



大会

Distr.: Limited
13 October 2010*
Chinese
Original: English

联合国国际贸易法委员会
第三工作组（网上解决争议）
第二十二届会议
2010年12月13日至17日，维也纳

网上解决跨国界电子商务交易的争议

秘书处的说明

目录

	段次	页次
一. 导言	1-4	3
二. 网上争议解决各种模式和系统范例	5-10	4
A. 一般性评论	5	4
B. 网上调解	6-8	4
C. 网上仲裁	9-10	5
三. 网上争议解决的标准	11-18	6
A. 现行标准	11-16	6
B. 正在审议的标准	17-18	8
四. 可能审议的问题	19-92	8
A. 定义	19-23	8
B. 工作范围	24-27	9
C. 身份识别和认证	28-31	10
D. 程序的启动	32-36	11
E. 提交投诉、申请书和答辩书、证据	37-42	11

* 按规定本文件应于会议开始前十个星期提交，但由于需要完成磋商，提交逾期。



F.	调解人或仲裁庭成员的人数和任命.....	43-45	12
G.	调解人或仲裁庭成员的公正和独立.....	46-47	13
H.	保密以及通信安全方面的问题.....	48-50	13
I.	调解人或仲裁庭成员与当事方之间的通信.....	51-58	13
J.	审理.....	59-62	15
K.	当事方代表和协助.....	63	15
L.	仲裁地.....	64-65	16
M.	和解协议和程序终止.....	66-67	16
N.	执行问题.....	68-75	16
O.	适用法.....	76-81	18
P.	程序所使用的语言.....	82-87	19
Q.	程序的费用和速度.....	88-90	19
五.	结论.....	91-92	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）审议了秘书处关于网上解决争议问题的说明（A/CN.9/706）。该说明特别概要介绍了秘书处、佩斯国际商法研究所和宾州大学迪金森法学院共同举办的专题讨论会（2010年3月29日和30日，维也纳）¹的讨论情况，专题讨论会的题目是“重新审视网上解决争议与全球电子商务：力争为21世纪交易商（消费者和商家）形成一个务实公平的补偿制度”。委员会还收到秘书处提交的一份说明（A/CN.9/710），其中转载了国际商法研究所为支持贸易法委员会今后可能开展网上解决争议方面的工作而提供的信息。委员会普遍认为，应当重视专题讨论会所确定的专题，并认为委员会在网上解决争议领域的工作是适时的。²
2. 经讨论后，委员会设立了一个工作组，在与跨国界电子商务交易，包括企业与企业以及企业与消费者之间的交易有关的网上解决争议领域开展工作。在该届会议上，委员会还一致认为，所要制定的法律标准的形式应在对该专题作进一步讨论之后再作决定。³至于工作的范围，委员会一致认为，尽管制定一套适用于这企业与企业以及企业与消费者之间交易的通用规则是可行的，但如有必要，工作组应自行斟酌提出不同做法。⁴
3. 网上争议解决（网上解决）是一种解决争议的手段，其中可能有也可能没有第三方作出具有约束力的决定，意味着使用网上技术为当事方之间争议的解决提供方便。网上解决与网上调解⁵和仲裁具有类似之处，但在程序的所有或部分阶段可能使用的信息管理和通信工具会影响到解决争议的方法。网上解决可适用于企业与企业之间以及企业和消费者之间交易中发生的多种争议。对于使用互联网进行交易所涉及的争议，适用网上解决办法是合乎逻辑的。网上仲裁造成了一些具体的法律问题，这些问题来自于各国和国际仲裁法与公约所载的形式要求。
4. 网上解决概念在处理小额量大交易所产生的争议时尤为重要，因为这种交易需要高效而负担得起的争议解决程序。这表明需要对网上解决采用特定的法律标准，而不仅仅是调整现行的仲裁规则和电子通信规则。本说明的目的是提

¹ 编写本报告时查阅专题讨论会相关信息的网站：www.uncitral.org/pdf/english/news/IICL_Bro_2010_v8.pdf。

² 《大会正式纪录，第六十五届会议，补编第17号（A/65/17）》，第251-256段。

³ 同上，第257段。

⁴ 同上，第256段。

⁵ 本说明使用的“调解”这一术语的含义与《贸易法委员会商事调解示范法》第1(3)条中的含义相同，表示在当事各方控制下并在一名或多名中立的第三人的协助下进行的自愿解决争议机制这一宽泛的概念。该定义的宽泛性表明无意于区分可归入第1(3)条范围内的各种程序类型或办法，该条规定：“对本法而言，‘调解’系指当事人请求一名或多名第三人（‘调解人’）协助他们设法友好解决他们由于合同引起的或与合同的或其他的法律关系有关的争议的过程，而不论其称之为调解、调停或以类似含义的措词相称。调解人无权将解决争议的办法强加于当事人。”该《示范法》并未区分各种调解或调停程序。

供有关网上解决的背景资料，并提出在制定关于网上解决的法律标准时可能需要处理的问题。

二. 网上争议解决各种模式和系统范例

A. 一般性评论

5. 本节介绍网上调解和仲裁的各种现有模式，以及所用的技术，并着重说明可能需要加以特别考虑的问题。本节不述及在正规解决办法之外的投诉处理机制或信誉标记。投诉处理是一种无第三方干预的便利对消费者投诉进行谈判的程序。⁶电子商务中的信誉标记通常是指网站上显示的一种形象、标识或印章，用于显示网上商家的可信度。信誉标记证明网上商家是一个专业组织或网络的成员，且设有赔偿机制。⁷此外，本说明也不涵盖某些十分专业化的网上解决系统，如互联网名称与数字地址分配机构的《统一域名争议解决政策》和世界知识产权组织的域名争议解决办法，因其所引起的是另外一些问题。⁸这些系统在适用法、管辖权和强制执行等方面已经有了相关的强制性规则。

B. 网上调解

6. 现有的网上调解模式数量很少。其中一个例子是 MédiateurDuNet.fr，这是法国互联网法律论坛和法国法院的一个联合系统，其中一审法院在法院诉讼之

⁶ 现有的投诉处理模式的范例有：eConsumer.gov、欧洲消费者中心网（ECC-Net）和国际消费者咨询网（ICA-Net）。eConsumer.gov 是国际消费者保护和执行网的一项举措，它提供了一个网上门户，使个人能够就与外国公司进行的网上交易和相关交易提交投诉。ECC-Net 协助消费者提出投诉并与商家达成友好解决，也协助消费者通过适当机制（第三方）达成解决。自 2009 年 1 月以来，ICA-Net 一直在试用，其功能有：接收国内消费者提出的跨国界投诉；向其提供相关信息或建议；将投诉一事通知设在争议相关企业所在的另一国的消费者咨询联络处；以及促请该企业通过该消费者咨询联络处解决争议。

⁷ 网上解决争议使用信誉标记的一个例子是 Better Business Bureau (BBB) Online。经认可的商家在自己的网站上显示 BBBOnline 的标识，该标识连接着 BBB 网站，这样消费者可预先确定哪些公司加入了该方案，并了解投诉得不到内部解决时使用的赔偿机制。另一个例子是 Euro-Label，这是互联网信誉标记国内供应商进行的一项合作，在德国、奥地利、波兰、意大利、法国和西班牙设有国内网站。还有全球信誉标记联盟和亚洲太平洋信誉标记联盟等组织，其目的是进一步促进并加强全球信誉标记系统。

⁸ 互联网名称与数字地址分配机构在网上解决域名争议方面的解决办法是公认的。域名争议按照互联网名称与数字地址分配机构的《统一域名争议解决政策》解决。该政策的目的是为域名所有权方面的域名争议提供有效的解决办法，并指定某些争议解决机构进行仲裁。

前或期间指引有兴趣的当事人到论坛进行自由调解。⁹争议解决领域的另一个范例是 eBay 的一项举措，即 1999 年启动的网上调解实验。¹⁰

7. 网上调解的第三个例子是《电子消费者争议解决规则》，这是根据欧盟委员会和爱尔兰企业、贸易与就业部支助的一项大学举措开展的试点项目。¹¹《电子消费者争议解决规则》是迄今为止唯一一个提供具有一整套规则的多步骤网上解决程序的项目。按照这些规则，如果争议是网上交易引起的，而且引起争议的交易至少有一方是消费者，便可向一个网上解决平台提交投诉。该系统提供了一个网上解决平台，按照《电子消费者争议解决规则》提供由两个步骤组成的谈判和调解程序。¹²

8. 网上调解使用电子邮件等电子通信¹³或网上解决平台（当事各方可通过网上平台进行联系）进行程序，或两者兼用。¹⁴一些程序是通过移动电话进行的。¹⁵在网上调解中，可通过技术手段提供两个通信途径，一个用于当事方和调解人进行私下对话，另一个用于与所有参与者包括调解人进行公开对话。

C. 网上仲裁

9. 网上仲裁的一个例子是国际争议解决中心和通用电气的一个合作项目，用于在网上解决制造商和供应商之间的争议。¹⁶网上仲裁是按照《美国仲裁协会商事仲裁规则》进行的，并未适用专门的网上仲裁规则。另一种模式则是中国国际贸易促进委员会和中国国际商会的模式，这两个机构于 2009 年采用了《中国国际经济贸易仲裁委员会网上仲裁规则》（“《中国国际经贸仲裁委员会规则》”）。¹⁷该《规则》大多适用于企业与企业之间较大宗的电子商务争议。

10. 在网上仲裁中可使用电子文档管理。电子文档管理是一种封闭式系统，只限于当事方和仲裁员使用（即网站）或仅供仲裁机构使用（即内联网）。电子文

⁹ A/CN.9/706，第 26 段。目前有 7 个法院参与了该举措 www.foruminternet.org/particuliers/mediation/。

¹⁰ 共提起了 225 项投诉，其中四分之三来自买方，四分之一来自卖方，投诉内容多为没有交货、没有付款、无法联系到另一当事方，以及损害名誉。对 144 个案件尝试进行了调解。其中得到成功解决的约有 46%，被告方拒绝参加的有 25%，陷入僵局的有 54%。

¹¹ 该项目于 2001 年 10 月启动，2003 年 6 月结束。

¹² www.ecodir.org/index.htm; <http://www.ecodir.org/odrp/rules.htm>。

¹³ eBay 网上调解实验即为此种情形。

¹⁴ MédiateurDuNet 涉及通过网上解决争议网上平台和电子邮件进行通信。

¹⁵ 阿富汗冲突调解委员会所提供的争议解决机制—m-Jirga（移动电话 Jirga）—鼓励在解决争议程序中使用移动电话和其他装置。当事方可用移动电话拨打一个特殊号码启动程序，争议各方可将自己的案件记录下来。长老小组将通过电话开会，审理每个案件，随后长老便可作出决定。

¹⁶ A/CN.9/706，第 29 段。

¹⁷ A/CN.9/706，第 25 段。

档管理的范例包括美国仲裁协会组织的美国仲裁协会 WebFile,¹⁸以及设在国际商会国际仲裁法院的 NetCase。¹⁹这两种系统都提供了一种网上解决平台,用于提交投诉;上传、下载和传送文件;以及与争议的其他参与方进行联系。²⁰

三. 网上争议解决的标准

A. 现行标准

11. 目前,网上解决有几种法律标准。相关领域的许多标准可以直接或间接适用,如关于调解、仲裁、电子商务和电子通信的法律文本,²¹以及关于消费者保护的条例。²²本节将侧重于专门处理国际一级网上解决的现行标准。在多数情况下,这些标准是国际非政府组织制定的准则。这些准则均未实际规定设立一个完备的网上解决系统。

国际商会

12. 《国际商会关于在仲裁中使用信息技术的准则》(“《国际商会准则》”)研究了在国际仲裁中使用信息技术的有关问题,并为其提供了实务标准。《国际商会准则》的一个章节述及如何使用《国际仲裁中使用电子技术的操作标准》(“《国际商会标准》”),其中描述了当事各方和仲裁员就其在仲裁程序中使用信息技术解决办法的能力问题交流信息的标准程序。当事各方可商定适用《国际商会标准》,如果适用,当事方便需向另一当事方和独任仲裁员或仲裁庭提交《国际商会准则》所附的表格,具体说明通信手段—如电子邮件或通过网站在互联网上

¹⁸ 美国仲裁协会 WebFile 是一种网上解决平台,用于提交投诉、上传和下载文件、审查案件进展情况,并通过信息中心与国际争议解决中心联系。除了在网上提交申请之外,客户还可付款、进行网上案件管理、查阅规则和程序、以电子方式传送文件、选择中立方、使用为案件专门设立的讯息栏,以及查看其案件的状况。<https://apps.adr.org/webfile/>。

¹⁹ 通过 NetCase 系统,仲裁员和当事方可在网上联系,并可方便地在安全的网上环境中管理其仲裁案件。NetCase 使仲裁的所有参与方均可通过一个安全的网站以电子方式进行联系,进行仲裁,在国际商会安全的网上解决平台储存和组织文件,并随时查阅有关其仲裁的信息。NetCase 还提供一些论坛,使某些经授权进入各论坛的参与者能够彼此联系。www.iccwbo.org/id19772/index.html。

²⁰ 对于该系统的实际使用情况还需要收集更多资料,因为当时并无现成资料。

²¹ 例如,2005 年《联合国国际合同使用电子通信公约》(《电子通信公约》);1996 年《贸易法委员会电子商务示范法》和 1998 年通过的第 5 条之二,以及 2001 年《贸易法委员会电子签名示范法》。

²² 例如,欧洲议会和理事会 2007 年 7 月 11 日条例(EC)第 861/2007 号,其中规定了一种欧洲小额索赔程序,自 2009 年起适用于额度不超过 2000 欧元的索赔的跨国界民事和商事诉讼。

使用其他方式。²³

13. 《国际商会标准》规定当事方有义务适当管理自己的电子邮件，例如定期查看收件箱并对每封电子邮件手动确认收到，或者，如果某些数据丢失或无法读懂，立即通知发件人。这些标准规定，当事方若希望适用补充安全措施或通过中立的第三方所经营的网站进行联系，应当商定一个协议。此外，《国际商会标准》还确定了以电子方式提交投诉、文件和证据方面的技术问题（包括将硬拷贝转为电子文档的方法、文档格式的兼容性、完全可搜索性、文档共享以及应在整个仲裁过程中使用的文档系统的项目）。例如，电子文档必须是原件的电子影印件，在任何情形下，除非当事方另有约定或仲裁员/仲裁庭有其他指示，否则在提交硬拷贝时必须附上载有电子文档的 CD 或 DVD。此外，每个当事方在整个仲裁过程中必须确保文档整齐有序，没有损坏，文档名称反映文档内容。

经济合作与发展组织

14. 经济合作与发展组织（经合组织）拟订了在《电子商务中保护消费者的电子商务准则》（1999 年）和《经合组织消费者争议解决与补偿问题的建议》（2007 年）²⁴，处理消费者争议问题。

电子社会问题全球商务对话

15. 1999 年 1 月设立电子社会问题全球商务对话是一个私营部门举措，其目的是协助为新出现的网上经济制订一个全球政策框架。²⁵2003 年 11 月，电子社会问题全球商务对话与国际非政府组织消费者国际达成了一项协议，内容是为电子商务提供争议解决服务的准则（“《电子社会问题全球商务对话协议》”）。该协议概述了设立面向商家、争议解决领域服务机构和政府的非诉讼争议解决系统的有关原则。这些原则提及有必要调整非诉讼争议解决机制的各项要求，使其适合网上环境，但并无关于网上解决本身的进一步准则。²⁶

欧洲标准化委员会

16. 《欧洲标准化委员会讲习班网上争议解决工具标准化问题协议》（2007 年）载有一些准则（“欧洲标准化委员会准则”），为用户借助电子工具利用非诉讼争

²³ 当事方必须在 10 个工作日内填写“Standards Initiation Form”并提交独任当事方和单一任仲裁员或仲裁庭，接收方当事人必须答复并填写 Standards Initiation Form。Standards Initiation Form 包括有关实体的详细资料、执行范围、建议使用的文档格式，以及用于检查互操作性和兼容性的信息。当事双方的 Standards Initiation Form 成功交换后，将合并成为一个“Consolidated Form”，并得到仲裁员或仲裁庭的同意。

²⁴ A/CN.9/706，第 14 段。

²⁵ 同上，第 27-28 段。

²⁶ www.gbd-e.org/pubs/ADR_Guideline.pdf。

议解决资源提供了一般性指导，侧重于网上解决争议。²⁷按照《欧洲标准化委员会准则》，网上解决机制可分为以下几种：协助谈判、自动谈判、调解和仲裁。此外，准则还提及了网上解决的技术方面，如电子通信考虑因素、保密和安全。

B. 正在审议的标准

美洲国家组织

17. 目前美洲国家组织正在通过美洲国际私法专门会议审议若干举措。这些举措包括，建议开展一项由国家赞助的举措，解决货物和服务销售的跨国界电子商务消费者合同争议。²⁸

《任择文书》（“蓝色按钮”）

18. 欧洲联盟的学者们已经拟订了另一项网上解决建议，归纳为解决企业与消费者之间交易的《任择文书》，又称“蓝色按钮”。²⁹通过这类安排，企业可按照《任择文书》的条款，向消费者和其他企业提供争议解决办法，而该文书将实际上成为欧洲联盟全境的合同与销售法。《任择文书》将高度保护消费者（如现行的欧盟指令所要求的），并规定合同和销售法的一般规则。《任择文书》将仅适用于货物销售，且至少载有关于先合同义务、合同订立、合同内容和解释、有效性、撤销、不公平条款、履约、合规性和违约赔偿的规则。如果客户选择了“蓝色按钮”，便适用任择的欧洲合同和销售法，而非按照冲突法规则适用的其他法律。

四. 可能审议的问题

A. 定义

19. 本节包括某些术语的定义。工作组似宜审议这些定义，并审议是否还有其他应作界定的术语。

网上解决争议

20. 导言已经载有网上解决的一种定义（见上文第 3 段）。工作组似宜审议该定义是否充分，或者是否应当扩大范围，以涵盖（使用谈判软件或网上服务的）

²⁷ 《欧洲标准化委员会讲习班网上争议解决工具标准化问题协议》，可查阅 ftp://cenftp1.cenorm.be/PUBLIC/CWAs/STAND-ODR/CWA16026_STANDODR.pdf。

²⁸ 关于该建议的介绍见 A/CN.9/706，第 18 段。

²⁹ 同上，第 16 段。

非正式私下谈判、自动谈判或协助谈判。³⁰在审议扩大范围的问题时，工作组似宜审议以下行文：“网上争议解决（网上解决）通常系指采用信息和通信技术，特别是互联网上各种电子互动形式的非诉讼争议解决办法。网上解决可全部或部分在网上进行。网上解决是一种解决争议的手段，在解决争议的过程中综合使用电子邮件通信、流媒体、网站等网上解决平台以及其他信息技术。”

网上解决机构

21. “网上解决机构”系指管理程序并提供网上解决平台使当事各方使用自己选择的解决办法解决争议的中间人。

22. 网上调解和网上仲裁通常涉及一个网上解决机构。但在某些国家，争议是非正式解决的，不借助中间人，特别是在非正式谈判情形下。

网上解决平台

23. “网上解决平台”系指一个由网上解决机构提供的论坛。网上解决平台可以是一个向公众开放的平台，如互联网网站（开放平台），也可以是限制使用的平台，如内联网或内部电子文档管理系统（封闭平台）。

B. 工作范围

24. 如上所述（见上文第 1 段），委员会请工作组在涉及跨国界电子商务交易包括企业与企业及企业与消费者之间交易的网上解决争议领域开展工作。

25. 委员会注意到专题讨论会上普遍持有的看法，即传统的法律追诉司法机制并未给跨国界电子商务争议提供适当的解决办法，解决办法（快速解决跨国界争议并加以执行）或许就在于一个全球性的网上解决系统，用以解决企业和企业及企业和消费者之间小额量大争议。³¹本文件起草时并未特别关注消费立法问题；但工作组在讨论下文以下所列的问题时，似宜牢记此事。特别是，工作组似宜审议如何使网上解决标准与消费立法兼容。

26. 委员会还注意到对难以统一消费者保护法所表示的关切，一致认为，虽然应当谨慎规划工作以便不影响消费者权利，但可以制订一套通用规则，既适用于企业和企业之间的交易，也适用于企业和消费者之间的交易。

³⁰ 在自动谈判中，当事各方通过一个争议解决机构进行谈判，该机构为谈判管理提供便利，例如联络另一当事方并为谈判和（或）不公开出价提供软件或应用程序。利用典型的谈判协助软件，用户可评价自己的谈判目标并排列其优先顺序，计算对所有当事方最高效的结果，从而分析自己讨价还价的地位。不公开出价程序是一种自动算法，对当事各方的出价进行评估，如果出价均在指定的范围之内，便可结案。在协助谈判中，当事方在网上解决平台的协助下进行谈判，该平台提供高效的技术和特定的谈判场所，从而促进谈判程序。

³¹ 《大会正式记录，第六十五届会议，补编第 17 号》（A/65/17），第 254 段。

27. 鉴于委员会的上述考虑和决定，工作组似宜审议其工作的确切范围和形式。例如，如果工作要侧重于小额争议，则可能需要考虑灵活的标准，因为每个国家对小额概念可能不尽相同。

C. 身份识别和认证

28. 在网上解决程序的不同阶段将需要适当的身份识别和认证机制。可以使用与电子签名或身份管理有关的各种技术，核实一当事方在电子环境中的身份。“电子认证”和“电子签名”这两个术语系指用于在电子环境中复制被确定为手写签名或其他传统认证方法所特有的某些或所有功能的各种技术。³²身份管理系指目前流行的商务模式，要求服务提供商和其他企业对想要获得服务或进入数据库的用户加以识别和认证。³³鉴于信誉是网上解决的一个重要因素，工作组似宜审议关于信誉的法律标准是否应当涵盖现行的任何电子签名标准。

29. 2001 年《贸易法委员会电子签名示范法颁布指南》³⁴阐述了电子签名的以下功能：识别某一个人、确定该个人亲自参与签字行为、将该个人与文件的内容联系起来。签名还可以履行其他各种功能，这取决于所签署的文件性质。在网上解决中，签名可证实一当事方受仲裁协议约束或打算启动仲裁的意愿。

30. 全球的立法和规范框架已经广泛接受了技术中性原则。³⁵关于电子商务的大多数现代法律（其中许多以 1996 年《贸易法委员会电子商务示范法》³⁶为基础或从中取得指导）支持技术中性，且能够促进承认电子认证中使用的新技术。现有且正在使用的电子认证方法有：以公钥加密技术为基础的“数字签名”（公钥基础设施）、生物识别装置、涉及使用个人识别码的技术、手写签名数字版，以及其他方法，如按键协议（即点击“OK 框”）。³⁷

31. 关于在网上解决的情况下使用电子签名，工作组似宜审议是否应有法律标准明确规定，根据功能等同原则，无论何种形式的电子签名，或其他任何身份识别办法，均与纸面签名无异。³⁸还有一个要审议的问题是，法律标准是否应当遵守技术中性原则，对可能使用的各类技术一视同仁。此外，是否应当阻止区

³² 《增进电子商务中的信任：国际上使用电子认证和签名办法的法律问题》，联合国出版物，出售品编号：E.09.V.4，第 15-23 段。

³³ 见 A/CN.9/692，第 48-66 段。

³⁴ 联合国出版物，出售品编号：E.02.V.8。

³⁵ 技术中性所指的概念是，法律应当是中性规则，涵盖以电子通信方式生成、储存或传输信息的所有情形，无论使用何种技术或媒介，平等对待现有一切技术，并进一步促进新技术的应用。鉴于技术革新和发展的速度，技术中性原则十分重要，它还确保法律能够适应未来的发展，不会很快过时。

³⁶ 联合国出版物，出售品编号：E.99.V.4。

³⁷ 2001 年《贸易法委员会电子签名示范法颁布指南》，第 33 段。

³⁸ 如《贸易法委员会电子商务示范法》所述，功能等同原则规定，只要符合某些标准，电子通信应与履行同样功能的纸面文件得到同等的法律承认。功能等同办法在对传统纸面要求的目的是和功能所作分析的基础上，确定如何通过电子商务技术完成这些目的或功能。

分在国内使用的电子签名和在国际交易中使用的电子签名，这对工作组是一个问题，因为这样以来可能会出现二元制度管理电子签名的使用，对这类技术的使用造成严重障碍。

D. 程序的启动

32. 诉诸网上调解或仲裁的一个前提条件是，参与者必须都能使用相关的网上解决机构所要求的有关技术。工作组似宜审议的一个问题是，在必须得到当事各方同意的网上解决机构条款和条件中，对这种要求的说明必须具体到何种程度。在调解中，当事方提交调解邀请书或同意参与调解即为同意；在仲裁中，同意通常载于仲裁协议中。³⁹

33. 在电子商务中，当事方只要不违反优先的公共政策，即可按照当事方意思自治原则自由为其目的约定适当的身份识别和认证方法。同意使用电子通信不需要明确表示，也不需要以某一特定形式表示；这种要求本身便是对电子商务的无理阻碍。但在网上解决领域，为实现绝对确定性，可在开始任何程序之前征得当事各方对使用电子通信形式的明确同意。

34. 一当事方向另一当事方发送（网上）邀请或向网上解决机构请求与另一当事方联系时，网上调解即告启动。提出这种请求之前可以先向网上解决机构提交投诉，也可不提交。调解邀请书的必要内容通常是确定的，并列入一电子表格，当事方必须填写该表格并提交给网上解决机构。被邀请的当事方向提出邀请的当事方告知同意调解时，网上调解即告开始。

35. 在网上仲裁中，仲裁协议是仲裁的依据。在实务中，网上商家可以选择在当事各方之间订立的合同中或一独立文件中（如适用于交易的一般条款和条件）列入仲裁协议，即点击相应按键或点击一个框确认其同意条款和条件。关于在网上环境中订立仲裁协议，工作组可审议消费立法在这方面的相关性。

36. 如果仲裁协议完全是在网上订立的，例如在网上接受一般条款和条件，则可能产生的问题是，其形式是否满足《承认及执行外国仲裁裁决的纽约公约》（《纽约公约》）⁴⁰第二(2)条的要求。在这方面，应当指出，贸易法委员会已经通过了一项促进灵活解释《纽约公约》第二(2)条的建议（见下文第 73 段）。

³⁹ 例如，为了使用国际商会的 NetCase 系统，要求仲裁案件中的所有当事方和仲裁员均同意并签署“接受 NetCase 进入和使用的条件声明书”。该声明书述及保密、安全和知识产权事项，以及使用上的其他技术细节和条款。该声明书还规定，如果在 NetCase 上张贴文件，时限自张贴后次日开始计算。

⁴⁰ 联合国《条约汇编》，第 330 卷，第 4735 号。

E. 提交投诉、申请书和答辩书、证据

1. 投诉以及申请书和答辩书

37. 在网上解决中, 投诉以及申请书和答辩书可通过网上解决机构的网上解决争议网上平台以电子方式提交。此外, 在整个程序过程中, 各当事方和调解人或仲裁庭可随时在网上解决平台查阅文件。某些参与人对某些文件的使用可能受到限制。

38. 在一些系统中, 可用网上解决平台的电子表格提交申请书(见上文第 23 段), 当事方可能会在电子表格中随附文件。已经存在多种电子文件提交系统, 如国际商会的 NetCase 或美国仲裁协会的 WebFile(见上文第 9-10 段)。在应用适当技术的过程中, 需要考虑到仲裁通知和以电子方式提交的其他文件的保密和安全问题, 以及对电子提交文件的修改问题。

39. 收到申请书后, 网上解决机构的管理人员或自动程序需要确保适当记录该申请书, 并以电子方式转发给另一当事方。

40. 网上仲裁期间, 可随时对申请书或答辩书进行修改, 除非仲裁庭认为在本案情形下不宜修改。网上解决机构所用的技术应当能够处理这类修改, 并转发有关的通信。

2. 提交证据

41. 在仲裁中, 提交证据须遵守相关法律和适用的程序规则。由于网上仲裁所采用的技术, 在网上仲裁中提交证据需要符合网上解决机构的相关技术要求, 如文件类型、大小和格式。工作组似宜审议, 这些事项可列入一般规则或条例, 也可列入网上解决机构的条款和条件。

42. 仲裁的一个基本要求是正当程序, 在电子通信方面, 应当仔细考虑出示证据以及申请书和答辩书的问题。《贸易法委员会电子商务示范法》第 9 条规定了电子通信作为证据的可接受性的适当标准, 即不得仅仅以其是数据电文为由否定其作为证据的可接受性, 如果它是举证人按合理预期所能得到的最佳证据, 也不得以其并不是原样为由否定其可接受性。

F. 调解人或仲裁庭成员的人数和任命

43. 调解人或仲裁员可由当事方任命, 也可由网上解决机构从其保持的名单上选定。在决定调解人或仲裁员人数时, 索赔额可能是要考虑的事项。下文述及确保调解人或仲裁员公正和独立的问题(见第 48-50 段)。

44. 在网上解决平台上, 当事各方可使用各种技术任命调解人。在调解中, 当事方可利用现有模式从网上解决机构提供的名单上指定一定数目的人, 按其优先顺序提交姓名。如果当事双方的名单上有同一人名, 便会指定独任调解人。另一种办法是, 网上解决机构指定其名单上的一人担任调解人, 这样可加快程

序的速度，但也会产生风险，即这样任命的调解人可能会因某些原因而得不到一当事方的接受。

45. 在仲裁中，这一事项尤为重要。应当维护当事方选择仲裁员的能力，如果一当事方不作选择，则应规定一种协助进行任命程序的机制。

G. 调解人或仲裁庭成员的公正和独立

46. 在网上解决中，适用于调解和仲裁的透明度、公正、独立和善意等程序原则十分重要，因为当事各方并非面对面会晤。可以制定网上解决争议中中立者必须遵守的适当准则和（或）行为守则，以消除对独立和公正的怀疑。工作组似宜审议这一问题，并审议是否应当为维护这些原则而采用适当的电子通信方法，确保所有参与者均同时得到所有相关信息，并确保当事各方了解整个程序过程中进行的所有程序行动。

47. 在仲裁程序中，仲裁员通常有义务不断披露可能使人怀疑其在案件中的公正或独立的任何情形，网上解决也可考虑实行这一标准。可对当事各方、其他仲裁员和网上解决机构作此种披露，使其可以采取任何必要步骤对情况加以纠正。再则，鉴于电子通信的速度和效率，在这方面要求回避或作出答复的最后期限可短于传统仲裁中的期限。

H. 保密以及通信安全方面的问题

48. 仲裁保密问题可分为以下三个方面：程序期间隐私；裁决前保密；以及裁决后保密。仲裁程序、未决仲裁的存在和裁决结果都是保密的。

49. 在网上解决中，保密要求与进行争议解决所依托的网上环境的安全要求密切相关。除了提供电子数据和通信安全的技术措施之外，还有一个问题是要使参与者遵守一些条件，确保电子数据和通信不披露给未经授权的各方。这类关于保密的强制性规定可能已经列入网上解决机构的政策，当事各方进入程序时须遵守这些政策。

50. 电子通信的传输和留存都会出现安全问题。⁴¹保密即是要求不向无权获取某些信息的人提供这些信息，并且不允许中间人向其他人透露信息，其目的是要保护争议所涉及的敏感数据和信息。

I. 调解人或仲裁庭成员与当事方之间的通信

⁴¹ 这一过程有以下风险：未经授权的第三方可能会获取信息（保密）；所传输的数据可能会在未经正当授权的情形下被修改（完整性）；信息的收集和传播得不到保护，信息不能保持私密，可能被公众查看（隐私）；核实正确用户的程序可能会受到破坏（认证）；允许未经授权的人查阅数据（授权）；未经授权的人也可查看数据（提供范围）；当事方可能会否认与某一电子传输或所提交的证据有关（不可否认性）。

51. 网上解决机构的一种职能是确保当事方和调解人或仲裁员在整个程序期间的有效联系。在调解中，当事方可能共同或单独与调解人联系。网上解决机构所用的技术必须适合共同通信或单独通信，秘密会谈不应向另一当事方开放。在仲裁中，网上解决机构所用的技术必须适合当事各方之间顺畅联系，并适合按照听审的适用规则进行网上仲裁审理。工作组似宜审议是否有必要明确规定这方面的行为准则和使能技术。

52. 鉴于网上解决旨在提供高效及时的争议解决办法，可以考虑是否应有任何法律标准专门规范确认收讫电子通信的问题。网上解决依赖于电子通信手段，其在发送和接收通信方面的规则可能不同于传统的争议解决规则，因此需对其确切定义。2005 年《联合国国际合同使用电子通信公约》（《电子通信公约》）⁴² 和《贸易法委员会电子商务示范法》这两个文书在这方面提供了有益的指导。

1. 发送时间

53. 电子通信的发送时间可根据对相关信息系统的控制加以分类。按照《电子通信公约》第 10(1)条，电子通信的发出时间是其离开发件人控制范围之内的信息系统的时间。如果电子通信尚未离开发件人或代表发件人发送电子通信的当事方控制范围之内的信息系统，即当事双方使用的是同一信息系统，则发送时间为电子通信被收到的时间。

2. 接收时间

54. 接收电子通信的时间会有所不同，取决于通信是在指定用于交换电子通信的电子地址上收到的还是在另一地址上收到的。如果是在指定的电子地址上接收，则收到时间为电子通信能够由收件人在指定地址检索的时间（《电子通信公约》第 10 条）。如果是在非指定电子地址上接收，则收到时间是电子通信能够由该收件人在该地址检索并且该收件人了解到该电子通信已发送到该地址的时间（《电子通信公约》第 10(2)条）。一个普遍推定是，电子通信到达收件人的电子地址时即可为收件人检索。这些规则符合普遍的纸质使用规则，使收件人难以通过不查阅通信而故意拖延或阻碍通信。这些规则还顾及了下述事实：可能会由于发件人无法控制的原因而无法进入收件人的信息系统（例如，使用了电子邮件的垃圾邮件过滤器）。鉴于这些规则是贸易法委员会的标准，工作组似宜审议酌情将其列入今后的任何法律标准。

3. 确认收讫

55. 如果当事方没有商定以某种特定形式或方法进行确认，则收件人发出的任何通信，无论是以自动方式还是其他方式，或者收件人的任何行为，均可确认收讫（《贸易法委员会电子商务示范法》第 14(2)条）。

⁴² 联合国出版物，出售品编号：E.07.V.02。

56. 如果发件人已经说明数据信息须以收到该项确认为条件，则在收到确认前，数据电文可视为从未发送（《贸易法委员会电子商务示范法》第 14(3)条）。

57. 上述规则须得到当事各方的同意。不过，在网上解决争议方面，工作组似宜审议关于确认收讫电子通信的法律标准是否要采用一种规范性的办法。

4. 错误

58. 随着自动系统的使用日益增多，电子提交书可能经常出错。在电子商务中，自动系统通常为自然人提供纠错机会。如果没有提供这一机会，该人有权撤回通信中有输入错误的部分。这种撤回的条件是，该人在发现错误后尽可能立即将该错误通知另一当事方，而且该人没有从该电子交易中得到任何重大利益或价值（《电子通信公约》第 14 条）。

J. 审理

59. 在网上仲裁中，可能需听讯证人或独立专家。这种听讯可通过视频会议或电话会议进行，这些服务可纳入网上解决平台。出于各种原因，可能需要保留这类审理的记录，无论是电子形式还是纸面形式，因此在建立网上解决系统时需要考虑这一点。

60. 审理可在网上解决平台上以书面形式（即当事各方和调解人或仲裁员在对话框中彼此联系）或口头形式进行。口头审理可通过视频会议或电话会议或类似方法进行，这可纳入网上解决平台的服务中。保留这类审理的记录也很重要。

61. 关于电子数据的记录，《贸易法委员会电子商务示范法》第 10 条规定，若符合下述条件，即满足留存数据电文的要求：其中所含信息可以调取，以备日后查用；数据电文是以其生成、发送或接收时的格式留存的；可以根据留存的信息查明数据电文的来源和目的地以及该电文被发送的日期和时间。

62. 在网上解决中，程序结束即可在网上解决平台作出相应显示，例如，限制当事方再次进入平台的相关区域。

K. 当事方代表和协助

63. 在调解中，当事各方可由其他人协助或代表，条件是向调解人提交这些人的姓名。网上调解也可允许进行这种协助，这样就需要确定代表的参与条件。一种可行的办法是，要求当事各方通过网上解决平台提交这类代表的姓名以及他们以何种身份行事。另一种可取的办法是确定哪一当事方承担让代表参与所造成的后果和风险（如分享密码和登陆信息，代表当事方作出决定或达成协议等）。同样，仲裁当事方可请自己选择的人协助或代表。需要确定代表参与网上仲裁的条件，其中包括向仲裁庭告知他们的身份和行事性质。这种信息可通过网上解决平台提交。与调解相同的是，也需要处理承担这类参与所带来的后果和风险的问题。

L. 仲裁地

64. 仲裁地对若干事项产生法律影响，如可适用的国内程序法、撤销程序、确定哪一法院有权准予采取临时措施或在某些事项上协助并监督仲裁庭，以及承认和执行仲裁裁决。

65. 在网上仲裁中，确定仲裁地可能是棘手的问题。例如，当事各方和仲裁员可能处在不同的地理位置，或者一当事方的实际位置可能并非其提交的地址。为了避免在仲裁程序中造成争议，并避免随后在仲裁裁决的承认和执行上造成争议，可能要确定仲裁地，而不是由当事各方约定仲裁地。仲裁地还可能影响到强制性法律和公共政策考虑因素对网上仲裁的适用。

M. 和解协议和程序终止

66. 在调解和仲裁中，当事各方可通过和解协议终止程序。在调解中，和解协议可由当事各方拟订，或者由调解人应当事各方的请求拟订；而在仲裁中，如果当事各方提出请求且得到仲裁庭的同意，仲裁庭可以裁决的形式将和解记录下来。在这两种情形下产生的问题是，如何订立和签署和解协议，使其可以作为当事双方之间的协议得到执行。为此可考虑采用适当的电子签名方法。

67. 网上解决机构应当确保将有关终止程序的任何通信及时转发给所有参与方，其形式应能为终止程序提供证明，包括使用电子邮件或经由网上解决平台转发任何书面通信。网上解决平台需要专门化，并适合发送和留存这类通信及相关的电子数据（见第 61 段）。

N. 执行问题

68. 如果网上调解和网上仲裁所达成的任何和解享有一种快速执行制度，其吸引力势必会增强，工作组似宜审议这一问题。

69. 在传统调解中，法律制度不同，和解协议的执行方法可能也大不相同，而且取决于国内程序法的技术细节。一些法域规定了某些要求，如要求协议有签名或为书面形式，而在另一些法域，不适用任何特别的规定，因此和解协议可以像当事双方之间的任何合同一样执行。在一些国家的国内法中，已经通过调解解决了争议的当事方有权特别指定一名仲裁员，由其根据当事各方的和解协议签发裁决。在一些法域，调解后达成的协议的地位取决于调解是否在法院系统内进行，以及是否正在进行与争议有关的法律程序。一些法律制度规定，如果当事各方及其律师签署了和解协议，其中说明当事方可寻求立即执行该协议，则应立即执行。和解协议若经过公证或由法官正式认可等，也可得到快速执行。

70. 《贸易法委员会国际商事调解示范法》⁴³第 14 条规定，执行事项由适用的国内法管辖，因而允许各国可对和解协议的执行实行一种程序。按照这条规

⁴³ 联合国出版物，出售品编号：E.05.V.4。

定，工作组似宜审议是否就执行调解达成的和解协议的问题作出论述，如果是，讨论这一问题的形式是规则、条例、评注还是其他形式。⁴⁴

71. 国际商事仲裁按照《纽约公约》承认和执行外国仲裁协议。当涉及承认和执行这些仲裁中的重要方面（例如要求仲裁协议为书面形式，以及在承认和执行裁决方面对提交裁决的形式要求）时，《纽约公约》并没有提及电子通信的可接受性。⁴⁵《纽约公约》第二条规定，各缔约国必须承认当事方将争议提交仲裁所依据的书面协议。第四条规定，在寻求承认和执行仲裁裁决时，必须提交该协议经过正式认证的原件和经过正式确认的副本。

72. 应当指出，《电子通信公约》第 20 条有一项规定，意在澄清电子通信亦可用于订立或履行某些公约所管辖的合同，其中包括《纽约公约》。《电子通信公约》适用于在订立或履行营业地位于不同国家的当事方之间的合同（第 1 条）。《电子通信公约》第 20 条的列表中添加《纽约公约》，是为了在实现对《纽约公约》第二(2)条所载书面形式要求的统一解释方面取得一些进展。《电子通信公约》第 20 条提及《纽约公约》，意在“对‘书面’作统一的定义，使之更加符合国际商事仲裁不断发展的技术做法。该条试图就《纽约公约》第四条第 1(b)款中要求提供协议原件的规定提供一种解决办法。但是，这一解释只在《电子通信公约》适用的情形下才有效。

73. 此外还应指出，委员会 2006 年第三十九届会议还通过了“关于对 1958 年 6 月 10 日在纽约制订的《关于承认及执行外国仲裁裁决公约》第二条第 2 款和第七条第 1 款的解释的建议”。⁴⁶起草该建议，是因为认识到电子商务的使用日益广泛，在对仲裁协议、仲裁程序和执行仲裁裁决的形式要求方面，各国国内法及判例法较之于《纽约公约》更为宽松。该建议鼓励各国适用《纽约公约》第二(2)条，“认识到其中所述情形并非详尽无遗”。此外，该建议还鼓励各国通过《贸易法委员会国际商事仲裁示范法》⁴⁷修订后的第 7 条（见下文第 80 段）。修订后的第 7 条中的两种备选办法均为承认和执行仲裁裁决规定了比《纽约公约》更优越的制度。由于《纽约公约》第七(1)条所载的“更优越的法律规定”，该建议澄清，应当允许“任何利害关系方在寻求在一国依赖一仲裁协议时，运用其在该国的法律或条约下可能享有的权利，寻求该仲裁协议的有效性获得承认。”

74. 《纽约公约》第五(1)(a)条规定，根据作出外国仲裁裁决的国家的法律，仲裁协议无效的，可以拒绝承认和执行该裁决，条件是当事方未指明该仲裁协议须服从其他任何法律。《纽约公约》第五(1)(d)条规定，如果仲裁机构的组成或仲裁程序不符合仲裁地所在国的法律，可以拒绝承认和执行。在网上仲裁的情形下，“裁决地所在国”和“仲裁地所在国”的含义可能不够明确，原因见上文关于确定仲裁地的讨论（见上文第 64-65 段）。

⁴⁴ 另见《联合国国际商事调解示范法颁布指南》第 87-92 段。

⁴⁵ 关于对 1958 年 6 月 10 日在纽约制订的《承认及执行外国仲裁裁决公约》第二条第 2 款和第七条第 1 款的解释的建议述及了这一问题（见下文第 74 段）。

⁴⁶ A/61/17，附件 2。

⁴⁷ 联合国出版物，出售品编号：E.08.V.4。

75. 在执行裁决方面可能提出的现实问题包括：裁决是否或应否以拷贝形式下达、由仲裁员和（或）网上解决争议机构签署并盖章，并送交当事各方；带有必要签名和印章的硬拷贝的电子格式或扫描格式是否可被视为已取得正式认证；或者对于网上仲裁裁决的正式认证的定义是否应当适用特别规则。还有一个需要确定的问题是，网上仲裁裁决的“副本”是什么，此种副本在何种情形下可为承认和执行目的而被接受。工作组似宜审议，在网上解决争议的情况下，是否应将适用《纽约公约》所提供的执行机制视为小额索赔的最佳解决办法。工作组还似宜审议，是否需要建立一种特定系统确保这类索赔得到执行或完全避免执行的必要。

O. 适用法

76. 仲裁根据当事各方约定的或以其他方式指定的可适用的实体法和程序法进行。一部关于国际网上解决的有效文书可述及适用法的确定性问题。

77. 当事各方可在进行交易时在合同中约定适用法。这类约定通常载于销售商适用于交易的一般条款和条件中。（特别是在网上销售交易中，买方即使点击相应按键接受了所适用的销售条款，也可能不知道有此类条款。）当事各方也可在争议发生后约定适用法。还应当考虑到诸如关于消费者的强制性法律和公共政策考虑因素是否及如何适用于网上仲裁。

78. 如果当事各方没有约定，所适用的实体法通常由仲裁地的国际私法确定。在网上仲裁中，这可能是一个棘手的问题，因为可能无法确定仲裁地。⁴⁸另一方面，如果仲裁规则或当事各方的约定允许，仲裁员可被赋予范围很广的裁量权，决定适用何种实体法。

79. 当事各方可在交易时在合同中约定适用的程序规则，在这种情形下适用该套规则。当事各方还可推迟到争议发生后达成这类约定，但特别是在网上仲裁中，可能发生的风险是，由于存在争议，当事各方也相距甚远，因此当事各方无法有效沟通。

80. 如果一些程序事项不在当事各方约定的规则或仲裁员指定的规则的管辖范围之内，仲裁地的仲裁法对这些事项起着参照法律的作用。

81. 工作组还似宜注意到，关于仲裁的某些法律对发展网上解决办法更有利。关于《贸易法委员会国际商事仲裁示范法》，其中的仲裁协议定义和形式的规定（第 7 条）1985 年最初的版本严格遵行了《纽约公约》第二(2)条，要求仲裁协议为书面形式。从业人员指出，在若干情形下，拟订书面文件是不可能或不现实的。在这类情形下，当事各方诉诸仲裁的意愿确定无疑，仲裁协议的有效性理应得到承认。因此，2006 年对第 7 条作了修正，使之更符合国际合同惯例。在修正第 7 条时，委员会通过了两种备选案文，反映了在仲裁协议的定义和形式问题上的两种不同处理办法。第一种办法沿用 1985 年原案文的详细结构。它遵行《纽约公约》，要求仲裁协议是书面形式的，但承认“任何形式”协议“内

⁴⁸ 见上文关于仲裁地点的 L 节。

容”的记录等同于传统的“书面形式”。只要仲裁协议的内容已记录在案，仲裁协议可以任何形式（例如包括口头形式）加以订立。这一新规则意义重大，因其不再要求当事各方签字或交换讯息。它所采用的措词受到《贸易法委员会电子商务示范法》和《电子通信公约》的启发，从而更新了电子商务的应用语汇。第二种办法是以省略任何形式要求的方式对仲裁协议加以界定。凡是在立法中反映了 2006 年经修正的《贸易法委员会国际商事仲裁示范法》内容的国家将为发展网上解决方法创造更有利的环境。

P. 程序所使用的语言

82. 网上解决程序语言的确定对成功至关重要，因为所有类型的网上解决程序均以当事各方和中立方之间明确而高效的通信为基础。在企业和企业之间交易中，程序的语言可由当事各方确定，但例如在企业 and 消费者之间的交易中，可能有强制性法律确定程序的语言。

83. 所应使用的语言可能取决于多种要素，如当事各方的身份、有争议交易所使用的语言、交易网站所使用的语言，或者网上解决争议管理网站所使用的语言。

84. 当事各方可在争议发生之前或之后约定使用的语言。在某些网上仲裁中，仲裁协议列于争议所涉及的合同中。在网上销售交易中，一般条款和条件中可能包含这类条款。

85. 如果当事各方没有约定，可以通过其他手段确定网上解决争议程序的语言，其中包括提及主要销售交易的条款和条件，或网上解决机构所定下的条件。不过，鉴于网上解决的性质，这方面的当事方意思自治可能因相关网上解决平台所提供的语言种类而受到限制。

86. 确定当事方的所在地会影响到程序的语言。例如，位于使用英文的国家的当事方可能会使用英文网上解决平台，而位于使用另一种语言的国家另一当事方可能会使用另一种语言的网上解决平台。

87. 《电子通信公约》第 6(4)条述及当事方的所在地，其中明确规定，设备和支持技术的所在地以及可以进入该信息系统的地方，不一定与确定当事方营业地有关。该《公约》第 6(5)条对于使用与某一特定国家相关的域名或电子邮件地址的情形也规定了类似的规则。由于移动性，人们可以随时随地使用电子通信，设备的所在地可能对确定当事方的营业地毫无意义，因而上述规则尤为实用。

Q. 程序的费用和速度

88. 网上解决机构可能免费提供服务，也可能收费。程序对当事各方造成的费用问题可能会影响到其是否愿意使用程序。

89. 复杂案件的程序除书面提交书之外还可能涉及网上审理，此种案件中，当事各方可以决定不使用网上解决机构提供的技术而使用其他技术，也可以同时

使用其他技术。这些相关费用的分配是当事方选择网上解决所应考虑的另一重要因素。

90. 对网上解决的研究和实验表明，若能提供比通常的诉讼或非诉讼解决争议办法更快捷的争议解决办法，可能会促使当事方使用网上解决。如果有机会不需要奔波而借助快捷的电子通信解决争议，当事各方可能更愿意使用网上解决。由于程序的速度是关键推动因素，为促进这一方面而考虑调整网上解决的法律框架似乎是合理的。

五. 结论

91. 为了消除纸面环境要求对电子交易的障碍，并提高使用电子通信的法律确定性和商业可预测性，规范性法律标准应当在法律上承认不歧视、功能等同、技术中性、当事方意思自治和无地域区别等基本原则。电子交易立法所包含的这些电子商务原则是为企业和企业之间的交易制定的。工作组似宜注意到，企业和消费者之间的交易可能需要一套专门的规则。

92. 制定网上解决争议的法律标准会引起各种需要审议的问题，其中一些问题本说明中提及。工作组似宜在审议过程中审议以下事项：

(a) 是否建议采用一套网上解决程序通用规则，这些规则可涵盖以下几个方面：同意调解或仲裁（见上文第 32-33 段）、对仲裁协议的要求（见上文第 35-36 段）、调解人和仲裁员的资质以及如何任命调解人和仲裁员（由当事方任命或以其他方式任命）（见上文第 43-45 段）、调解人和仲裁员的准则或行为守则（见上文第 46-47 段）、标准化的网上解决程序阶段—包括谈判、调解和仲裁（见上文第 20 段）、提交文件（见上文第 37-42 段）、程序所使用的语言（见上文第 82-87 段）、订立和解协议（见上文第 66-67 段）、缩短提交文件的时限以及与费用和速度有关的其他事项（见上文第 88-90 段）；

(b) 是否应当允许提请法院审查，如果是，向哪些法院提交，有哪些理由（见上文第 68-75 段）；

(c) 如何确定“仲裁地”，它有何重要性（见上文第 64-65 段）；

(d) 确保通信和数据的安全和保密性，包括防止向程序之外的各方作不当披露（见上文第 48-49 段）；

(e) 关于网上解决的法律标准是否应当包含现行的电子签名标准（见上文第 28-31 段）；

(f) 现行联合国标准中适用于在网上解决程序中以电子方式进行信息交流的各项原则，包括技术中性、不歧视和功能等同（见上文第 51-58 段）；

(g) 如果进行审理的话，哪一种形式适合网上解决（见上文第 59-62 段）；

(h) 承认和执行裁决，特别是根据《纽约公约》承认和执行公约，其中包括：界定仲裁地、要求仲裁协议为书面形式、裁决的书面形式和认证（见上文第 68-75 段）；

(i) 适用卖方国家的法律还是适用买方国家的法律或其他法律（见上文第76-81段）。
