



大会

Distr.: Limited
13 March 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3月21日至25日，纽约

跨境电子商务交易网上争议解决：在构思全球网上解决框架时需要审议的进一步问题

秘书处的说明

目录

| | 段次 | 页次 |
|--|-------|----|
| 一. 导言 | 1-3 | 2 |
| 二. 跨境电子交易的网上争议解决：在构思全球网上解决框架时需要审议的问题 | 4-16 | 2 |
| A. 关于全球网上解决框架的一般性评论 | 4-6 | 2 |
| B. 网上解决机构准则和最低限要求 | 7-8 | 3 |
| C. 网上解决中立人准则和最低限要求 | 9 | 3 |
| D. 解决网上解决争议的原则 | 10-14 | 3 |
| E. 考虑工作组审议工作对消费者保护的影响；向委员会提出报告 | 15-16 | 4 |



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。
2. 工作组第二十二届会议（2010年12月13日至17日，维也纳）和第二十三届会议（2011年5月23日至27日，纽约）审议了网上解议题，并请秘书处资源允许的情况下，开展研究并编写与网上解决框架有关的各种文件（A/CN.9/716，第115段，和A/CN.9/721，第140段）。
3. 除述及在构思全球网上解决框架时需要审议的问题的 A/CN.9/WG.III/WP.110 号文件外，本说明载有在构思全球网上解决框架时需要审议的进一步问题，以及网上解决程序规则草案提到作为附件的各文件的相关一般性评论（A/CN.9/WG.III/WP.112，第8和11段），这些文件包括网上解决机构准则、中立人准则和通过全球网上解决框架解决争议的原则。

二. 跨境电子交易的网上争议解决：在构思全球网上解决框架时需要审议的问题

A. 关于全球网上解决框架的一般性评论

4. 网上解决综合框架可能包括解决争议的《网上解决程序规则》（《规则》）和与《规则》互补的独立和补充文件。《规则》就如何启动、处理、裁决和终止网上解决程序作出规范（见 A/CN.9/WG.III/WP.112）。一份互补性文件是网上解决机构准则和最低限要求，该文件将包括网上解决机构如何根据《规则》管理程序和运作网上解决平台。另一份互补性文件可能涉及作为网上解决中立人的人员的行为守则和最低限要求。所有互补性文件都应符合《规则》，并受《规则》编拟方式的影响。
5. 预计将有进一步的互补性文件处理解决争议的原则和跨境执行机制（见 A/CN.9/WG.III/WP.110，第20-49段）。
6. 这些文件最后采取什么形式，以及应构成本《规则》的组成部分还是独立于本《规则》，这些事项有待工作组作出决定（序言草案，A/CN.9/WG.III/WP.112，第8段）。

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。

B. 网上解决机构准则和最低限要求

7. 网上解决机构准则和最低限要求（“机构准则”）似宜处理该机构如何根据本《规则》管理网上解决程序和运作网上解决平台等事项，并可能解释这些措施如何与《规则》互补和便利《规则》的执行。机构准则意在进一步澄清《规则》中与网上解决平台的技术和设计方面有关的事项（A/CN.9/WG.III/WP.107，第 14 段）。此外，机构准则可能具体规定须遵守技术中立性以及顾及技术互操作性和伸缩性等一般原则（A/CN.9/WG.III/WP.107，第 20 段，见 A/CN.9/WG.III/WP.114，加拿大政府提交的关于编拟网上争议解决机构和中立人适用原则的建议）。

8. 虽然机构准则应结合《规则》来理解，但其内容在某种程度上取决于工作组决定将哪些事项排除在《规则》之外。工作组似宜注意到，述及网上解决机构与运作网上解决平台有关的功能要求和技术规格的问题以及相关事项，可能在《规则》本身以外处理更加有效。²

C. 网上解决中立人准则和最低限要求

9. 网上解决中立人准则和最低限要求（“中立人准则”）大概规定行为守则（A/CN.9/716，第 67 段）；作为中立人必备品质的基本原则，包括独立、中立和公正（A/CN.9/716，第 66 段）（A/CN.9/WG.III/WP.114，加拿大政府提交的关于编拟网上争议解决机构和中立人适用原则的建议）；以及拥有必要的专业技能和争议解决技能（A/CN.9/716，第 63 段）。该文件可以规定一种中立人认证和重新认证制度，也许包括两个阶段：初步阶段，重点考察中立人的相关经验；第二阶段，涉及根据网上解决用户的反馈意见定期进行复查（A/CN.9/716，第 65 段）。

D. 解决网上解决争议的原则

10. 工作组似宜回顾其讨论情况和以下建议，即采取一种采用公平原则、行为守则、统一通用规则或系列实质性条款的办法，以此作为裁决案件的基础，从而避免在解释适用法相关规则时可能出现的复杂问题。还认为网上解决处理的绝大多数案件都可以在合同条款基础上裁决，诉诸复杂的法律原则的必要性很小，因此，为网上解决制订的任何规则应当简单、快捷和灵活。一些人认为，所需要的只是一套适用于基于事实的有限制度的一般法律原则（A/CN.9/716，第 101 段）。

² 这些问题可能包括：(a) 设立网上解决机构和（或）维持和运作网上解决平台的法律或管辖权依据；(b) 用于网上解决平台的身份识别、认证或其他要求的技术规格、标准或特定技术；(c) 与网上解决设施和设备有关的规格，包括拟使用的任何特定技术（例如算法或基于算法的软件）。

11. 工作组似宜注意到，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（A/CN.9/716，第 101 段）。

12. 全球网上解决框架意在用于解决价值低、货量大的电子交易所产生的争议，其中大量申请基于数目有限的问题，如未订购、未交付/未提供货物、货物与描述不符等等。网上解决框架无意处理某些类型的申请，如身体伤害、间接损害和收债（A/CN.9/739，第 18 段）。工作组似宜参考其关于《规则》是否应列入属于或不属于《规则》范畴的案件类型的详尽清单的审议情况（A/CN.9/721，第 50 段）。

13. 工作组似宜考虑，为了简化程序并确保网上解决对用户而言简单、高效，《规则》附件 A 和 B（A/CN.9/WG.III/WP.112，第 28 段）载列了可能提出的申请及其答复的清单，供分别列入第 4 条草案下的通知和答复中。这些附件中提议的措词—使用核对方框和事先拟就的案文—目的是具体规定申请人可以提出的申请的类型和被申请人可以使用的答复的类型。这样又有助于确定在有限数目的可用救济中，哪一种适合用于处理特定案件（A/CN.9/721，第 109 段）。

14. 如工作组决定采用在《规则》第 4 条罗列可能提出的申请和可能提供的救济的办法，似宜考虑继续提及关于解决争议的原则的补充文件的必要性，该文件现已在《规则》序言草案中列出（A/CN.9/WG.III/WP.112，第 8 段）。

E. 考虑工作组审议工作对消费者保护的影响；向委员会提出报告

15. 委员会第四十四届会议“……决定，一般来说，工作组在履行其任务时，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提出报告”。³

16. 工作组第二十二届会议至第二十四届会议曾在不同时间谈到消费者问题。⁴工作组似宜注意到在这些讨论中提出的重要观点和发表的意见包括以下几点：

(a) 由于消费者保护是一项重要的公共政策考虑，因此该领域的立法具有很强的针对性，往往针对具体法域，应当注意任何网上解决办法不在国家一级减损消费者权利。不干预各国消费者保护法下消费者权利将鼓励形成消费者信任网上解决的氛围，处理各国消费者保护法统一问题不属工作组的工作范围。

(b) 目前工作的目标是制定解决涉及货量大、价值低跨境交易的跨境争议的单独的全球制度。在此情况下，消费者不可能行使其拥有的任何权利，因为与其购货价值相比这样做的成本令人望而却步，而且，事实会证明执行裁决非常困难。由于目前在多数跨境消费者交易中，消费者实际上没有任何权利，因此制订网上解决标准可能收到创设此类权利的效果。在使用“友好”争议解决办法的情况下，如投诉处理、谈判和调解，当事人可以自由地同意一项解决办

³ 《大会正式记录，第六十六届会议，补编第 17 号》（A/66/17），第 218 段。

⁴ A/CN.9/716，第 4、19、23、42-45、48、50、52-54、76、87、89、90、96、101、104 和 106 段；A/CN.9/721，第 41-43、46 和 86 段；A/CN.9/739，第 25-28 和 73 段。

法，这样，他们在消费者保护法下的权利将不受危害。在仲裁情况下，需要制订标准来维护消费者法律中的保护措施，这就提出了一个更大的问题，即网上解决仲裁中适用什么法律。网上解决标准可以体现消费者保护法的“核心原则”。裁决案件的原则应设想需要高度保护消费者的内容。

(c) 应当发出有关争议解决协议的明确和适当通知，十分清楚地向消费者表明其要承担的义务以及所作出的任何法律选择的影响；此种协议应当与合同主要条款分开，以便更好地引起消费者对该协议的注意。消费者保护机构或许可以协助或代表消费者进入争议解决程序。

(d) 网上解决程序使用的语言对消费者至关重要，因为充分理解程序十分重要；通过电子交易订立合同所要求的理解水平与网上解决程序所要求的水平是不同的。
