



大会

Distr.: Limited  
12 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5月21日至25日，纽约

## 关于网上争议解决机构和中立人适用原则的建议

### 加拿大代表团的建议

### 秘书处的说明

为了准备参加第三工作组（网上争议解决）第二十五届会议，加拿大政府于2012年3月12日向秘书处提交了下文作为附件所附的说明，内容涉及关于网上争议解决机构和中立人适用原则的建议。

附件中的文件按秘书处收到的原样转载。

## 一. 背景

贸易法委员会秘书处编写了程序规则草案（A/CN.9/WG.III/WP.109），其中涉及分三个连续阶段进行的网上争议解决（网上解决）程序，这三个阶段是：(1)谈判，(2)调解，(3)中立人作出决定。程序规则草案构成类似于《贸易法委员会仲裁规则》但为适应网上解决环境而加以改编的简易程序规则。

网上解决机构在网上运作争议解决系统。它们可能在一个或多个法域拥有营业地。它们直接向消费者和企业提供服务，特别是跨境交易的网上解决。对网上解决机构而言，一个重要方面是存在与其服务有关的信用标识，例如参照下文的原则草案或在网上公布用户调查。



提议的原则与程序规则草案有一定程度的重叠。二者相互加强，但服务于不同的目标：程序规则旨在确立网上解决的程序，而原则旨在促进网上解决机构和中立人最佳做法模式。下文原则中提议的一些最佳做法将在网上解决机构与网上解决程序当事人或第三方的协议中得到采纳或体现。

加拿大代表团曾在 2011 年 11 月第三工作组第二十四届会议期间非正式散发关于网上争议解决机构和中立人适用原则的建议。本文件所载原则即以该非正式材料为基础。

加拿大政府提交本文件，作为工作组讨论与网上解决机构和中立人最佳做法有关的问题的起点。加拿大认识到，本文件将随着工作组讨论工作取得进展而不断发展，本文件所载的原则需要加以调整以反映工作组作出的政策选择。例如，工作组可能希望扩展或限制其中的任何原则，或者就其范围作出更详细的规定；详细阐述或者合并关于中立人能力、中立性和公正性的原则；或者就需要提供的信息提供更多指导意见，如关于投诉提交后作出决定的预期时限的指导意见，关于决定是否属于终局决定并具有约束力的指导意见，以及关于其他人可否访问网上解决程序中的通信的指导意见。此外，需要结合适用于交易各个方面、决定程序和所作决定的强制执行的法律来审议原则。

## 二. 网上解决机构和中立人适用原则草案

### 原则 1——维护胜任中立人名册

- (1) 网上解决机构应在能力、独立性和公正性基础上挑选列入中立人名册的人员。
- (2) 网上解决机构应公布并维护最新的中立人名单，该名单应包括关于中立人经验和专门信息的信息。
- (3) 网上解决机构应确保中立人的能力通过适当培训得以保持，包括关于网上解决案件相关主题事项和网上解决系统所用技术的培训。
- (4) 网上解决机构应实施处理与中立人名册有关的投诉的程序，如基于已证明缺乏必要技能[或专门知识]而取消中立人的资格。<sup>1</sup>
- (5) 网上解决机构应在可行范围内确保有一个公平机构审理用户就网上解决机构的规则、做法或行政决定提出的投诉。<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> “专门知识”一语可能被认为过于宽泛，并导致在许多情况下取消资格。可以考虑具体规定预期中立人具备的专门知识的类型。

<sup>2</sup> 据理解目前尚没有这样的审查机构。随着网上解决的发展，可以建立这类机构，或者现有机构可以决定提供此类服务。

**原则 2——独立性**

- (1) [中立人应由各方当事人协议选定。]
  - (2) [[若各方当事人同意，]网上解决机构可随机指定中立人。]<sup>3</sup>
  - (3) 网上解决机构应在整个网上解决程序中始终独立于各方当事人，并应实施处理有关中立人的投诉的程序，如基于已证明缺乏独立性而取消中立人的资格。
  - (4) 网上解决机构或中立人应迅速向各方当事人披露可能被合理地视为影响其[相对于各方当事人的]独立性的任何合同关系或其他关系。
  - (5) 受控于单个卖方、有限数目的卖方或单个行业的网上解决机构不被视为具有独立性。
- [备选案文：不要求网上解决机构独立于各方当事人，但网上解决机构应披露影响其独立性的任何情形。]<sup>4</sup>
- (6) 网上解决服务的资金来源和支付安排应向各方当事人披露。

**原则 3——公正性**

- (1) [中立人应在整个网上解决程序中保持公正。]
- (2) [网上解决机构应实施处理与中立人有关的投诉的程序，如基于已证明缺乏公正性而取消中立人的资格。]<sup>5</sup>

**原则 4——服务条款的披露与保密**

- (1) 网上解决机构应在其网站上公布[明确、可理解和准确的信息，其中包括]其收费、网上解决程序、可能对决定提出的追索、针对网上解决机构或中立人的投诉处理程序和有关信息处理的做法。在用户接受网上解决程序之前，明确提请其注意这种信息。
- (2) 网上解决机构应采取措施，确保机密信息得到保护，并以限制访问的方式存放。<sup>6</sup>

<sup>3</sup> 第(1)款和第(2)款似乎属于网上解决程序规则而非本原则。尽管如此，还是予以提出，因为随机选择中立人的做法在一起法域可能并不常见。

<sup>4</sup> 例如，在网上解决机构由卖方联盟设立并供资的情况下，备选措辞可能更为合适。

<sup>5</sup> 工作组似宜考虑纳入以下要求，即要求网上解决机构实施类似第 1(4)条和第 2(3)条所载程序的程序，处理有关中立人缺乏公正性的投诉。

<sup>6</sup> 网上解决程序在某种程度上有别于传统法院程序。并不设想提供所有文件供一般公众查阅。需要就特别是原则 5 下的“个人信息”规定具体的规则。国内法中有关个人信息的义务和赔偿责任可能规定更高的标准，这类更高标准可以反映在原则中。

(3) 除非法律要求，网上解决机构不应向第三方披露在网上解决程序期间提议和达成的和解办法。<sup>7</sup>

#### **原则 5——确定各方当事人的身份**

(1) 网上解决机构应采取适当措施，便利识别各方当事人的身份，并可为确定各方当事人的身份而要求其作出确认或提供证据。<sup>8</sup>

(2) 不得以与确定或确认网上解决程序一方当事人身份有关的信息属于机密信息为由拒绝另一方当事人访问该信息。<sup>9</sup>

#### **原则 6——可访问性、系统的可靠性和安全性**

(1) 网上解决机构应采取措施，确保网上解决程序的可靠性和安全性，例如使用用户名和密码。<sup>10</sup>

(2) 网上解决机构应使用一般用户可以访问和理解的技术。

(3) 网上解决机构应确保以醒目和可理解的方式提供信息。

(4) [鼓励网上解决机构取得足够的保险和保证，以防备由于安全漏洞或由于非故意泄露个人信息而导致的潜在赔偿责任。]

#### **原则 7——记录和裁决的公布**

(1) 网上解决机构应保留网上解决程序与和解协议的记录，这种记录应允许各方当事人在以后[三]年<sup>11</sup>内进行查询。

---

<sup>7</sup> 本规则常见于普通法法域和大陆法法域关于调解过程中提出的和解提议的规定。目的是友好地解决争议并鼓励各方当事人提出合理的建议。

<sup>8</sup> 在传统法院制度中，一方当事人有权知道对方当事人的身份。本规则确认在网上环境中，一方当事人也有权寻求确认对方当事人的身份。

<sup>9</sup> 一些人可能认为保密规则与确定身份的规则相互矛盾或重叠。本原则澄清，在对方当事人提出请求时，一方当事人对信息保密的预期并不延及有关其身份的文件或信息。本原则还限制了网上解决机构对于相关的披露机密信息的赔偿责任。

<sup>10</sup> 网上解决机构采取的可靠性和安全性措施取决于具体情形，并随着技术和风险的变化而不断变化。要求网上解决系统具备的安全水平取决于信息的敏感性、适用的法律和各方当事人的预期等情形。因此，认为试图界定这些措施可能是哪些措施是不切实际的。用户名和密码起举例说明的作用，可视为网上解决机构可能面对赔偿责任的一项严格的最低限要求。

<sup>11</sup> 建议采用三年的期限是因为该期限是许多法域就消费者货物提出索赔的时效期限。在实践中，由于可以低成本地进行数据存储，网上解决机构可以容易地超出这一要求。

(2) [网上解决机构[可]将决定公布，除非当事人是消费者；在此情况下，[应]先征求该消费者同意公布其姓名。]<sup>12</sup>

(3) 网上解决机构应公布以下统计数字：裁定投诉方胜诉和败诉的投诉所占百分比、解决案件的平均期限和仍未解决的案件数目。<sup>13</sup>

(4) [备选案文：网上解决机构应[至少一年一次]公布以下统计数字：收到投诉的数目以及其中得到受理、审查、解决或裁定投诉方胜诉或败诉的投诉的百分比，包括裁定投诉方完全胜诉的投诉的细节，解决的平均期限和仍然悬而未决的请求的数目，以及一方当事人拒绝遵守裁决的决定数目。]

#### **原则 8——对语言和文化的敏感性**

(1) 与文化背景或语言各异的人打交道的网上解决机构应当确保其系统、规则和中立人对这些差别敏感，并应实行处理客户在这些方面的需要的机制。

(2) 在不能顾及语言或文化需要的情况下，网上解决机构不应主动招揽客户。

(3) 网上解决机构应披露其提供服务所使用的语言。

#### **原则 9——收费和费用**

(1) 网上解决服务的收费应当相对于争议价值、所涉当事人及其在订立争议所涉合同时的议价地位是合理的。

(2) 网上解决程序的所有收费必须在程序启动之前向各方当事人披露。

(3) 中立人不应裁决由一方或另一方当事人承担费用。

#### **[原则 10——决定]**

(1) 决定应说明所依据的理由。]

#### **原则 11——强制执行**

(1) 网上解决机构应采取措施，鼓励遵守网上解决的决定，这些措施可以包括：要求缴存一笔保证金；争取各方当事人在网上解决程序一开始作出遵守决定的承诺；或者为支付裁定赔偿金提供便利。

<sup>12</sup> 本款放在括号内是因为公布带来保密和隐私问题。本款还要求审查为未来案件的法律解释的目的而收集网上解决的决定是否可行。

<sup>13</sup> 公布与网上解决的决定和这些决定的执行情况有关的信息被认为对于一个运作良好的系统非常重要，因为公布有助于遵守决定。第(2)款提供了一般性公布信息的最佳做法。针对消费者提出一项特殊规则，其中认识到消费者可能不愿将其姓名公布于众。第(2)款还限制网上解决机构的赔偿责任。第(3)款规定了根据本原则网上解决机构的最低限公布要求。

## 原则 12——救济

网上解决机构不应在其服务合同条款中提议放弃各方当事人国内法所提供的消费者权利或法律追索。<sup>14</sup>

---

---

<sup>14</sup> 本规定确保商定网上解决不影响各方当事人的权利。这种网上解决机构最佳做法确保各方当事人商定的网上解决条款并不放弃适用法承认的权利。本规定还保护了网上解决机构，其中澄清了所提供服务的范围（即虽然就网上解决程序达成了一致意见，但网上解决机构并不保证国内法下可用的追索不会启动）。