



大会

Distr.: Limited
27 September 2011
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）
第二十四届会议
2011年11月14日至18日，维也纳

跨境电子商务交易的网上争议解决：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. 跨境电子商务交易网上争议解决：程序规则草案	5-86	2
A. 一般性评论	5-6	2
B. 程序规则草案说明	7-86	3
1. 绪则	7-34	3
2. 启动	35-50	8
3. 谈判	51-57	12
4. 中立人	58-68	13
5. 协助下调解和仲裁	69-71	15
6. 中立人的决定	72-75	16
7. 其他条款	76-86	17



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，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。还商定，所要制定的法律标准的形式在对该专题作进一步讨论之后决定。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，并在必要情况下制定可能的规则管辖消费者对消费者的关系，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与网上解决有关的所有文件或其他参考资料，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，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审议了A/CN.9/WG.III/WP.107号文件所载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以及跨境执行机制（A/C.9/721，第140段）。
4. 本说明载有一般性程序规则草案说明，其中考虑到了工作组第二十二和第二十三届会议的审议情况。

二. 跨境电子商务交易网上争议解决：程序规则草案

A. 一般性评论

5. 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.110号文件述及了这些关键问题中的几个问题，其中包括网上解决程序的组织问题（见A/CN.9/WG.III/WP.110）。

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 《大会正式记录，第六十六届会议，补编第17号》（A/66/17），第224段（通过的未经编辑的案文）。

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

7. 序言

“1. 贸易法委员会网上争议解决规则（《规则》）应当用于全部或部分借助电子通信手段进行的价值低、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；]

“[(b) 网上争议解决机构附则；]

“[(c) 对中立人的准则和最低限要求；]

“[(d) 关于解决争议的实质性法律原则；]

“[(e) 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

8. 工作组似宜审议，是否应在《规则》中列入一篇简短的序言，以明确说明《规则》所应适用的情形，以及作为网上解决框架一部分的补充文书。列入序言后，第1条草案便可简化（见下文第10段）。

9. 工作组似宜注意到，对网上解决综合框架所涉及的一般问题和疑问的讨论见 A/CN.9/WG.III/WP.110 号文件。

第(1)款

10. 关于“跨境交易”这一术语的定义，工作组似宜注意到，2005年通过的《联合国国际合同使用电子通信公约》（《电子通信公约》）适用于“营业地位于不同国家的当事人之间订立或履行合同。”这一定义包括“营业地”这一术语，

该术语的定义见《电子通信公约》第 6 条。⁶工作组似宜考虑，该定义是否也适用于《规则》的情形中。

第(2)款

11. 第(2)款力求澄清，《规则》是网上解决综合框架的一个组成部分（见 A/CN.9/WG.III/WP.110）。

12. 第 1 条草案（适用范围）

“网上交易当事人约定根据本《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》。”

评注

13. 工作组似宜审议，当事人之间的这种约定是如何达成的，以及如何将《规则》纳入此类约定。

14. “网上交易”这一术语可以指部分或全部使用电子手段进行的交易。工作组似宜审议，《规则》是否可用于全部或部分使用电子通信手段进行的交易。

15. 工作组似宜进一步审议，《规则》是否应当更详细地说明哪些申请类型涵盖在《规则》的适用范围之内，哪些申请类型确实要排除在外（A/CN.9/721，第 51 段）。

16. 关于第 1 条草案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段文字所表达的不同意见（A/CN.9/721，第 41-49 段）。方括号中的案文意在提及下述情形：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。

17. 第 2 条草案（定义）

“在本《规则》中：

⁶ 《电子通信公约》第 6 条：

1. 就本公约而言，当事人的营业地推定为其所指明的所在地，除非另一方当事人证明该指明其所在地的当事人在该所在地无营业地。
2. 当事人未指明营业地并且拥有不止一个营业地的，就本公约而言，与有关合同关系最密切的营业地为其营业地，但须考虑到双方当事人在合同订立之前任何时候或合同订立之时所知道或所设想的情况。
3. 自然人无营业地的，以其惯常居所为准。
4. 一所在地并不仅因以下两点之一而成为营业地：
 - (a) 系一方当事人订立合同所用信息系统的支持设备和技术所在地；
 - (b) 系其他当事人可以进入该信息系统的地方。
5. 仅凭一方当事人使用与某一特定国家相关联的域名或电子信箱地址，不能推定其营业地位于该国。

“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；

备选案文 1[“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、电报、电传、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；]

备选案文 2[“3. ‘数字化通信’指为了用计算机或其他电子装置直接处理而将文件、对象物、图像、文本和声音等模拟形式的任何信息转换为数字格式；]

“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，是借助[电子通信][数字化通信]以及其他信息和通信技术进行和协助进行[争议解决机制的程序方面][争议解决程序]的一种制度；

“7. ‘网上解决平台’指[一个][一个或多个]网上争议解决平台，是一种生成、发送、接收、存储、交流或以其他方式处理网上解决中所使用的[电子通信][数字化通信]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为当事人根据本《规则》解决其争议提供网上解决平台的实体；

“[……]”

评注

第(1)款“申请人”

18. 拟议的“申请人”定义明确说明，申请人可以是买受人也可以是出卖人。

第(2)款“通信”

19. “通信”的定义源自 2005 年通过的《电子通信公约》第 4 条(a)项，该词限于与当事人订立或履行合同有关的电子通信的使用。对该定义作了修改，以适应包含企业对企业交易和企业对消费者交易的网上解决的情形。

第(3)款[“电子通信”][“数字化通信”]

20. “电子通信”的定义源自《电子通信公约》第 4 条(b)项和(c)项，以及 1996 年通过的《贸易法委员会电子商务示范法》（《电子商务示范法》）（以及 1998 年

通过的第 5 条之二)第 2 条(a)项。该定义提及了“电子邮件、电报、电传或传真”。自通过《电子商务示范法》以来出现了其他一些新技术,因此工作组似应考虑是否应对该条规定作出修正,作为电子通信的例子列入短信服务(SMS)、网络会议、在线聊天、互联网论坛、微博以及其他信息和通信技术。

21. 工作组还似应考虑可否使用诸如“数字化通信”这种更抽象、在技术上更中性的概念,而不是使用“电子通信”。数字化通信是指将模拟形式的信息(如文件、对象物、图像、文本和声音)转换为可用计算机或其他电子装置直接处理的数字格式。数字化通信这一概念范围更广,足以涵盖新技术,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。这些新技术和未来其他技术可能会影响到网上解决程序。此外,鉴于用于争议解决的电子通信可能需要以电子方式一对一审理,而电子交易合同可以说大都以电子格式的书面文件为基础,因此数字化通信这一术语可能更恰当。

第(4)款“中立人”

22. 工作组似宜注意,在中立人方面所要审议的一般问题见 A/CN.9/WG.III/WP.110 号文件。

23. 出现的一个问题是,是否有可能让中立人同时发挥调解人的作用(即在协助下调解阶段进行协助)和仲裁员的作用(即作出具有约束力的决定)(A/CN.9/721,第 66-67 段)。在商务情形中,调停人/调解人通常不能做仲裁,除非当事人另有约定。考虑到简捷方面的需要(A/CN.9/721,第 61-65 段),以及在 A/CN.9/721 号文件第 67 段提出的考虑因素,网上解决或可采用不同做法。工作组似宜按照其就如何表述网上解决程序各个步骤所作的决定审议这一问题。

24. 工作组似宜进一步审议,“仲裁员”和“中间人”,以及“裁决”或“决定”,哪个术语更适合在《规则》中使用。

第(6)款“网上解决”

25. 工作组第二十二届会议商定,对于网上解决的定义,最好推迟到讨论的后一阶段,待网上解决这一概念的各个组成部分得到更充分的阐述之后,再作审议(A/CN.9/716,第 40 段)。还建议将网上解决的定义限于案件的程序方面在网上进行的情况(A/CN.9/716,第 35 段)。工作组似应决定网上解决可否全部或部分在网上进行,如果可以的话,需对“部分”一词的含义加以界定(A/CN.9/716,第 37 段)。

第(7)款“网上解决平台”

26. 工作组似宜注意,在网上解决平台方面所要审议的一般问题见 A/CN.9/WG.III/WP.110 号文件。

27. 关于网上解决平台的定义提出了一些问题。一个问题是，网上解决机构运作的网上解决平台是否不止一个。网上解决平台可以包括当事人与网上解决机构通信所使用的电子邮件服务器、网络门户、定制解决办法或企业内部资源规划系统或其他任何格式类型。网上解决平台可以是一个单独的系统，如一个网站，也可以是不止一个系统，如一个网站和一个与网站链接的移动电话应用。在这方面，工作组似宜考虑纳入方括号内的案文[一个或多个]。

第(8)款“网上解决机构”

28. 工作组似宜注意，在网上解决机构方面所要讨论的一般问题见 A/CN.9/WG.III/WP.110 号文件。

29. 网上解决机构的定义引起各种问题，如作用和职责、核准以及选择过程。工作组似宜审议，应当对网上解决机构的作用和职责作何种程度的界定，以及此种界定应列入《规则》还是《准则》。

30. 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转发给网上解决机构，并应经由网上解决平台处理。

“[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或网上解决平台。

“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或网上解决平台的地址，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的该电子通信的时间。]

“5. 网上解决机构收到当事人与中立人之间的电子通信，应按其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通知所有当事人和中立人。”

评注

第(2)和第(3)款

31. 工作组似宜参考其第二十三届会议的讨论，其中建议将关于指定的当事人电子地址的一款拆开（见 A/CN.9/721，第 84-86 段）。可能要指出的是，在被申请人作出答复之前，网上解决机构只有申请人提供的被申请人地址。因此该定义将这一点考虑在内。

第(4)款

32. 第(4)款反映了《电子通信公约》第 10 条，与网上解决过程的整个时间表有关。⁷鉴于《规则》的目的是促进简易性、速度和效率，而且争议解决是跨境的，在通信收讫时间上出现不确定性有可能延误程序，因此或有必要规定一致的标准来确定通信收讫时间。

第(5)款

33. 第(5)款述及确认收讫电子通信（A/CN.9/721，第 89 段）。这种确认有两种功能：一是向电子通信的发送人进行确认；二是通知另一方当事人，如有必要也通知中立人，第一方当事人已经发送了电子讯息。

34. 据建议，网上解决机构还应确认通信收讫的日期和时间，至于计算时间和确认收讫等事宜，可由网上解决平台使用技术手段处理（见 A/CN.9/721，第 100 段）。

2. 启动

35. 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发给被申请人。

“3. 被申请人应在收到该通知[五(5)][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][被申请人]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。”

“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) 被申请人的名称和电子地址，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；

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。

- “(c) 提出请求的依据;
- “(d) 为解决争议提出的任何办法;
- “(e) 申请人和 (或) 申请人代表的电子形式签名[包括任何其他身份确定方法和认证方法];
- “(f) 备选案文 1[申请人同意参加网上解决程序的声明;]
- 备选案文 2[确定申请人想要参加的网上解决程序阶段的声明;]
- 备选案文 3[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]
- “(g) 关于申请人目前未就争议所涉交易向被申请人提出其他救济要求的声明;
- “(h) 关于已付 [] 申请费的声明;
- “[(i) 申请人的所在地;]
- [……]”

“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) 被申请人和 (或) 被申请人代表的电子形式签名;
- “(f) 关于申请人目前未就争议所涉交易向被申请人提出其他救济要求的声明;
- “[(g) 被申请人的所在地;]
- [……]”

评注

第(2)和第(3)款

36. 工作组似宜注意, 视网上解决机构和网上解决平台如何定义而定, 可以就可向网上解决机构或网上解决平台发送通知作出规定。这两款要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, 都会影响到电子通信收讫的时间, 而这个时间又影响着网上解决程序的时间表。

第(3)款

37. 工作组似宜审议如何计算《规则》中的时间段，以及这种计算是否应留给网上解决机构来做（见 A/CN.9/WG.III/WP.110）。

第(4)款

38. 第(4)款述及网上解决程序的启动。工作组似宜审议，何时应视为程序启动时间，是网上解决机构收到申请人通知的时间（《世界知识产权组织调解规则》第 4 条），还是被申请人收到通知的时间（互联网名称与数字地址分配机构《统一域名争议解决政策》）。

39. 工作组似宜审议，如果对网上解决的设计是允许当事人和（或）网上解决机构选择程序的一个或多个特定阶段，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。

40. 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通知。附件 A(f)项现考虑由当事人（或者至少是申请人）选择网上解决程序的特定阶段。

附件 A

附件 A(c)和(d)项

41. 工作组似应考虑附件 A 是否应罗列提出请求所依据的理由以及可提供的救济。在解决价值低货量大的案件的全球跨境环境中，或有必要将案件类型限于基于事实的简单请求和基本救济。否则就有复杂案件充斥系统的巨大风险，使其效率低下，费用昂贵。

附件 A(e)项

42. 应当指出，“电子签名”这一术语不同于“数字签名”。电子签名⁸指用于确定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

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：“以电子形式所含、所附或在逻辑上与数据电文有联系的数据，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：确定身份、认证和授权（见 A/CN.9/692 和 A/CN.9/728）。

附件 A(g)项

43. 为防止使用多个程序处理同一争议，指出附件 A(g)项连同附件 B 中的相应条款可在这方面提供帮助（另见提及附件 B(f)项的内容）（A/CN.9/721，第 122 段）。

附件 A(i)

44. 序言第 1 段具体说明，《规则》适用于“跨境……交易”，这或许表明有必要确定当事人的所在地。因此工作组似宜考虑要求申请人在通知中指明自己的所在地（另见提及附件 B(g)项的内容）。

附件 B 项

45. 附件 B 述及对通知的答复，其中照搬了附件 A 的规定。

附件 B(a)项

46. 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的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

47. 附件 B(b)和(c)项照搬了附件 A(c)和(d)项的规定，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。

附件 B(d)项

48. 工作组似宜考虑，根据其可能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)项

49. 附件 B(e)、B(f)和 B(g)项分别照搬了附件 A(e)、A(g)和 A(i)项，上述关于前者的讨论也适用于后者。

其他

50. 工作组似宜审议，《规则》是否应对提交反申请加以考虑。建议列入以下条款：

[“5. 被申请人可针对申请人发送的通知发送一份申请（“反申请”）。至迟必须在[向被申请人发送第一份申请的通知后][五(5)][个日历]日内，[就通知中确定的同一有争议的交易，向同一网上解决机构]提出反申请。[反申请应由被指定裁决第一份申请的中立人进行裁决]。”]

3. 谈判

51. 第 5 条草案（谈判）

“1. [被申请人对通知作出答复并接受申请人提出的解决办法之一的][已经达成和解的]，网上解决机构应将该接受表示发给申请人[，网上解决程序随即[自动]终止]。

“2. [一方当事人提出的所有解决办法均不为另一方当事人接受的][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][双方当事人未达成一致意见的][未达成和解的]，[其中一方当事人][则任何一方当事人]可以请求进入协助下调解阶段处理案件，此时网上解决机构应根据下文第 6 条迅速开始指定中立人的工作。[任何一方当事人均可在收到仲裁员指定通知后[三(3)][个日历]日内对向该仲裁员提供在谈判阶段产生的信息提出异议]。

备选案文 1[“3. 被申请人未在五(5)[个日历]日内对通知作出答复的，推定其已拒绝进行谈判，案件应自动进入协助下调解[和仲裁]阶段，此时网上解决机构应根据下文第 6 条迅速开始指定中立人的工作。]

备选案文 2[“3. 被申请人未在五(5)[个日历]日内对通知作出答复的，推定其已拒绝进行谈判，谈判应自动中止，任一当事人均应有权选择继续进行程序的下一个（几个）阶段。]

“[4. 当事人可以就延长提出答复的最后期限达成协议，但此种延期不得超过[-][个日历]日]。”

评注

52. 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而提出一种办法，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，即让技术（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(1)款

53. 第 5 条第(1)款草案述及在各方当事人达成协议的情况下终止谈判和网上解决程序。工作组还似宜审议，在所有情形下，或者在一方当事人提出请求的情形下，应当以和解协议的形式终止谈判。在这方面，可以考虑拟订和解协议方面的技术问题，包括在网上解决框架的哪一部分处理这些问题。

第(2)款

54. 工作组似应决定《规则》是否应对谈判阶段规定期限，特别是：被申请人必须在多长时间内接受一项解决办法或提出另一种解决办法，以及申请人必须在多长时间内就接受或拒绝被申请人的解决办法给予通知。另一种选择是确定谈判的总的时间框架，当事人在此期限内必须达成协议。这种时间上的压力有可能促使当事人达成和解。工作组似宜审议时限问题、网上解决机构确定被申请人收到通知的机制，以及应当在整个网上解决框架的哪一部分处理这一问题。

第(3)款

55. 第(3)款有两个备选案文。按照备选案文 1，当事人将自动从程序的一个阶段进入下一阶段。按照第二种备选案文，将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。

第(4)款

56. 工作组似宜审议，《规则》是否应对展延提交答复的时限加以规范。

57. 工作组还似宜审议，是否应由双方当事人自行决定选择延长谈判阶段，或者网上解决机构是否可拒绝这种延长。

4. 中立人

58. 第 6 条草案（指定中立人）

“1. 网上解决机构应[通过网上解决平台]从其保持的合格中立人名单中进行选择，[自动]指定中立人。

“2. 中立人应声明其独立性，并向网上解决机构披露可能对其公正性和独立性产生有正当理由怀疑的任何情况。网上解决机构应将此种信息告知当事人。

“3. 中立人一经指定，网上解决机构即应将此项指定通知当事人，并应向中立人提供从当事人收到的与争议有关的一切通信和文件。[任何一方当事人均可在收到中立人指定通知后[三(3)][个日历]日内对向中立人提供在谈判阶段产生的信息提出异议”]。

“4. 任何一方当事人均可在收到指定通知两(2)[个日历]日内对所指定的中立人提出异议。在出现异议时，网上解决机构将请未提出异议的当事人在两(2)[个日历]日内提出意见，此后，或向当事人通报该中立人已获指定，或指定一名新的中立人。

“5. 如果需在程序进行过程中替换该中立人，网上解决机构将[通过网上解决平台][自动]迅速指定一名中立人替换之，然后通知当事人。应从被替换的中立人停止履行职责时所处的阶段继续进行程序。

“6. 中立人接受指定，即应视为对投入足够时间，以便能够根据本《规则》迅速进行并完成争议解决作出了承诺。

“[7.除非当事人另有约定，中立人的人数应为一。人。]”

评注

59. 工作组似宜注意，关于中立人所要审议的一般问题见 A/CN.9/WG.III/WP.110 号文件。

第(1)款

60. 在实务中，网上解决机构对中立人的选择应由网上解决平台自动处理，该平台将可使用中立人名单。这会增进中立人的公平性和独立性，因为自动选择程序不涉及网上争议机构或任何其他当事人的任何决定。为了在程序规则中对此加以澄清，工作组似宜考虑在第(1)和第(5)款中添加[通过网上解决平台]和[自动]字样。

第(3)款

61. 工作组似应澄清，所谓“从当事人收到的与争议有关的一切通信和文件”是否还包括在谈判阶段交换的通信，因为申请人在提出申请时即被要求提交一切相关证据和文件。

62. 工作组似宜添加一个短语，允许当事人拒绝向中立人提供在谈判期间产生的信息。

第(4)款

63. 工作组在第二十二届会议上商定，应当考虑为当事人提供就中立人的指定提出质疑的机会（A/CN.9/716，第 70 段）。工作组还应考虑到在中立人根据第(2)款作出披露之后要求中立人回避的可能性。

64. 工作组似宜考虑允许网上解决机构拒绝当事人提出的异议，以及是否对这类拒绝提供理由，以使当事人相信正在以公平的方式指定中立人：[“网上解决机构驳回一方当事人提出的异议的，应向各方当事人告知驳回理由”]。

65. 另一种办法是采用一种直截了当的程序，不允许提出意见或理由：[“一方当事人对中立人的指定提出异议的，该中立人应自动丧失资格，由网上解决机构指定另一个中立人取代之。每一当事人最多有[三(3)]次机会要求所指定的中立人回避，之后，中立人一经网上解决机构指定即不得更换。”]

第(7)款

66. 工作组第二十二届会议有一项共识，即当事人没有其他约定即应指定单一中立人（A/CN.9/716，第 62 段）。

67. 第 7 条草案（中立人的权力）

“1. 在不违反本《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，但须平等对待各方当事人。中立人行使裁量权时，程序的进行应避免不必要延迟和费用，并为解决争议提供公平、高效的程序。中立人这样做时，应公平行事，并应在任何时候都保持完全独立和公正。

“2. 中立人应根据当事人提交的文件以及当事人对网上解决机构的任何通信[进行网上解决程序][就争议作出决定]；此种文件和通信的相关性应由中立人确定。网上解决程序只应根据此种材料进行[，除非中立人另有决定]。

“3. 中立人应有权力按照应由中立人确定的（关于费用和其他方面的）条件允许任何当事人修正所提交的任何文件。每个当事人均应有责任证明为支持其请求或答辩而依据的事实。在程序进行期间的任何时候，中立人可以要求当事人在应由中立人确定的期间内提供补充信息并出具文件、证物和其他证据。

“4. 中立人应有权力就其自身管辖权，包括就任何涉及是否存在将争议诉诸网上解决的协议或此种协议的有效性提出的异议作出裁定。为此目的，构成合同一部分的争议解决条款，应被视作一项独立于合同其他条款的协议。中立人就合同无效作出的[决定][裁决]不应自动导致争议解决条款无效。”

评注

第(2)款

68. 工作组第二十三届会议指出，新兴技术也许会使视频会议审理变得迅捷而低廉，即使与仅依赖提交文件的程序相比也是如此，因此程序规则可以设想在特殊情况下举行审理的可能性，不过指出必须探讨举行审理所涉成本问题。由于上述原因和其他原因，有代表团支持以下看法，即程序规则应当具有前瞻性，应当能够顾及今后较长时期内在技术和实务方面可能发生的任何变化（A/CN.9/721，第 22 段）。鉴于此，工作组似宜考虑加入方括号内的案文：[除非中立人另有决定]，以使中立人可以使用上述技术。

5. [协助下调解和仲裁]

69. 第 8 条草案（协助下调解）

“中立人应根据所提交的信息对争议作出评估，并应与双方当事人通信以求达成协议。当事人达成协议，网上解决程序随即[自动]终止。当事人未达成协议，[备选案文 1. 网上解决机构应立即请中立人作出决定][备选案文 2. 任何一方当事人均可请中立人作出决定][备选案文 3. 应允许当事人选择进入程序的下一个（几个）阶段。]”

评注

70. 目前的条款载有关于从协助下调解进入程序下一阶段的多种备选案文。第一种案文设想各方当事人已经约定参加网上解决程序的所有阶段，因此网上解决机构立即进入下一阶段。按照第二和第三种案文，由一方当事人请求进入下一阶段，前提是，这种请求——以及对方当事人对该请求的接受——构成对参与下一阶段的同意。

71. 工作组还似宜审议，无论是在所有情形下还是在一方当事人提出请求的情形下，是否应通过和解协议的方式终止协助下调解。

6. 中立人的决定

72. 第 9 条草案 ([决定][裁决][的下达][的通报])

“1. 中立人应迅速作出[决定][裁决]，在任何情况下，均应在当事人向中立人提交最后材料之后[七(7)][个日历]日内作出[决定][裁决]。网上解决机构应将该[决定][裁决]通知当事人。未遵守本期限，不应构成质疑该[决定][裁决]的依据。

“2. [决定][裁决]应以书面形式作出，并由中立人签名，还应载明作出[决定][裁决]的日期。

“3. [决定][裁决]应是终局的，对各方当事人均具有约束力。当事人应毫不延迟地履行该[决定][裁决]。

“4. 一方当事人可在收到[决定][裁决]后[五(5)][个日历]日内，在通知另一方当事人后，请求中立人更正[决定][裁决]书中的任何计算错误、任何笔误或排印错误，或任何类似性质的错误或遗漏。中立人认为此项请求有正当理由的，应在收到请求后[两(2)][个日历]日内作出更正。此种更正[应以书面形式作成，并]应构成[决定][裁决]的一部分。

“5. 所有案件中，中立人应按照合同条款，在考虑到任何相关事实和情形的情况下作出决定，并应考虑到适用于有关交易的任何商业惯例。”

评注

第(1)款

73. 可以预见会出现中立人请求延长提交决定的期限的情形。工作组似应考虑是否列入与此有关的规定。

74. 工作组似宜审议，第 9 条草案是否应包含一个关于中间人或网上解决机构发布决定的条款。

第(5)款

75. 将在工作组未来一届会议上审议适用法问题。

7. 其他条款

76. 第 10 条草案（程序所使用的语言）

“[网上解决程序应以争议所涉交易使用的相关语言进行，除非当事人约定使用另一种语言。][当事人未就交易使用的语言达成约定的，应由中立人确定网上解决程序使用的语言。】”

评注

77. 工作组似宜注意，在某些情形下，出卖人和买受人在交易中使用的语言可能不同，这取决于各自的所在地。例如，出卖人可能会进入使用某一种语言的销售网站，而该网站则按照反映买受人所在地和通用语言的买受人互联网协议地址自动转换为另一种语言。在这种情况下，可能很难确定“交易使用的相关语言”。

78. 反对选择交易语言作为程序语言的一个的普遍理由是，订立交易所需的语言理解水平可能不同于提出申请所需的语言理解水平。技术或许能够克服这些语言问题，使用户可以在几乎不理解网上解决平台语言的情况下提交申请。

79. 第 10 条草案反映了工作组提出的一项建议，即如果当事人未就程序所使用的语言达成一致意见，可由中立人裁量决定（A/CN.9/716，第 105 段）。在这种情形下，工作组似宜审议如何在中立人参与之前确定程序语言。

80. 第 11 条草案（代理）

“一方当事人可由其选定的人员出任代理人或助理人。此种人员的姓名和地址[以及代理授权]，必须通过网上解决机构发给另一方当事人。”

81. 第 12 条（免责）

“除蓄意不当行为外，各方当事人放弃以任何与网上解决程序有关的作为或不作为为由，向中立人、网上解决机构[以及参加网上解决程序的其他任何人员]提出任何索赔。”

评注

82. 第 12 条草案涉及参加网上解决程序人员的免责问题。除作必要调整外，该条套用了《联合国国际贸易法委员会仲裁规则》第 16 条。

83. 关于网上解决程序各参与方的讨论见 A/CN.9/WP.110 号文件。

84. 第 13 条草案（费用）

“中立人不应就费用作出[决定][裁决]，每一方当事人应负担各自的费用。”

评注

85. 工作组似应考虑，如果申请人在网上解决程序中胜诉，是否应由败诉方支付胜诉方的申请费。

86. 关于网上解决机构筹资和网上解决机构收费的讨论见 A/CN.9/WP.110 号文件。
