



大会

Distr.: Limited
22 January 2014
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）
第二十九届会议
2014年3月24日至28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	1-6	2
二. 网上解决机构/平台/管理人准则内容草案	7-54	3
A. 概述	7-15	3
B. 拟在规则草案中涉及的拟议问题	16-54	4



一. 导言

1. 在第四十三届会议（2010年6月21日至7月9日，纽约）上，委员会设立了一个工作组，在网上解决争议领域开展工作，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
2. 第三工作组在第二十二届会议（2010年12月13日至17日，维也纳）开始审议网上争议解决议题，并请秘书处（除其他外）针对价值低、货量大的跨境交易所产生的企业对企业和企业对消费者的争议拟订一般性程序规则（A/CN.9/716，第115段）。在该届会议上，工作组请求，《规则》的适用范围应明确规定，《规则》意在作为网上解决框架的一部分使用，（除其他外）该框架包括一份阐明“网上解决机构和仲裁人准则”的文件和一份“关于网上解决机构和仲裁人的最低限要求，包括常用通信标准和格式，也包括资格认定和质量控制”的文件（A/CN.9/721，第52和140段）。
3. 这些文件的标题虽然作了各种修改，但 A/CN.9/WG.III/WP.123 号文件（一轨道）和 A/CN.9/WG.III/WP.127 号文件（二轨道）所载《规则》序言提及的争议解决框架（除其他外）包括下列文件：“网上解决机构/平台/管理人准则和最低限要求”和“中立人准则和最低限要求”。
4. 在第二十八届会议上，工作组授权秘书处针对参与促进和执行《规则》的各方拟订准则草案（A/CN.9/795，第57段）。因此，本说明着眼于提供关于可能具有实际意义的指导意见纲要，同时考虑到 A/CN.9/WG.III/WP.123 号文件（一轨道）和 A/CN.9/WG.III/WP.127 号文件（二轨道）所载《规则》序言中列出的各类文件。这一纲要并不涉及此种指导意见可能采取的形式，尤其不会涉及指导意见采取一般原则的形式是否最可取（例如，见加拿大代表团关于网上争议解决机构和中立人适用原则的建议，载于 A/CN.9/WG.III/WP.114 号文件），或者指导意见是否应就如何实现这些原则提供更具体的指导。
5. 此外，本说明并不阐述对网上解决过程中的相关实体的“最低限要求”（见 A/CN.9/WG.III/WP.127 号文件，二轨道，序言）。工作组似应审议，是否应在准则中具体阐明这些要求，或者是否可以根据网上争议解决机构自身的要求执行准则中阐明的原则。
6. 如下文进一步详述的，工作组似应审议的初步问题包括：(一)准则的目的；(二)准则与《规则》的关系；(三)准则的预期对象；(四)准则应采取的形式。

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。

二. 网上解决机构/平台/管理人准则内容草案

A. 概述

准则的目的和与《规则》的关系

7. 工作组似应审议:(-)针对网上争议解决过程中的不同相关方的准则的目的,并且,考虑到这一目的,(=)准则与《规则》的关系。A/CN.9/WG.III/WP.114号文件提出,准则应当阐明网上解决机构和中立人的最佳做法,而《规则》则应着眼于确立网上争议解决的程序。

8. 在这方面,如 A/CN.9/WG.III/WP.127号文件第28段和 A/CN.9/WG.III/WP.127/Add.1号文件第10段所进一步阐述的,可取的做法或许是不将准则列入《规则》附件,因为《规则》和准则的法律性质和对象是不同的。

准则所针对的相关方

9. 在第二十八届会议上,工作组就《规则》中“网上解决机构”和“网上解决平台”的定义提出若干建议,并提出一项备选案文,其中只规定网上解决管理人,其确切定义尚待确定,但这一术语的目的是在《规则》中界定一个“集中性的”实体,该实体将对争议的法律方面和技术方面保持面向申请人的联系和责任(见 A/CN.9/795,第56-57段;另见 A/CN.9/WG.III/WP.127,第10-13和42段)。

10. 有建议提出,应当针对网上解决平台/机构/管理人拟订单一套简单准则,以便于网上解决系统的灵活发展,而不会使准则很快过时。在本说明中,使用“管理人”一词是指这两种实体,而不影响工作组可能就《规则》中如何界定该实体作出的任何决定。

11. 本说明在下文 B 节阐明对网上解决管理人的指导意见草案。对中立人的指导意见不在本说明中涉及;另外,工作组似应审议,与仲裁员和调解员有关的现有准则(如裁员特许协会、国际律师协会及各种仲裁机构颁布的准则)是否就中立人的行为提供了充分指导并可以在一份简单的指导文件中提及这些准则,或者贸易法委员会是否应当着手进一步制定与中立人有关的原则。

12. 工作组似应考虑出针对网上解决系统内各相关方的准则外制定针对商家的准则。商家对于使用和促进网上解决系统起着关键作用,对于向买方提供与商家使用网上解决系统相关的信息也起着关键作用。

准则内容

13. 在审议准则内容时,工作组似应考虑到 A/CN.9/WG.III/WP.110号文件和 A/CN.9/WG.III/WP.114号文件,这两个文件都述及此种准则的可能内容。

14. 工作组还似应考虑到非诉讼争议解决和网上争议解决领域中的现有准则和规程。其中一些准则和规程列于贸易法委员会网站²，以及 A/CN.9/716 号文件第 32 段，为便于参考，此处转载该清单如下：美国律师协会电子商务以及非诉讼争议解决专门工作队的网上争议解决服务机构推荐最佳做法³、美国律师协会电子商务以及非诉讼争议解决专门工作队的最后报告和建议——涉及电子商务争议、⁴消费者国际与电子商业问题全球商务对话之间达成的非诉讼争议解决准则协议、⁵1998 年 3 月 30 日欧盟委员会关于消费者争议庭外解决负责机构适用原则的第 98/257/EC 号建议、⁶2001 年 4 月 4 日关于介入消费者争议合意解决的庭外机构的原则（未在第 98/257/EC 号建议中包括）的欧盟委员会建议。⁷

15. 本说明不区分以无约束力阶段结束的网上争议解决程序和以有约束力仲裁阶段结束的网上争议解决程序，但工作组似应审议，为涉及仲裁的程序拟订补充准则是否妥当。本说明也不对企业对企业交易所产生的争议和企业对消费者交易所产生的争议加以区分，但建议对两者同等适用一般性指导意见。

B. 拟在规则草案中涉及的拟议问题

16. 除其他外，网上解决平台、网上解决机构和网上解决管理人的准则草案可以述及下列问题。

公平过程和独立性

公平过程

17. 准则应作为基本原则强调，网上争议解决程序的所有争议方均有权利使用公平的网上争议解决程序。

网上解决平台、网上解决机构和网上解决管理人的中立性和独立性

18. 准则可以强调网上争议解决程序各相关方中立性原则，并明确规定中立性质疑程序（见 A/CN.9/WG.III/WP.114，原则 2 和 3）。

《规则》的修改和标识

《规则》的修改

19. 准则可以述及网上解决管理人修改《规则》的可能性，修改可以涉及非重大实际安排（例如，修改《规则》中载明的时间期限）或较重大修改（例如，仅提供一轨道程序或二轨道程序，或者两种程序都提供），或者两者都涉及。除

² www.uncitral.org/uncitral/publications/online_resources_ODR.html。

³ www.abanet.org/dispute/documents/BestPracticesFinal102802.pdf。

⁴ www.abanet.org/dispute/documents/FinalReport102802.pdf。

⁵ www.gbd-e.org/pubs/ADR_Guideline.pdf。

⁶ COM (1998) 198 final — Official Journal L 115 of 17.4.1998。

⁷ COM (2001) 161 — Official Journal L 109 of 19.4.2001。

述及任何所作的此种修改之外，准则似应述及对《规则》的标题或推广方式作出任何相应修正的可取性。

20. 准则可以明确指出，网上解决机构应当在其网站上以清楚、方便的方式提供采用了该机构的形式《规则》。

联合国标识

21. 建议在准则中述及下述事实：虽然网上解决管理人在任何情况下都无权使用贸易法委员会的标识或其他联合国标识来推广《规则》，但网上解决管理人将能够声明它是使用《贸易法委员会网上解决规则》作为争议解决程序的基础（见 A/CN.9/WG.III/WP.124 号文件，第 12 段）。

22. 工作组似应考虑到，在为网上解决管理人开展工作和履行职能所设计的办法中并不存在任何监督机制，不过如 A/CN.9/WG.III/WP.124 号文件第 13 段所指出的，私人实体或政府实体可能决定担当此种监督作用。

透明度/公布/披露

公布与操作事项有关的信息

23. A/CN.9/WG.III/WP.114 号文件中的原则 4 提议，“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。”

24. 除这些类别的信息之外，工作组还似应审议，网上解决管理人应当公布并便利提供：(一)中立人名单和与其中立人有关的信息；(二)对当事人的收费和费用明细；(三)管理人（或具体的网上解决机构或平台）与商家的任何财务关系；(四)网上解决管理人的数据保护和隐私政策；(五)该网上解决管理人进行程序所使用的一种或数种语言；(六)网上解决管理人所使用的规则的内容，可以是《贸易法委员会网上解决规则》，也可以是该规则的修订本；(七)程序每一阶段的时间期限。下文进一步阐述其中多个事项。

关于裁决的统计数字和（或）其他信息

25. 工作组似应审议应当鼓励网上解决机构公布哪类关于建议和裁决的信息。工作组早先曾审议的一个问题是，要求网上解决管理人在适当排除当事人身份信息的情况下公布裁决或者公布裁决中列明的理由是否可取或可行（见 A/CN.9/739 第 135 段、A/CN.9/762 第 39 段；另见 A/CN.9/WG.III/WP.114 中的原则 7）。

26. 工作组还似应审议，是否应当在匿名基础上汇总统计数字并经由网上解决机构公布，并且可能的话作为一种选择办法（A/CN.9/769，第 98 段）。还有建议提出，公布网上解决程序相关统计数字和概要的问题是一个应放在阐明网上解决机构准则的文件中加以阐述的问题（A/CN.9/769，第 98 段）。有建议指出，至少就二轨道程序而言，公布统计数字而不是详细公布建议或其中所载明的理由，将为消费者或其他公众成员提供一个比较有用的参数。

27. 如果工作组决定，公布统计数字是可取的，似应审议应当公布哪类统计数字，既要考虑到对公众的益处，又要考虑到公布这些统计数字会给网上解决管理人带来的负担。此种统计数字可能涉及方面的例子包括：争议的解决对卖方/买方有利的各占多少；解决争议的平均时间；在程序的第一、第二和第三阶段解决的争议各占多大比例。

28. 准则可以规定，应当按一定频度、以便于公众检查的方式公布统计数字。

与程序中其他实体的联系和关系

29. 准则中一个可能需要网上解决管理人考虑的方面是，如果网上解决管理人与商家保持着任何联系或财务关系，是否应将这种关系的存在以及可能的话这种关系的内容公布于众。

30. 工作组还似应审议，是否应当具体说明网上解决机构与网上解决平台之间的关系（以及此种关系的性质：如是否为合同关系，或者网上解决机构和网上解决平台是否构成同一实体的一部分）。可以公布于众的信息可包括哪个实体负责网上程序的哪些部分；提请工作组注意，工作组曾结合网上解决平台或网上解决机构在对终端使用者行为方面的赔偿责任讨论过这一问题（见 A/CN.9/WG.III/WP.127，第 11 段；A/CN.9/795，第 53 段）。

与中立人的关系

31. 可以就网上解决管理人与中立人的关系提供指导，包括选择办法、确保中立人中立性的方法、中立人的必备资格，以及在这方面确保其标准透明度的必要性。在第二十七届会议上，工作组提出可以在对网上解决机构的指导意见中述及中立人及时作出决定的问题，其中包括，一旦中立人未履行职责及时替换中立人等问题（见 A/CN.9/769，第 96 段）。

32. 关于网上解决管理人选择中立人，规则草案不再要求从网上解决机构保持的合格人名单中挑选中立人，但工作组认为，由于网上解决管理人实际上可能会保持这种名单，准则似应述及这种名单（A/CN.9/795，第 126 段），特别是，是否提供每位中立人的姓名和身分识别信息以及与该中立人有关的其他任何相关信息。（另见 A/CN.9/WG.III/WP.127/Add.1 号文件第 8 段所载《规则》第 9 条草案）。不过，工作组似应审议，公开提供此种信息在实践中是否对网上解决程序的使用者有帮助。

保密性、信息处理和转移、数据安全、归档

33. 工作组似应审议，准则应当如何述及保密性和数据保护问题（A/CN.9/795，第 123 段）。准则还应当述及网上解决管理人提供强有力的数据安全的必要性。

34. 工作组似应审议如何在准则中阐述数据处理问题，特别相关的是保密性、对其他实体的任何数据转移，以及提供与网上解决机构或平台的此种数据处理政策相关的信息。

35. 准则应当概要说明网上解决管理人应当保留信息的时间期限，以及经过一段时间自动删除数据问题。

与根据《规则》管理争议有关的具体问题

《规则》中某些适用于网上解决机构的术语的含义

36. 准则可以述及《规则》中的非特定词语，例如，《规则》规定网上解决机构应“迅速”发送通信的确认收讫函（第 3 条第(6)款）并通知当事人可在平台上检索某些通信。

37. 关于未在《规则》或其评注中界定的“低价值”一词，工作组似应审议，准则是否应就该词的含义提供一般指导，或者只是就设定网上解决机构/管理人所管理的争议的阈值向其提供指示（A/CN.9/739，第 16 段；A/CN.9/795，第 25-26 段）。

争议当事各方在程序中收到通信

38. 《规则》现在述及收到/视为收到，以及如果中立人有理由认为通信未被收到中立人是否有能力展延某些期限。

39. 工作组早先曾审议在准则中具体阐述收到问题是否最合适，包括经由平台自动确认收讫（A/CN.9/739，第 57 段）。工作组还似应注意《贸易法委员会电子商务示范法》第 15 条、《联合国国际合同使用电子通信公约》第 10 条以及后一公约的解释性说明第 183 段。

及时性

40. 准则可以具体阐明当当事人位于不同法域或不同时区时以“日”或“日历日”为单位的最后期限是何含义。

剩余权限（另见 A/CN.9/WG.III/WP.110 第 14 段）

41. 工作组似应就赋予网上解决机构的剩余权限的程度提供指导，以及可能的话就此种权限的行使提供指导。例如，根据第 9 条第(6)款（A/CN.9/WG.III/WP.127/Add.1 第 8 段所阐明的二轨道程序），如果当事人对中立人的指定提出异议，网上解决机构“应就是否替换该中立人作出裁定。”工作组似应审议，如果网上解决机构享有此种剩余权限，是否应就此种权限的行使提供指导。

网上解决机构对当事人的指导

42. 工作组似应审议，准则是否应鼓励网上解决管理人就如何操作《规则》向争议当事人提供指导，不论是以“问答”形式、支助热线还是其他方式。

43. 这种针对当事人的信息还可以阐明程序每一阶段的最后期限、提交支持性证据的格式、和解协议的执行、中立人的建议，以及中立人的裁决。

44. 工作组还提议，网上解决管理人应当随着网上解决程序的进行通知当事人某一最后期限即将到期，以确保根据《规则》使当事人适当知悉最后期限（A/CN.9/795，第 110 段）。

守规或“私人执行”机制

45. 工作组似应审议，在确定《规则》如何处理守规机制之后（见 A/CN.9/WG.III/WP.124；以及 A/CN.9/WG.III/WP.127 号文件第 87 段），准则在这方面提供哪类指导意见是有益的。

46. A/CN.9/WG.III/WP.114 号文件作为原则 11 提出，“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[争议]各方当事人在网上解决程序一开始作出遵守决定的保证；或者为支付裁定赔偿金提供便利”。

47. 《规则》第 7 条第(4)款载明一条简单的原则，主要意思是，“鼓励当事人遵守”中立人提出的“建议”，“网上解决机构可采用信誉标志或其他方法查明建议遵守情况。”工作组似宜审议，对当事人的这种鼓励，以及网上解决机构采用信誉标志或其他守规检查办法的能力，是否放在对网上解决机构的指导意见中更合适，或者甚至可以放在网上解决机构向当事人提供的指导意见中（见上文第 42-44 段）。

技术问题

技术

48. 准则可以阐明对平台的最佳做法要求，规定除定期维护之外每年 365 天、每周 7 天、每天 24 小时随时可进入平台。准则可以阐明，维护期期间最后期限相应展延。

49. 工作组似应审议，是否应当在准则中述及其他技术问题或要求，以及（或者）应当或能够在多大程度上对此种问题作出规定。

技术故障

50. 准则可以述及与技术故障导致程序中断有关的问题，以及如何在此种突发状况下保持程序完整性和对争议当事各方的公平。

争议解决管理方面产生的法律问题

51. 工作组似应审议，准则是否应当只述及程序问题，还是说准则也应当述及在管理网上争议方面可能产生的法律问题。此种问题可以包括：

(一) 如果被申请人未参与程序并且下达了缺席建议或裁决，是否需要采取任何补充步骤以确保被申请人了解对其提起的程序；

(二) 如何在平台上记录和解协议，以及指定中立人之前和指定中立人之后该程序是否应当有所不同（A/CN.9/WG.III/WP.127，第 75 段）；

(三) 网上解决管理人的所在地是否对网上解决程序有何影响（类似于仲裁“地”）。

52. 工作组似应审议，是否应在准则中述及可能由国内法、区域法或国际法管辖的问题，如时效期限和数据保护及隐私，如果述及，详细到什么程度。

语言

53. 工作组似应就语言问题向网上解决管理人提供指导，包括是否有必要以透明方式公布网上解决管理人提供服务所使用的语言（见 A/CN.9/WG.III/WP.114 中的原则 8；另见 A/CN.9/762，第 71 段），以及（或者）是否有必要确保其系统和中立人敏感对待用户的不同语言需要（A/CN.9/762，第 74 段）。

费用

54. 准则可以阐明网上解决程序收费和费用必须合理、透明的原则。鉴于《规则》的全球性质及其对不同区域和不同类型争议（企业对企业和企业对消费者）的适用性，工作组似应审议，就网上解决管理人的收费和费用提供进一步指导在多大程度上是可取和可能的。
