向仲裁阶段。这个问题涉及的是有些国家要求需要消费者在争议后同意才能进入仲裁阶段，以及在程序中何时要求此种同意（有时称作“二次点击”）这一相关问题。据指出，进一步的非正式协商将有助于就此问题取得进展，随后经工作组同意进行了非正式协商。

17. 几个代表团表示网上解决需要有一个可产生有法律约束力结果的仲裁阶段，尤其是在发展中国家，据说这样做给予交易中的消费者——以及小企业——它们目前所缺乏的某种程度的保护。另一些代表团发表了意见，大意是高效、快捷和具有成本效益的全球争议解决系统对所有国家都有好处，必须决定此种系统将产生哪一种解决办法。解释说，非正式协商包括集思广益，以求达成共识，不应被视为得出对与会者有约束力的结论。

18. 认为非正式协商虽然没有达成正式协议，但有助于就某些问题达成更大程度的共识，尤其是《规则》可以既顾及网上解决包含仲裁阶段的办法，也顾及网上解决不包含这一阶段的办法。几个代表团指出，任何仲裁阶段都需要考虑到某些代表团因其所在法域规定争议前仲裁协议对消费者不具约束力而就保护消费者问题提出的关切。

19. 普遍理解是，只要法律允许争议前仲裁协议对所有当事方具有约束力，《网上解决规则》就应允许这样的法域之间使用此种协议。还一致认为，大家都关心消费者保护，这种关心在不同国家背景和制度中可能有不同反映。还一致同意工作组将从第 9 条草案开始继续对规则草案进行审议，因为该条不适用于可能达成的任何折中安排的“无仲裁”轨道。

20. 提出的一项建议是，工作组讨论的双轨制也许没有充分考虑到第三轨的可能性，具体来说就是，中立人作出的决定并非相当于正式仲裁决定，而是须服从私人执行机制的情况。据指出，这第三种选择并不排除正式仲裁的可能性。还指出，委员会在 2012 年报告（A/67/17）尤其是其中第 79(c)段中明确授权工作组审议私人执行这一选项。该项建议得到工作组支持。

提案

21. 提出了一份文件，目的是澄清各代表团整个一周非正式讨论的双轨制，并就《规则》中的有关条款提供拟议措辞；该文件作为附件附于本报告之后，工作组尚未正式通过，其文字也未在本届会议上讨论。许多代表团赞扬拟订该文件时的合作态度，并看好双轨制办法，这种办法可以顾及小组成员在《规则》适用问题上的两种不同观点，可以提供进一步审议《规则》的基础。但又指出，该文件不应被视为排除了其他办法，特别是一种可能替代仲裁的守规机制和《规则》中的一种使此种机制得以存在的结构。

22. 关于该文件中提出的第一种意见，还解释说，第一种意见还包括下述立场，即《网上解决规则》的设计不应规定自动进入仲裁阶段，特别是如果消费者所在的法域规定争议前仲裁协议对其不具约束力、并且此种消费者在争议发生后不同意仲裁解决其网上争议的话。

23. 会上指出，虽然该文件的编拟取得了进展，但存在的风险是，由于市场的动态性，随着市场向前发展，工作组的工作有可能失去意义。还指出，最需要有效的网上解决程序的人群就是消费者，制定简单、易用的《规则》才是首要目标。

24. 其他代表团鼓励工作组结合具体条款，为下届会议拿出可反映这些代表团的法律立场的具体措辞建议，从而加快《规则》的进展，提高工作组的工作效率。还指出，该文件可以在工作组第二十七届会议审议《规则》时提供下一读的基础。

B. 程序规则草案说明

6. 中立人的决定

第 9 条草案（〔决定〕〔裁决〕〔的下达〕〔的通报〕）

25. 工作组审议了 A/CN.9/WG.III/WP.117/Add.1 号文件第 44 段所载的第 9 条草案。

第(1)款

“裁决”与“决定”

26. 几个代表团表示倾向使用“裁决”一词而非“决定”一词，理由是，“裁决”一词与各国法律制度中有关实质性争议的结果的现有措辞以及《贸易法委员会仲裁规则》现在使用的措辞相互呼应。会上指出，对上文第 15 段所述假设性“第一轨”使用该词不会产生争议。

27. 支持“裁决”措辞者还指出，该措辞有助于使用统一的法律术语，在传统仲裁中总是使用该词。还指出，必须向前推进《规则》，如果去掉方括号，不但不是就该议题作出定论，反而还会使工作组对《规则》的审议工作有所进展。

28. 几个代表团支持将第(1)款中的“决定”和“裁决”继续放在方括号内，直到工作组就《规则》如何纳入假设性的“双轨”作出更明确的界定，这样也反映出就这两个词仍存在不同意见。还指出，其他执行手段（如私人执行机制）可能需要不基于仲裁的解决办法，因此，目前最好不要限制第(1)款的术语。

29. 针对“决定”和“裁决”是否有区别这一问题，指出：(一)存在着程序性区别，后者涉及实质问题，前者涉及程序性事项和临时措施；(二)在协助下调解中，结果并非是要么作出裁决，要么作出决定，但在仲裁中，结果将始终是作出“裁决”。

30. 有与会者建议在评注中澄清：(一)“裁决”仅适用于仲裁；(二)《规则》需要解决有些法域禁止有约束力的争议前协议所涉及的问题；(三)《规则》承认在仲裁之外还存在别的途径，其中包括单纯的调解，或者判决。

时间限制

31. A/CN.9/WG.III/WP.117/Add.1 号文件第 44 段所载的第(1)款要求中立人在七个日历日内作出决定或裁决，有可能再展延七个日历日。

32. 一些代表团认为，七个日历日（加上目前列在方括号内的七天展延）为中立人作出决定提供了足够时间，因为争议具有价值低、数量大的性质，这种时限将有利于快捷、高成本效益地解决争议。其他代表团认为七天时间不够，但并未提议在案文中插入别的备选案文。

33. 还有一项建议是，作出决定或裁决的时限从中立人收到最后材料之日起算，而非自当事人提交最后材料之时起算。

34. 会上指出，针对第(1)款已形成两种鲜明立场：一是有些代表团认为第(1)款中的方括号应予保留；二是其他代表团则赞成删除方括号，通篇保留“裁决”一词，删除“决定”一词。

35. 尽管有与会者支持保留第(1)款中的方括号，但就该款而言，占上风的观点认为应当去掉方括号，保留“裁决”一词，删除“决定”一词。

36. 一些代表团要求将其对这一结论的反对意见记录在案，认为作出这一结论尚不成熟，而且可能不利于今后审议该款。还澄清说，仅第(1)款提到的是仲裁的可能性，不管怎么说，工作组今后对《规则》进行一读时还可以重新审议第(1)款。

37. 还商定去掉第(1)款中所有其他方括号，包括“和有可能展延的七(7)个日历日”一语前后的方括号，以及“毫不延迟地”前后的方括号，以保留该词语，另外删除“迅速”一语。

第(2)款

简明理由

38. 普遍共识是，要求载明中立人作出决定的简明理由的措辞应当保留在第(2)款中，目的之一是与2010年《贸易法委员会仲裁规则》（《贸易法委员会仲裁规则》）第34条第(3)款保持一致。因此商定，去掉第(2)款中的方括号。

39. 另一项建议是，也应当在今后届会编拟的补充文件中就中立人提供简明理由加上一条要求，例如，在网上解决机构和中立人准则中。

仲裁地和当事人的身份

40. 各代表团表示支持在第(2)款中列出一项要求，即除了日期之外，该款下作出的裁决还应载明：(a)作出裁决的地点，(b)争议当事人的身份。

41. 关于(a)，应当对确定仲裁地和在裁决中记录仲裁地加以区分。一致认为，在第(2)款中表明对于后者而非前者的要求是合适的，而对于前者的要求应在《规则》其他地方处理。

42. 关于(b)，有建议提出该条文应要求在裁决中载明当事人身份，但未得到支持，理由是：(一)在裁决中载明当事人的身份是不言而喻的，无需就此作出明确规定；(二)列入这项内容是不常见的，与贸易法委员会现有法规也不一致。

43. 因此商定，除要求在裁决中载明作出裁决的日期之外，第(2)款还应列入要求在裁决中载明仲裁地的措辞，但该款将不添加关于确定当事人身份的明确要求。

“以书面作出并由中立人签名”

44. 会上指出，《规则》第2条第(9)款草案载有“书面”一词的定义草案，因此“书面”一词在电子程序中是明确的，但《规则》没有为“签名”一词下定义。工作组请秘书处基于贸易法委员会电子商务领域的现行标准，在以后的《规则》草案中列入“签名”一词的定义。

公布

45. 一项建议是，《规则》应在对包括当事人身份在内的敏感信息进行检禁处理的前提下尽量要求公布裁决。一些代表团支持这项建议，理由如下：(一)这将使网上解决制度具有透明度，并在司法审查可能缺位的情况下提供一种监督手段；(二)向公众（包括消费者）提供此类信息可起到教育作用；(三)仲裁方面当下的趋势是促进透明度，如贸易法委员会第二工作组所作的工作以及与体育有关的仲裁。提议为了在《规则》中纳入该建议不妨列入一则条文，要求必须进行公布，“除非当事人另有约定”。

46. 另一些代表团反对这项建议，理由如下：(一)仲裁有一个缺省前提，那就是仲裁就其性质而言是保密的，投资人与国家间仲裁所涉及的透明度问题和反兴奋剂体育仲裁庭所涉及的透明度问题，与低价值网上争议并无可适当的可比性；(二)如果允许公布，将需要制订大量而复杂的补充规则，如机密信息的保护；(三)《规则》所设想的网上争议的数量将使公布不切实际；(四)至于支持者提到的监督机制，可以通过汇总网上解决机构提供的统计资料和数据来实现。

47. 商定在工作组今后一届会议上进一步审议此事，为便利讨论，在拟定下一稿《规则》时中列入一则放在方括号内的条文，以反映《贸易法委员会仲裁规则》第 34 条第(5)款的内容。

第(3)款

48. 就第(3)款提出了以下建议：(一)去掉该款前后的方括号；(二)保留“裁决”一词而非“决定”一词，以便与第 9 条第(1)款草案中的术语相一致。还建议保留第二行中的“毫不迟延地”而非“迅速”一语，以便与《贸易法委员会仲裁规则》中的类似用法相一致。有建议提出使用“迅速”而非“毫不迟延地”，但没有得到支持。

49. 另一项建议是，第(2)款应当规定由中立人确定当事人履行裁决的最后期限。

50. 一项建议是，在《规则》中列入大意如下的措辞：当案件涉及消费者时，如果消费者对网上解决地参与是基于意图剥夺消费者诉诸法院解决争议的权利的争议前仲裁协议，而消费者所在法域的法律又保障此项权利，则裁决不具约束力。这项建议得到几个代表团支持。

51. 但有代表团对这项建议和（或）将这项建议纳入第(3)款提出疑问，理由是该建议是不可执行的，涉及的是仲裁协议而非裁决，并将损害《规则》本应具有的简洁性。还指出，由于工作组正在考虑双轨办法，是否在《规则》中列入这样的条文以及将其放在何处，都有待观察。

52. 经过讨论，会上决定如下：(一)去掉第(3)款前后的方括号，该款内容将如下：“裁决应是终局的，对各方当事人均具有约束力。当事人应毫不迟延地履行该裁决。”；(二)关于添加上文第 50 段所载措辞的建议，鉴于有人支持这样的看法——该建议提出的问题具有一定的重要性，决定将所提议的措辞放在方括

号内供今后会议讨论，包括参照《规则》可能采取的双轨办法，审议将这些措辞放在《规则》何处最为合适的问题。

第(4)款

53. 会上建议保留“裁决”一语，删除“决定”一语，并去掉该款中其余所有方括号。

54. 经过讨论，会上商定据此修改该款。

55. 一些代表团还认为，(一)应当允许中立人主动更正裁决；(二)应当列入关于裁决的解释的条文，类似于《贸易法委员会仲裁规则》第 37 条的条文。

56. 工作组请秘书处在下一稿《规则》中增列这些条文，为避免第(4)款过于复杂，应将这些条文列入一个新的第 9 条（之二），放在方括号内，在下次通读《规则》时加以审议。

57. 工作组还审议了第(4)款规定的时限，特别是该款是否应规定最后期限以及期限的长短，并且（或者）最好在《规则》中制定一个笼统的条文，允许中立人经当事人同意展延任何最后期限是否更为可取。在这方面，工作组请秘书处在工作组下届会议上提供一个清单，列出《规则》通篇所载的不同时限，并建议工作组在今后一届会议上结合关于经当事人同意修改或展延最后期限的一条通则审议该清单。

第(5)款

58. 一些代表团指出，第(5)款表面上处理适用法，但没有充分或彻底处理该实质性议题。有代表团建议将该款从第 9 条草案移至《规则》中就将适用法作出规定的一节，例如，在《规则》附件中载入一份关于解决争议的实质性法律原则的文件（“实质性法律原则附件”），序言第 2(c)款提到了这种实质性法律原则。会上指出，第(5)款可以用提及方式明文列入这样的附件，例如，在第(5)款或《规则》正文的其他地方提及中立人将按照该附件所载原则裁定争议。

59. 另一种观点是，《规则》草案应当尽可能与《贸易法委员会仲裁规则》和《贸易法委员会国际商事仲裁示范法》保持一致，两者均提及按照合同条款和适用的商业惯例裁定争议；另外，不管后者是否适用于消费者争议，作出裁决都必须考虑到合同条款。还指出，《规则》应当明确载列作出裁决所必需的基本要件。该意见的支持者指出，第(5)款应按原样保留在目前位置。

60. 对此，有与会者指出：(一)选择性地采用贸易法委员会现有法规中的条文可能有一定困难，因为这些文本通常是作为一揽子文本设计的；(二)在低价值消费者争议中提及商业惯例是不适当的。

61. 考虑到工作组内存在意见分歧，会上商定不就第(5)款作出最后决定，下次通读《规则》时将重新进行审议该款。

第(6)款

位置

62. 对第(6)款应挪出《规则》第 9 条草案的意见表示了支持。有的支持将该款移至第 4A 条草案，也有的建议可将其移至上文第 58 段提到的实质性法律规则附件中。

内容

63. 关于第(6)款的内容，一种观点认为，举证责任条文应当尽量贴近《贸易法委员会仲裁规则》第 27 条的规定。

64. 会上还提出，评注反映出《规则》的举证要求具有简单性，例如，提供收据证明购买了货物。一些代表团指出举证可能会存在问题，尤其是对于网上环境中的消费者而言。举例说明了在网上证明未交货或货物有缺陷的困难。因此，指出与举证有关的条文不能照搬旨在只处理企业对企业案件的仲裁规则，而必须考虑到两点：一是网上解决程序的在网性质，二是许多情况下寻求为自己辩解的当事人是相对单纯的消费者，采取行动时通常得不到法律建议。

65. 一项建议是，针对每一种或每一类请求列出举证要求，在每种情形下重点说明一方当事人用什么实际办法提供必要的证据，该项建议得到一定支持。

66. 一项建议是，《规则》应规定，在需要证明某个事实的当事人并不掌握所需证据或者不能现成或方便地获得此种证据的情况下可以倒置举证责任。会上指出，这是需要案件事实时可以援用的一种例外情形。这项建议得到一定程度的支持，同时也有建议提出在《规则》的评注中或在载明中立人准则和最低限要求的文件（“中立人准则”；见序言第 2(b)款，如 A/CN.9/WG.III/WP.117 号文件第 7 段所载）中处理此事。

结论

67. 经过讨论，会上决定，该款处理的是一个重要事项，放在第 9 条草案不合适，在保留方括号的同时，应当暂时移至第 4A 条草案。还商定，应当列入上文第 66 段所载与倒置举证责任有关的建议，将其放在方括号内，供进一步审议。

7. 其他条文

第 10 条草案（程序所使用的语言）

68. 工作组审议了 A/CN.9/WG.III/WP.117/Add.1 号文件第 53 段所载第 10 条草案。

69. 一些代表团表示支持在规则中载入一条关于语文的规定，主要理由是，仅仅由于消费者能够使用一种语文进行交易，并不意味着该消费者也能够使用该语文进行网上解决程序，因此《规则》应确立这方面的保护办法。

70. 另一方面则指出，《贸易法委员会仲裁规则》和《示范法》提供了确定程序语文的良好基础，即：在不违反当事人约定的情况下，应由中立人裁定。其他代表团则认为，根据贸易法委员会文书进行的商业仲裁所涉及的种种考虑因素使得这些标准不适用于基于消费者的网上争议，这些因素包括，仲裁员由当事人选定，仲裁条款单独议定，当事人可以利用包括翻译在内的资源。

71. 为了确保以敏感方式对待消费者在跨境交易中所面临的语文问题，其他代表团对下述提议表示了不同程度的支持：(一)将 A/CN.9/WG.III/WP.117/Add.1 号文件第 59 段所载案文列入第 10 条或者列入中立人准则，但有一个代表团提议使用程度较轻的措词（即使用“可”而非“应”）；(二)在评注和/或准则中提及每一方当事人最好使用自己的语文；(三)当事人之间在争议之前关于语文的约定同争议后的约定相比，更没有说服力，因为消费者可能不会在争议发生之前特别留意网上协议的争议条款中的语文选项。

“除非中立人另作决定”

72. 几个代表团表示支持在当事人无法确定程序语文时以中立人的剩余权力来确定程序语文。

73. 其他代表团指出，允许中立人推翻当事人的约定会产生问题，既是因为合同神圣原则，也是因为中立人使用的语文可能与当事人使用的语文不同。

74. 会上指出，第 7 条第(1)款（之二）赋予中立人一般权力，使之在进行程序时能够避免不必要的延迟和费用，并为解决争议提供公平、高效的程序，这样的权力或许足以顾及对《规则》本身过多规范语文问题所提出的关切，特别是如果结合阅读日后将拟订的关于中立人准则和最低限要求的文件的话。

关于新的第 10 条草案的提案

75. 提议以下述案文取代第 10 条草案：

“第 10 条

第(1)款

网上解决程序应以启动网上解决程序时当事人约定的一种或数种语言进行。

第(2)款

当事人未就程序使用的一种或数种语言达成约定的，应由中立人确定程序使用的一种或数种语言，同时考虑到当事人在第[x]条下的正当程序权利。

第(3)款

第(2)款中提到的对一种或数种语言的确定，应适用于网上解决程序过程中的一切通信。

第(4)款

与使用不同语言的当事人打交道的网上解决机构，应确保其系统、规则和中立人对这些差异敏感，并应实行各种机制处理当事人在这方面的需要。”

76. 提案得到广泛支持。会上提议对该提案作出修改，在提案第(2)款中不是提及一条尚待确定的条款，而是提及第 7 条第(1)款（之二）现在所规定的中立人权力，以提供一种解决争议的公平、高效程序。关于第(2)款还指出，针对消费者所约定的适用语文实际上并不是其所理解的语文这种情形，可以添加保护消费者的措辞。

77. 关于提案中的第(4)款，还指出，这项要求似乎是规定网上解决机构的职责，而如果将此种职责写入拟作为《规则》附件拟订的准则文件更好一些。

78. 此外还指出，关于提案的第三款，应当加上这样的措辞：可以用原语文附具译文的方式提供证据。

79. 在这项建议的基础上，作为对上文第 75 段所载提案的补充，又提出另增两款如下：

“第(5)款

在网上解决程序过程中，可以用原语文提交通信所附任何文件以及任何补充文件或证物，但其内容不得有争议。”

第(6)款

一项申请所依赖的文件或证物的内容有争议的，中立人可命令出具该文件或证物的当事人提供另一方当事人能看懂的语文的译文。”

80. 对提案第(5)款表示了支持。至于第(6)款，有几个代表团表示担心该款会给消费者造成过多费用和负担。同意在下一读时进一步审议第(6)款。

81. 会上达成的共识是，应以上文第 71 和 75 段所载提案第(1)至(6)款取代 A/CN.9/WG.III/WP.117/Add.1 号文件第 53 段所载第 10 条草案，秘书处可以视需要作出任何轻微改动，放入方括号内供进一步审议。

五. 今后的工作

82. 工作组注意到定于 2013 年 5 月 20 日至 24 日在纽约举行工作组第二十七届会议。

附件

秘书处的说明

在第三工作组（网上争议解决）第二十六届会议期间，一些代表团向秘书处提交了下述案文，在工作组第二十六届会议期间举行的非正式协商中讨论了这一案文。

案文按秘书处收到的原样转载。

关于允许多途径网上解决的规则的意见概览

捷克共和国代表团根据各代表团在非正式协商期间就适用于网上解决的程序阐述的不同立场，谨列出下述意见作为进一步讨论的基础。

认识到在争议前仲裁协议对《网上解决规则》关于买方的设计的影响问题上存在分歧，作为进一步讨论的基础，将反映这种关切的两种意见归纳如下：

意见 1

建议在通用《规则》案文的适当位置添加一则条文，其中所规定的程序既要顾及具有约束力的争议前仲裁协议，又要确保当相关协议根据买方居住地所在国的法律对买方不具约束力时网上解决程序未经买方同意不得进入仲裁。

意见 2

建议在通用《规则》案文的适当位置添加一个程序，该程序既要顾及具有约束力的争议前仲裁协议，又不在当事人不得背离的适用法不允许买方订立此种协议的情况下将此种协议所产生的裁决强加于买方。

网上解决程序

A 条草案（谈判和调解）

1. 网上解决平台收到答复时，以及适用情况下收到第[XX]条第()至第()款提到的反请求并就此通知申请人时，双方当事人应尝试通过直接谈判解决争议，适当情况下包括使用网上解决平台所提供的通信手段。
2. 被申请人未在[……]七(7)个日历日内向网上解决机构提交答复的，推定其已拒绝谈判，网上解决程序自动进入网上解决协议中选定的中立人解决形式，此时网上解决机构应根据第 XX 条（指定中立人）迅速着手指定中立人。
3. 在[……]十(10)个日历日内，双方当事人未通过谈判解决争议的，网上解决程序自动进入网上解决协议中选定的中立人解决阶段。

4. 展期规定。
5. 在谈判阶段达成和解的，应在网上解决平台记录记录和解条款，网上解决程序于此时自动终止。

B 条草案（中立人解决）

1. 中立人解决阶段所使用的争议解决程序，应由申请人和被申请人商定的网上解决条款确定，此种程序可以包括：(a)协助下调解；(b)仲裁；(c)协助下调解不成之后进行仲裁；或者(d)协助下调解不成之后作出判决或提出建议。

2. 协助下调解：网上解决条款就协助下调解作出规定的，中立人应根据所提交的信息对争议作出评估，并应与双方当事人通信以求达成协议。

(a) 网上解决条款就仲裁或判决/建议作出规定的，中立人可向双方当事人提供机会，以便双方当事人在网上解决程序进入这一阶段之前同意进行协助下调解。

3. 当事人达成和解的，应在网上解决平台记录此项和解，在遵守第 7 条第(5)款规定的前提下，网上解决程序于此时自动终止。

4. 当事人未在十(10)个日历日内达成和解，且网上解决条款就仲裁或判决/建议作出规定的，当事人应进入网上解决程序的仲裁阶段或判决/建议阶段。网上解决条款未就仲裁或判决/建议作出规定的，网上解决程序自动终止，除非双方当事人在提交网上解决平台的书面材料中同意愿意进入仲裁阶段或判决/争议阶段。

(a) 进行仲裁的，中立人应根据[第 9 条]作出裁决。

(b) 作出判决/建议的，中立人应根据网上解决条款的规定作出决定。

5. [中立人未能保持公正或独立。]