



联合国国际贸易法委员会
第四十五届会议
2012年6月25日至7月6日，纽约

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）工作报告*

目录

	段次	页次
一. 导言	1-5	2
二. 会议安排	6-13	2
三. 审议情况和决定	14	4
四. 跨境电子商务交易网上争议解决：程序规则草案	15-130	4
A. 一般说明	15-17	4
B. 程序规则草案说明	18-130	4
1. 绪则（A/CN.9/WG.III/WP.112，序言，第1-3条草案）	18-75	4
2. 启动（A/CN.9/WG.III/WP.112，第4条草案）	76-77	10
3. 谈判（A/CN.9/WG.III/WP.112，第5条草案）	78-90	11
4. 中立人（A/CN.9/WG.III/WP.112/Add.1，第6条草案）	91-117	12
5. 协助下调解和仲裁（A/CN.9/WG.III/WP.112/Add.1，第8条草案） ..	118-130	15
五. 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	131-132	16
六. 今后工作	133	17

* 本文件迟交反映出需确认所插入补充案文的具体内容。



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领域中开展工作。¹委员会还商定，所拟订的法律标准的形式应在进一步讨论该主题之后决定。
2. 委员会第四十四届会议（2011年6月27日至7月8日，维也纳）注意到会上提出的一项关切，即鉴于网上争议解决是贸易法委员会所处理的一个较新的课题，而且至少部分地与涉及消费者的交易有关，工作组的审议务必审慎，铭记委员会第四十三届会议对其作出的指示，即对工作组工作的设计应当谨慎小心，不要影响到消费者权利。²此外，还有意见认为，工作组应铭记需以最高效的方式开展工作，这包括确定其各项任务的优先顺序并在报告时提出完成任务的现实可行的时间框架。
3. 在该届会议上，委员会再次确认了第三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，虽然工作组应当灵活地将这一任务解释为涵盖消费者对消费者交易，并在必要时就规范消费者对消费者关系拟订可能的规则，但要特别注意不能取代消费者保护法规。委员会还决定，一般来说，工作组在履行其任务时，还应特别考虑到所进行的审议对消费者保护的影响，并向委员会下届会议提出报告。
4. 工作组第二十二届会议（2010年12月13日至17日，维也纳）、第二十三届会议（2011年5月23日至27日，纽约）和第二十四届会议（2011年11月14日至18日，维也纳）着手拟定跨境电子交易网上争议解决法律标准，特别是关于跨境电子交易网上争议解决的程序规则。
5. 委员会对工作组工作情况所作审议的相关历史参考资料的最新汇编见A/CN.9/WG.III/WP.111号文件第5至14段。

二. 会议安排

6. 第三工作组（网上争议解决）由委员会所有成员国组成，于2012年5月21日至25日在纽约举行第二十五届会议。出席会议的有工作组下列成员国的代表：奥地利、贝宁、巴西、喀麦隆、加拿大、智利、中国、哥伦比亚、捷克共和国、埃及、萨尔瓦多、德国、印度、以色列、日本、肯尼亚、墨西哥、尼日利亚、菲律宾、大韩民国、俄罗斯联邦、塞内加尔、新加坡、西班牙、泰国、美利坚合众国、委内瑞拉玻利瓦尔共和国。
7. 下列国家派观察员出席了本届会议：克罗地亚、古巴、芬兰、印度尼西亚、伊拉克、科威特、巴拿马。

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 同上，《第六十五届会议，补编第17号》（A/65/17），第256段；同上，《第六十六届会议，补编第17号》（A/66/17），第215段。

8. 罗马教廷派观察员出席了本届会议。
9. 欧洲联盟也派观察员出席了会议。
10. 下列国际组织也派观察员出席了会议：
 - (a) 联合国系统：联合国非洲经济委员会（非洲经委会）；
 - (b) 国际非政府组织：美国律师协会、阿拉伯国际仲裁协会、国际法律教育中心、公法研究中心、特许仲裁员协会、欧洲法律学生协会、国际调解和仲裁论坛、商业法研究所（宾州迪金森法学院）、国际商业法研究所、拉丁美洲电子商务研究所、美洲商业仲裁委员会、互联网律师组织、国家技术与争议解决中心、纽约州律师协会、拉各斯国际商业仲裁区域中心、维斯国际商事仲裁模拟仲裁庭辩论赛。
11. 工作组选举了下列主席团成员：
 - 主席： Soo-geun OH 先生（大韩民国）
 - 报告员： Walid Nabil TAHA 先生（埃及）
12. 工作组收到了下列文件：
 - (a) 临时议程说明（A/CN.9/WG.III/WP.111）；
 - (b) 秘书处关于跨境电子商务交易网上争议解决的说明：程序规则草案（A/CN.9/WG.III/WP.112 和 Add.1）；
 - (c) 秘书处关于跨境电子交易网上争议解决的说明：在构思全球网上解决框架时需要审议的问题（A/CN.9/WG.III/WP.113）；
 - (d) 加拿大代表团提交的关于网上争议解决机构和中立人适用原则的建议的说明（A/CN.9/WG.III/WP.114）；
 - (e) 国际法律教育中心（法律教育中心）提交的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 条的分析和建议的说明。
13. 工作组通过了以下议程：
 1. 会议开幕。
 2. 选举主席团成员。
 3. 通过议程。
 4. 制定关于网上争议解决的法律标准。
 5. 其他事项。
 6. 通过报告。

三. 审议情况和决定

14. 工作组在 A/CN.9/WG.III/WP.112 和 Add.1、A/CN.9/WG.III/WP.113、A/CN.9/WG.III/WP.114 和 A/CN.9/WG.III/WP.115 号文件的基础上，讨论了跨境电子交易网上争议解决：程序规则草案。工作组关于这些议题的审议情况和决定见下文。

四. 跨境电子商务交易网上争议解决：程序规则草案

A. 一般说明

15. 会上普遍支持下述提议：《规则》的本意不是促使在全球范围内改变国内法，而是为快捷、简易和低费解决低价值跨境争议提供一个实际渠道——目前实际上并不存在这种渠道，因为在法院对此种事项提起诉讼一般并不可行。指出这本身普遍有益于消费者，如果网上争议解决制度是公平和有效的，消费者就有可能不为此种案件而诉诸国内法院。会上指出，法院通常都撤消涉及消费者的仲裁协议，原因是，对消费者来说，进行规定的仲裁既费钱又复杂，因此是一件难事；而一种廉价、简易和快捷的争议解决制度不会招致此种批评。

16. 会上商定，所起草的《规则》是当事人约定适用的契约性规则。因此，《规则》对当事人的约束力限于国内法允许的范围，不能凌驾于国内一级的强制法律之上。还有一项普遍共识是，在国内法可确保诉诸法院的法域中，《规则》实际上并不能阻止当事人诉诸法院。

17. 工作组注意到欧洲联盟正在开展的工作，特别是关于消费者非诉讼争议解决办法和修正条例的拟议指示以及关于消费者争议网上争议解决办法的拟议条例。但是，指出工作组的目的是设计一种能够适合所有区域使用的全球制度。

B. 程序规则草案说明

1. 绪则 (A/CN.9/WG.III/WP.112, 序言, 第 1-3 条草案)

第 1 条草案 (适用范围)

第(1)款

18. 工作组首先回顾了早先就涉及消费者的争议前约定问题进行的审议。为了顾及早先提出的不同关切，提议对第 1 条草案第(1)款措词如下，指出这一提案比任何一种备选案文草案都更可取：

“(1) 借助电子通信进行交易的当事人通过明确和适当的知情同意——此种知情同意是在交易之时或争议产生之后、于交易之外表示，约定与该交易有关的争议提交本《规则》所规定的网上争议解决的，适用本《规则》。”

19. 虽然普遍同意拟议条款反映了不同看法，而且是进一步审议的良好基础，但提出一些关切，认为该提案不足以解决国内法中的消费者保护问题。还强调指出，拟议条款不足以顾及就涉及消费者的使用网上争议解决的争议前约定提出的关切。

20. 会上认为，在根据《规则》提出申请时，消费者提出申请这一事实本身可以说成是“争议后”同意使用网上争议解决。如果消费者是被申请人，其同意表示必须令中立人满意。会上指出，根据《规则》草案中立人有权力决定某一案件中是否存在使用网上争议解决的有效同意。

21. 对使用“知情同意”这一术语表示了关切，该词在法医学中更常用。关切指出，在网上争议解决中败诉的消费者有可能以其同意使用网上争议解决并非“知情”同意而在国内法院重提诉讼。会上指出，在普通法国家，“知情同意”通常理解为是指在向患者说明危险后取得了患者对治疗的同意。不过，《规则》这一款的本意是确保当事人在订立一项网上合同时清楚地了解其是在同意网上解决。

22. 对“知情同意”一词的含义提出不同看法，特别是，是否必须使当事人明确认识到，同意使用《规则》将导致其放弃哪些权利（例如，要求在国内法院审判的权利）。会上提出，应明确规定网上争议解决的裁决并不排除以后就《规则》未涵盖的事项提起诉讼，如身体伤害或间接损失。还建议把“知情同意”一词改为其他更准确的术语。

23. 一项建议认为应确保同意既是明示的又是知情的，前者是指当事人认识到如果同意网上解决就是在有关交易之外达成一项约定，后者是指当事人认识到该约定的内容和影响。据说这种同意包括排除了诉诸国内司法系统的权利（但不包括排除不在《规则》范畴之内的诉讼理由），而且网上争议解决的结果是终局性和有约束力的，不能上诉。对于“明示”和“知情”这些概念的含义是否足够明确因而可以纳入《规则》，会上提出一些疑问。

24. 有建议指出，保证消费者明确知情的更好办法是作出如下规定：同意使用网上争议解决的约定是在交易之外达成的一项约定。

25. 工作组审议了是在《规则》评注中列入知情同意的例子，还是为提高法律确定性并使商业当事人更好地了解而在《规则》中对知情同意作出明确定义。

26. 综合上述种种关切，提出了一项修订提案，以下列两款取代所提议的第(1)款：

“(1) 借助电子通信进行交易的当事人在交易时或者在争议产生后明确约定《网上争议解决规则》范围之内与该交易有关的争议应提交《规则》所规定的网上争议解决的，适用本《规则》。”

(1)之二 前面第(1)款中提到的明确约定要求在该交易之外约定并以直截了当的措词通知买受人，与该交易有关的争议将通过《网上争议解决规则》规定的网上争议解决办法解决。”

27. 随后，建议修改该提案第 2 款，加上“完全”一词，修改后行文如下：“……争议将完全通过……解决”。还建议在第 2 款中第二次出现的“交易”一词之前加上“《网上争议解决规则》范围内的”。还有几项建议提出不要把拟议措词放在关于适用范围的第 1 条草案中，而是放在《规则》的其他地方，如关于定义的第 2 条草案。还特别告诫，虽然以可接受的仲裁条款的例子来说明这一规定或许有帮助，但应注意不要将这些例子视为一种标准，今后动辄就以这些标准来严格评判《规则》中提到的任何同意形式。

28. 经过讨论，商定按修订提案修正第 1 条草案，同时考虑到前段中提出的建议，然后以该条款草案作为工作组进一步审议的基础。

29. 工作审议了一项补充经修改的第 1 条草案的提案，在经修改的第 1 草案第(1)款之后加上以下条款：

“买受人居住地国的法律规定关于在《网上争议解决规则》范围内提交争议的约定对买受人具有约束力的，不适用本《规则》，但此种约定必须是在争议产生之后作出的，且买受人在争议产生之后没有给予此种约定或者没有确认其在交易时给予的此种约定。”

30. 该条款据说是处理某些法域中涉及消费者的争议前仲裁协议对消费者无约束力的情形，以确保在任何被涉及的消费者对使用网上解决程序给予有效同意的情况下进行网上解决程序，同时不与相关的国内法发生冲突。会上指出，有了此种条款，在所产生的仲裁裁决因消费者惯常居住地所在国的法律不承认对消费者的争议前仲裁协议而无法执行的情况下，当事人就不必进行仲裁程序了。

31. 对此种规定表示了一些支持，同时也提出若干关切。会上提出的意见包括：由于《规则》不仅对仲裁作出规定，而且也对谈判和协助下调解作出规定，应当注意不使《规则》的这些方面无法适用，特别是如果绝大多数案件是在仲裁前的阶段处理的话；就该提案意在提出一条实体法规则而言，在一套合同规则中放入这样一条规则有可能造成问题；不妨考虑作为协助下调解规则而不是作为仲裁规则来重塑《规则》，以此避免该提案意在解决的问题；借用《贸易法委员会电子商务示范法》第 1 条的说明中的措词似可达到预期结果，大意是，其规定并非意在减损旨在保护消费者的法律规范。

32. 其他关切包括：如果使《规则》不适用，将妨碍《规则》的重要功能之一，即确定事实上是否存在一项仲裁协议；该提案提出一些问题，如消费者的居住地及该国的法律，这些都需要进一步审议；对一套本来应供非律师人士使用的简单规则来说，该提案的措词过于复杂；关于消费者/买受人居住地应是仲裁协议可执行性方面的首要考虑，并没有普遍共识；在全球化的电子交易环境中可能难以适用“惯常居住地”概念。

33. 一项建议是在第 8 条草案中加入一则条文，要求其参与因关于争议前约定的限制性规定而受到限制的参与方再“点击”一次，从而在整个程序过程中对不受影响的“企业”当事方保持约束力。针对这一建议，提醒注意卖方也有可

能是申请人，例如，发展中国家的中小企业，面对发达国家的老练买家，这些企业可能处于劣势。

34. 经过讨论得出下述结论：该提案将放在方括号内保留，就该提案提出的各种意见将反映在评注中，并将通盘考虑写入一份文件供今后会议讨论。

35. 会上还指出，需要审议对网上解决程序对消费者的影响，包括针对消费者下达一项具有约束力的裁决或决定的可能性（但此种裁决或决定可能在其法域无法执行）。

36. 工作组接着讨论了另一项建议，即为补充经修订的第(1)款和第(1)款之二而另加单独一款：

“本《规则》应管辖该仲裁，但本《规则》中的任何规则与该仲裁所适用的且当事人不能偏离的法律规定有冲突的，以该法律规定为准。”

37. 会上提出，该建议是受《联合国国际贸易法委员会仲裁规则》第 1 条第(3)款的启发而提出的，建议将其中的“仲裁”一词改为“网上解决程序”，因为《规则》涵盖的事项不包括仲裁。

38. 经过讨论，会上决定将拟议条款放在括号内供工作组今后审议。

第(2)款

39. 普遍同意保留这一条文，去掉“卖方”一词，并拿掉“当事人”前后的方括号。除其他外，还提出保持《规则》对不包括“买方—卖方”争议的情形的相关性。

40. 工作组回顾了技术中性原则并指出，鉴于未来技术进步，在《规则》中界定某些类型的电子地址有可能使《规则》过时。鉴于此，建议在《规则》的评注中列入对不同类型电子地址的提及。

41. 建议在评注中指出，应当要求当事人在其联系方式中反映当下通行的电子地址，以确保根据《规则》进行的通信达至预期收信人。

42. 有建议提出将该款挪至第 3 条草案或者可能的话挪至第 4 条草案，但有一种意见认为，这些条款已经处理了该问题。会上提出，如果能够确定当事人提供联系方式的时间框架，或许有助于确定该款的适当位置。

43. 对于当事人提供虚假或误导联系方式是否有什么制裁办法，以及此种制裁办法是在《规则》本身还是在其他法律中加以表述，会上提出了问题。

44. 经过讨论，商定保持该款，取“当事人”一词，去掉“卖方”一词，并在审议第 3 和第 4 条草案之后重新审议该款在《规则》中的位置问题。

第 2 条草案（定义）

45. 工作组审议了是否保留定义顺序的问题，现草案是按字母顺序排列定义，然后相应编号，因而造成不同语文文本第 2 条草案定义的编号不一致。

46. 普遍支持每种语文文本按同样顺序编排定义的想法。

47. 经过讨论决定，秘书处应按逻辑顺序，以每种语文文本都一致的方式排列定义，并将在工作组今后届会上审议顺序问题。

第(1)款 “申请人”

48. 对保留目前的案文没有反对意见。

第(2)款 “通信”

49. 对保留目前的案文没有反对意见。

第(3)款 “电子通信”

50. 工作组回顾了关于在“电子通信”定义中包括数字化通信要素的决定（A/CN.9/739，第32段）。

51. 经过讨论，商定保留目前的案文。

第(4)款 “中立人”

52. 审议了使用“裁决”还是“决定”或者两词并用问题。

53. 对“作出与该争议有关的[决定][裁决]”这一用语提出两项建议。第一项建议是将其改为作出与该争议有关的裁决或其他决定（反映了《联合国国际贸易法委员会仲裁规则》第33条第(1)款所使用的措词）；第二项建议是将其改为“解决该争议”。

54. 会上商定将这两种写法放在方括号内，最后措词留待以后阶段通过，同时铭记该款的目的是确定中立人的作用，而非确定中立人可能作出的任何裁定的性质。

第(5)款 “被申请人”

55. 对保留目前的案文没有反对意见。

第(6)款 “网上解决”

56. 会上商定，删除“[制度]”和“[通过基于信息技术的平台并]”这些带方括号的词语，去掉“[机制]”一词的方括号。

第(7)款 “网上解决平台”

57. 商定删除“[系统]”一词的方括号。

第(8)款 “网上解决机构”

58. 工作组商定，该款现草案改为以下内容：“‘网上解决机构’指网上争议解决机构，是一种为当事人根据《规则》解决其争议而管理网上解决程序的实体，不论该实体是否保持网上解决平台。”

59. 建议在定义表中加入“书面”一词的定义。借鉴《贸易法委员会电子商务示范法》第6条提出的措词如下：“书面系指包含能够调取供日后查用的信息的数据电文。”

60. 经过讨论，商定将这段文字放在方括号内供今后审议。

第3条草案（通信）

第(1)款

61. 工作组审议了是否应经由网上解决平台进行所有通信而不论该平台是否由网上解决机构拥有和（或）操作的问题。

62. 对下列提议表示强烈支持：网上解决过程中的所有通信均应经由网上解决平台，据说此种平台可为最好地支持网上解决过程提供专门技术知识，包括由网上解决机构进行监督并确保程序中没有偏见。保持记录使当事人和中立人能够查取案件信息，被认为是确保透明度的关键。还指出，对于防范欺诈行为，例如，恶作剧的人可能试图假冒网上解决机构，网上解决平台可以发挥关键作用，提供技术方面的基础设施预防并查出此种活动。支持这项提议的其他考虑还包括：确保数据安全、便利记录查取和记录保持、追踪时间问题等。

63. 因此，商定对第(1)款修改如下：“在网上解决程序中进行的所有通信均应借助电子手段，经由网上解决机构指定的网上解决平台提交。”

64. 一项建议是在今后某个时间考虑把平台设计之类的技术问题和现金流问题从《规则》中分出来单编一份文件，以简化《规则》，更易于用户使用，并顾及技术的不断发展变化。

第(2)款

65. 工作组商定保留该款，方括号内的案文留待今后的会议审议。

第(3)款

66. 提议将第(3)款改为以下案文：“网上解决机构向被申请人发送通知所使用的电子地址，应是被申请人接受《规则》时以易于公众明确查取的方式公布的地址；或者，应是当事人同意诉诸《规则》规定的网上解决程序时通知网上解决机构的地址，或者，被申请人尚未同意诉诸此种程序的，应是由申请人提供的地址。之后，为进行《规则》下的所有通信而指定的被申请人地址，应是被

申请人接受《规则》时通知网上解决机构的地址，或者在网上解决程序期间所通知的任何变更。”

67. 担心这段文字对普通使用者来说过于复杂，倾向于使用比较简单的措词。

68. 另一项提议是修改第(2)款和第(3)款，改用可表明下述含义的措词：指定的联系地址应是当事人同意将其争议诉诸《规则》规定的网上解决程序之时具体指明的地址。此项提议得到支持，理由是，该提议避免了在《规则》正式界定“通知”一词之前（该词定义可参见第 4 条草案）造成该词使用的可能的混乱，而且该提议还体现了下述原则：在当事人接受《规则》时，在该阶段使用的联系地址（最新地址定期提供给网上解决机构）应是所使用的地址。

69. 提议或许有必要在第 2 条中提供“通知”的定义。

70. 工作组确定了与该款有关的一个关键政策问题（目前在第 3 段第二句以一种形式述及），即：如果从同意诉诸网上解决程序到争议实际发生时的这段期间被申请人的地址变更，而此种变更又未通知网上解决机构，申请人提出申请时可能会面临质疑。

71. 工作组请秘书处草拟文字，反映出就第 3 条草案第(2)款和第(3)款提出的不同选择办法，供今后会议审议。

第(4)款

72. 会上提议删除“在网上解决平台”这段词语。还提议在该款结尾处添加下列词语（而不论是否删除上面提到的词语）：“条件是收件人已被告知该电子通信”。会上商定，这两段词语均放在方括号中供今后会议审议。

73. 工作组请秘书处就第(4)款草案的措词提出建议，同时需考虑到就第(6)款进行的审议。还建议在拟订任何进一步草案时考虑到《联合国国际贸易法委员会仲裁规则》第 2 条第(5)款，并为使用网上解决而非仲裁对其作相关调整。

74. 会上提出的一项关切是，假如当事人没有收到网上解决机构发来的通信，网上解决机构应作进一步努力，以其他方式联系该当事人。

第(5)款和第(6)款

75. 工作组商定在今后会议上审议方括号内的案文。

2. 启动 (A/CN.9/WG.III/WP.112, 第 4 条草案)

第 4 条草案 (启动)

76. 在听取了关于为明晰和简单起见而调整第 4 条草案的结构并将其分为两个单独条款的提议之后，工作组商定，《规则》应分别列入关于通知和答复的单独条款。另外，工作组商定纳入所拟附件的内容，将其列作相应条款。

77. 关于 A/CN.9/WG.III/WP.112 第 32 和 33 段中论及的通知收到时间，还提议考虑添加备选案文。

3. 谈判 (A/CN.9/WG.III/WP.112, 第 5 条草案)

第 5 条草案 (谈判)

第(1)款

78. 注意到应设法鼓励当事人谈判达成和解，指出网上解决机构应向当事人提供技术手段，便利他们之间的谈判，即使是在中立人介入之前也应这样做。会上指出，《规则》作为合约性规则是不能对网上解决机构这样的第三方规定义务的。会上告诫，虽然《规则》应当促进谈判，但不应迫使当事人在这一阶段进行谈判。

79. 工作组考虑为更加明确地定义谈判阶段而重拟第(1)款。会上提出的一项建议如下：“在收到第[...]条中提到的答复时，双方当事人应本着诚信，设法通过直接谈判，包括酌情通过网上解决平台提供的通信方法解决其争议。”

80. 另一项提议为明确指出《规则》支持通过谈判达至和解而提出对第(1)款重拟如下：“已经达成和解的，在不违反第 5 条第(5)款的情况下，网上解决程序自动中止。”

81. 工作组请秘书处根据这些建议拟订新的第(1)款草案，同时考虑到现有网上解决机构提供的各类援助。

第(2)款

82. 关于第(2)款中加方括号的备选案文哪一个应保留，有不同看法。会上决定，在就网上解决程序（包括其中各阶段的类型和数目）的设计作进一步讨论之前，所有备选案文仍应放在方括号内。还商定去掉“[十(10)]”前后的方括号。

83. 会上商定，删除方括号内的案文“[五(5)]”，去掉方括号后保留“[七(7)]”，以便与第 4 条草案第(3)款保持一致。还商定，去掉最后带括号词语“[，此时网上解决机构应根据下文第 6 条[迅速][毫不迟延地]开始指定中立人的工作]”前后的方括号，但保留其中的案文供进一步审议。

第(4)款

84. 工作组回顾了早先作出的决定，即限制双方当事人之间约定展延最后期限的时限，更有利于高效处理价值低、数量大的案件和鼓励双方当事人及时解决争议。

85. 会上询问展延“[提交答复]”和“[达成和解]”的最后期限这两者之间有何实际差别。澄清说，两个备选案文并不是相互排斥的，可以采用其中一个，也可以两个都采用。会上的共识是，只应使用其中的一组词语，但对于前一组词语还是后一组词语对便利快捷程序最有效，会上有不同看法。有些看法认为，该款只应管辖程序的启动，因此只适用于答复，其他看法则认为应当对双方当事人通过网上解决系统进行谈判的能力作出一定限制（但无论如何都不应影响其在网上解决系统之外进行谈判的能力）。会上商定，两个备选案文放在方括号内供今后会议讨论。

86. 还商定，该款规定的展延时限应为“[十(10)]”日，去掉方括号，同时删除“[五(5)]”日和“[七(7)]”日这两个选项。

第(5)款

87. 会上回顾，该款的目的是便于当事人仅仅为取得一项当事人寻求强制执行时可依据的裁决或决定而重启程序。

88. 虽然承认《规则》应当列入一则关于一方当事人未执行达成的和解的条文，但认为第(5)款现在的写法不足以实现这一目的。

89. 会上担心该款产生了两个重要的法律问题。首先，和解协议可能需列入一则单独条文，就由于该和解产生的争议作出规定；通过产生该和解协议的同样网上解决程序恐怕无法解决因和解产生的争议。其次，对启动新的程序按商定条款下达一项裁决在法律上的可行性表示了关切。

90. 经过讨论，工作组请秘书处重拟该款，同时考虑到工作组提出的下列事项：(一)该款与第(1)款之间的关系；(二)对执行和解和（或）重新启动程序规定较短的期限有可能鼓励违约方遵守规定；(三)“re-open”（“重开”）比“re-commence”（“重新启动”）更能反映该款的本意，因为前者并不要求从头开始网上解决程序；(四)如果不在该款中明确规定必须使用同一个网上解决机构，则有可能出现择地诉讼、挑选网上解决机构的情形；(五)网上解决平台必须有清楚的和解记录。按照商定意见，该款改拟后提出的任择案文应置于方括号内，供今后会议讨论。

4. 中立人 (A/CN.9/WG.III/WP.112/Add.1, 第6条草案)

第6条草案（指定中立人）

第(1)款

91. 会上没有提出意见，商定按现在写法保留第(1)款。

第(2)款

92. 会上提出中立人的独立性和公正性义务是一种持续性义务。工作组请秘书处根据这一意见修改第(2)款。

第(3)款

93. 会上回顾，该款的背景是确保在这一阶段指定中立人是一个简单的自动过程。但会上商定，如果一方当事人可能有理由对中立人继续介入提出异议，该款的初衷并非限制该当事人的任何权利。一致认为，此种权利有可能在网上解决过程的任何阶段产生。

94. 工作组请秘书处拟订一则单独条文，准许当事人在程序的任何阶段对指定中立人提出异议，条件是此种异议需有正当理由。

95. 关于当事人可以提出几次异议以及必须在几天之内提出异议，会上有分歧，因此这段案文仍放在方括号，相关数目留待今后会议讨论。

第(4)款

96. 会上指出，对中立人的指定，直到根据第(3)款完成任何质疑程序之后才能最后确定。工作组请秘书处改写该款，在指定生效这一点上不能有任何模糊之处。

97. 担心第一句似乎会妨碍适用第二句。工作组请秘书处根据下述原则改写该款：双方当事人可在三日期限内对向中立人提供信息提出异议，三日期限过后，在无任何异议的情况下，必须向中立人提供全套信息。

98. 提议在该款结尾处加上以下词语“但第5条第(5)款所适用的情形除外”。

99. 经过讨论，商定删除“[三(3)日]”前后的方括号。

第(5)款

100. 为了给双方当事人提供同样的权利，使其能够如同质疑原中立人一样质疑接替的中立人，工作组商定参照第(3)款增加一则条文，准许对接替的中立人提出质疑，添加措词放在方括号内。

第(6)款

101. 会上的共识是需在中立人数目上留有灵活余地，这主要是考虑到网上解决办法不断变化的性质。会上商定，现草案的措词既保留了确定性又有一定程度的灵活性，因此应保留现案文的措词并去掉方括号。

102. 工作组商定，去掉该款的方括号。

103. 为了扩大挑选中立人的范围，包括从仲裁机构挑选中立人，建议秘书处列入下列措词，放在方括号内供今后会议审议（据认为，下面这段文字最好放在目前的第(1)款结尾处）：“[或属于其他仲裁机构]”。

第7条草案（中立人的权力）

第(1)款

104. 会上商定，该款与中立人的指定更为相关，应当挪至第6条草案。

第(2)款

105. 会上认为，该款包含两个概念：中立人的职能和中立人必须遵守的行为守则。一致认为，作为单独概念阐述这两个概念更明确，还可减少现草案的重复之处。

106. 因此，工作组请秘书处改写该款，改写后的条款放在方括号内供今后会议审议。

107. 一致认为务必坚持贸易法委员会法规的精神；同时可以在文字上作出必要修改，以适合网上解决的需要。

第(3)款

108. 会上提出，第6条草案第(4)款规定双方当事人可以对向中立人提供谈判阶段期间产生的文件提出异议，第(3)款可能与这一规定有点不一致。会上商定，为解决这种不一致，在该款开头加上以下措词：“在不违反第6条第(4)款关于提出异议的规定的情况下”。

第(4)款

109. 关于未加方括号的文字，有建议提出把第一句中的“可以要求”改为“可以请求”，以便对中立人的权力稍加修改。

110. 关于方括内的文字，普通共识是，《规则》应当保留一则关于举证责任原则的条文。但是，对目前的写法提出两点主要关切。

111. 首先，认为目前的写法没有反映不同法域对消费者案件举证责任的不同理解，也没有反映网上环境中与事实证据有关的独特情形。一致认为工作组将在今后会议上讨论该款，以便进一步审议“举证责任”这一概念的写法。

112. 其次，一致认为秘书处应将括号内的文字放在其他地方，以反映其作为一项实体法原则在法律后果和当事人义务方面的重要性。

第(5)款

113. 一项建议是，为使该款文字更易于使用，应在确定中立人可审议的案件类型时提及“资格”概念。对此指出，添加资格概念可能导致含义不清。

114. 经讨论商定，工作组已经对该款进行了讨论，应当按目前的写法保留该款。

第(6)款

115. 会上提出修改该款，以表明在进行调查或采取必要步骤以确定是否收到任何当事人的任何通信、而不只是收到被申请人的通知方面中立人显然有必要享有裁量权。另一项提议是规定中立人的这种义务是一种积极义务，根据此种义务，中立人必须在出现关于是否收到任何通信的争议时进行调查。

116. 工作组一致认为，该款应作修改，规定中立人有义务在对是否收到通知出现任何疑问时进行调查，并给予中立人对所有其他通信进行调查的裁量权。还提出务必考虑到消费者可能无法及时查收电子邮件的情形。

117. 工作组请秘书处根据这一商定意见草拟案文并将其置于方括号内。

5. 协助下调解和仲裁 (A/CN.9/WG.III/WP.112/Add.1, 第 8 条草案)

第 8 条草案 (协助下调解)

第(1)款

118. 一致认为消费者不可能在外国提起执行程序，另外，《规则》的本意是确保商家遵守所达成的结果。

119. 会上指出，该款本意是在考虑到发展中国家需要的情况下设计一种全球运作的网上解决制度，必须有终局性的有约束力裁决才能确保商家遵守裁决。在这方面，如果没有一项有约束力的裁决，消费者实际上只能通过法院寻求救济。会上提醒工作组注意，现在还没有一项就跨境执行法院裁决作出规定的国际条约，从而凸现了在网上解决程序中作出有约束力裁决的重要性。会上指出，没有有约束力的裁决，消费者以及发展中国家的中小企业寻求救济就没有其他门路了。

120. 会上提出，在许多情况下，特别是在网上解决的初期阶段，私人执行机制可以发挥作用。还提出，所有执行机制的效能都取决于终局性的有约束力裁决，但也有看法认为，没有有约束力的裁决，私人执行机制仍然可以发挥作用，特别是如果设有私人执行机制的话。还表示，公共和私人执行机制并非相互排斥，没有强制性结果，程序不会有效，程序的完整性也不会有保证。

121. 澄清说，该款方括号内文字要确定的问题是，在协助下调解失败后，程序是否自动进入最后阶段，还是说，当事人是否应可选择进入下一阶段。

122. 有一种观点是，如果终局结果可以是有约束力的裁决，就不应自动进入下一阶段。
123. 对于进入下一阶段需有约定或另作要求，会上表示了一定支持，依据是，从时间上看，此种接受无异于一种争议后仲裁协议。
124. 一种观点认为，即使可以撤销一项针对消费者的裁决，寻求此种撤销对该消费者来说也是一件难事，包括承担其无法收回的费用。相反观点认为，对消费者作出的裁决无效，消费者受其影响的风险微乎其微。
125. “评估”一词引起关切，在程序的这一阶段，不知中立人是否有这种职责；如果没有这种职责，或许可以考虑其他措辞。
126. 回顾说，该款与第 1 条草案中关于网上解决程序分阶段性质的问题有关。
127. 会上提出的另一个问题是，如果是达成协议而没有执行约定的情形，是否可以参照就第 5 条第(5)款提出的措辞（在未执行和解的情况下“重新启动”），给本款添加类似措辞，以便允许在此种情况下重开程序。对此指出的一个解决办法是，不妨在附件中作为一个选项列入“不付和解款”这一诉讼理由。
128. 工作组一致认为，网上解决是涉及三个阶段的程序，中立人作出决定的阶段是这一程序的一部分。工作组注意到，关于第二阶段如何进入第三阶段，或者第二阶段和第三阶段实际上是否可以压缩为单一个阶段，工作组尚未作出决定。
129. 还回顾说，绝大多数价值低、数量大的案件都是在谈判阶段或协助下调解阶段解决的。
130. 会上重申，《规则》是合约性规则，不能优先于国内一级的消费者保护法。

五. 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

131. 工作组回顾委员会第四十四届会议的要求，即“一般来说，工作组在履行其任务时，还应特别考虑到所进行的审议对消费者保护的影响，并向委员会下届会议提出报告”。³
132. 工作组回顾其以往届会对消费者保护问题的审议情况（审议概要见 A/CN.9/WG.III/WP.113 号文件第 15 和 16 段），并表达了以下几点考虑：
- (a) 网上争议解决不仅会影响到作为申请人的消费者，还会影响到有可能成为被申请人的消费者；
 - (b) 工作组在审议期间始终十分注意消费者保护问题，一直在努力研究各种办法以顾及消费者保护；

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。

(c) 消费者保护不仅是地方性问题，还是区域性和国际性的问题，网上争议解决可在这方面发挥积极作用，在各区域内部，包括在冲突后国家之间和发展中国家中，促进互动和经济增长。

六. 今后工作

133. 工作组注意到工作组第二十六会议订于 2012 年 12 月 10 日至 14 日在维也纳举行。
