



大会

Distr.: Limited
28 February 2012
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）
第二十五届会议
2012年5月21日至25日，纽约

跨境电子商务交易网上争议解决：程序规则草案

秘书处的说明

目录

	段次	页次
一. 导言	1-4	2
二. 跨境电子交易网上争议解决：程序规则草案	5-53	3
A. 一般性评论	5-7	3
B. 程序规则草案说明	8-53	3
1. 绪则	8-27	8
2. 启动	28-44	8
3. 谈判	45-53	12



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，应当设立一个工作组，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（网上解决）领域开展工作。委员会还商定，拟制订的法律标准的形式应在进一步讨论该议题之后决定。¹ 委员会第四十四届会议（2011年6月27日至7月8日，维也纳）再次确认了网上争议解决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。委员会决定，工作组应可自由将该任务授权解释为涵盖消费者对消费者交易，并在必要时制定可能的规则管辖消费者对消费者关系，但特别应当牢记不可取代消费者保护法。委员会还决定，一般来说，工作组在履行其任务授权时，还应特别考虑到其审议工作对消费者保护的影响，并向委员会下届会议报告。²
2. 工作组第二十二届会议（2010年12月13日至17日，维也纳）³着手审议网上解决这一议题，并请秘书处资源允许的情况下，编写网上解决的一般性程序规则草案，其中考虑到网上解决所处理的申请种类应为企业对企业和企业对消费者的价值低、货量大的跨境交易（A/CN.9/716，第115段）。在该届会议上，工作组还请秘书处列出其所知道的关于网上解决的现有资料，并标明可以查阅这些资料的网站或其他来源（A/CN.9/716，第115段）。工作组似宜注意到，该列表可在贸易法委员会网站上查阅。⁴
3. 工作组第二十三届会议（2011年5月23日至27日，纽约）⁵和第二十四届会议⁶（2011年11月14日至18日，维也纳）分别审议了载于A/CN.9/WG.III/WP.107号文件和A/CN.9/WG.III/WP.109号文件的一般性程序规则草案。工作组该届会议请秘书处在资源允许的情况下，编写该一般性程序规则草案的修订本以及关于以下问题的文件：中立人准则、网上解决机构最低限标准、解决争议的实质性法律原则和跨境执行机制（A/C.9/721，第140段，及A/C.9/739，第151段）。
4. 本说明载有一般性程序规则草案说明，其中考虑到工作组第二十二届、第二十三届和第二十四届会议的审议情况。

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 工作组第二十二届会议工作报告载于A/CN.9/716号文件。

⁴ www.uncitral.org/uncitral/en/publications/online_resources_ODR.html。

⁵ 工作组第二十三届会议工作报告载于A/CN.9/721号文件。

⁶ 工作组第二十四届会议工作报告载于A/CN.9/739号文件。

二. 跨境电子交易网上争议解决：程序规则草案

A. 一般性评论

5. 本《规则》是根据工作组起草网上解决的一般性程序规则的决定编写的，其中考虑到网上解决所处理的申请种类应为企业对企业和企业对消费者的价值低、货量大的跨境交易。以这种形式编写的《规则》—按照《规则》第 1 条草案，《规则》的适用需要各方当事人约定—属于契约性质，须服从强制法。

6. 在审议程序规则草案（《规则》）的过程中，提出了几个与网上解决综合框架的设计有关的问题。A/CN.9/WG.III/WP.113 号文件述及其中一些问题，包括网上解决机构和中立人准则和最低限标准，以及裁定案件的实质性原则。

7. 工作组似宜考虑到，拟定《规则》所依据的假设是，网上解决程序包括一个谈判阶段，然后是协助下调解阶段，第二阶段未果，则由中立人作出最后有约束力的决定。在相关之处，指出了在允许当事人酌情对各阶段加以选择的情况下《规则》的各种变体。

B. 程序规则草案说明

1. 绪则

8. 序言草案

“1. 贸易法委员会网上争议解决规则（《规则》）应当用于借助电子通信进行的价值低、货量大的跨境交易情形。

“2. 本《规则》意在结合网上争议解决框架使用，该框架由[作为本《规则》附件且]构成本《规则》组成部分的]下列文件组成：

[(a) [网上争议解决机构准则和最低限要求；]

[(b) [中立人准则和最低限要求；]

[(c) [解决争议的实质性法律原则；]

[(d) [跨境执行机制；]

[……]；

“[3. 任何独立的和补充的[规则][文件]均须符合本《规则》。]”

评注

第(1)款

9. 按照工作组的决定，《规则》未列入“价值低”和“跨境”两个术语的定义（A/CN.9/739，第 16 和 20 段）。但应当在评注或其他补充文件中处理“价值

低”的定义，列示价值低情形的一个或多个实例（A/CN.9/WG.III/WP.113，第...段）。

10. 工作组似宜注意，在上一届会议上曾提出一项建议，即在序言草案中提及《规则》意在适用于与“销售货物和履行服务”有关的争议（A/CN.9/739，第19段）。

第(2)款

11. 工作组商定接下来审议第(2)款所列举各文件的内容，指出文件清单并非详尽无遗（A/CN.9/739，第21段）。工作组似宜审议为完成任务授权应当编写其中的哪些文件和任何补充文件。工作组似宜注意，A/CN.9/WG.III/WP.113述及与第(2)款所确定文件相关的问题（见上文第6段）。

第(3)款

12. 另一份补充—或任择—文件将载有网上解决机构通过的补充规则。网上解决机构可选择通过补充规则，处理《规则》中未列入、可能需要每个网上解决机构作不同处理的问题，例如费用、日历日的界定、对质疑中立人的答复。

13. 第1条草案（适用范围）

备选案文 1—“[1.借助电子通信进行交易的当事人约定根据本《规则》解决与该交易有关的争议的，[在当事人有权要求其他形式救济的情况下，]适用本《规则》。]

备选案文 2—“[1.借助电子通信进行交易的当事人在交易时或事后约定与该交易有关的争议提交本《规则》所规定的网上争议解决的（“约定”），在当事人得到关于该约定的明确和适当通知的情况下，适用本《规则》。[此类通知需允许当事人在基础交易之外对网上解决程序和本《规则》表示同意，以确保当事人在知情情况下同意根据本《规则》对争议进行仲裁。]

“[2. 作为使用本《规则》的一个条件，[卖方][当事人]必须列明其联系信息。]

评注

第(1)款

14. 备选案文 1 是一项措辞比较笼统的规定，并未明确指出约定根据《规则》解决争议的时间。备选案文 2 提及可以达成根据《规则》诉诸网上解决的约定的两个可能的时间段，即争议前和争议后。可以单独的“确定”方框（点击—完成约定）的方式表示当事人同意，该方框可从基础交易处访问，也可与基础交易相链接。工作组似宜考虑将备选案文 2 中位于方括号内的最后一句话列入网上解决机构准则和最低限要求。

15. 关于备选案文 1 结尾方括号内的文字（“[在当事人有权要求其他形式救济的情况下，]”），工作组似宜回顾其第二十三届会议的讨论，以及对于是否有必要

保留这些文字所表达的不同意见（A/CN.9/721，第 41-49 段，和 A/CN.9/739，第 27-29 段）。方括号内的文字意在提及下述情形：争议前达成的仲裁协议可能对消费者不具约束力，因而可能只有一方当事人受此协议约束。

第(2)款

16. 工作组第二十四届会议商定将第(2)款放在方括号内（A/CN.9/739，第 26 和 29 段）。如工作组决定将本款列入《规则》，则似宜考虑将它放在何处（即放在第 1 条草案还是别处），以及商业当事人可能有不同的联系信息用于不同目的。

17. 第 2 条草案（定义）

“在本《规则》中：

“1. ‘申请人’指通过发出通知的方式根据本《规则》提起网上解决程序的任何当事人；

“2. ‘通信’指本《规则》所适用的任何人作出的与网上解决有关的任何陈述、声明、要求、通知、答复、提交书、通知书或请求。

“3. ‘电子通信’指本《规则》所适用的任何人使用经由电子手段、电磁手段、光学手段或类似手段——包括但不限于电子数据交换、电子邮件、传真、短信服务（SMS）、网络会议、在线聊天、互联网论坛或微博——生成、发送、接收或存储的信息进行的任何通信，包括为了用计算机或其他电子装置直接处理而转换或转变为数字格式的文件对象、图像、文本和声音等模拟形式的任何信息。

“4. ‘中立人’指根据本《规则》协助当事人解决争议并且（或者）作出与该争议有关的[决定][裁决]的个人。

“5. ‘被申请人’指向其发出通知的当事人。

“6. ‘网上解决’指网上争议解决，是[通过基于信息技术的平台并]借助电子通信和其他信息和通信技术解决争议的一种[制度][机制]。

“7. ‘网上解决平台’指一个或多个网上争议解决平台，是一种生成、发送、接收、存储、交换或以其他方式处理网上解决中所使用的电子通信的系统。

“[8. ‘网上解决机构’指网上争议解决机构，是一种管理网上解决程序[并且][并且（或者）]为当事人根据本《规则》解决其争议提供网上解决平台[，或者同时发挥这两种职能]的实体。]”

[……]

评注

第(1)款“申请人”

18. 工作组商定保留该案文，因为《规则》意在适用于企业对企业交易以及企业对消费者交易，此种情况下交易双方均可以提出申请（A/CN.9/739，第 30 段）。

第(3)款“电子通信”

19. 按照贸易法委员会有关电子商务的文本所体现的技术中立原则,“电子商务”一语的定义意在提供指导意见,同时又不排除任何现有或今后的电子通信方法。更具体而言,该定义意在包含较广泛的数字化通信概念,并涵盖新的技术,其中包括便利以电子方式进行一对一审理的技术,例如可使计算机翻译人类语音并记录成文字或将文字转换成语音的自动语音识别技术,还可包括使用无线电波在电子标签和阅读器之间传输信息的无线电频率识别技术。

第(6)款“网上解决”

20. 工作组似宜注意到,此处和第(7)款网上解决平台定义中均使用了“system”一语,但含义显然不同,并考虑为避免不一致可能造成读者混淆,是否应在通篇《规则》中统一该术语的用法。

第(8)款“网上解决机构”

21. 工作组似宜注意到,其第二十四届会议指出:(a)“网上解决机构”一语的定义应当灵活、简洁而明确;(b)工作组应当考虑到改动“网上解决机构”一语的定义对于通篇部《规则》中使用该术语的影响,以确保一致地使用术语并避免引起混淆(A/CN.9/739,第47段)。工作组还似宜注意到“网上解决机构”一语的定义应当足够宽泛,可以涵盖网上解决程序的各种设计以及各种设计的组合。

22. 工作组似宜注意到,方括号内的词语[并且]和[并且(或者)]意在述及“网上解决机构”包括网上解决平台运营人(即网上解决平台提供商)的可能性(A/CN.9/739,第44段)。

23. 工作组似宜注意到,其第二十四届会议表示关切“网上解决机构”一语的定义包括网上解决管理人和网上解决平台提供商的作用,可能需要分别界定这些作用(A/CN.9/739,第40段)。

24. 工作组还似宜注意到,根据《规则》设想网上解决机构在哪一阶段首次参与程序,“网上解决机构”一语的定义可能会有变化(A/CN.9/739,第38段)。

25. 第3条草案(通信)

“1. 在网上解决程序中进行的所有通信均应借助电子手段发[给网上解决机构,并应经由网上解决平台处理][给网上解决机构或者经由网上解决平台转发给网上解决机构]。

“2. 为进行本《规则》下的所有通信而指定的申请人的电子地址,应是网上解决通知(“通知”)中载明的地址,除非申请人另行通知网上解决机构。

“3. 网上解决机构向被申请人发送通知所使用的电子地址应是申请人提供的被申请人地址。之后,为进行本《规则》下的所有通信而指定的被申请

人电子地址，应是被申请人接受本《规则》时通知网上解决机构的地址，或者在网上解决程序期间所通知的任何变更。

“[4. 本《规则》下电子通信的收讫时间，是收件人能够在网上解决平台检索到该通信的时间。]

“5. 网上解决机构收到当事人与中立人之间的电子通信，应[迅速][毫不迟延地]按指定的电子地址向所有当事人[和中间人]确认收讫。

“6. 网上解决机构应在网上解决平台提供任何电子通信时[迅速][毫不迟延地]通知所有当事人和中立人。”

评注

第(4)款

26. 第(4)款反映了《联合国国际合同使用电子通信公约》(《电子通信公约》)第10条，与网上解决程序的整个时间表有关。⁷《规则》的目的是促进简易性、速度和效率，而且涉及跨境交易所产生的争议的解决。这就意味着在通信收讫时间上出现不确定性有可能延误程序，因此可能有必要规定确定通信收讫时间的一致标准。工作组似宜注意到《规则》的范围包括企业对企业交易和企业对消费者交易所产生的争议，并考虑是否鉴于《电子通信公约》涉及企业对企业交易而需要作任何调整。工作组似宜注意到，确定通过网上解决平台发送的电子通信的收讫时间有各种选择。《电子通信规则》第10条所载一般规则要求收件人在其指定的电子地址可检索电子通信，即认为收件人已收到电子通信。在通信抵达收件人的电子地址时，推定出现这种情况。

27. 鉴于以上所述，按照工作组第二十四届会议提议(A/CN.9/739，第52段)要求更具体的收讫时间可能事实上会造成进一步的不确定性。工作组在界定电子通信的发出时间和收讫时间时似宜考虑到下述情况：

- (a) 网上解决机构发出电子通信的时间，该时间是其离开发件人控制范围之内的信息系统的时间(《电子通信公约》第10条第(1)款)；
- (b) 网上解决平台(信息系统)向收件人发出电子通信的时间；
- (c) 网上解决机构通知收件人可在网上解决平台检索电子通信的时间；
- (d) 网上解决平台发出通知称收件人能够检索通信的时间；
- (e) 收件人访问网上解决平台并打开电子通信的时间；
- (f) 收件人收到通知称通信能够检索的时间；以及
- (g) 电子通信能够由收件人在该收件人指定的电子地址检索的时间(《电子

⁷ 《电子通信公约》第10条增补了《电子商务示范法》第15条。对《电子通信公约》第10条所作的修正与纸制环境中的普遍做法是一致的，并且限制收件人以不查取信息的方式故意延误或妨碍送达通信的能力。这些修正还考虑到下述情况：即可能因超出发端人控制范围的原因(如使用了防电邮垃圾过滤软件)而无法达至收件人的信息系统。

通信公约》第 10 条第(2)款)。

2. 启动

28. 第 4 条草案 (启动)

“1. 申请人应按照附件 A 所载表格向网上解决机构发送一份通知。通知应尽量附具申请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。

“2. 网上解决机构随后应将该通知[迅速][毫不迟延地]发给被申请人。

“3. 被申请人应在收到该通知[七(7)]个日历日内按照附件 B 所载表格向网上解决机构发送对该通知的答复。答复应尽量附具被申请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。

“4. 网上解决机构在网上解决平台收到第(1)款提及的通知的日期，应视为网上解决程序的启动日。

“[5. 被申请人为答复申请人发送的通知，可就申请人在通知中确定的相同交易[或相同事实情形]，向相同网上解决机构]发送一份申请（‘反申请’）。]反申请至迟应在[被申请人[被发送][收到]第一份申请的通知后][七(7)]个日历日内提出。[反申请应在网上解决程序中与[第一份申请][申请人的通知]一并处理。]”

附件 A

“通知应包括：

“(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）的名称和指定电子地址；

“(b) 被申请人以及申请人所了解的被申请人代表（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) 申请人同意参加网上解决程序的声明[，或者适用情况下，各方当事人约定在彼此之间发生任何争议时诉诸网上解决程序的声明]。”

“(f) 关于申请人目前未就与所涉交易有关的具体争议要求被申请人提供其他救济的声明；

“(g) 申请人的所在地；

“[(h) 倾向程序使用哪种语言；]

“(i) 申请人和（或）申请人代表的电子形式签名，包括任何其他身份识别和认证方法；

“[……]”

附件 B

“答复应包括:

“(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）的名称和指定电子地址;

“(b) 对通知中所载声明和指称的答复;

“(c) 为解决争议提出的任何办法;

“[(d) 被申请人同意参加网上解决程序的声明];

“(e) 关于被申请人目前未就与所涉交易有关的具体争议要求申请人提供其他救济的声明;

“(f) 被申请人的所在地;

“[(g) 倾向程序使用哪种语言;]

“(h) 被申请人和（或）被申请人代表的电子形式签名，包括任何其他身份识别和认证方法;

“[……]”

评注

第(2)款和第(3)款

29. 工作组似宜注意，视“网上解决机构”和“网上解决平台”两个术语如何定义而定，可以规定通知可以发送给网上解决机构或网上解决平台。这两款必须与关于通信的条款以及网上解决机构和网上解决平台的定义保持一致。工作组还似宜注意，对电子通信收件人的指定，无论是网上解决机构还是网上解决平台，可能影响电子通信收讫的时间，而这个时间又会影响网上解决程序的时间表。

第(3)款

30. 工作组第二十四届会议一致同意《规则》通篇保留“日历”一语。工作组似宜注意，各种贸易法委员会文本中并无“日历”日的定义，但是，《贸易法委员会仲裁规则》第 2 条第(6)款述及时间段的最后一天是法定假日或非营业日时时间段的延期问题，规定时间段内法定假日或非营业日应计入时间段。

31. 工作组似宜回顾曾决定在一份补充文件规定，程序规则中的时间应作较为宽松的解释，以确保公平对待双方当事人，网上解决机构自身可就时间制定规则，但这些规则不得与本《规则》不符（A/CN.9/721，第 99 段）。工作组似宜考虑应在《规则》中将这些事项与《规则》下的时间段如何计算的相关问题一道处理，还是将此种计算留待网上解决机构决定，并在网上解决机构准则和最低限要求中处理。

第(4)款

32. 第(4)款述及网上解决程序的启动。按照该款目前的措词，程序启动取决于网上解决机构或被申请人收到申请人发出的通知。

33. 工作组似宜审议，如果网上解决的设计允许当事人和（或）网上解决机构选择程序的一个或多个具体阶段，则网上解决程序的每个具体阶段——谈判、协助下调解和仲裁——是否应有各自的启动定义。

第(5)款

34. 第 4 条草案第(5)款反映工作组在《规则》中列入关于反申请的条款的决定（A/CN.9/739，第 93 段）。鉴于工作组请求提供反申请的定义（A/CN.9/739，第 93 段），工作组似宜在第(5)款或第 2 条草案中列入如下定义：“[‘反申请’指被申请人就申请人在通知中确定的相同交易[或相同事实情形]，针对申请人[向相同网上解决机构]提出的一份[独立]申请]。”

35. 工作组似宜注意反申请产生几个问题：

(a) 被申请人应当提出新的申请，还是将反申请包括在答复中？可否假定对通知的答复包括任何反申请？这一点是否应让申请人可明确注意到，例如被申请人点击单独的核对方框表明这一点？在被申请人没有明确声明的情况下，中立人是否有决定一项答复包括或构成反申请的裁量权？

(b) 申请人可否选择对反申请提出答复，或者中立人是否有要求申请人这样做的裁量权？

(c) 由谁决定反申请属于申请人在通知中提出的初始申请的范畴？（A/CN.9/739，第 92 段）。工作组似宜考虑第 7 条草案特别是其中第(4)款（中立人裁定自身管辖权的权力）在多大程度上处理了这个问题。

(d) 《规则》或补充文件是否应当规范决定反申请是否属于初始申请的范畴的依据？

(e) 提出反申请是否妨碍被申请人就相同交易向不同网上解决机构提出新的申请？

附件 A

附件 A(c)和(d)项

36. 工作组似宜考虑附件 A 是否应罗列提出请求可依据的理由以及可提供的救济。在解决价值低、货量大案件的全球跨境环境中，可能有必要将案件类型限于基于事实的简单申请和基本救济，以避免复杂案件使系统不堪重负，因而效率低下、费用昂贵的风险。

附件 A(f)项

37. 工作组似宜注意，在第二十三届会议，有与会者指出，附件 A(f)项连同附件 B 中的相应条款可有助于防止使用多个程序处理同一争议（另见提及附件 B(d)项的内容）（A/CN.9/721，第 122 段）。

附件 A(h)项

38. 为程序效率起见，工作组似宜考虑，如果当事人希望使用与争议所涉交易中使用的语言不同的语言，要求当事方选择倾向程序使用哪种语言（见 A/CN.9/WG.III/WP.112/Add.1，第 20-25 段）。

附件 A(i)项

39. 工作组似宜回顾其讨论，即网上解决可能没有必要使用复杂的身份识别和认证方法，贸易法委员会目前有关电子商务的文本已经述及可靠且适合使用目的的方法（《贸易法委员会电子商务示范法》第 7 条第(2)款(b)项，A/CN.9/716，第 49 段）。网上解决中当事人的身份识别和认证问题可能更适合在一份独立于《规则》的文件中处理，例如在网上解决机构准则和最低限标准中。还应当指出，“电子签名”一语不同于“数字签名”。电子签名⁸指用于识别用户身份并加以认证的任何签名类型，其中包括身份管理。⁹

附件 B

40. 附件 B 述及对通知的答复，与附件 A 的规定相对应。

附件 B(a)项

41. 与附件 A(a)和(b)项相同，在网上解决程序进行过程中当事人相关信息传送方面的数据保护或隐私问题和网上安全应当考虑在内（A/CN.9/721，第 108 段）。

附件 B(b)和(c)项

42. 附件 B(b)和(c)项与附件 A(c)和(d)项的规定相对应，同样，工作组似宜审议，附件 B 是否应罗列对通知中的声明、指称和拟议解决办法的答复。

⁸ 《贸易法委员会电子签名示范法》第 2 条(a)项将电子签名界定为：“数据电文所含、所附或在逻辑上与数据电文有联系的电子形式数据，它可用于鉴别与数据电文相关的签字人和表明签字人认可数据电文所含信息。”数字签名一般使用公共钥匙基础设施等加密技术，这需要有特定的技术和运用方式才能有效。

⁹ 身份管理可定义为一个程序、政策和技术系统，用于管理用户的生命周期和权益以及用户的电子凭证。据说明，对想要远程进入系统、写了电子通信或签署了电子文件的个人或实体的身份进行核实属于所谓的“身份管理”的范畴。据说明，履行身份管理职能要通过三个程序：身份识别、认证和授权（见 A/CN.9/692 和 A/CN.9/728）。

附件 B(d)项

43. 工作组似宜考虑，根据其可能对参加网上解决的具约束力争议前协议所持的任何意见，将(d)项的措词修改如下：“[(d)被申请人同意或者在适用情况下已经同意（例如在争议前仲裁协议中同意）参加网上解决程序的声明]”。

附件 B(e)至(h)项

44. 附件 B(e)至(h)项分别反映了有关附件 A(f)至(i)项的讨论。

3. 谈判

45. 第 5 条草案（谈判）

“1. 已经达成和解的，网上解决程序随即自动终止。

“2. 双方当事人在答复后[十(10)]个日历日内尚未通过谈判解决争议的，网上解决程序随即自动进入[下面的][协助下调解[和仲裁]]阶段。

“3. 被申请人未在[五(5)][七(7)]个日历日内对通知作出答复的，推定其已拒绝进行谈判，网上解决程序随即自动进入[下面的][协助下调解[和仲裁]]阶段[，此时网上解决机构应根据下文第 6 条[迅速][毫不迟延地]开始指定中立人的工作]。

“4. 双方当事人可约定一次性展延[提交答复][达成和解]的最后期限。不过，任何此种展延不得超过[十(10)][五(5)][七(7)]个日历日。

“[5. 一方当事人未执行根据第(1)款达成的任何和解的，任一方当事人可重新启动网上解决程序，寻求一项反映和解条款的[决定][裁决]，中立人有权力作出此种[决定][裁决]。]”

评注

46. 工作组似宜注意，《规则》考虑到与谈判有关的几项暂定假设：当事人通过网上解决平台直接谈判是网上解决程序的一个阶段；网上解决程序由三个阶段组成——谈判、协助下调解和仲裁，同时牢记也可以考虑压缩成分两个阶段的一个过程；当事人可以拒绝谈判而要求进入下一阶段；存在不同类别的谈判，包括自动谈判和协助下谈判（A/CN.9/739，第 94 段）。其他暂定假设包括：双方当事人未在谈判阶段达成和解的，案件将自动进入下一阶段（A/CN.9/739，第 103 段）；网上解决程序的启动包括谈判的启动，在这方面，认识到网上解决程序是一个整体（A/CN.9/739，第 95 段）。

47. 工作组似宜注意，谈判阶段可涉及协助下谈判、自动谈判或两者皆有。在协助下谈判中，当事人借助网上解决机构提供的电子手段进行通信以求达成和解。在自动谈判中，每一方当事人为解决争议提出一种办法，通常以货币表示，该解决办法不发送给对方当事人。然后，软件比较双方的提议，如果这两种提议都在某一既定范围之内，便试图使双方当事人达成和解。《规则》可能需将使用自动谈判的情形考虑在内，在这种情形中，是由技术（软件）根据双方

当事人提交的建议“谈判”达成和解。工作组似宜审议，关于谈判的条款是否应当包括协助下谈判和自动谈判。

第(2)款

48. 目前的草案考虑到，要求双方当事人在十日内通过谈判解决争议，在此之后，案件应自动进入下一阶段，该款中删除了所有提及指定中立人的内容（A/CN.9/739，第 97 段）。

49. 目前的草案并未规定当事人可选择或要求程序进入下一阶段，也未具体规定程序进入下一阶段时网上解决机构的行动，即“此时网上解决机构应根据下文第 6 条[迅速][毫不迟延地]开始指定中立人的工作]”的语句现已删除。程序到目前为止，尚未根据《规则》指定中立人（A/CN.9/739，第 97 段）。工作组似宜考虑将上述语句列入第(2)款或《规则》的其他地方。

第(3)款

50. 未对通知作出答复的，第(3)款要求程序自动进入下一阶段。这与第(2)款和工作组的决定相一致（A/CN.9/739，第 97 段）。如果征得双方当事人明确同意才能从谈判进入协助下调解阶段再进入仲裁，工作组似宜考虑下面的备选案文：“3. 被申请人未在[五(5)][七(7)]个日历日内对通知作出答复的，推定其已拒绝进行谈判，任一当事人均应有权选择进入[下面的][协助下调解[和仲裁]]阶段。”

第(4)款

51. 工作组似宜考虑意图是展延提交答复（根据第 4 条草案第(3)款）或者达成和解（根据第 5 条草案第(2)款）的最后期限，还是展延两者的最后期限。提出了两种备选办法，如决定同时提供这两种备选办法，可以使用不同的款项来表述。

52. 工作组还似宜审议，应由双方当事人自行决定选择展延谈判阶段，还是网上解决机构可以拒绝这种展延。

第(5)款

53. 工作组似宜考虑，未执行和解之后重新启动程序是否应有时间限制（A/CN.9/739，第 107-110 段）。