



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

将关于网上解决中申请和救济的实质性原则纳入程序规则草案 第4条的分析和建议

国际法律教育中心（法律教育中心）提交的说明

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，国际法律教育中心（法律教育中心）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，内容涉及将关于网上解决中申请和救济的实质性原则纳入程序规则草案第4条的分析和建议。

附件中的文件按秘书处收到的原样转载。

一. 本说明的目的

贸易法委员会第三工作组致力于制定全球网上争议解决（网上解决）系统的框架。这项工作始于2010年12月，2011年5月和2011年11月又举行了两次届会。下届会议定于2012年5月21日至25日举行。

虽然迄今为止工作以程序规则为重点，但整套文书必须基于对以下方面的共同认识，即哪些是意在简单、高效、有效、透明和公平的网上解决系统能够实现和不能够实现的。

匹兹堡大学法学院国际法律教育中心尤其对工作组提到的第三份文件即解决争议的实质性法律原则进行了审议。该分析得出以下结论，即不编拟关于实质性



法律原则的单独文件，而是扩展目前作为程序规则草案第 4 条的附件所列的表格，也许能够实现简单、高效、有效、透明和公平的目标。

本说明建议，不编拟关于实质性法律原则的单独文件，而是提供明确和透明的方法，说明如何在目前作为程序规则草案第 4 条的附件所列的表格中提交基于事实的具体申请并请求具体救济，可以实现同样的目标。因此，可以在网上解决系统中提出的申请和给予的救济所采用的结构，将隐含着解决这些基于事实的申请的实质性原则。该结构将降低（也许是消除）参照并确定适用的实质性国内法的必要性，或制定解决争议的更广泛的非国内实质性规则的必要性。见《贸易法委员会仲裁规则》第 35 条和《贸易法委员会国际商事仲裁示范法》第 28(1)条。

先理解决定制定非国内实质性法律原则的背景以及本说明所载建议所依据的核心原则将有所助益，因此，下文的讨论先讨论背景（第二部分），接着审查核心原则（第三部分），然后又提出程序规则草案第 4 条所要求表格的草案（第四部分）。这些表格草案体现了以下认识，即我们希望得到的是关于提出具体申请和救济请求的明确、透明和易用的选择。

本建议有部分源于法律教育中心以前对现有网上解决系统中最常用申请类别和救济选项的分析，特别是信用卡退款安排中提供的申请类别和救济选项。关于法律教育中心以前进行的该分析的报告可向 Ronald A. Brand 教授索取（rbrand@pitt.edu）。

二. 背景

2010 年 3 月 23 日秘书处关于跨境电子商务交易网上争议解决方面今后可能开展的工作的说明 A/CN.9/706 在结束语部分第 50 段中，注意到 2010 年 3 月 29 日和 30 日在维也纳举行的题为“重新审议网上争议解决与全球电子商务：力争为 21 世纪的交易商（消费者和商家）形成一个务实公平的补偿制度”的专题讨论会，指出：

50. 在专题讨论会期间，与会者普遍认为，关于法律追索的传统司法机制没有为跨境电子商务争议提供适当的解决办法，而适当的解决办法——迅速解决跨境争议和强制执行——在于有一个处理企业对企业以及企业对消费者的额小量大争议的全球网上争议解决系统。还有与会者强调，今后几年将有相当一部分投诉属于跨境电子商务争议，这就要求建立有针对性的机制，这类机制将不致造成与所涉经济价值不相称的过高费用、过多延迟和过重负担。与会者承认，在创建一个能够满足所有相关当事人需要并顾及在文化、管辖权和语言方面区别的系统上面面临许多挑战。

同一份文件（A/CN.9/706）在第 16 段指出了消费者基于明确和适当通知作出选择和能够采用一套不必参照任何国家法律制度的规则的益处：

16. 有与会者提及监管方面的一些选项是进一步完善欧洲消费者法律和合同法，包括有关网上争议解决的法律。指出最为可行的办法之一，是拟订关于解决企业对消费者交易的任择文书（称为“蓝色按钮”）。提议的蓝

色按钮网上争议解决制度将不会自动适用。将由当事人协议采纳这一程序。举例说，卖方可以在电子商店网站上放置一个图标，客户（无论是消费者还是其他人）点击“蓝色按钮”，即可表示同意，从而使任择文书中所载的实质性和程序性法律原则适用于各方当事人订立的交易。专题讨论会的与会者解释说，采纳该网上程序将有助于根据当事人的约定迅速、节俭地解决争议，从而也就不再需要解决与管辖权和适用法律有关的棘手问题。

2010年10月13日秘书处关于跨境电子商务交易网上争议解决的说明 A/CN.9/WG.III/WP.105 在第76段指出：

76. 仲裁根据各方当事人约定或以其他方式指定的可适用的实体法和程序法进行。一部关于国际网上解决的有效文书可解决适用法的确定性问题。

2011年1月17日的第三工作组（网上争议解决）第二十二届会议（2010年12月13日至17日，维也纳）工作报告 A/CN.9/716 在第101和103段进一步指出：

101. 许多代表团支持在考虑到需要高度保护消费者的内容内容的情况下，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，以此作为裁定案件的基础，从而避免在解释适用法相关规则时可能出现的复杂问题。在这方面提到电子社会问题全球商务对话与消费者国际之间的协议。据指出，无论如何，网上解决处理的绝大多数案件都是可以在合同条款基础上裁决的，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。一些代表团称，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，这样就可以避免不得不处理适用法和管辖权问题。

103. 建议秘书处可根据讨论期间提出的建议，将关于适用法问题的各种选择提交工作组今后一次会议，还应当考虑在完成有关实质性条款的工作之前，可以采取哪些临时措施。

同一份文件在第115(a)段进一步指出：

115. 工作组请秘书处在有资源情况下为今后的会议编写下列文件：

(a) 关于网上解决的一般性程序规则草案，其中考虑到网上解决将处理的申请的类别（企业对企业和企业对消费者价值低、货量大跨境交易）；网上程序的启动；提醒各方当事人注意在签订合同时可能订立的争议解决协议；争议解决程序的各个阶段——包括谈判、调解和仲裁；介绍裁定案件和作出裁决的实质性法律原则，包括平等原则；处理代理和程序所使用的语言等程序事项；已讨论的《纽约公约》的适用；对其他网上解决系统的规则的提及；酌情列出各种选择方案；

2011年6月3日的第三工作组（网上争议解决）第二十三届会议（2011年5月23日至27日，纽约）工作报告在第52段进一步指出：

52. 广泛支持关于用下述措辞取代[程序规则草案第 1 条]第(4)款目前措辞的建议:

“本规则意在结合网上争议解决框架使用, 该框架由下列文件组成, 这些文件作为本规则的附件, 构成本规则的组成部分:

“(a) 关于裁定案件的实质性法律原则;”

“(b) 网上解决机构和仲裁人准则;”

“(c) 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; 以及”

“(d) 跨境执行机制。”

2012 年 2 月 28 日秘书处关于“跨境电子商务交易网上争议解决: 程序规则草案”的说明 A/CN/WG.III/WP.112 在第 8 段中指出, 程序规则序言草案目前的内容为:

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;]

[……];

2011 年 11 月 21 日的第三工作组(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)工作报告 A/CN.9/739 在第 21 段指出, 在审议拟编写的文件时,

21. 工作组审议了这些独立的文件应作为附件附在《规则》之后, 还是在别的地方单独提供(A/CN.9/721, 第 53 段)。经过讨论, 一致同意去掉“作为本《规则》附件且构成本《规则》组成部分的”一语两侧的方括号, 并进而审议了第(2)款所列举各文件的内容。指出文件清单并非穷尽性的, 还可以添加其他文件。

这样, 目前的做法是编写四份单独的文件作为程序规则的附件。

三. 作为全球网上解决系统基础的核心原则

下面列出了这些核心原则, 这些核心原则是编拟本说明第四部分所载建议的基础:

(1) 网上解决系统必须认识到，目前并不存在高效和有效解决货量大、价值低跨境电子交易所涉争议的替代办法。

(2) 网上解决系统必须简单、高效、有效、透明和公平才能奏效。只有具备这些特点的系统才能使商家和买方（包括消费者）有信心达成货量大、价值低的跨境电子交易，否则将产生风险，使买卖双方无法达成此类交易。在开发该系统时，必须认识到买卖双方均需要自身利益得到保护的保证，这样才能对该系统产生适当程度的信任。如果卖方或买方任何一方选择不采用该系统或者没有得到该系统的适当保护，该系统即不会奏效。

(3) 简单和高效要求适用范围的除外情形要尽可能少。始于以计算机为基础的通信和分析的系统不容易用来作出需要人为裁量的判断，也不容易适用意在区分争议当事人类别的复杂定义。如同委员会和第三工作组所多次认识到的那样，从实践和理论上来说，不仅难以区分企业对企业交易和企业对消费者交易，也难以区分商家和消费者。见 2010 年 7 月联合国国际贸易法委员会报告 A/65/17 第 256 段；2011 年 6 月 3 日的第三工作组（网上争议解决）第二十三届会议（2011 年 5 月 23 日至 27 日，纽约）工作报告 A/CN.9/721 第 37 段。

(4) 简单、高效和有效要求网上解决系统自成一体，避免参照关于国际私法的国内规则的必要性。一个统一系统若依赖关于国际私法的国内规则中存在的差别，将造成不同的结果，取决于各方当事人所在地和需要“确定”交易“地点”等因素。由此将带来不应在系统中出现的难题。此外，国际上对应当如何就适用国内法作出此类判断（如合同国、货源国、目的地国或关系最密切办法）并无明确的认识。简言之，高效和有效要求系统避开如下陷阱，即认为国际私法规则可用来保护货量大、价值低跨境电子交易中的弱势当事人。

(5) 高效、有效和透明要求网上解决系统鼓励网上解决作出有约束力的决定。提供仍然允许各方当事人就已经裁定的事项重新提起诉讼的争议解决是没有什么意义的。不过，这一点与保留诉诸国家法院或利用其他争议解决机制解决网上解决系统以外的索赔的选择这一问题有很大不同。（见下文原则 9）。

(6) 高效、有效和透明要求网上解决系统允许网上解决机构采纳强制执行决定的自动办法（例如退款办法或自动撤销付款）。

(7) 透明和公平要求货量大、价值低跨境电子交易的一方当事人收到该争议解决选项的明确通知，并有单独的机会选择如果该当事人决定不采用所提供的争议解决程序，可以不进行交易。

(8) 公平性要求网上解决系统的设计应使各国一致认为系统本身是简单、高效、有效和透明的。如果各国在一开始一致认为争议解决系统可以对弱势当事人提供适当保护，则用来保护“弱势”当事人免受不公平程序之害的国际私法规则就变得没有必要了。因此，系统本身的公平性可作为最终检验取代国际私法的保护性规则所必需的简单、高效、有效和透明的标准。如果各国认为系统满足这些检验标准，则系统本身将使国际私法的“保护性”规则变得没有必要，其本身将带来此类国内法规则经常寻求的那类（消费者和其他）保护。这是全面适用的统一规则制度远胜于依赖关于国际私法的国内规则或关于消费者

保护的国内规则的情形之一。只有建立一个单一、自成一体、自成一体的制度，尽可能减少通过国内法偏离该制度的机会，才能实现简单、高效、有效和透明。

(9) 简单和有效要求从一开始，拟适用于网上解决程序的实质性法律原则就与可以提出的重点突出、种类有限的基于事实的申请和可以取得的重点突出、种类有限的救济相关联。现有的网上交易网上解决系统已经证明，绝大多数货量大、价值低网上交易所涉争议往往涉及种类较少、互不关联的申请和救济。较复杂的问题和申请（如身体伤害、间接损害和收债）应排除在网上解决系统之外。见 2011 年 11 月 21 日的第三工作组（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）工作报告 A/CN.9/739 第 18-19 和 76 段。

四. 将实质性原则纳入拟作为程序规则草案第 4 条附件的表格的建议

A. 目前的程序规则第 4 条草案

程序规则草案第 4 条内容如下（包括根据工作组 2011 年 11 月届会所作的改动）：

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争议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争议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;

“[……]”

B. 建议

此处的建议是使用向网上解决系统提交申请的表格, 既申明又限制网上解决系统中可以提出的申请的类别和可以准许的救济的类别。这样, 网上争议一方当事人可使用必要的表格提起申请。由于该表格将提供关于可以提出的申请的明确清单, 以及关于可以请求得到的救济的明确清单, 该表格将发挥以下作用:

- (1) 通过列出可以提出的申请和可以得到的救济，有效界定拟适用的实质性规则；
- (2) 除表格所隐含的实质性规则之外，不再需要参照其他实体性规则；
- (3) 由于不需要考虑表格中未列出的申请或救济，因此就不再需要参照系统之外的适用法律；
- (4) 明确（通过不允许其他申请或其他救济）不能通过提交表格得到的救济类别即不能通过网上解决系统得到，因而留给其他争议解决办法处理。

下下载列可以作为程序规则草案第 4 条附件提供的一些表格的部分草案。绝对无意认为该草案是完整的。该草案包括拟议的由货物买方以及服务买方提交的申请表格。还包括拟议的由卖方为答复这类申请提交的申请表格。^{**}经过较为全面的分析，可以确定不必要拟订买方可能使用的答复表格的完整草案，因为由申请人—卖方勾选的申请和救济必然缩小可以使用的答复的范围。在现阶段，可能应赋予网上解决机构某种程度的自由，以确定如何作出答复和特定系统如何运作。

另一种做法可能是在第 4 条草案的附件中列出该系统内可用的申请和救济的清单—让每个网上解决机构自己编制符合（并受限于）该清单的表格。这将产生类似效果，即通过将可以提出的每类申请和可以得到的每类救济纳入程序规则第 4 条，而实际落实每类申请和救济所表明的实质性规则。

这类做法优于单独的一套实质性法律规则之处在于，这样做使系统完全自成一体，从而避免了可能填补一套实质性法律规则的空白的必要性，填补空白可能要求参照国内法，即参照适用法的规则。这样做可以消除网上解决系统所引发的一些难题（例如，我们是否拥有针对消费者交易的任何特别规则或是否可以区分消费者交易，在本意要简单的系统中处理适用法规则的繁琐性）。

附件 A1

买方作为申请人提交的申请

(a) 申请人（买方）信息

确定在原始购买交易中披露的买方身份

用于网上解决程序中的通知的电子地址：

受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（包括代表的电子地址，如果与上述电子地址不同的话）：

(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) 订单号、购买日期和可用来确定发生争议的交易的其他信息

(d) 交付本网上争议解决的协议的出处

(e) 投诉和请求的救济

(1) 交易涉及货物销售的，填写本部分：

(A) 申请人——货物买方的投诉：

申请人（买方）必须从下述清单中勾选一个（且唯一一个）编号项目：

(1) ___ 我根本未收到货物

(2) ___ 我收到了货物，但在应交货日期___（日期）之后才收到。实际收到日期是_____。

(3) ___ 我在要求时间内收到货物，但（从下述清单中勾选唯一一个按字母编号的项目）：

(a) ___ 收到的货物完全不同于我订购的货物

(b) ___ 货物在下述方面有误

___ 尺寸

___ 颜色

___（其他：解释_____）

(c) ___ 货物缺少零部件

(d) ____第一次使用时发现货物有下述瑕疵：

(e) ____与订合同依据的商品信息所显示的相比，货物属于不同的款式或版本

(f) ____据描述货物是正牌货，事实上不是

(g) ____货物缺少主要零件或功能，这一点未在商品信息中说明

(h) ____运输途中货物受损

(i) ____买方收到货物的数目/数量不对

(4) ____我取消了购买，但还是被收款

(5) ____我付了货款，但卖方多次而非一次向我收款

(6) ____我根本没有购买货物，但还是被收款

(B) 申请人——货物买方的救济请求：

申请人（买方）必须从下述清单中勾选一个（且唯一一个）编号项目：

(1) ____我想全部收回付给被申请人（卖方）的款项，并将退还被申请人（卖方）我收到的任何货物

(2) ____我想收到原来向被申请人（卖方）订购的货物

(3) ____我想让被申请人（卖方）修理我收到的货物，达到我订购的质量

(4) ____我想保留货物，并由被申请人（卖方）退还部分价款，金额为_____
（该金额是我支付的价款高出我实际收到货物的价值的部分）

(C) 申请人的电子形式签名（或上文所列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]

日期：_____

(2) 交易及服务销售的，填写本部分：

(A) 申请人——服务买方的投诉：

申请人（买方）必须从下述清单中勾选一个（且唯一一个）编号项目：

(1) ____我根本未得到服务

(2) ___ 我得到了服务，但在应交付服务日期____（日期）之后才得到。实际得到日期是_____。

(3) ___ 我在要求时间内得到了服务，但（从下述清单中勾选唯一一个按字母编号的项目）：

(a) ___ 得到的服务完全不同于我订购的服务

(b) ___ 得到的服务存在下述瑕疵：

(4) ___ 在提供服务之前我已取消购买，但还是被收款

(5) ___ 我付了服务款，但卖方多次而非一次向我收款

(6) ___ 我根本没有购买服务，但还是被收款

(B) 申请人——服务买方的救济请求：

申请人（买方）必须从下述清单中勾选一个（且唯一一个）编号项目：

(1) ___ 我想全部收回我支付给被申请人（卖方）的款项

(2) ___ 我想收到原来向被申请人（卖方）订购的服务

(3) ___ 我想得到额外的服务，以便我得到的服务与我签约想得到的服务完全一致

(4) ___ 我想保留我得到的服务，并由被申请人（卖方）退还部分价款，金额为_____（该金额是我支付的价款高出我实际得到服务的价值的部分）

申请人的电子形式签名（或上文所列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]：

日期：_____

附件 B1
卖方作为被申请人提交的答复

(a) 被申请人（卖方）的信息

名称和地址：

用于网上解决程序中的通知的电子地址：

受权在网上解决程序中代表申请人行事的被申请人代表（如果有的话）的名称（包括代表的电子地址，如果与上述电子地址不同的话）：

(b) 对投诉的答复和对所请求救济的立场

A. 交易涉及货物销售的，填写本部分：

被申请人即货物卖方的答复：

准许被申请人（卖方）选择仅对申请人（买方）指称的违约作出答复。这样，被申请人将仅收到以下选项之一，并必须选定对源自所提供选项中的该选项的唯一答复：

如果申请人（买方）选定

- (1) ___ 我根本未收到货物

则被申请人（卖方）必须勾选下列选项之一

- (1) ___ 所订购货物已于_____（日期）交付/发送给买方
- (2) ___ 请再等待数日，所订购货物已于_____（日期）发给你
- (3) ___ 所订购货物尚未交付，将全额退还价款

如果申请人（买方）选定

- (2) ___ 我收到了货物，但在应交货日期_____（日期）之后才收到。实际收到日期是_____。

则被申请人（卖方）必须勾选下列选项之一：

- (1) ___所订购货物已于_____（日期）交付/发送给买方。该日期___在/___不在（勾选一项）合同所要求的时间之内。

如果申请人（买方）选定

- (3) ___我在要求时间内收到货物，但（从下述清单中勾选唯一一个按字母编号的项目）：

- (a) ___收到的货物完全不同于我订购的货物
- (b) ___货物在下述方面有误
 ___尺寸
 ___颜色
 ___（其他：解释_____）
- (c) ___货物缺少零部件
- (d) ___第一次使用时发现货物有下述瑕疵：

- (e) ___与订合同依据的列表所显示的相比，货物属于不同的款式或版本
- (f) ___据描述货物是正牌货，事实上不是
- (g) ___货物缺少主要零件或功能，这一点未在列表中说明
- (h) ___运输途中货物受损
- (i) ___买方收到货物的数目/数量不对

则被申请人（卖方）必须勾选下列选项之一：

如果申请人（买方）选定

- (4) ___我取消了购买，但还是被收款

则被申请人（卖方）必须勾选下列选项之一：

如果申请人（买方）选定

- (5) ___我付了货款，但卖方多次而非一次向我收款

则被申请人（卖方）必须勾选下列选项之一：

如果申请人（买方）选定

(6) ___ 我根本没有购买货物，但还是被收款

则被申请人（卖方）必须勾选下列选项之一：

被申请人—货物卖方的救济请求：

被申请人（卖方）必须从下述清单中勾选一个（且唯一一个）编号项目：

如果申请人（买方）选定

(1) ___ 我想全部收回付给被申请人（卖方）的款项，并将退还被申请人（卖方）我收到的任何货物

则被申请人（卖方）必须勾选下列选项之一：

如果申请人（买方）选定

(2) ___ 我想收到原来向被申请人（卖方）订购的货物

则被申请人（卖方）必须勾选下列选项之一：

如果申请人（买方）选定

(3) ___ 我想让被申请人（卖方）修理我收到的货物，达到我订购的质量

则被申请人（卖方）必须勾选下列选项之一：

如果申请人（买方）选定

(4) ___ 我想保留货物，并由被申请人（卖方）退还部分价款，金额为 _____（该金额是我支付的价款高出我实际收到货物的价值的部分）

则被申请人（卖方）必须勾选下列选项之一：

(d) 被申请人—卖方同意参加网上解决程序；

(f) 被申请人—卖方目前未就争议所涉交易要求申请人提供其他救济；

被申请人的电子形式签名（或上文所列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]：

日期： _____

如果申请人（买方）选定

(3) ___我想让被申请人（卖方）修理我收到的货物，达到我订购的质量

则被申请人（卖方）必须勾选下列选项之一：

如果申请人（买方）选定

(4) ___我想保留货物，并由被申请人（卖方）退还部分价款，金额为
_____（该金额是我支付的价款高出我实际收到货物的价值的部分）

则被申请人（卖方）必须勾选下列选项之一

(d) 被申请人—卖方同意参加网上解决程序；

(f) 被申请人—卖方目前未就争议所涉交易要求申请人提供其他救济；

被申请人的电子形式签名（或上文所列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]：

日期：_____

附件 A2

卖方作为申请人提交的申请

(a) 申请人（卖方）的信息

名称和地址：

用于网上解决程序中的通知的电子地址：

受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
（包括代表的电子地址，如果与上述电子地址不同的话）：

(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) 订单号、购买日期和可用来确定发生争议的交易的其他信息

(d) 交付本网上争议解决的协议的出处

(e) 投诉和请求的救济

(1) 交易涉及货物销售的，填写本部分：

(A) 申请人——货物卖方的投诉：

申请人（卖方）必须从下述清单中勾选一个（且唯一一个）编号项目：

- (1) ___ 我未就所提供的货物收到任何付款
- (2) ___ 在总价款_____中我仅收到_____。

(B) 申请人——货物卖方的救济请求：

申请人（卖方）必须从下述清单中勾选一个（且唯一一个）编号项目：

- (1) ___ 我想收到未支付部分价款的付款
- (2) ___ 我希望货物原样退还

(2) 交易涉及服务销售的，填写本部分：

(A) 申请人——服务卖方的投诉：

申请人（卖方）必须从下述清单中勾选一个（且唯一一个）编号项目：

- (1) ___ 我未就所提供的服务收到任何付款
- (2) ___ 在总价款_____中我仅收到_____。

(B) 申请人——服务卖方的救济请求：

申请人（卖方）必须从下述清单中勾选一个（且唯一一个）编号项目：

- (1) ___我想收到所提供服务未支付部分价款的付款
- (2) ___我想得到以下替代救济：

申请人的电子形式签名（或上文所列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]：

日期：_____

附件 B2**买方作为被申请人提交的答复****(a) 被申请人（买方）的信息**

确定在原始购买交易中披露的买方的身份

用于网上解决程序中的通知的电子地址：

受权在网上解决程序中代表申请人行事的被申请人代表（如果有的话）的名称（包括代表的电子地址，如果与上述电子地址不同的话）：

(b) 对投诉的答复和对所请求救济的立场**A. 交易涉及货物销售的，填写本部分：**

被申请人即货物买方的答复：

(A) 被申请人——货物买方的答复：

被申请人（买方）必须从下述清单中勾选一个（且唯一一个）编号项目：

- (1) ___ 我已全额支付价款
- (2) ___ 我准备支付未付部分价款
- (3) ___ 我认为我无须支付未付部分价款，理由如下：

(2) 交易涉及服务销售的，填写本部分：

(A) 被申请人—服务买方的投诉：

被申请人（买方）必须从下述清单中勾选一个（且唯一一个）编号项目：

- (1) ___ 我已全额支付价款
- (2) ___ 我准备支付未付部分价款
- (3) ___ 我认为我无须支付未付部分价款，理由如下：

被申请人的电子形式签名（或上文所列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]：

日期： _____
