



大会

Distr.: General  
4 April 2014  
Chinese  
Original: English

联合国国际贸易法委员会  
第四十七届会议  
2014年7月7日至25日，纽约

第三工作组（网上争议解决）第二十九届会议  
（2014年3月24日至28日，纽约）工作报告

## 目录

|                                | 段次     | 页次 |
|--------------------------------|--------|----|
| 一. 引言 .....                    | 1-4    | 3  |
| 二. 会议安排 .....                  | 5-12   | 3  |
| 三. 审议情况和决定 .....               | 13     | 4  |
| 四. 跨境电子商务交易网上争议解决：程序规则草案 ..... | 14-167 | 4  |
| A. 综述 .....                    | 14-33  | 4  |
| B. 程序规则草案说明 .....              | 34-167 | 7  |
| 1. 第1条草案（适用范围） .....           | 34-46  | 7  |
| 2. 第2条草案（定义） .....             | 47-59  | 8  |
| 3. 第3条草案（通信） .....             | 60-68  | 9  |
| 4. 第4A条草案（通知） .....            | 69-83  | 10 |
| 5. 第4B条草案（答复） .....            | 84-85  | 12 |
| 6. 第4C条草案（反请求） .....           | 86     | 12 |
| 7. 第5条草案（谈判） .....             | 87-89  | 12 |
| 8. 第6条草案（协助下调解） .....          | 90-92  | 12 |
| 9. 第7条草案（中立人的建议） .....         | 93-108 | 13 |
| 10. 第8条草案（和解） .....            | 109    | 14 |



---

|                               |         |    |
|-------------------------------|---------|----|
| 11. 第 9 条草案（指定中立人） .....      | 110-118 | 14 |
| 12. 第 10 条草案（中立人的辞职或替换） ..... | 119     | 15 |
| 13. 第 11 条草案（中立人的权力） .....    | 120-132 | 16 |
| 14. 第 12 条草案（网上解决机构） .....    | 133-137 | 17 |
| 15. 第 13 条草案（程序语言） .....      | 138-157 | 17 |
| 16. 第 14 条草案（代表） .....        | 158     | 19 |
| 17. 第 15 条草案（免责） .....        | 159-160 | 19 |
| 18. 第 16 条草案（费用） .....        | 161-164 | 20 |
| 19. 其他事项 .....                | 165-166 | 20 |
| C. 其他事务 .....                 | 167     | 20 |

## 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（网上解决）领域中开展工作。
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商务交易（包括企业对企业和企业对消费者交易）有关的任务授权。<sup>1</sup>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，并向委员会第四十五届会议提出报告。<sup>2</sup>
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、数量大的跨境电子商务交易，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，并继续尽可能高效地开展工作。<sup>3</sup>会议还商定，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；工作组应继续在其审议中包括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中的消费者保护的影响。<sup>4</sup>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。<sup>5</sup>委员会第四十六届会议全体一致确认了第四十五届会议所作的各项决定。<sup>6</sup>
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.126 号文件第 5-15 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，工作组于 2014 年 3 月 20 日至 24 日在纽约举行了第二十九届会议。工作组下列成员国的代表出席了会议：阿尔及利亚、奥地利、巴西、保加利亚、加拿大、中国、哥伦比亚、克罗地亚、德国、希腊、匈牙利、印度、印度尼西亚、以色列、伊朗伊斯兰共和国、日本、墨西哥、尼日利亚、马来西亚、巴基斯坦、巴拉圭、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。
6. 下列国家的观察员也出席了会议：捷克共和国、埃及、利比亚、马耳他、荷兰、罗马尼亚、沙特阿拉伯、阿拉伯联合酋长国。
7. 联合国法律事务厅也派观察员出席了会议。

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

<sup>2</sup> 同上，第 218 段。

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

<sup>4</sup> 同上，第 79 段。

<sup>5</sup> 同上。

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

8. 以下政府间组织也派观察员出席了会议：欧洲联盟、阿拉伯国家联盟。
9. 下列非政府组织的观察员也出席了会议：美国仲裁协会、美国律师协会、国际法律教育中心、匹兹堡大学、建筑行业仲裁理事会、公司律师国际仲裁集团、国际调解和仲裁论坛 C.I.C、国际商业法协会、美洲商事仲裁委员会、国际律师协会、模拟仲裁辩论赛赛友会、国家技术与争议解决中心、纽约州律师协会、宾州迪金森法学院、伦敦大学玛丽王后学院国际仲裁学院、欧洲法律学生协会。
10. 工作组选出下列主席团成员：
  - 主席： Soo-geun OH 先生（大韩民国）
  - 报告员： Martha CARRILLO 女士（墨西哥）
11. 工作组收到了下列文件：
  - (a) 临时议程说明（A/CN.9/WG.III/WP.126）；
  - (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.127 和 Add.1）；
  - (c) 秘书处关于跨境电子商务交易网上争议解决的说明：准则草案（A/CN.9/WG.III/WP.128）。
12. 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. 审议跨境电子商务交易网上争议解决办法：程序规则草案。
  5. 其他事务。
  6. 通过报告。

### 三. 审议情况和决定

13. 工作组以秘书处编写的说明（A/CN.9/WG.III/WP.127 及其增编；A/CN.9/WG.III/WP.128）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。审议结束时，工作组请秘书处根据工作组的审议情况和决定拟订网上争议解决程序规则修订草案（“规则”），并在这方面作出必要的措词调整以确保规则案文用语的一致性。

### 四. 跨境电子商务交易网上争议解决：程序规则草案

#### A. 综述

14. 工作组确认其希望确保工作组正在进行的工作考虑到网上解决当前的做法

以及未来可能的发展。回顾说，工作组第二十八届会议确认，《规则》完成时将推向真实的现实环境，包括商家和消费者在内的业界可能接受《规则》，也可能不接受《规则》，因此，《规则》的拟订应当着眼于能够在此种环境中使用，有实用性，并且可被接受。还指出，鉴于打算在跨境电子商务交易中使用《规则》，《规则》必须是能够在不同法律环境中运用的。

15. 工作组还确认，正当程序、透明度以及操作方的问责和公正性应当构成所描绘的《规则》的组成部分。

#### 网上解决机构、网上解决平台、网上解决管理人

16. 工作组审议了现行网上争议解决做法的性质，以及规则草案对网上解决机构和网上解决平台加以区分是否反映了这种做法并顾及了网上解决做法今后可能的演变（见 A/CN.9/WG.III/WP.127，第 10-13 段）。

17. 会上指出，使用“网上解决管理人”这种术语集中体现这一理念，最能反映现行做法，并为网上解决系统的演变提供了灵活性。

18. 另一项建议是拟订一个述及管理人和平台的定义，以确保《规则》中的所有通信都经由网上解决平台。

19. 另有建议提出分别列出“网上解决平台”和“网上解决机构”的定义，其依据是，这些不同实体的基本职责和行动应当是透明的，可以让《规则》使用者一目了然。对此指出，就技术中性而言，以这种方式使用不同的术语是不如可顾及技术变化发展的单一灵活术语的。还指出，如果将“网上解决管理人”定义为是对提供服务负有最终责任的机构，则无需界定此种管理人如何履行其后期职能。

20. 关于透明度，会上认为，这一概念对于涉及消费者的争议至关重要，但在实务中与网上解决机构或平台的职能并无关联。会上指出，透明度在以下几个方面至关重要，即：(一)在争议初起时明确确定如何解决该争议以及由谁来解决该争议；(二)争议结果是何性质（例如，受否具有约束力）。

21. 对于确保《规则》保持技术中性做法这一建议，支持者指出，《规则》对技术方法的界定不应规范性过强。此外，还指出，实务中，并不在网上争议解决领域使用“网上解决平台”和“网上解决机构”这样的术语，因此难以就这些术语提供划分明确的定义。

22. 工作组同意进一步审议这一事项（见下文第 49-54 段）。

#### 并行程序

23. 会上指出，《规则》第 4A 条草案和第 4B 条草案（分别为第(4)款(e)项和第(2)款(d)项）目前载有大意为当事人不寻求其他司法救济的规定。提议在涉及《规则》二轨道时删除这些规定，因为这些规定无论如何都不会给另一当事方提供法律上的保证——即事实上并未提起另一程序。

24. 对这一建议表示了支持还指出，为透明度起见，可取的做法或许是一当事

方将提起任何其他程序之事通知网上解决程序中的另一当事方。

25. 关于这一点，提议在第 4A 条第(5)款和第 4B 条第(3)款结尾处添加如下案文：“以及与寻求其他法律救济有关的信息”。经过讨论，就这一建议达成一致（另见下文第 83 和 85 段）。

26. 还商定，删除第 4A 条第(4)款(e)项和第 4B 条第(2)款(d)项（另见下文第 76 和 85 段）。

#### 网上争议解决当前做法状况

27. 提到工作组第二十八届会议（A/CN.9/795，第 18 段）请秘书处编写一份报告，介绍网上争议解决领域的当前做法，以确保工作组开展的工作始终与现行框架相关。

28. 秘书处报告说，曾就网上解决现行做法和这些做法对《规则》的影响非正式咨询专家的意见，这些专家来自多个区域，并拥有多种从业和学术经验。秘书处解释说，这些咨询提出的主要观点包括：(一)认为世界各地的消费者群体和企业群体在寻求对低价值跨境争议的公正、相称、有效的跨境网上救济方面是一致的；(二)网上争议解决办法已经存在，《规则》即使完整无缺，仍将是自愿性的，因此必须与现实做法相一致，才能在商业环境中得到使用；(三)存在着规范过度的《规则》在实践中得不到使用的风险；(四)在实践中，网上解决管理人员、市场和支付服务提供商设计、建立和配置不具约束力和具约束力的网上解决系统需要灵活性；(五)在交易开始时，电子商务商家和市场很难按国籍和法律管辖区域对消费者和交易进行追踪，在网上商务交易中，要求提供更多信息可能导致客户流失；(六)互联网无国界，根据争议一方当事人的国籍适用不同的程序规则对于网上解决实体而言在商务上是不现实的，在实践中也不可能这样做；最后(七)较高的程序要求和价值观（例如正当程序、透明度和公平）并对规则在何种情形下适用加以限制可奠定坚实的基础，使网上解决管理人员能够设计最符合各种争议、市场和消费者群体需要的网上解决系统。

29. 专家们特别强调，迫切需要制定公平、透明的争议解决程序，从而为最广泛的消费者提供取得公平正义的机会，而规范过度的《规则》可能因创建的制度在实践中不可行而妨碍实现这一目的。

30. 针对上文第 28-29 段中载明的观点，澄清说，这些只是专家们的意见，但最终有待工作组就《规则》作出决定。还指出，为满足工作组向秘书处提出的就当前网上解决办法进行咨询的请求，进一步的专家意见可能是有益的。还指出，《规则》的益处在于能够设立全球参照标准，克服国内法的差异。进一步指出，在一项全球标准中，一定程度的细节可能在所难免。

31. 针对就现行做法提出的具体问题，会上指出，在一些市场（以 eBay 为例），以网上解决方式解决的交易的平均价值，涉及未收到货物的案件约为 75 美元，涉及货物与描述不符的案件约为 100 美元，平均时限为 10 至 16 天；又举墨西哥国家消费者保护局的网上争议解决方案（Concilianet）为例，指出解决平均价值 300 美元的案件的时限为 28 天。还指出，不同网上解决系统有着不同

的解决争议程序，从众包到利用算法解决争议，应有尽有。

32. 最后指出，工作组认为，《规则》应当力求在全球环境中实际可用，而且务必找到平衡点，考虑到网上争议解决的现行做法，设计出可涵盖现行做法并允许其不断演变的《规则》。

## 第二十九届会议

33. 提议接下来审议载于 A/CN.9/WG.III/WP.127 号文件及其增编的《规则》二轨道。

## B. 程序规则草案说明

### 1. 第 1 条草案（适用范围）

34. 工作组审议了载于 A/CN.9/WG.III/WP.127 号文件第 29 段的第 1 条草案。

#### 第(1)款

35. 工作组审议了“交易”一词是否足够明确，或者“使用电子通信订立或履行的合同”这一用语更为明确（A/CN.9/WG.III/WP.127，第 8 和 32 段）。

36. 会上认为，将第(1)款中的“借助电子通信进行的交易”改为“使用电子通信订立或履行的销售或服务合同”将使该款更加明确。经过讨论就这一提议达成一致。

#### 第(1)款之二

37. 工作组回顾了就下述问题进行的讨论：第(1)款之二更适合与一轨道程序联系起来，而不是与简化的二轨道程序联系起来，在后一种程序中，可能不需要此种手续（A/CN.9/795，第 34 段）。

38. 会上提出以下建议：(一)去掉该款全文的方括号，理由是，其中的考虑在二轨道程序和一轨道程序中具有同样的重要性；(二)在“在该交易之外”后面加上“并独立于该交易”，以进一步强调使用《规则》的约定应当是独立的约定；(三)删除“以直截了当的措词通知”后面的“买受人”；(四)删除“并”前后的方括号。

39. 关于上文第 38 段中的第(一)点，会上指出，实务中，要求购买者单独点击补充合同条款通常导致交易量下降，因此不可能被商家执行。对此指出，应当把第(1)款之二放入案文，因为该款提供了一种重要的消费者保护机制。

40. 关于上文第 38 款中的第(二)点，会上指出，添加“并独立于……”这样的措词是多余的，因为第(1)款之二现在的要求是，约定需在该交易“之外”。

41. 下述建议得到了一些支持：在进一步审议一轨道之前仍然保留“以及该争议适用《规则》一轨道还是二轨道”这段案文的方括号。另一项建议是删除这段案文，《规则》一轨道中出现的这段案文同样也应删除。

42. 提议将“根据《规则》通过……程序”改为“根据本《规则》通过……程序”。

43. 经过讨论商定，删除第(1)款之二全文前后的方括号，保留其中的案文，并作下述修改：(一)去掉“并”一词前后的方括号（见上文第 38 段）；(二)删除“买受人”一词（见上文第 38 段）；(三)在“之外”一词后面加上“并独立于”（见上文第 40 段）；(四)将第三行中的“《规则》”改为“本《规则》”（见上文第 42 段）；(五)保留该款之中的方括号及其中的案文（见上文第 41 段）。

44. 根据会议达成的这一意见，第(1)款之二修改后内容如下：“前述第(1)款中提到的明确约定，要求在该交易之外并独立于该交易达成协议，并以直截了当的措词通知，与该交易有关且属于《规则》范围之内的争议将根据本《规则》通过网上解决程序解决[以及该争议适用《规则》一轨道还是二轨道]（‘争议解决条款’）”。

#### 第(2)款

45. 会议商定，删除第(2)款(a)项和(b)项前后的方括号，允许秘书处确保其措词与第(1)款的其他规定保持一致。会议商定，根据工作组第二十八届会议的决定（A/CN.9/795，第 41 段）将删除“交易时”的字样。

#### 第(3)款

46. 经过讨论商定，按 A/CN.9/WG.III/WP.127 号文件第 29 段所载写法保留第(3)款。

## 2. 第 2 条草案（定义）

47. 工作组审议了载于 A/CN.9/WG.III/WP.127 号文件第 38 段的第 2 条草案。

#### 第(1)款

48. 经过讨论商定，按 A/CN.9/WG.III/WP.127 号文件第 38 段所载写法保留第(1)款。

#### 第(2)和(3)款

49. 工作组回顾了就“网上解决平台”、“网上解决机构”和“网上解决管理人”这几个术语进行的讨论（见上文第 16-22 段）。

50. 会上指出，“网上解决管理人”一词能够更好地涵盖履行网上解决管理职能的各类实体，同时又不会对提供此种服务的实体的性质加以规范。还提出，除“网上解决管理人”定义之外，还务必保留“网上解决平台”一词，以确保《规则》清楚地指明需经由平台而不是借助硬拷贝等方式进行通信。

51. 关于需区分不同实体的责任，会上举出的一个例子是，争议解决系统所涵盖的各种服务器、中立人和管理人都分别位于不同法域，但承担最终责任的是一个中央实体，会上指出，从所举出的这类例子来看，鉴于实务中使用“网上

解决管理人”一词的广度，该词更可取，而且可能也无需再单独界定“网上解决平台”。

52. 对此提出的看法认为，“网上解决平台”是网上解决过程的一个重要组成部分，因此应当包括在《规则》中。就该词提出了一项新的定义，内容如下：“‘网上解决平台’系指生成、发送、接收、存储、交换或以其他方式处理本《规则》下的通信的系统。”

53. 会上指出，务必结合《规则》关于争议解决条款中指明的实体的第 12 条来讨论“网上解决管理人”。考虑到这一点，就“网上解决管理人”一词提出了一项新的定义，内容如下：“‘网上解决管理人’系指在争议解决条款中具体指明的根据本《规则》管理和协调网上解决程序的实体，酌情包括管理网上解决平台”。

54. 经过讨论商定，以上文第 52 和 53 段中载明的“网上解决管理人”和“网上解决平台”的定义取代第 2 条第(1)款备选案文 1、2 和 3 中载明的定义（A/CN.9/WG.III/WP.127 号文件第 38 段），并从《规则》中删除“网上解决机构”一词以及所有提及该词之处。

#### 第(4)、(5)和(6)款

55. 经过讨论商定，保留 A/CN.9/WG.III/WP.127 号文件第 38 段所载第(4)、(5)和(6)款。

#### 第(7)款

56. 经过讨论商定，关于第 7 款，应当使用备选案文 1 来界定《规则》中的这一术语，其中整合了“通信”的定义。

#### 电子地址

57. 会上提出对《规则》中的“电子地址”或“指定的电子地址”加以定义。一项建议是对后一个术语定义如下：“‘指定的电子地址’系指每一当事人和网上解决管理人为根据本《规则》交换信息之目的而指定的电子地址”。

58. 工作组回顾，《联合国国际合同使用电子通信公约》的解释性说明第 185 段载有一些关于“电子地址”的指导意见（见 A/CN.9/WG.III/WP.127。）

59. 经过讨论商定，《规则》应当载列“电子地址”一词的定义，请秘书处参照这一术语在贸易法委员会法规中的用法在《规则》下一稿中列入相关案文。

### 3. 第 3 条草案（通信）

60. 工作组审议了载于 A/CN.9/WG.III/WP.127 号文件第 46 段的第 3 条草案。

#### 第(1)、(2)、(3)款

61. 一项建议是用以下案文取代第(1)款：“在网上解决程序中进行的所有通信均

应经由网上解决平台发送给网上解决管理人。争议解决条款应具体指明必须向其提交文件的网上解决平台的电子地址。”

62. 有与会者建议在上文第 61 段所载第(1)款结尾处再添加一句，具体如下：“每一方当事人应向网上解决管理人提供通信所使用的电子地址”。据指出，作此修改后即可删除第(2)和(3)款。

63. 有与会者关切，删除第(2)和(3)款将产生的后果是，去掉了规定各方当事人更新其电子地址的措词。对此指出，上文第 62 段提议的措词足够宽泛，已将各方当事人提供最新电子地址涵盖在内。

64. 经过讨论商定，根据上文第 61-62 段所载建议重拟第(1)款，并删除第(2)和(3)款。

#### 第(4)款

65. 经过讨论商定，第(4)款第二句移至第 11 条草案更好些，请秘书处据此移动该条文的位置（A/CN.9/WG.III/WP.127，第 51 段）。

#### 第(5)款

66. 一项建议是用以下案文取代第(5)款：“网上解决管理人收到一方当事人或中立人的任何通信，应迅速将收讫通知发送至其电子地址。”经过讨论，就这项建议达成一致意见。

#### 第(6)款

67. 一项建议是用以下案文取代第(6)款：“发给一方当事人或中立人的任何通信可在网上解决平台检索时，网上解决管理人应迅速通知该当事人或中立人。”经过讨论，就这项建议达成一致意见。

#### 第(7)款

68. 经过讨论商定，按 A/CN.9/WG.III/WP.127 号文件第 46 段所载写法保留第(7)款。

### 4. 第 4A 条草案（通知）

69. 工作组审议了载于 A/CN.9/WG.III/WP.127 号文件第 52 段的第 4A 条草案。

#### 第(1)款

70. 经过讨论商定，按 A/CN.9/WG.III/WP.127 号文件第 52 段所载写法保留第(1)款。

#### 第(2)款

71. 有与会者建议删除第(2)款第一句，保留第二句。会上认为，鉴于已有第 3

条草案第(6)款（见上文第 67 段），该款显得多余。对此指出，必须明确规定在申请人提交通知之后应通知被申请人。经过讨论商定，保留第二句，去掉方括号，删除该款第一句的案文，因此行文如下：“网上解决机构应迅速通知被申请人该通知可在网上解决平台检索。”

### 第(3)款

72. 普遍支持备选案文 1。一项建议是用以下案文取代备选案文 1 所载措词：“根据第(1)款向网上解决管理人发送通知后，网上解决管理人通知各方当事人该通知可在网上解决平台检索之时，应视为网上解决程序的启动时间。”

73. 经过讨论，就上文第 72 段所载案文达成一致。

### 第(4)款

#### (a)项和(b)项

74. 经过讨论商定：(一)保留(a)项中“电子地址”一语；(二)删除(a)项和(b)项中“指定”一词。在所有其他方面，会议商定，保留载于 A/CN.9/WG.III/WP.127 号文件第 52 段的(a)项和(b)项的案文。

#### (c)项和(d)项

75. 经过讨论商定，保留载于 A/CN.9/WG.III/WP.127 号文件第 52 段的(c)项和(d)项的案文。

#### (e)项

76. 工作组回顾，已决定删除(e)项（见上文第 23-26 段）。

#### (f)项

77. 未对(f)项的措词提出异议，因此，商定保留载于 A/CN.9/WG.III/WP.127 号文件第 52 段的(f)项的措词。

#### (g)项

78. 经过讨论商定，按 A/CN.9/WG.III/WP.127 号文件第 52 段所载写法保留(g)项（另见下文第 157 段）。

#### (h)项

79. 建议删除“包括任何其他身份识别和认证方法”一语（A/CN.9/WG.III/WP.127，第 62 段），理由是，在已有“签名”一词的情况下，该案文显得多余，如同在贸易法委员会关于电子商务的法规中的用法一样，“签名”一词包括其他身份识别和认证方法。对这一建议表示了支持。

80. 对此提出的关切是，消费者并不清楚地了解“签名”和“电子签名”术

语。一项建议是在《规则》或评注中给出电子签名的例子。

81. 另一项建议是用“电子签名”代替“签名”一词。

82. 经过讨论商定，保留 A/CN.9/WG.III/WP.127 号文件第 52 段所载的措词，保留“和（或）申请人代表”，删除这些词语前后的方括号。另一项建议是将《规则》中提及“签名”之处（第 4A 条第(4)款(h)项和第 4B 条第(2)款(g)项）改为“签名或其他识别和认证方法”。经过讨论，对该建议达成一致。

#### 第(5)款

83. 工作组回顾，已决定在第(5)款结尾处添加如下案文：“以及与寻求其他法律救济有关的信息”（上文第 25 段）。在所有其他方面，会议商定，保留载于 A/CN.9/WG.III/WP.127 号文件第 52 段的第(5)款的措词。

### 5. 第 4B 条草案（答复）

84. 工作组审议了载于 A/CN.9/WG.III/WP.127 号文件第 65 段的第 4B 条草案。

85. 经过讨论商定，对第 4B 条作相应修改，以便与第 4A 条所作修改保持一致（见上文第 23-26 段和第 69-83 段以及下文第 157 段）。在所有其他方面，会议商定，保留载于 A/CN.9/WG.III/WP.127 号文件第 52 段的第 4B 条的案文。

### 6. 第 4C 条草案（反请求）

86. 工作组审议了载于 A/CN.9/WG.III/WP.127 号文件第 67 段的第 4C 条草案。经过讨论商定，按该文件所载写法保留该条。

### 7. 第 5 条草案（谈判）

87. 工作组审议了载于 A/CN.9/WG.III/WP.127 号文件第 70 段的第 5 条草案。

#### 一般意见

88. 会上提议在规则的评注或准则中就谈判阶段说明，网上解决管理人应当向当事人说明网上解决管理人使用的各类技术方案以及将用何种方式进行谈判，例如，是否采用算法。

89. 会上商定，在准则或评注中列入此种说明。还商定，按第 70 段所载写法保留第 5 条。

### 8. 第 6 条草案（协助下调解）

90. 工作组审议了载于 A/CN.9/WG.III/WP.127 号文件第 77 段的第 6 条草案。

#### 第(1)款

91. 经过讨论商定，按 A/CN.9/WG.III/WP.127 号文件第 77 段所载写法保留第(1)款。

### 第(2)和(3)款

92. 会上提议在第(2)款中添加措词，要求网上解决管理人通知争议方当事人第(3)款所规定的十日期限。这项建议被接受，请秘书处加入相关措词，并对第(3)款作出任何相应的必要改动。

## 9. 第 7 条草案（中立人的建议）

93. 工作组审议了载于 A/CN.9/WG.III/WP.127 号文件第 82 段的第 7 条草案。

### 第(1)-(3)款

94. 经过讨论商定，按 A/CN.9/WG.III/WP.127 号文件第 82 段所载写法保留第(1)至(3)款。

### 第(4)款

95. 会上认为应当保留第(4)款第二句。这一意见的支持者指出，该句增加了明确度和法律确定性。还解释说，该句反映了使二轨道不同于一轨道的基本特点，即前者的结果不具有定案效力。尽管如此，会上指出，二轨道可以与各种鼓励遵守的机制结合起来，《规则》应当明确表达这种可能性。

96. 对此指出，第(4)款第二句放在程序规则中不妥，更适合放在评注或准则中。

97. 提议用以下案文取代第二句：“网上解决管理人可采用信誉标志或其他方法查明并鼓励建议的遵守情况”。

98. 经过讨论，提出了第二项建议（“第二项建议”），其目的是取代整个第(4)款，同时考虑到上文第 97 段中提出的建议：“该建议不应对当事人具有约束力。但是，一方当事人或双方当事人可以承诺遵守该建议。网上解决管理人可采用各种机制鼓励遵守该建议。”会上提议，除该建议之外，有益的做法是在二轨道序言中加入措词，明确指出二轨道下的建议不会产生定案效力。

99. 第二项建议的支持者指出，该建议采用了通用措词，对要求达成约定的时间点采取开放做法，同时规定一方或双方当事人对遵守建议作出承诺。

100. 提议对第二项建议最后一句作出修改，修改后内容如下：“可以采用各种鼓励遵守该建议的机制。”

101. 对于争议各方当事人同意遵守该建议时预期产生的法律效力，特别是这是否会产生可强制执行的契约性约定，会上提出问题。就此指出，如果是这种情形，可取的做法是将此种约定与关于和解的条款（第 8 条草案）联系起来。另一种意见是，不能不在和解与遵守建议的约定之间加以区别。

102. 会上指出，第二项建议提出了若干技术问题和实质问题。据指出，所使用的措词减少了对于争议各方当事人的透明度，因为它有可能产生两种不同结果：一个是无约束力过程，另一个则是能够以法院强制执行的结果结束的有约束力过程。还指出，在一种无约束力的过程中包括各种鼓励遵守建议的机制，

这种概念是有问题的，因为它有可能被视为是强制性的。又指出，该建议的用意是至少在某些情形下使一项有约束力的结果能够在法院强制执行，但这与轨道一的结果相类似，由此提出的问题涉及对这两种轨道采取的不同态度，A/CN.9/WG.III/WP.123 号文件中的第 1A 条和第 1 条第(3)款备选案文 1 就一轨道提出的否定性用语和补充要求反映了这一点。

103. 针对这些关切指出，二轨道显然不会导致一种可在法院强制执行的结果。对下述两种情况作了区分：一种是传统的法院程序，其最终结果可以强制执行，另一种是二轨道程序，它所产生的建议不能在法院强制执行，因此不能等同于此种法院裁决。还指出，争议各方当事人之间就遵守一项建议达成的约定并不会使该建议可在法院强制执行。

104. 对此指出，同意受一项建议的约束，本身就为提起法院程序提供了依据，并因此为提起强制执行程序提供了依据。对此指出，为启动法院程序而提供依据和为启动强制程序而提供依据，两者有根本区别。

105. 会上指出，在低价值电子商务争议的情况下，任何当事人诉诸法院的可能性都极低。

106. 经过讨论，会议作出如下结论：A/CN.9/WG.III/WP.127 号文件第 82 段所载明的案文将作为备选案文 1 保留，上文第 98 段所载明的案文将作为备选案文 2 保留。

#### 达成约定的时间

107. 针对第(4)款中的规定——“除非当事人另有约定”，否则该建议对当事人不具约束力，会上提出，应当要求在下达一项建议之前达成约定。对此指出，不对达成此种约定的时间作出规定，可以在争议中提供更多的灵活性，另外，达成约定的形式也可以由网上解决管理人来确定。

#### 结论

108. 会议商定，二轨道第 7 条中所规定的建议意在取得无约束力的效力。关于就遵守一项建议达成的约定的效力，会上指出，工作组对此种约定的法律性质以及由此可能引起的法院程序的阶段的相对重要性有分歧，该问题需进一步讨论。最后，会上指出，关于第二项建议中提到的守规机制，以及是否应在《规则》中涉及此种机制（如果涉及，在何处提及此种机制），仍需作进一步审议。

### 10. 第 8 条草案（和解）

109. 工作组审议了载于 A/CN.9/WG.III/WP.127 号文件第 88 段的第 8 条草案。经过讨论商定，按其中所载写法保留该条。

### 11. 第 9 条草案（指定中立人）

110. 工作组审议了载于 A/CN.9/WG.III/WP.127/Add.1 号文件第 1 段的第 9 条草案。

## 一般意见

111. 会上表达了这样的意见，鉴于上文第 27-32 段所载明的讨论情况，可以进一步简化第 9 条以及《规则》中的其他条款，特别是与所规定的最后期限有关的条款。澄清说，可以在以后阶段对规则中的所有最后期限进行重新审议（见下文第 165-166 段）。

### 第(1)款

112. 关于第(1)款，提议将“以及与该中立人有关的其他任何相关信息或身份识别信息”改为“中立人准则和最低限要求第[……]点中所阐明的与该中立人有关的信息”。会上指出，应当就必须提供给争议各方当事人的关于每位中立人的信息阐明具体指导意见，在中立人准则中提供此种信息可以确立这方面的明确性。

113. 对此指出，程序规则不应依赖准则来提供与这些规则的运用有关的具体信息，如果在《规则》中列入这样的规定，将在贸易法委员会法规中出现一个很不可取的先例。

114. 经过讨论商定，《规则》应当是让使用者明了和可理解的，关于如何在《规则》本身阐明哪些与中立人有关的信息应当提供给争议各方当事人，工作组同意进一步审议这一事项。

### 第(2)-(7)款

115. 经过讨论商定，保留 A/CN.9/WG.III/WP.127/Add.1 号文件第 1 段中所载明的第 (2)至(7)款。

### 第(8)款

116. 会上指出，第(8)款作为一项重要规定，应当列入案文，要求中立人通知当事人，他们可以对提供谈判阶段产生的信息提出异议的最后期限。这项建议得到支持。

117. 经过讨论商定，按 A/CN.9/WG.III/WP.127/Add.1 第 1 段所载写法保留第(8)款，但秘书处将在《规则》中增列一则一般规定，以反映中立人和网上解决管理人应当在程序进行过程中通知当事人注意所有相关的最后期限。

### 第(9)款

118. 经过讨论商定，按 A/CN.9/WG.III/WP.127/Add.1 号文件第 1 段所载写法保留第(9)款。

## 12. 第 10 条草案（中立人的辞职或替换）

119. 工作组审议了载于 A/CN.9/WG.III/WP.127/Add.1 号文件第 8 段的第 10 条草案。经过讨论商定，按该文件所载保留该条。

### 13. 第 11 条草案（中立人的权力）

120. 工作组审议了载于 A/CN.9/WG.III/WP.127/Add.1 号文件第 9 段的第 11 条草案。

#### 第(1)款

121. 经过讨论商定，按 A/CN.9/WG.III/WP.127/Add.1 号文件第 9 段所载写法保留第(1)款。

#### 第(1)款之二

122. 经过讨论商定，按 A/CN.9/WG.III/WP.127/Add.1 号文件第 9 段所载写法保留第(1)款之二。

#### 第(2)和(3)款

123. 提议合并第(2)和(3)款，内容如下：“在没有根据第 9 条第(8)款提出任何异议的情况下，中立人应根据当事人提交的文件、当事人对网上解决管理人的任何通信以及中立人可请求或允许当事人提交的其他材料进行网上解决程序。中立人应决定提交此种其他材料的时间期限。”此项建议未获支持。

124. 关于第(2)款，会上指出，该款是一项重要规定，允许每一方当事人提出意见并促进公平和透明程序。会上询问，该条规定是否要求仅凭对双方当事人透明公开的通信作出决定。对此澄清说，第(2)款需服从于第 9 条第(8)款，后者允许当事人对向中立人提供通信提出异议。

125. 经过讨论商定，按 A/CN.9/WG.III/WP.127/Add.1 第 9 段所载保留第(2)款。

126. 关于第(3)款提出的建议是，允许中立人请求当事人提供进一步信息有可能加重程序负担，因此提议将该款中的“请求”一词改为“允许”。对此指出，允许中立人请求提供补充文件的原则是为了保护消费者，并为中立人提供了建议当事人似应提交某种文件的裁量权。

127. 经过讨论商定，按 A/CN.9/WG.III/WP.127/Add.1 第 9 段所载保留第(3)款。

#### 第(4)款

128. 会上提出没有必要列入第(4)款，因为关于中立人的管辖权自裁规定不适合简单的简化《规则》。经过讨论商定，删除第(4)款。

#### 第(5)款

129. 工作组回顾其曾决定将（A/CN.9/WG.III/WP.127 所载）第 3 条第(4)款第二句移至第 11 条（见上文第 65 段）。该句内容如下：“如果任何通信的收件人证明确有理由无法从网上解决平台检索该信息，中立人可以裁量决定延长任何最后期限”。

130. 提议用该句替换第(5)款，但要对其作出修改，规定更多的灵活性，以便使中立人在无需当事人证明有理由的情况下即享有延长任何最后期限的一般权力。有看法认为，第(5)款不同于上文第 129 段所载明的案文，规定了中立人可以在确定是否延长最后期限时“作出调查”，因此保留这一概念是十分重要的。

131. 因此提议，以下面一句替代第(5)款：“中立人可以在作出其视为必要的调查之后裁量延长本《规则》中的任何最后期限”。有看法认为，“其视为必要的调查”这样的词语模糊不清，可以在准则中给出这种调查的例子。

132. 经过讨论，对第 131 段中的拟议案文达成一致，还提议在准则中提供中立人可能进行的调查的例子。

#### 14. 第 12 条草案（网上解决机构）

133. 工作组审议了载于 A/CN.9/WG.III/WP.127/Add.1 号文件第 15 段中的第 12 条草案。

134. 会上指出，为透明度和问责起见，网上解决平台和网上解决管理人都应在争议解决条款中具体写明。经过讨论商定，第 12 条草案修改后内容如下：“应在争议解决条款中具体指明网上解决平台和网上解决管理人。”

##### 争议解决示范条款

135. 会上提议作为《规则》附件列入争议解决示范条款。该项建议得到支持。关于此种条款的内容，会上指出，示范条款应述及网上解决过程的基本功能要素。还指出，示范条款应包含网上解决管理人网站的链接，以便为使用者提供更多的透明度。

136. 作为一般意见，会上提出，在买受人同意使用网上解决程序时，买受人需要以简洁的语言和能够理解的语言获得关于程序细节、网上解决程序所涉所有步骤、程序语言以及程序结果的信息。对此指出，虽然此种信息可能不需要列入示范条款，但还是应当在同意将争议诉诸《规则》下的网上解决程序时向买受人提供此种信息。

137. 会议请各代表团进行协商，以便就以后阶段审议的争议解决示范条款草案达成一致。

#### 15. 第 13 条草案（程序语言）

138. 工作组审议了载于 A/CN.9/WG.III/WP.127/Add.1 号文件第 17 段的第 13 条草案。

139. 会上指出，关于语言的条文需要有灵活性，并对已在使用以促进多语言程序或减少语言障碍的技术具有敏感性，如翻译工具和象形文字。还有与会者指出，管理人必须确定语言，因为无论如何不会在网上解决程序一开始就指定中立人。

140. 对此指出，网上解决管理人不应受限制地选择可从中选择的语言，基

础交易的报盘所用的语言——换言之，商家向买家提供货物或服务报盘所用的语言——应当作为争议解决程序的语言。有不同意见认为，用外语做成一项交易往往不成问题，但进行争议解决程序要复杂得多。

141. 提议用以下案文取代第 13 条：“程序的进行应当使用各方当事人理解并能够交流的一种或几种语言。”支持该建议者指出，该案文没有赋予网上解决管理人或中立人任何裁量权，它暗示在各方当事人没有找到一种共同语言的情况下，可利用技术为多语言创造条件。还指出可在准则中载列关于翻译的额外指导意见，包括用来辅助翻译的技术工具。

142. 会上表达的关切是，该提议没有就网上解决平台或管理人可以兼顾各方当事人的语言提供确定性，也没有提供提议开始程序的初始参照点。对此，建议将程序语言与交易或合同语言联系起来。

143. 第二项提议是用以下案文取代整个第 13 条：“网上解决程序的进行应使用网上解决基础协议所用的语言。若一方当事人向网上解决管理人或中立人表明它不希望用该语言进行，网上解决管理人或中立人应当确定程序可用的其他语言，供各方当事人选择。然后程序应当使用各方当事人理解的一种或几种语言进行。”支持该提议者指出，它提供了网上解决管理人或平台可用来启动程序的一种语言，并附有一种机制，即在初始选择不可接受的情况下，各方当事人可表示倾向使用另一种语言。会上重申应当列入与翻译和翻译工具有关的指导意见。

144. 会上关切地指出，各方当事人应当能够在网上解决程序之前就知道有哪些语言可供使用。与此类似，指出争议解决条款需要用当事人能够理解的语言提供给他们。

145. 另一项意见认为，现有的网上翻译工具并不合适，中立人或网上解决管理人应当选择拟使用的共同语言，如交易使用的语言。

146. 对此指出，交易或合同语言可作为程序的缺省语言，但争议当事人应当可以选择他们能够更加自如地进行争议解决程序所用的语言，前提是网上解决平台或管理人为这种语言创造了条件。

147. 经过讨论，就第 13 条提出另一项提议（“第三项建议”），具体如下：“网上解决程序的进行应使用得到买受人接受的网上解决程序提议所用的语言。若一方当事人在通知或答复中表明它希望用另一种语言进行，网上解决管理人应当确定可供各方当事人选择的程序可用语言。然后网上解决程序应当使用各方当事人选择的一种或几种语言进行。”

148. 支持该提议者指出，该提议要求通知买受人进行程序将使用的语言，同样，还就程序一开始将使用的语言提供了指导意见，同时留出灵活性，使各方当事人可在管理人在程序进行期间提出的框架内调整其决定。会上指出很少有以下可能性，即所提议的语言之一不是一方当事人感到可以用来通信的语言，此事最好在评注中处理。

149. 提议对上文第 147 段中提出的第三项建议的措词作几处修改，具体如下。首先，提议将第二句“应当确定”之后的措词“可供各方当事人选择的程序可

用语言”改为“各方当事人可用来通信的一种或几种语言”。

150. 会上提议对第三项建议的措词作出不同的修改，具体如下：(一)在第一句中，用“网上解决程序提议所指明的语言”代替“网上解决程序提议所用的语言”；(二)合并第二句和第三句，将两句中间的句号改为逗号。关于第(一)点，澄清说用意是在争议解决条款中指明进行程序所用的语言。

151. 针对上文第 147 段中提出的第三项建议，以及上文第 150 段中提出的相应修改，会上指出，要求在争议解决条款中具体指明网上解决程序将使用的语言，将使商家能够用一种语言提供交易的报盘（例如，目标市场的语言），同时规定争议解决程序使用另一种语言进行（例如，商家主要营业地的语言）。还关切地提出，第三项建议的案文草案无法顾及这样一种情形，即网上解决管理人指明可供选择的语言，但一方当事人拒绝或未能从中选择一种语言。

152. 还有一项提议是以上文第 150 段中提出的第二项建议来修改第三项建议的案文，因此，第 13 条修改后内容如下：“网上解决程序的进行应使用得到买受人接受的网上解决程序提议所用的语言。若一方当事人在通知或答复中表明它希望用另一种语言进行，网上解决管理人应当确定可供各方当事人选择的程序可用语言，然后网上解决程序应当使用各方当事人选择的一种或几种语言进行。”

153. 对这项建议提出三点关切。首先，会上指出，“得到买受人接受的网上解决程序提议所用的语言”这种措词模糊不清，似乎是指第 1 条第(1)款之二中界定的“争议解决条款”，另外，“买受人”一词并未在《规则》中作任何界定。

154. 其次，会上指出，《规则》或准则应当向网上解决管理人发出强有力的信息，即：根据这一规定，网上解决管理人应当作出合理的努力，提供尽量广泛的语言选择范围。

155. 第三，会上指出，此项建议的措词应当确保其反映对于以申请人所选择的语言提供申诉表的需要。

156. 还提出，关于是否应在争议解决条款中具体指明提供服务所应使用的语言，应当进一步加以思考。

157. 经过讨论商定，上文第 152 段中载明的案文将取代 A/CN.9/WG.III/WP.127/Add.1 第 17 段所载明的第 13 条全文。还澄清说，第 4A 条第(4)款(g)项和第 4B 条第(2)款(f)项中关于语言的规定无需作进一步修改（见上文第 78 和 85 段）。

## 16. 第 14 条草案（代表）

158. 经过讨论，工作组商定，按 A/CN.9/WG.III/WP.127/Add.1 号文件第 18 段所载写法保留第 14 条。

## 17. 第 15 条草案（免责）

159. 会上提议删除第 15 条，理由是，关于网上解决管理人和中立人免责的条款

放在合同安排中可能最合适，合同安排是将这些实体列作当事方的。会上提到仿照 2010 年《贸易法委员会仲裁规则》第 16 条，其中规定排除对仲裁程序中相关第三方的赔偿责任。

160. 经过讨论商定，删除第 15 条。

#### **18. 第 16 条草案（费用）**

161. 会上提议保留第 16 条并保留“决定”一词而不是“裁决”，因此，该款修改后内容如下：“中立人不应就费用作出决定，每一方当事人应负担各自的费用。”

162. 会议就下述原则达成共识：网上解决程序的胜方不应当能够再要求败方赔偿其费用。

163. 经过讨论，就上文第 161 段中载明的措词达成一致。

#### **费用**

164. 会上表达了这样的关切：《规则》目前没有处理网上解决管理人或平台收费需合理的问题。会议商定，可以列入一个关于这一问题的新的条文供今后届会审议。

#### **19. 其他事项**

##### **时间期限**

165. 工作组回顾其决定在二轨道审议结束时重新评估《规则》全文中的时间期限。关于时间期限，会上提出，采取规范性不那么强的比较通用、灵活的做法更可取。会上指出，《规则》需让潜在使用者一目了然，还需为网上解决管理人或中立人对时间框架作出必要修改提供足够的裁量权，唯需以便利公平、高效程序为首要目标。

166. 工作组商定在以后阶段进一步审议这一事项。

#### **C. 其他事务**

167. 几个代表团对未在工作组第二十九届会议期间讨论 A/CN.9/WG.III/WP.125 号文件表示失望。