



大会

Distr.: Limited
12 October 2015
Chinese
Original: English

联合国国际贸易法委员会
第三工作组（网上争议解决）
第三十二届会议
2015年11月30日至12月4日，维也纳

跨境电子商务交易网上争议解决

秘书处的说明

关于反映网上解决过程要素和原则的无约束力说明性文件

目录

	段次	页次
一、导言	1-2	3
二、原则	3-6	3
三、网上解决流程各阶段	7-10	4
四、网上解决程序的范围	11-13	4
五、网上解决方面的定义	14-20	5
六、通信	21-24	6
七、网上解决程序的启动	25-29	7
八、谈判	30-31	8
九、协助下调解	32-34	8
十、中立人的指定和权力	35-38	8
十一、语言	39	9



十二、管理	40-41	10
十三、工作组似应确认共识的方面	42-43	10
十四、下面的步骤	44	11

一、 导言

1. 委员会第四十八届会议（2015 年 6 月 29 日至 7 月 16 日，维也纳）商定，今后任何案文都应利用工作组先前届会所取得的进展，委员会还指示第三工作组继续致力于拟订一部无约束力的描述性文件，在其中反映工作组早先已达成共识的网上解决过程的各项要素，将网上解决程序最后阶段的性质问题排除在外。¹

2. 因此，本说明阐明(a)工作组已经表示同意的网上争议解决过程的各项原则，分载于工作组早先审议过的网上解决规则各次草案中；(b)工作组已就网上解决过程达成共识的领域；并查明(c)工作组似应确认共识的方面。

二、 原则

3. 工作组一贯强调《规则》所依据的某些原则，即公平、透明、正当程序和问责。²

4. 工作组在多个场合重温了工作组为跨境电子商务交易拟订网上争议解决程序规则的工作的基本目的，即处理下述情况：关于法律追索的传统司法机制没有为跨境电子商务争议提供适足解决办法，一种全球争议解决程序有可能提供一种解决办法。³

5. 另外，普遍共识是，这种全球性机制应当是简单、快捷和高效的，以便能够在“真实的现实环境”⁴下使用，其中包括，该系统造成的费用、⁵延迟和负担不应与所涉经济价值不相称。⁶

6. 工作组还注意到有必要提供一种考虑到网上解决做法的演进的全球标准。⁷工作组的普遍共识是，实践中，网上解决程序规则不必由网上解决管理人逐字加以适用，而是将由私营部门对其进行调整，使之适合具体情况，并加以完善，类似于《贸易法委员会仲裁规则》的相关实践。⁸

¹ 《大会正式记录，第七十届会议，补编第 17 号》(A/70/17)，第 352 段。

² 特别见 A/CN.9/801，第 15 和 29 段；A/CN.9/WG.III/WP.128，第 17 段及其后各段；以及加拿大政府提交的建议：A/CN.9/WG.III/WP.114；国际法律教育中心：A/CN.9/WG.III/WP.115。

³ 工作组最初的任务授权除其他外是基于这一概念：见 A/65/17，第 254 段。

⁴ A/CN.9/801，第 14 段；A/CN.9/827，第 44 段。

⁵ 工作组具体商定，网上解决程序本身费用应当合理：见 A/CN.9/WG.III/WP.133，第 17 条草案。

⁶ A/65/17，第 254 段。另见 A/CN.9/833 第 73 段所载中国提案。

⁷ A/CN.9/801，第 32 段。

⁸ A/CN.9/827，第 54 段；A/CN.9/795，第 15 段。工作组认识到这一过程将服从适用的法律规定：见 A/CN.9/WG.III/WP.133，第 1(3)条草案；A/CN.9/827，第 68 段；A/CN.9/WG.III/WP.119，第 5 段。

三、网上解决流程各阶段

7. 工作组广泛就《网上解决规则》下进行的网上争议解决程序的流程达成共识（关于程序最后阶段的性质除外）。这一流程包括三个阶段：谈判、协助下调解、第三（最后）阶段。

8. 按照工作组的设想，申请人通过网上解决平台向网上解决管理人提交申请通知，即为启动网上解决流程。⁹网上解决管理人通知被申请人申请事宜，并将答复通知申请人。¹⁰程序的第一阶段——技术手段协助谈判——随即启动，在这一阶段中，申请人和被申请人经由网上解决平台直接相互谈判。¹¹

9. 如果谈判过程未果（即未能就申请事宜达成和解），程序进入第二阶段，即“协助下调解”阶段（进一步见下文第 32-34 段）。在程序的这一阶段，网上解决管理人指定一名中立裁判人（“中立人”）与双方沟通，以图达成和解。¹²

10. 如果协助下调解未果，有可能启动第三阶段也就是最后阶段，但是，对于这一阶段的性质以及任何结果的执行方式，工作组没有达成共识，因此明确将其排除在本《说明》范围之外。

四、网上解决程序的范围

11. 工作组原则上商定，网上解决程序应当适用于跨境、低价值电子商务交易所产生的争议。¹³对于低价值这一术语，尚未加以界定。¹⁴工作组认为，网上解决程序应当适用于企业对企业交易和企业对消费者交易所产生的争议。¹⁵

12. 经商定，网上解决程序可适用于销售合同和服务合同产生的争议。¹⁶

13. 工作组商定，电子商务交易当事人应当在交易时明确约定，如果以后阶段出现争议，将受网上解决程序的约束。¹⁷

⁹ A/CN.9/WG.III/WP.133，第 4A 条草案。

¹⁰ A/CN.9/WG.III/WP.133，第 4B 条草案。

¹¹ A/CN.9/WG.III/WP.133，第 5 条草案。另见下文第 32 段。

¹² A/CN.9/WG.III/WP.133，第 6 条草案。另见下文第 17 段中的定义。

¹³ 工作组所适用的措辞是“借助电子通信进行跨境、低价值交易所产生的争议”（A/CN.9/WG.III/WP.133，序言，第 1 段）。为简化术语，本工作文件仅使用“低价值电子商务交易”的说法。

¹⁴ A/CN.9/795，第 25、31-32 段；A/CN.9/739，第 16 段。工作组第三十一届会议认为，工作组或许可以“在以后阶段”审议是否需要界定“低价值”和“消费者”这两个术语：A/CN.9/833，第 34 段。另见 A/CN.9/WG.III/WP.128，第 36 段。

¹⁵ 《大会正式记录，第六十五届会议，补编第 17 号》（A/65/17），第 257 段；A/CN.9/716，第 14 段。

¹⁶ A/CN.9/WG.III/WP.133，第 1(1)(a)条草案；A/CN.9/801，第 6 段；A/CN.9/795，第 40 段。

¹⁷ A/CN.9/WG.III/WP.133，第 1(1)(a)条草案。

五、网上解决方面的定义¹⁸

14. 工作组就与网上争议解决程序当事人有关的一些定义以及网上争议解决过程必需的技术组成部分达成一致。

15. 工作组将网上争议解决或称“网上解决”定义为“借助电子通信以及其他信息和通信技术解决争议的一种机制”。¹⁹工作组承认，这一程序的执行可能会因程序管理人不同而相异，而且可能随时间演变。²⁰

16. 工作组一贯以“申请人”和“被申请人”分别称谓提起网上解决程序的当事人和被通知程序的当事人，这种称谓与传统的、非网上、非诉讼争议解决办法的用语是一致的。工作组一致认为应将协助当事人调解或解决争议的“个人”定义为“中立人”。

17. 工作组开展工作的依据是，网上解决必须有一个基于技术的中间环节。换言之，与非网上的非诉讼争议解决办法不同的是，网上解决程序是不可能在只有争议当事人和中立裁判人（即在没有管理人）的情况下专门实施的。相反，为了能够以技术手段协助进行争议调解程序，网上解决程序要求必须有一套生成、发送、接收、存储、交换或以其他方式处理通信的系统。这种系统在工作组中被称为“网上解决平台”。²¹

18. 工作组继续在另一前提下开展工作，即网上解决平台必须是加以管理和协调的。对于执行此种管理和协调功能的实体，工作组称之为“网上解决管理人”。工作组注意到，网上解决管理人可以对平台进行管理，但又可能是一个单独实体，²²独立于网上解决平台。²³

19. 工作组还表示，无论是网上解决管理人还是网上解决平台，都应由当事人在进行电子商务交易时在构成其合同一部分的争议解决条款中作出具体规定。²⁴已经指出，这种规定将增加透明度和问责，因为交易各方将在其同意争议解决条款时、而不是在争议即将产生时获得关于争议的相关信息。²⁵

¹⁸ A/CN.9/WG.III/WP.133，第2条草案。

¹⁹ A/CN.9/WG.III/WP.133，第2(1)条草案。

²⁰ A/CN.9/801，第32段。

²¹ A/CN.9/WG.III/WP.133，第2(3)条草案；A/CN.9/WG.III/WP.130，第2(3)条草案。工作组尚未审议 A/CN.9/WG.III/WP.133 中的相关条款草案；因此，此处和本说明后面引用的内容都出自这两个工作文件。

²² 工作组尚未排除可以有两个单独法律实体的可能性。

²³ A/CN.9/WG.III/WP.133，第2(2)条草案；A/CN.9/WG.III/WP.130，第2(2)条草案。

²⁴ A/CN.9/WG.III/WP.133，第13条草案。

²⁵ A/CN.9/801，第53和134段；A/CN.9/WG.III/WP.133，第13条草案；A/CN.9/WG.III/WP.130/Add.1，第13条草案。

20. 工作组将程序进行过程中可能发生的通信定义为“以借助电子手段、电磁手段、光学手段或类似手段生成、发送、接收或存储信息的方式进行的任何通信（包括陈述、声明、要求、通知、答复、提交书、通知书或请求）”。²⁶

六、通信

21. 工作组一致认为，网上解决程序中的所有通信都必须经由网上解决平台进行。²⁷因此，争议双方，以及网上解决平台本身，都必须有一个指定的“电子地址”。²⁸“电子地址”一词已根据贸易法委员会的其他法规界定。²⁹

22. 工作组一致认为，网上解决管理人必须：

- (a) 确认任何通信已为网上解决平台收到；³⁰
- (b) 通知当事人网上解决平台收到的任何信息可供检索；³¹
- (c) 随时将程序不同阶段的启动和终结事宜告知当事人。³²

23. 工作组一致认为，网上解决管理人必须“迅速”发出这些通知。³³

24. 工作组继续在下述基础上开展工作，即管理人通知一当事人可在平台上检索某一通信之时，视为该当事人收到该通信的时间；³⁴程序截止时间自管理人发出该通知之时起算。³⁵

²⁶ A/CN.9/WG.III/WP.133，第 2(7)条草案；A/CN.9/WG.III/WP.130，第 2(7)条；A/CN.9/795，第 52-53 段。

²⁷ A/CN.9/WG.III/WP.133，第 3(1)条草案。

²⁸ A/CN.9/WG.III/WP.133，第 2(8)条草案和第 3(1)条草案。

²⁹ A/CN.9/801，第 57-59 段。

³⁰ A/CN.9/WG.III/WP.133，第 3(3)条草案。

³¹ A/CN.9/WG.III/WP.133，第 3(4)条草案。例如，通知将告知，可在网上解决平台上检索申请人的通知和/或答复，例如，A/CN.9/WG.III/WP.133 中第 4A(2)条草案所设想的那些通知；A/CN.9/WG.III/WP.130，第 4A(2)条草案。另见 A/CN.9/WG.III/WP.133，第 3、第 4A 和 4B、第 5 条草案。

³² A/CN.9/WG.III/WP.133，第 3(5)条草案；A/CN.9/795，第 110 段。见 A/CN.9/WG.III/WP.133，第 12 条草案，关于通知最后期限，工作组未就此达成一致。

³³ 例如，见 A/CN.9/WG.III/WP.133，第 3(3)条草案；A/CN.9/WG.III/WP.130，第 3(3)条草案。

³⁴ A/CN.9/WG.III/WP.133，第 3(2)条草案。

³⁵ A/CN.9/WG.III/WP.133，第 3(2)条草案；A/CN.9/WG.III/WP.130，第 3(2)条草案。

七、网上解决程序的启动³⁶

25. 工作组一致认为，申请人将通知发送给网上解决管理人后，网上解决管理人通知被申请人和各方当事人该通知可在网上解决平台检索之时，视为网上解决程序启动的时间。³⁷

26. 工作组一致认为，通知应当包括下列方面：

(a) 申请人和受权在网上解决程序中代表申请人行事的申请人代表（如果有的话）的名称和电子地址；

(b) 申请人所了解的被申请人以及被申请人代表（如果有的话）的名称和电子地址；

(c) 提出请求的依据；

(d) 为解决争议提出的任何办法；

(e) 申请人首选的程序语言；以及

(f) 申请人和（或）申请人代表的签名或其他身份识别和认证方法。³⁸

27. 关于除这些方面之外是否应当在通知中列入其他信息，工作组作了审议，但尚未达成共识。³⁹

28. 工作组还一致认为，被申请人对通知的答复应当包括下列方面：

(a) 被申请人以及受权在网上解决程序中代表被申请人行事的被申请人代表（如果有的话）的名称和电子地址；

(b) 对所提出请求的依据的答复；

(c) 为解决争议提出的任何办法；以及

(d) 被申请人和（或）被申请人代表的签名或其他身份识别和认证方法。⁴⁰

29. 至于申请通知，工作组审议了是否应当在通知中列入其他信息，但尚未达成共识。⁴¹

³⁶ 一般参见 A/CN.9/WG.III/WP.133，第 4A 和 4B 条草案。

³⁷ A/CN.9/WG.III/WP.133，第 4A(3)条草案。

³⁸ A/CN.9/WG.III/WP.133，第 4A(4)条草案；A/CN.9/WG.III/WP.130，第 4A(4)条草案。

³⁹ 仍在审议的方面包括，例如，申请人是否可在其提交通知时提供补充信息，包括可支持其请求的信息，以及与寻求其他法律救济有关的信息：A/CN.9/WG.III/WP.133，第 15 段。

⁴⁰ 关于语言问题，见下文第 43 段。

⁴¹ 一般参见 A/CN.9/WG.III/WP.133，第 4B(2)(d)-(g)条草案。仍在审议的方面包括，例如，被申请人是否可在其提交答复时提供补充信息，包括可支持其答复的信息，或者可支持其寻求其他法律救济有关的信息：A/CN.9/WG.III/WP.133，第 16 段。

八、谈判⁴²

30. 工作组普遍认为，程序第一阶段的启动时间是，被申请人的答复发至网上解决平台之后，并且：

- (a) 该答复的通知已发给申请人，或者
- (b) 不作答复的，通知发给被申请人后的一段时间内。⁴³

31. 第一阶段是“谈判”，工作组一致认为这一阶段包括“当事人之间经由网上解决平台进行谈判”。⁴⁴

九、协助下调解

32. 如果经由平台的谈判由于任何原因（包括未参加或者未在某一时限内达成和解）未果，或者争议一方或双方请求直接进入程序下一阶段，工作组一致认为，第二阶段即程序的协助下调解阶段随即启动。⁴⁵

33. 程序的协助下调解阶段启动时，网上解决管理人指定一名“中立”人士，⁴⁶并通知当事人该指定事宜，以及中立人身份的某些具体情况。⁴⁷

34. 在“协助下调解”阶段，中立人与当事人沟通，以图达成和解。⁴⁸

十、中立人的指定和权力

35. 工作组一致认为，程序的协助下调解阶段启动时，网上解决管理人应“迅速”指定一名中立人。中立人一经指定，网上解决管理人即应迅速将中立人的姓名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通知当事人。⁴⁹

36. 关于指定中立人的程序，工作组一致认为：⁵⁰

- (a) 中立人以接受方式确认，中立人可以专门为进行程序而投入必要的时间；
- (b) 中立人应就其公正性和独立性作出声明，并随时披露可能对其公正性或独立性产生疑问的任何事实或情形；

⁴² 一般参见 A/CN.9/WG.III/WP.133，第 5 条草案。

⁴³ A/CN.9/WG.III/WP.133，第 5(1)条草案。

⁴⁴ A/CN.9/WG.III/WP.133，第 5(2)条草案。

⁴⁵ A/CN.9/WG.III/WP.133，第 5(3)条草案和第 5(4)条草案。

⁴⁶ 工作组确定，“中立人”必须是“自然人”，不能是“法人”：A/CN.9/795，第 60 段。

⁴⁷ A/CN.9/WG.III/WP.133，第 6(1)条草案。

⁴⁸ A/CN.9/WG.III/WP.133，第 6(2)条草案。

⁴⁹ A/CN.9/WG.III/WP.133，第 6(1)条草案；A/CN.9/WG.III/WP.130，第 6(1)条草案；A/CN.9/795，第 128 段；A/CN.9/801，第 114 段。

⁵⁰ A/CN.9/WG.III/WP.133，第 9 条草案。

- (c) 当事人应设置一种对中立人的指定提出反对的方法；
 - (d) 网上解决管理人应就是否替换中立人作出裁定；
 - (e) 不论何时，每次争议只能指定一名中立人；⁵¹
 - (f) 一方当事人可以对中立人接收谈判期间产生的信息提出反对；并且
 - (g) 如果中立人在网上解决程序过程中辞职或者被替换，网上解决管理人将指定一名替换人，但需符合指定初始中立人期间规定的同样保障条件。⁵²
37. 关于中立人的权力，工作组一致认为：
- (a) 在不违反《规则》的情况下，中立人可以其认为适当的方式进行网上解决程序；
 - (b) 中立人应在不造成不必要延误或费用的情况下进行程序，应为解决争议提供公平、高效的程序，并应保持独立、公正，平等对待双方当事人；
 - (c) 中立人应根据程序期间进行的通信进行程序；
 - (d) 中立人可允许当事人提供与程序相关的补充信息；
 - (e) 中立人有展延《规则》所规定的最后期限的裁量权。⁵³
38. 工作组普遍表示的共识是，中立人的指定和质疑程序应当简单、有成本效益。⁵⁴

十一、语言

39. 工作组没有就选择程序使用的语言达成一致。但是，工作组一致认为，即使网上解决协议或网上解决规则指明了程序使用的语言，程序的一方当事人仍应能够在通知或答复中说明其希望以另一种语言进行程序，以便使网上解决管理人能够确定可供当事人选择的其他语言。⁵⁵

⁵¹ 见 A/CN.9/WG.III/WP.133，第 6(1)条草案；A/CN.9/WG.III/WP.130，第 6(1)条草案。

⁵² A/CN.9/WG.III/WP.133，第 10 条草案。

⁵³ A/CN.9/WG.III/WP.133，第 11(5)条草案。

⁵⁴ A/CN.9/833，第 63 段。

⁵⁵ A/CN.9/WG.III/WP.133，第 15 条草案；A/CN.9/WG.III/WP.130/Add.1，第 14 条草案。另见 A/CN.9/WG.III/WP.128，第 53 段；A/CN.9/762，第 71、74 段。

十二、 管理

40. 工作组普遍认为，就网上解决平台和网上解决管理人拟订准则（和/或最低限要求）是可取的。⁵⁶但是，工作组尚未确定这些准则的内容，也没有就其是否应当构成网上解决程序说明的一部分作出决定（另见下文第 42(c)段）。⁵⁷

41. 工作组还普遍就中立人在网上解决程序中的独立性、中立和公正性的重要性达成一致，⁵⁸并提到行为守则在这方面的的重要性。⁵⁹对于中立人的适当专业技能和经验要求也可以有所涉及。

十三、 工作组似应确认共识的方面

42. 工作组似应就说明性文件可涉及的其他方面确认共识，如关于原则或程序基本要点的准则。⁶⁰例如：

(a) 工作组似应审议，上文所述网上解决程序说明是否反映了网上解决领域当前的做法；以及此种说明是否足够灵活，能够随着技术使能领域做法的不断变化而演进；⁶¹

(b) 工作组似应进一步审议，此种程序是否全球适用，并适用于网上解决程序范围内的所有相关方（包括网上解决平台、网上解决管理人、中立人），而不是仅适用于相关交易的订约方；⁶²并且

(c) 工作组似应进一步审议其早先就下述方面进行的审议：是否以及如何在网上解决程序总体说明中述及信息保密、处理和转移问题、数据安全以及归档问题；⁶³网上解决平台和网上解决管理人对于程序问题的责任，其中包括公平性、正当程序、透明度、问责、中立人的指定或挑选，以及网上解决平台的运行能力。⁶⁴

43. 工作组还似应确认更详细的程序要点：例如，就网上解决管理人来说，网上解决管理人是否能够为当事人提供网上解决程序概要，包括中立人的选择、程序的顺序和展开（例如，网上解决平台所提供的所有报备材料和通信的地位）以及费用；申请人所在地是否可被列入申请人通知；被申请人的答复是否可以列入被申请人的所在地、任何反请求通知及其佐证；被申请人是否同意申

⁵⁶ A/CN.9/765，第 57 段；A/CN.9/WG.III/WP.128，第 4 段。

⁵⁷ A/CN.9/WG.III/WP.128，第 13-15 段；A/CN.9/WG.III/WP.133，序言；A/CN.9/827，第 26 段；A/CN.9/801，第 113 段。

⁵⁸ A/CN.9/716，第 66 段。

⁵⁹ A/CN.9/716，第 67 段。

⁶⁰ 例如，见 A/CN.9/WG.III/WP.128。

⁶¹ A/CN.9/801，第 14、27-32 段。

⁶² 援用 A/CN.9/WG.III/WP.128 第 9-12 段中所阐述的问题。

⁶³ A/CN.9/795，第 123 段；另见 A/CN.9/WG.III/WP.128，第 33-35 段。

⁶⁴ 特别见 A/CN.9/801，第 15、29 段；A/CN.9/WG.III/WP.128 第 17 段及其后各段；以及加拿大政府提交的建议：A/CN.9/WG.III/WP.114；国际法律教育中心：A/CN.9/WG.III/WP.115。

请人所提供的程序语言，或者倾向于使用另一种程序语言。工作组还似应审议佐证、中立人的指定程序和质疑程序等问题。

十四、 下面的步骤

44. 工作组似应审议上述网上解决程序说明。工作组还似应审议：

(a) 此种文件的风格。首先，如何对其加以描述（如属于“技术说明”），其次，指导意见应当如何措辞。例如，原则和程序的阐述是否以“系统可以处理”、“可取的做法是”之类的措辞开头，还是用另一种办法来反映工作组已经承认其做法本身所具有的灵活性；

(b) 在各说明段落本身的开头对网上解决程序的目的和（或）益处作出一般阐述应占多大比重；

(c) 在最后形成的文件中是否应包括对贸易法委员会工作方法的说明。
