



大会

Distr.: Limited
22 December 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）
第三十三届会议
2016年2月29日至3月4日，纽约

跨境电子商务交易网上争议解决
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

目录

	段次	页次
一、导言	1-3	2
二、成果文件草案	4-5	2



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过程的各项要素，同时将网上解决程序最后阶段的性质问题排除在外。¹
2. 在第三十二届会议上，工作组以该届会议上提出若干建议为基础讨论了一项成果文件草案。²关于成果文件具体部分或条文的若干建议仍需进行讨论，会议同意将审议延后到下届会议。³第三十二届会议还同意在下届会议上最后审定成果文件草案。
3. 因此，本说明阐明截至工作组第三十二届会议结束时就反映网上解决过程要素和原则拟订成果文件草案的状况。本说明还阐明工作组第三十三届会议需进一步审议的未决问题。

二、 成果文件草案

4. 在工作组三十二届会议上，一致认为成果文件草案将包含下述九节。本说明结尾处出现的拟议第十节放在方括号内，也需要进一步讨论。同样，在每一相关节中，凡是被确定为未决问题的具体条文都加上方括号放在该节后面。
5. 会议还一致认为，最终的成果文件将以导言部分开篇。关于导言部分案文提出了两项建议，均为第一次在下文转载。

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 第三工作组报告，（2015 年 11 月 30 日至 12 月 4 日，维也纳），A/CN.9/862，第 15-19 段。

³ 第三工作组报告，（2015 年 11 月 30 日至 12 月 4 日，维也纳），A/CN.9/862，第 19、30、36、127、129 段，特别是关于该文件的标题、导言部分案文、第 18、22 项、第 42 项之二以及第九节之二（现为第 16、21、44 段和第十节草案）。

“[《关于网上争议解决的技术说明》]”⁴

第一节——导言”

第一案文：⁵

“[《技术说明》的目的

1. 《技术说明》的目的是通过协助网上争议解决（网上解决）系统参与方进行网上解决程序，促进网上解决发展为一种争议解决方式。
2. 《技术说明》适用于使用电子通信订立的低价值跨境销售或服务合同所产生争议的网上解决。鉴于网上解决程序中的程序风格和做法有很大不同，《技术说明》意在不论网上解决系统采用何种结构和框架均可提供帮助。
3. 《技术说明》着眼于为网上解决系统的所有潜在参与方提供帮助，其中包括网上解决管理人、网上解决平台、中立人和争议当事人。
4. 《技术说明》反映对网上解决系统采取的方针，而这些方针体现了对任何网上解决系统都至关重要的公平、正当程序、透明和问责原则，但《技术说明》并不着眼于成为涵盖这些原则的各项方针的穷尽性或排他性概要。《技术说明》并不倡导以任何网上解决做法作为最佳做法。

《技术说明》不具约束性

5. 《技术说明》并不提出对当事人或者对管理网上解决程序或为之提供便利的任何人和（或）任何实体有约束力的任何法律要求。
6. 《技术说明》不适合用作任何网上解决程序的规则，因为‘技术说明’仅是说明性的，不确立当事人或管理网上解决程序或为之提供便利的人和（或）实体以特定方式行事的义务。因此，使用《技术说明》并不意味着对当事人可能选择使用的任何网上解决规则作任何修改。

网上解决概述

7. 随着通过互联网订立的跨境交易迅猛增加，对于使用信息和通信技术工具解决产生于此类网上交易的争议已有广泛讨论。
8. 其中一个工具是网上争议解决（“网上解决”），网上解决的出现是因为它可能为解决此类争议提供一种简单、快捷、灵活和高效的选择，尤其是争议涉及低价值交易时。网上解决包括多种办法，其中包括采用既含网上部分又含非网

⁴ 同上，第 19 段。

⁵ 第一案文载于哥伦比亚/美国建议（在 A/CN.9/862 中称之为“建议”），在工作组三十二届会议开始时初步就这一案文达成一致。见 A/CN.9/862，第 19、20 段。

上部分的混合程序的可能性。网上解决系统的设计可以做到以高效和用户相宜的方式为通信提供方便，以便不需亲自出席会议或听讯即可得到结果。网上解决可以提供替代传统办法的成本效益更高的办法，考虑到争议的性质和价值，传统办法有时过于复杂、费钱、费时。因此，不论是在发达国家还是发展中国家，网上解决都为订立跨境商业交易的买卖双方寻求解决争议提供了重要机会。]”

第二案文：⁶

“[网上解决程序概述

1. 随着网上跨境交易迅猛增加，需要建立针对此类交易所产生争议的解决机制。
2. 其中一种机制是网上争议解决（“网上解决”），网上解决可协助当事人以简单、快捷、灵活的方式解决争议，而无需亲自出席会议或听讯。网上解决包括多种办法，其中包括采用既含网上部分又含非网上部分的混合程序的可能性。因此，不论是在发达国家还是发展中国家，网上解决都为订立跨境商业交易的买卖双方寻求解决争议提供了重要机会。

《技术说明[指南]》的目的

3. 《技术说明[指南]》的目的是促进网上解决的发展，并协助网上解决管理人、网上解决平台、中立人以及网上解决程序各方当事人。
4. 《技术说明[指南]》反映了对网上解决系统采取的方针，这些方针体现了公正、独立、高效、有效、正当程序、公平、问责和透明原则。
5. 《技术说明[指南]》着眼于使用电子通信订立的低价值跨境销售或服务合同所产生的争议。《技术说明[指南]》并不倡导以任何网上解决做法作为最佳做法。

《技术说明[指南]》不具约束性

6. 《技术说明[指南]》是一份说明性文件，既不着眼于具有穷尽性或排他性，也不适合用作任何网上解决程序的规则。《技术说明[指南]》并不提出对当事人或管理网上解决程序或为之提供便利的任何人和（或）任何实体有约束力的任何法律要求，也不意味着对当事人可能选择使用的任何网上解决规则作任何修改。]”

⁶ 第三工作组报告，（2015年11月30日至12月4日，维也纳），A/CN.9/862，第25、128段。

拟议补充段：

“[本《技术说明》不取代或优先于适用法律]”⁷

“第二节——原则⁸

7. 任何网上解决过程所依据的原则应当包括公平、透明、正当程序和问责。⁹
8. 网上解决有助于处理产生于电子商务交易的情形，即法律追索方面的传统司法机制可能没有为跨境电子商务争议提供适足解决办法。
9. 网上解决应当简单、快捷、高效，以便能够在“真实的现实环境”下使用，其中包括，该系统造成的费用、延迟和负担不应与所涉经济价值不相称。

透明度

10. 可取的做法是，披露网上解决管理人与特定卖方之间的任何合同关系，以使服务使用人了解潜在的利益冲突。
11. 网上解决管理人似应公布关于其决定的匿名数据或统计数字，以便使当事人能够评价其全面记录。
12. 所有相关信息均应以用户相宜和便于查询方式放在网上解决管理人的网站上。

独立性

13. 可取的做法是，网上解决管理人对其中立人采用职业道德守则，以便就利益冲突以及其他行为守则向中立人提供指导。
14. 网上解决管理人不妨采用针对利益冲突调查和处理的内部政策。

专长

15. 网上解决管理人似应实行关于中立人选择和培训的全面政策。
16. 内部监督/质量保证程序可有助于网上解决管理人确保中立人的决定符合网上解决管理人自己确定的标准。[网上解决管理人应当采用并执行适当保密措施]¹⁰
17. 网上解决过程应当以取得各方当事人的明确、知情同意为基础。

⁷ 同上，第 103 段。

⁸ 为便于参考，成果文件草案其余部分的编号从导言部分第二案文结尾起顺延。

⁹ 第三工作组报告，(2015 年 11 月 30 日至 12 月 4 日，维也纳)，A/CN.9/862，第 27 段。

¹⁰ 同上，第 30 段。

第三节——网上解决过程各阶段

18. 网上争议解决程序过程可包含不同阶段，其中包括：谈判、协助下调解、第三（最后）阶段。

19. 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，网上解决过程即可启动。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。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。

20. 如果谈判过程未果（即未能就申请事宜达成和解），程序可进入第二阶段，即“协助下调解”阶段（见下文第 40-44 段）。在程序的这一阶段，网上解决管理人指定一位中立人（见下文第 25 段）与各方当事人沟通，以图达成和解。¹¹

[21. 如果协助下调解未果，有可能启动第三阶段即最后阶段。]¹²[在程序的这一阶段，网上解决管理人可提醒当事人注意或者为当事人列出在程序方面可供选择的选项。]¹³

第四节——网上解决程序的范围

22. 网上解决程序可能特别有助于解决跨境、低价值电子商务交易所产生的争议。网上解决程序可适用于企业对企业交易以及企业对消费者交易所产生的争议。

23. 网上解决程序可适用于销售合同和服务合同所产生的争议。

第五节——网上解决的定义、作用和职责以及通信

24. 网上争议解决或称“网上解决”是“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”。这一程序可以由不同的程序管理人以不同方式执行，并可能随时间演变。

25. 此处所使用的“申请人”是提起网上解决程序的当事人，“被申请人”是被发给通知程序的当事人，这与传统的、非网上、非诉讼争议解决办法的用语一致。中立人是协助当事人调解争议或解决争议的个人。¹⁴

26. 网上解决要求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¹⁵进行

¹¹ 同上，第 35 段。

¹² 同上，第 36 段。

¹³ 同上，第 120、123-125 段。

¹⁴ 见脚注 11。

¹⁵ 第三工作组报告，（2015 年 11 月 30 日至 12 月 4 日，维也纳），A/CN.9/862，第 42 段。

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。这种系统在此处称作“网上解决平台”。

27. 网上解决平台应当是加以管理和协调的。执行此种管理和协调功能的实体在此称作“网上解决管理人”。网上解决管理人可以独立于网上解决平台，也可以是平台的组成部分。

28. 为了能够进行网上解决方面的通信，可取的做法是，在争议解决条款中具体写明网上解决管理人和网上解决平台。

29. 程序进行过程中可能发生的通信已经定义为“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）”。

30. 可取的做法是，网上解决程序中的所有通信都经由网上解决平台进行。因此，争议双方，以及网上解决平台本身，都应当有一个指定的“电子地址”。“电子地址”一词已在贸易法委员会的其他法规中界定。¹⁶

31. 为提高效率，可取的做法是，网上解决管理人迅速：

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

32. 为避免时间损失，可取的做法是，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；程序截止时间将自管理人发出该通知之时起算。同时，可取的做法是，网上解决管理人应有权延长最后期限，以便酌情留出一定灵活余地。

第六节——网上解决程序的启动

33. 为了启动网上解决程序，可取的做法是，由申请人向网上解决管理人发送一份载有下列内容的通知：

- (a) 申请人和授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) 提出申请的依据；
- (d) 为解决争议提出的任何办法；
- (e) 申请人首选的程序语文；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。

¹⁶ 成果文件将比照提及这些法规。

34. 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各方当事人可在网上解决平台检索该通知之时，可视为网上解决程序启动的时间。¹⁷

35. 可取的做法是，被申请人在被通知可在网上解决平台检索申请人的通知的合理时限内向网上解决管理人发送其答复，并且该答复包括下述内容：

(a) 被申请人和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) 对提出申请的依据的答复；

(c) 为解决争议提出的任何办法；

(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；以及

(e) 载明反请求所依据的理由的任何反请求通知。

36. 可取的做法是，申请通知和答复尽量多地附具每方当事人所依赖的所有文件和其他证据，或者载明这些文件和证据的出处。此外，如果申请人还在寻求其他法律救济，可取的做法是，还应随通知提供此种信息。

第七节——谈判

37. 第一阶段可以是当事人之间经由网上解决平台进行谈判。

38. 程序第一阶段的启动时间可以是在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合理时间内。

39. 可取的做法是，谈判未在合理时限内达成和解的，程序进入下一阶段。

第八节——协助下调解

40. 网上解决程序第二阶段可以是协助下调解，在这一阶段指定一名中立人，由其与各方当事人沟通，设法达成和解。

41. 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合理时限内达成和解）未果，或者争议一方或双方请求直接进入程序下一阶段，这一阶段即可启动。

42. 程序的协助下调解阶段启动时，可取的做法是，由网上解决管理人指定一名中立人，通知各方当事人该指定事宜，并提供中立人身份的某些具体情况。

¹⁷ 第三工作组报告，（2015年11月30日至12月4日，维也纳），A/CN.9/862，第57段。

43. 在协助下调解阶段，可取的做法是，中立人与各方当事人沟通，设法达成和解。

[44. 未能在合理时限内达成协助下和解的，程序可以进入最后阶段。]¹⁸

第九节——中立人的指定、权力和职能

45. 为提高效率和降低成本，可取的做法是，网上解决管理人仅在按照适用的网上解决规则需要为争议解决程序提供中立人时指定中立人。¹⁹在需要为争议解决程序提供中立人的网上解决程序的时间节点，可取的做法是，网上解决管理人“迅速”指定中立人（即通常在程序的协助下调解阶段启动之时）。一经指定，可取的做法是，网上解决管理人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。

46. 可取的做法是，中立人拥有使其能够处理有关争议的相关专业经验和争议解决技巧。然而，在遵守任何专业条例的情况下，网上解决中立人不一定必须是有资格律师。

47. 关于中立人的指定和职能，下述做法可取：

(a) 中立人接受对其指定，即为确认其可专门为进行程序而投入必要时间；

(b) 要求中立人就其公正性和独立性作出声明，并随时披露或许导致对其公正性和独立性产生可能的疑问的任何事实或情形；

(c) 网上解决系统为当事人提供对中立人的指定提出反对的方法；

(d) 在对中立人的指定提出反对的情况下，要求网上解决管理人就是否替换中立人作出裁定；

(e) 为成本效益起见，不论何时，每次争议只应指定一名中立人；

(f) 一方当事人有权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，要求网上解决管理人指定一名替换人，但需符合指定初始中立人期间规定的同样保障条件。

48. 关于中立人的权力，可取的做法是：

(a) 在不违反任何适用的网上解决规则的情况下，²⁰使中立人能够以其认为适当的方式进行网上解决程序；

(b) 要求中立人在进行程序时避免不必要的延误或费用；

(c) 要求中立人为解决争议提供公平、高效的程序；

¹⁸ 同上，第 84 段。

¹⁹ 同上，第 87 和 109 段。为一致起见，成果文件草案第 45 和 48 段使用同样的表述。

²⁰ 同上，第 87 和 109 段。为一致起见，成果文件草案第 45 和 48 段使用同样的表述。

- (d) 要求中立人在程序全过程中保持独立、公正，平等对待双方当事人；
- (e) 要求中立人根据中立人在程序期间接收的通信进行程序；
- (f) 使中立人能够允许当事人提供与程序相关的补充信息；并且
- (g) 使中立人能够将任何适用的网上解决规则中载明的任何最后期限展延一段合理时间。

49. 虽然为网上解决程序指定中立人的程序须适用非网上环境下此种程序所适用的同样的正当程序标准，可取的做法是，使用简化的指定和质疑程序，以顾及对于网上解决以简单、省时且有成本效益的办法替代传统的争议解决办法的需要。

第十节——语文

50. 可用于网上解决的技术工具可为程序使用的语文提供极大灵活性。即使网上解决协议或网上解决规则指明了程序使用的语文，可取的做法是，程序的一方当事人仍应能够在通知或答复中表示其希望以另一种语文进行程序，以便于网上解决管理人能够确定可供当事人选择的其他语文。

第十一节——管理

51. 可取的做法是，就网上解决平台和网上解决管理人的行为拟订准则（和（或）最低限要求）。

52. 可取的做法是，网上解决程序须适用非网上环境下此种程序所适用的同样的正当程序标准，特别是在独立性、中立性和公正性方面。

[第……节

53. 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出最后阶段在程序方面可能有的选项，并确保当事人了解程序选择的法律后果。]”²¹

²¹ 同上，第 121 段。