



联合国国际贸易法委员会
第四十八届会议
2015年6月29日至7月16日，维也纳

第三工作组（网上争议解决）第三十届会议
（2014年10月20日至24日，维也纳）工作报告

目录

	段次	页次
一. 导言	1-5	3
二. 会议安排	6-13	3
三. 审议情况和决定	14-16	4
四. 跨境电子商务交易网上争议解决：程序规则草案	17-102	5
A. 一般性评论	17-32	5
B. 就委员会所提出的问题报告相关情况	33-57	6
1. 双轨制度	35-37	7
2. 定案效力	38-39	7
3. 执行	40-43	7
4. 简明和高效	44-45	8
5. 低价值申请	46	8
6. 双轨制的执行	47-50	8
7. 仲裁和执行	51	8
8. 《纽约公约》	52-53	9



9.	实践中对《规则》的使用.....	54-55	9
10.	《网上解决规则》的实用部分.....	56	9
11.	针对委员会所提问题作出的总结.....	57	9
C.	关于《规则》中的适用轨道的提案.....	58-102	9
1.	第一和第二提案.....	58	9
2.	第一提案.....	59-62	9
3.	第二提案.....	63-69	10
4.	第三提案.....	70-74	11
5.	第四提案.....	75-80	14
6.	就第一提案和第四提案所涉及的附件或国家名单提出的建议.....	81	15
7.	关于第三提案的进一步讨论.....	82-95	15
8.	关于第二提案的进一步讨论.....	96-98	16
9.	关于第四提案的进一步讨论.....	99-101	17
10.	审议情况和决定概要.....	102	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，应当设立一个工作组，在与跨境电子商务交易有关的网上争议解决领域开展工作。
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）重申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。¹在该届会议上，委员会除其他外决定，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，并向委员会第四十五届会议提出报告。²
3. 委员会第四十五届会议（2012年6月25日至7月6日，纽约）重申第三工作组的任务授权涉及价值低、数量大的跨境电子交易，并鼓励工作组继续探讨确保网上争议解决的结果得到有效执行的一系列方式，并继续尽可能高效地开展工作。³还一致认为工作组应当审议规则草案如何响应发展中国家和面临冲突后局势国家的需要，尤其是需要将仲裁阶段作为程序的一部分，并就此向委员会今后一届会议提出报告；工作组应继续在其审议中审议网上争议解决对发展中国家和发达国家以及冲突后局势下国家的消费者保护的影响。⁴委员会还请工作组继续探讨确保网上争议解决的结果得到有效执行的一系列方式，包括仲裁以及可能的仲裁替代办法。⁵
4. 委员会第四十六届⁶和第四十七届会议⁷确认了委员会第四十五届会议所作的各项决定。
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最新汇编见 A/CN.9/WG.III/WP.126 号文件第 5-15 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 2014 年 10 月 20 日至 24 日在维也纳举行了第三十届会议。工作组的下列成员国派代表出席了会议：阿根廷、奥地利、巴西、保加利亚、加拿大、中国、哥伦比亚、克罗地亚、厄瓜多尔、法国、德国、希腊、洪都拉斯、匈牙利、印度尼西亚、伊朗伊斯兰共和国、以色列、意大利、日本、科威特、马来西亚、墨西哥、尼日利亚、巴基斯坦、巴拿马、菲律宾、波兰、大韩民国、俄罗斯联邦、新加坡、西班牙、泰国、土耳其、大不列颠及北爱尔兰联合王国、美利坚合众国、委内瑞拉玻利瓦尔共和国。

¹ 《大会正式记录，第六十六届会议，补编第 17 号》（A/66/17），第 218 段。

² 同上，第 218 段。

³ 同上，《第六十七届会议，补编第 17 号》（A/67/17），第 79 段。

⁴ 同上，第 79 段。

⁵ 同上。

⁶ 同上，《第六十八届会议，补编第 17 号》（A/68/17），第 222 段。

⁷ 同上，《第六十九届会议，补编第 17 号》（A/69/17），第 140 段。

7. 下列国家也派观察员出席了会议：安哥拉、比利时、多民族玻利维亚国、智利、捷克共和国、多米尼加共和国、加纳、利比亚、荷兰、秘鲁、罗马尼亚、越南。
8. 欧洲联盟（欧盟）也派观察员出席了会议。
9. 下列政府间组织也派观察员出席了会议：亚洲清算联盟。
10. 下列非政府组织也派观察员出席了会议：公法研究中心、特许仲裁员协会、建筑行业仲裁协会、欧洲法律学生协会、国际调解和仲裁论坛、国际商法研究所、法律与技术研究所（马萨瑞克大学）、米兰仲裁员俱乐部、武汉大学国际法研究所。
11. 工作组选举了下列主席团成员：
主席： Jeffrey Wah-Teck CHAN 先生（新加坡）
报告员： Laura JAMSCHON MAC GARRY（阿根廷）
12. 工作组收到了下列文件：
 - (a) 临时议程说明（A/CN.9/WG.III/WP.129）；
 - (b) 秘书处的说明：跨境电子商务交易网上争议解决：程序规则草案（二轨道）（A/CN.9/WG.III/WP.130 和 Add.1）；
 - (c) 秘书处的说明：跨境电子商务交易网上争议解决：程序规则草案（一轨道）（A/CN.9/WG.III/WP.131）。
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. 审议跨境电子交易网上争议解决办法：程序规则草案。
 5. 其他事项。
 6. 通过报告。

三. 审议情况和决定

14. 工作组以委员会第四十七届会议作出的指示⁸为基础进行了审议，即工作组应当着手处理一轨道《规则》案文，并就委员会第四十六届会议报告第 222 段中载明的问题提出报告（另见下文第 17 段）。工作组还以秘书处编写的说明（A/CN.9/WG.III/WP.130 及其增编；A/CN.9/WG.III/WP.131）为基础继续就议程项目 4 开展工作。

⁸ A/69/17，第 137 和 138 段。

15. 因此，工作组审议了网上争议解决一轨道《规则》草案，并考虑到不同的结果和执行机制（包括仲裁）对于发展中国家和面临冲突后局势国家的重要性，以及消费者保护问题。另外还在本届会议期间提交的提案的基础上，就一轨道《规则》案文草案取得了进展。然而，尽管工作组为达成共识做出了艰巨的努力，在允许有约束力的争议前仲裁协议的国家和不允许此种协议的国家之间依然存在根本分歧。会上认为，为了取得进一步进展，《规则》草案必须反映工作组就这一事项作出的结论。

16. 工作组关于这一项目的审议情况和决定详见下文第四章。

四. 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

17. 工作组注意到上文第 14 段中提到的委员会的指示，即：工作组应当：(a)处理发展中国家和面临冲突后局势国家的需要，尤其是对于将仲裁阶段作为程序的一部分的需要；(b)将网上争议解决对所有国家消费者保护的影响问题列入其审议工作，包括消费者在网上争议解决程序中是被申请人的情形；(c)探讨确保网上争议解决的结果得到有效执行的一系列方式，包括仲裁以及可能的仲裁替代办法。会上注意到其中的一些问题已在哥伦比亚、肯尼亚、洪都拉斯和美国政府提交的一份提案中得到进一步处理。⁹

18. 工作组同意处理这些事项，以便就这些事项向委员会提交报告。

19. 会议确认需要在设计一种有效、高效、在现实世界中可顺利运作的跨境争议解决方式方面取得进展。会上回顾，这样一种网上解决制度在支持电子商务发展、跨境投资和中小微企业进入国际市场方面非常重要。

20. 与会者指出，不同法域对于争议前仲裁协议是否有约束力采取不同做法（一致认为《规则》应尊重这种差异），但是，尽管有这些差异，在直至最后阶段的争议解决程序上仍有许多共同点。补充说，工作组不应当尝试利用《规则》解决重大政策差异，无论如何，这种差异会随着时间的推移不断变化。

21. 一种观点认为，鉴于无法求助于法院，同时又需要高效解决低价值跨境争议，特别是对于发展中国家和冲突后局势中国家而言，提供仲裁对于可能希望并且也能够进行仲裁的客户就非常重要。支持该观点者还指出，《规则》不应当推翻强制性国内法律和规则。

22. 会上还指出，要求卖方基于消费者的地理位置而将其归入这个或那个轨道，这样的建议不切实际，而对于建议贸易法委员会或贸易法委员会秘书处应保持一个国家清单以表明根据这些国家的法律争议前仲裁协议不具约束力或不具可执行性，会上表示关切。

23. 另一种观点认为，工作组第二十九届会议就二轨道取得了很好的技术进展，

⁹ 见 A/CN.9/WG.III/WP.125 号文件。

(第二十九届会议提议的)列入附件的执行机制可提供一种既涵盖争议前仲裁协议对消费者有约束力的国家又涵盖此种协议无约束力的国家的手段。会上补充说,该执行建议是作为一种这种方案提出的,目的是顾及那些寻求在本法域内在网上解决程序中包括仲裁的国家。

24. 会上指出,仲裁并非网上解决的必要组成部分,二轨道可以提供高效的网上解决手段。进一步指出,二轨道尤其可以为任何可能不拥有执行仲裁裁决的实用司法机制的国家提供一种良好的争议解决方式。补充说,网上解决制度的设计不应妨碍此种司法机制的有效发展。

25. 会上强调了工作组审议工作的背景——低价值争议,并提醒说网上购物的平均金额在 60 美元左右。因此,建议工作组将重点放在制定易于为消费者以及中小微企业理解、并且同样具有成本效益的(据说现在有些制度就是如此)一套规则和一种网上解决制度上。补充说,工作组不妨本着这种精神,将重点放在简化案文草案并去掉任何不必要的规定上。在这方面,工作组回顾了 A/CN.9/801 号文件第 28 段所记录的秘书处与专家协商的结果。

26. 会上提出,工作组可重点处理的一个方面是网上解决机构的指导意见文件草案,其中可包括透明度和中立人资格等问题(另见 A/CN.9/WG.III/WP.128)。

27. 另一种观点认为,鉴于《规则》将要涉及的交易具有价值显然很低的性质,消费者会牵涉其中,而一些法域又不允许争议产生前订立的仲裁协议对消费者有约束力。因此建议,在提出其他选项之前,应当进一步审议上文第 23 段提到的拟议附件。

28. 一种不同观点认为,拟议的附件很容易令人想到与订约方可选择适用或选择不适用的具有约束力的国际法律文书(如一部条约),最好达成一种可以涵盖所有不同选项的妥协办法。

29. 会上强调,鉴于网上争议的数量庞大,低价值网上争议解决的效率应视为最重要因素。在这方面还着重指出,在有可替代的网上争议解决方式的情况下,实践中只有极少部分的争议最后需在法院提起诉讼。

30. 会上指出,《承认及执行外国仲裁裁决公约》(《纽约公约》)和《贸易法委员会国际商事仲裁示范法》为消费者提供了保障,例如,消费者可以在执行阶段对仲裁协议或裁决的有效性提出异议。

31. 会上指出,诸如一轨道《规则》所设想的低价值争议的简化仲裁规则有可能削弱传统的仲裁程序,而后者是国际贸易不可或缺的一种手段。

32. 再有一种观点认为,对于网上订立的、涉及消费者是当事方的跨境交易的仲裁协议的有效性,不可能给出明确的法律答案。

B. 就委员会所提出的问题报告相关情况(见上文第 17 和 18 段)

33. 几个代表团述及上文第 17 段所回顾的委员会提出的问题。关于问题(a),一些代表团提出,在网上解决程序之内设置仲裁轨道是不必要的,上文第 24 段阐明了其中的原因,另外也是因为无仲裁的系统有能力顾及所有法域。还声称,

由于费用问题，仲裁裁决实际上不可能强制执行，因此并未给无仲裁系统增加任何效力。对此，其他代表团指出，《规则》的有约束力仲裁轨道对发展中国家至关重要，有助于建立有利的法律环境，无论对于企业对企业争议还是企业对消费者争议，都能够为跨境贸易提供一种无缝系统。

34. 关于问题(b)，一些代表团提出，在消费者是程序中的被申请人的情况下，纳入仲裁轨道将无法提供充分的消费者保护。对此提出的观点是，有约束力的仲裁是在传统的争议解决机制之外为发展中国家和冲突后国家的消费者提供有效机制的唯一实际可行的办法。

1. 双轨制度

35. 工作组审议了双轨制度是否仍然是解决不同法域之间分歧的最可行的办法问题，在争议前仲裁协议是否对消费者有约束力的问题上，不同法域有着不同的法律观念。

36. 有建议提出，工作组可以研究现在的二轨道《规则》，现在的一轨道《规则》可以单独审议。

37. 经过讨论商定，早先就采用双轨制度达成的共识依然有效。会上指出，将澄清双轨制度的确切性质，特别是，是否设想在此种制度中包括两套《规则》，还是包括单一套《规则》，只是其中包含不同轨道，并以拟议的附件或另一种机制起到两者之间的桥梁作用。

2. 定案效力

38. 会上认为，两个轨道之间的主要区别在于定案效力问题，换言之，某一过程产生的结果是否是终局的和有约束力的（因而排除了诉诸法院的可能性）。

39. 另一种观点是，定案并非所涉及的主要问题，因为两种轨道对《规则》的最后结果表述了不同的选择办法。

3. 执行

40. 会上提出的一个问题是，是否将在涉及低价值网上争议的情况下实际援用《纽约公约》。

41. 会上认为，在《纽约公约》之下执行裁决的费用过高，因此，对于《规则》所涉及的低价值争议来说，该文书是不可行的。另外还指出，如果消费者所属法域认为争议前的仲裁协议对消费者不具约束力，一旦对此等消费者强制执行一项根据《纽约公约》对其下达的仲裁裁决，消费者实际上可能不得不遵守该裁决；这样一来将削弱对使用电子商务的信心和意愿，而这与网上解决系统的初衷是相悖的。

42. 会上认为，实践中，当事人固然不大可能寻求强制执行根据《纽约公约》就低价值申请作出的裁决，但重要的是，必须在该公约之下维护对一轨道的可

执行性，为尊重裁决提供支持，同时在网上解决过程中顾及企业对企业当事人和企业对消费者当事人的需要。

43. 另一种观点是，工作组并非处理围绕根据《纽约公约》强制执行网上裁决的复杂法律问题的适当论坛。

4. 简明和高效（另见上文第 25 和 29 段）

44. 一些代表团强调需保持《规则》的简明和高效，这样才能为机构、买家和商家在网上环境中所使用和采用。

45. 进一步提出，对于《规则》中所阐明的仲裁方式需加以调整，使之适合数码空间，特别是加以简化和精简，以反映“互联网式的思维”。

5. 低价值申请

46. 会上提出，由于这种制度只涉及低价值申请，《规则》应当明确规定其只适用于这些申请（其性质尚需加以审议）。关于这一点，会上指出，这样就有可能缓解对消费者所受到影响提出的某些关切。

6. 双轨制的执行

47. 会上表示支持进一步讨论附件中的提案（见上文第 27-28 和 30 段）。

48. 另一项提议是说明一轨道的运作方式，以确保明确指出一轨道将产生有约束力的结果，下文第 51 和 62 段在“第二提案”标题下就此作了讨论。

49. 澄清说，对于采用哪种执行机制将《规则》提供给消费者，存在着意见分歧。提出的一项建议是，当事方自身可以确定哪套《规则》适用于其争议，认识到商家往往以示范条款的方式作出此种提议。另一项不同的提议——即关于附件的提议，是将一种机制植入《规则》本身，使附件所列法域的消费者无法在争议产生之前根据一轨道《规则》进行网上解决程序。

50. 另一项建议是应当采用单一套《规则》，其中规定至少两种结果——仲裁和对当事方不具约束力的建议，消费者可在程序的指定时点从中选择一种结果。会上指出，消费者应在交易之时还是在争议之时作出选择，可在该建议中作进一步审议。这种做法的支持者指出，对消费者而言，单一套统一《规则》比两套单独的《规则》更明确，而且能够更好地反映出商业实务中大多数争议都是在仲裁阶段开始之前得到解决的情形。

7. 仲裁和执行

51. 一项建议是，仲裁之所以比不具约束力的结果更能够保护消费者，尤其是因为允许诉诸法院在实践中要求具备更高水平的法律知识，所需费用也比低成本网上解决办法高得多。对此指出，不应当从一开始就用消费者可能不知道对

其有约束力的程序来约束消费者。

8. 《纽约公约》

52. 会上询问，工作组设想的仲裁轨道以及工作组中所提到的类似于仲裁的其他办法，虽然不一定符合《贸易法委员会国际商事仲裁示范法》的规定或者反映《贸易法委员会仲裁规则》的程序性保障措施，但在实践中是否符合《纽约公约》的要求。会上指出，作为一种解决低价值争议的理论上的工具提及该《公约》也许并不可取。

53. 会上建议重新审议 A/CN.9/WG.III/WP.124 号文件所概述的私人执行机制。

9. 实践中对《规则》的使用

54. 作为一般性问题，会上指出，工作组试图提出一个非常高并且十分详细的标准，但应当认识到，在实践中网上解决管理人不一定逐字执行《规则》，私营部门将对其加以调整和改进使之适合自身需要，类似于对《贸易法委员会仲裁规则》的做法（另见 A/CN.9/WG.III/WP.123，第 6 段）。

55. 在这方面，会上指出，工作组不妨回顾，它并非在制定一部规定相互义务的条约，而是在制定一部高水平的程序规则范本，该规则应当详尽无遗，并考虑到所有法域的法律。

10. 《网上解决规则》的实用部分

56. 会上提出，辩论的一个主要侧重点应是审议商家和网上解决管理人应当实施哪一类机制，以确保引导消费者选择适当轨道，同时谨记没有一种机制是万全的。强调需向消费者提供简单信息，以确保其知悉相关轨道的内容和影响。

11. 针对委员会所提问题作出的总结

57. 经过讨论，一致认为，如本报告前面各分节向委员会报告的那样，工作组已经就上文第 17 段列出的委员会所提问题的一系列答复进行了讨论。

C. 关于《规则》中的适用轨道的提案

1. 第一和第二提案

58. 就争议当事方选择《规则》中的适用轨道的方式提出两个提案。普遍支持提交这些提案所代表的建设性办法。

2. 第一提案

59. 第一提案最初在工作组第二十七届会议上提出（见 A/CN.9/769），将在一轨

道《规则》第 1 条草案(a)项中加入一项声明，其大意是，《规则》附件所列法域中的消费者将不能在争议产生之前按照一轨道进行网上解决程序（“第一提案”）。因此，第一提案将要求各法域就其是否被列入此种附件作出选择。会上提出，作出此种选择的办法是向联合国所有会员国发出邀请或请求，由其选择列入或不列入该附件，将在联合国大会年度届会上发出此种邀请或请求。补充说，将在年会上发出第一批邀请，该届会议上，将向大会提交经由委员会通过的《网上解决规则》；此后每年作出确认。

60. 第一提案的支持者指出，该提案就如何将买受人放在正确轨道上设想了一种非常简单的技术解决办法，商家只要将此种办法列入其网站即可。这种技术将为《规则》的一轨道或二轨道自动生成争议解决条款，其依据是买家通常都会在交易过程中提供的一条信息，如账单地址或发货地址。补充说，每年在联合国大会年会上根据各国当时作出的选择列入或选择不列入的决定增订附件中的这个法域的名单，同时，根据第一提案，应当由贸易法委员会秘书处负责保持选择列入附件中的法域的名单。第一提案的支持者并不认为该提案会产生商家责任问题或者联合国对被列入附件的国家名单的责任问题，一国就是否列入或不列入该清单作出的决定是根据本国在法律方面的考虑作出的政治决定。61.

对第一提案提出了一项关切，具体来说就是该提案要求各国在附件的影响方面就如何归类本国的消费者保护法律作出选择，但更重要的是还要求告知公司和中小型企业附件所带来的影响。

62. 关于就第一提案提出的各种询问，会上指出，该提案并不要求联合国会员国就其是否被列入附件提交声明；但是，如果会员国希望作此声明，从联合国的程序上来说，它们可以以任何可接受的方式作出此种正式声明。澄清说，从一国改变其关于有约束力的争议前仲裁的法律到该国在联合国大会届会期间就其列入或不列入附件作出声明，如果还有一段时间，则以该法域的消费者进入某一网上解决轨道时生效的法律为准。

3. 第二提案

63. 第二提案将就一轨道《规则》的适用范围规定，这一过程将以有约束力的仲裁结束。第 1 款(a)项将在脚注中作出说明：根据某些法域的适用国内法，与某些买受人订立的争议前仲裁协议可能不被视为有效，因此，由此种协议所产生的裁决可能无法在这些法域对买家执行（“第二提案”）。这项提案还包括对第 1 款(a)项作出修订如下：“买受人在交易时位于某些国家的，为使一项仲裁协议对其有约束力且能够产生可强制执行的裁决，要求必须在争议产生之后就使用一轨道《规则》达成约定。”会上指出，该提案的这一部分可以被视为与“第二次点击”的功能等同，换言之，是消费者对付诸仲裁的争议后约定。第二提案还允许对二轨道《规则》中的适用范围条款作出修正，使之与一轨道的这些拟议修正一致。

64. 第二提案还包括两个示范条款，一个是一轨道的示范条款，其内容如下：在不违反《贸易法委员会争议解决一轨道规则》第 1 条(a)项的规定的的前提下，任何争议、争执或由此产生的索赔请求，凡是在规定争议解决过程以有约束力

的仲裁结束的《贸易法委员会争议解决一轨道规则》范围内的，均应根据当下有效的《贸易法委员会争议解决一轨道规则》通过仲裁加以解决”；另一个是二轨道的示范条款，其内容如下：一项争议由此产生，并且是在规定争议解决过程以无约束力的建议结束的《贸易法委员会争议解决二轨道规则》范围内的，如果当事人希望寻求以友好方式解决争议，该争议应诉诸谈判，如果谈判失败，应根据当下有效的《贸易法委员会争议解决二轨道规则》诉诸协助下调解。”

65. 会上指出，第二提案还将包括在《规则》之外单独向网上解决管理人提供指导意见，其中将建议网上解决管理人依据邮寄地址或账单地址核对买方的所在地并相应告知卖方应考虑是否适宜进行有约束力的仲裁。

66. 第二提案的支持者指出，该提案提供了适用范围更广的程序规则，既能用于企业对企业交易，也能用于企业对消费者交易。还指出，第二提案避免了在采用某种办法确定买家居住地和一种实际不可行的列表程序时会面临的可以想象得到的复杂性，因为这种办法触及一些法律问题，如微妙的国内消费者法律等。对此指出，第二提案中第 1 款(a)项的措词“买受人位于某些国家的”，实际上也还是要求保持此种国家的名单。

67. 问及贸易法委员会秘书处如何保持此种名单或者联合国大会如何起到第一提案中所设想的功能，但会议暂不就此进行讨论。

68. 会上又提出另一项提案，对一轨道《规则》第 1 条草案第(3)款的措词修改如下：“本《规则》应管辖网上解决程序，但本《规则》中任何规则，与当事人不能偏离的适用法律的某一规定有冲突的除外”。会上提出，这项建议未能就争议当事人如何在适用法律有要求时换轨提供足够指导。

69. 请工作组审议采取什么办法弥和在第一提案和第二提案上的意见分歧。

4. 第三提案

70. 在这方面，提出了折中的第三提案，该提案将修订一轨道《规则》的第 1、第 6 和第 7 条。会上指出，该提案实质上是创建单一套规则，规定不同结果，并将考虑到现行网上解决实践以及不同法律制度的要求。

71. 会上指出，这个第三项提案还将考虑到消费者保护问题。还指出，根据该提案，将删除一轨道《规则》第 1 条第 1 款(a)项。

72. 该提案内容如下：

“起草的目的和原则

起草跨境电子商务交易网上争议解决程序规则的目的

(1) 规则应当是一种方便快捷的、成本效益好的争议解决程序，以解决价格低、数量大的电子商务交易争议。

(2) 规则应当能够为交易营造一个安全、可预测的法律环境，以保证交易者对网络市场充满信心。

(3) 规则应当能够推动中小微企业通过电子商务和移动电子商务手段进入国际市场。

跨境电子商务交易网上争议解决程序规则的起草原则

(1) 规则的起草应当从互联网思维的角度出发，弄清楚传统交易争议与网络交易争议解决思路的区别，提出符合互联网环境下的网上交易争议的解决机制。

(2) 规则的起草应当考虑电子商务争议解决的现行实践操作，以及ODR程序的可执行性，避免规则的设计脱离电子商务的实际状况。

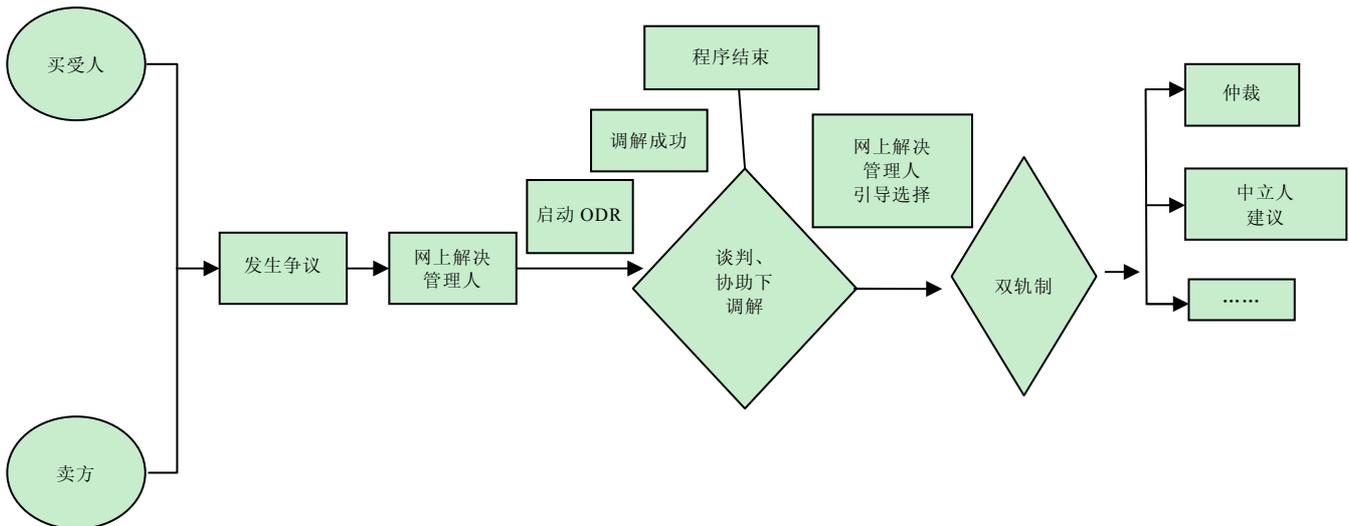
(3) 规则的设计应当考虑不同国家法律体系的差异，最大限度地减少网上解决机制与法律体系的不协调，以使规则能够在最广泛的法域使用。

一轨道与二轨道优劣比较分析

	一轨道	二轨道
有无约束力	有约束力	无约束力
适用群体	受到消费者保护规则的限制	不受消费者保护规则的限制
解决争议的程度	完全解决	调解不成功的，形成没有约束力的建议
解决争议的成本和时间	需要一定的成本和时间	调解不成功的，成本和时间无法估计，目前情况看，一般都比仲裁更高更长

跨境电子商务交易网上争议解决程序规则的设计思路

从上一部分的分析可以看出，一轨道和二轨道都有自己的优点，也有自己的缺点。因此，新的设计思路应当汲取两个轨道的优点，并能够将两种轨道合理地融合在一起（参见下图）。



跨境电子商务交易网上争议解决程序规则新的拟议条款

第 1 条草案（适用范围）

“1. 使用电子通信订立的销售或服务合同的当事人明确约定与该交易有关且属于《规则》范围内的争议应根据《规则》解决的，应适用本《规则》。

“1 之二. 前述第 1 款中提到的明确约定，要求在该交易之外并独立于该交易约定，并以直截了当的措词通知，与该交易有关且属于《规则》范围内的争议将根据本《规则》通过网上解决程序解决[，以及该争议适用《规则》一轨道还是二轨道]（‘争议解决条款’）。”

“2. 本《规则》仅应适用于下列申请：

(a) 所出售的货物或所提供的服务未交付、未及时交付、未适当记账或借记，并且（或者）未依照第 1 款提及的销售或服务合同提供；或者

(b) 未收到所提供货物或服务的全额付款。

“3. 本《规则》应管辖网上解决程序，但本《规则》中的任何规则与当事人不能偏离的适用法律的某一规定有冲突的，以该规定为准。”

第 6 条草案（协助下调解）

“1. 网上解决程序的协助下调解阶段启动之时，网上解决管理人应根据第 9 条迅速指定中立人，并应(一)根据第 9 条第 1 款将指定事宜通知当事人[，并且(二)将第 3 款所规定的协助下调解阶段期满的最后期限通知当事人]。

“2. 中立人应在被指定后与当事人通信，争取达成和解协议。

“3. 在根据第 9 条第 1 款被通知中立人指定事宜后十(10)个日历日内，当事人未通过协助下调解解决其争议时，应根据第 7 条（网上解决管理人的引导）进入程序的下一阶段。”

第 7 条草案（网上解决管理人的引导）

“协助下调解阶段期满，中立人调解未成功的，网上解决管理人应根据当事人提交的信息，引导当事人进行下列选择，并确保告知当事人选择不同轨道的法律后果：

(1) 仲裁（一轨道第七条草案中所指的仲裁）；

(2) 中立人建议（二轨道中所指的建议）；

(3) ……。”

73. 第三提案受到工作组的普遍欢迎。会上提议可以修订某些内容，例如，可以采用类似附件（第一提案）所规定的导流功能，以此取代由当事各方同意进行争议解决程序的最后阶段。或者，可向当事各方提供在争议产生后立即同意进行仲裁的机会，而不是等到协助下调解阶段结束时再提供此种机会。

74. 还询问第三提案是否将拟议附件的功能转给网上解决管理人。因此，提出

的一项关切是，网上解决管理人需要掌握关于相关法域考虑的最新、充分信息，以便能够就此向当事方提出建议，以及无论如何管理人在实践中是否愿意履行该职责。

5. 第四提案

75. 会上提出第四提案，取代 A/CN.9/WG.III/WP.131 所载第 1 条第 1 款(a)项，其内容如下：“前述第 1 款提到的明确约定，要求在该交易之外并独立于该交易约定，并以直截了当的措词通知买受人，(a)与该交易有关且属于《规则》范围内的争议将根据本《规则》只通过网上解决程序解决，以及该争议适用于《规则》一轨道还是二轨道（“争议解决条款”），和(b)买受人的账单地址在某些国家指定网站所列国家的——其中包括买受人账单地址所在国，为使一项仲裁协议对其有约束力且能够产生可强制执行的裁决，要求必须在争议产生之后就使用一轨道达成协议”。会上指出，除此之外还将在这段词语结尾处加上一条脚注，其内容与第二提案（见 CRP.1/Add.1[上文第 62 段]）中提出的脚注相同。

76. 该提案还将在第 6 条之后加入一新条款，据说新条款将为消费者提供更多的保障。会上指出，该条将包括两款，内容如下：“1. 如果争议解决条款规定适用一轨道《规则》，并且买受人的账单地址不在指定网站所列国家，或者，如果争议解决条款规定适用二轨道《规则》，则根据第[...]条，程序进入适用的轨道。2. 如果争议解决条款规定适用一轨道《规则》，并且买受人的账单地址在指定网站所列国家，则网上解决管理人可以针对这种情况提出措施。”

77. 会上解释说，第四提案纳入了第一提案的内容，因其所设想的法域名单类似于拟议附件中的名单，而且这个名单将是了解性的，并非详尽无遗，而且不是约束性的。因此，一国将就是否请求被列入该名单作出政策决定，这一决定不一定代表该国国内法完全彻底的立场。补充说，第一提案试图通过一种自动筛选机制将消费者放在相关的轨道上，而第四提案则基于这样的理解：在此种决定不具约束力的法域，无法保证消费者将永远不会同意争议前仲裁协议。

78. 会上指出，第四提案也包括了第二提案的内容。因此，第四提案将要求卖方负责通知其账单地址在所列法域的买受人，告知其争议前仲裁协议在这些法域可能不具有约束力。但是，即使买家的账单地址在这些法域，卖方并非不能向其提议采取有约束力仲裁的轨道。会上举例说，可能有这样的情形：即使买受人的账单地址位于其中一个法域，可能仍然有理由提议进行有约束力的仲裁。

79. 还一致认为，第四提案将不同于第二提案，因其规定，当进入仲裁阶段时，网上解决管理人（或者也可能是中立人）可能采取某些适当的行动，例如，通知双方当事人买家的账单地址是在所列法域。

80. 第四提案也受到工作组的广泛欢迎。会上承认，第四提案还不是面面俱到的，例如，尚需确定负责保持此种名单的实体。

6. 就第一提案和第四提案所涉及的附件或国家名单提出的建议

81. 关于提议列入附件（第一提案）或列入网站（第四提案）中的国家名单，澄清说，现阶段贸易法委员会秘书处无法提供关于大会或其秘书处是否愿意或能够接受保持此种名单的建议的情况。会上指出，《维也纳条约法公约》（1969年）就政府订立有约束力的条约义务提供了基于条约的具体规定，如果试图调整此种程序使之适合无约束力的文书，如名单或《规则》的附件，就会产生国际公法问题以及其他一些实际问题，都需要认真加以审议。强调说，工作组似宜注意，关于联合国大会是否愿意保持任何此种名单或附件的问题，尚需向联合国的有关部门进一步了解说明；既然贸易法委员会秘书处是联合国秘书处的一部分，贸易法委员会秘书处可以承担这一任务。

7. 关于第三提案的进一步讨论

82. 会上注意到第三提案的第7条草案规定，当事方未达成协助下和解的，网上解决管理人应向当事方提出若干选择。这些选择包括：(1)有约束力的仲裁；或者(2)中立人的建议；以及(3)程序达至尚未确定的第三种结果的可能性。就第7条草案提出了三个问题。首先，会上指出，前两个选择已经足够（因其反映了《规则》草案下的两个轨道），只保留这两个选择有利于更好地实施《规则》。还寻求就第三个选择可能带来什么结果提供指导。经过讨论，广泛支持只向当事方提供两种选择——即仲裁和中立人的建议——这一意见，同时应当去掉第三种选择的可能性。

83. 其次，会上还提出，既然当事方已同意采用《网上解决规则》就不应当还能够程序中途选择不适用最后裁定（不论是建议还是仲裁裁决）。

84. 再次，会上请求澄清，如果当事方未就所提议的轨道达成一致会有什么结果。一项建议是避免此种情况发生，为此可以适用一项缺省规则，大意是只有消费者可以选择接下来采用什么程序。其他建议包括可以使用“买受人”一词，因为在实务中大多数买受人都是消费者，或者应当向所有当事方提供选择，以避免偏向交易中的一方或另一方。

85. 另一项建议是，应当只允许来自争议前仲裁协议不具约束力法域的消费者有权作出选择以确定最后阶段的性质，而所有其他当事方将受交易时达成的初始协议的约束。会上指出，这样一个提案也要求使用附件或名单确定哪些消费者被赋予选择权，以就最后阶段的结果作出决定。还回顾，不排除商对商当事方和来自其他一些法域的消费者在争议前同意进行有约束力的仲裁。

86. 会上还指出，在程序早期选择关于最后阶段的结果可能更容易些，例如，在争议发生时。对此指出，绝大多数申请在协助下谈判阶段结束之前已得到解决，因此，目前形式的提案将减轻网上解决管理人和当事方的负担。

87. 会上提出的一项关切是，第三提案不允许订立争议前仲裁协议。会上指出，这样的协议将为当事方提供确定性，特别是在商对商争议中，在有些法域，此类协议是相关争议解决制度的基石。

88. 对此指出，市场本身会激励商家采用某一轨道，因为商家更倾向于选择一种有效的解决机制以加强其市场份额，无论如何，这些法域的法律可能并不排除争议前仲裁协议。

89. 另一项建议大意是第三提案事实上是允许订立争议前仲裁协议的。会上指出，第三提案与适用法律并不矛盾，并且尊重当事人意思自治。还指出，这些方面可能需要更加明确一些。

90. 另一种观点是，根据第三提案，争议产生之后才能就程序的最后阶段达成协议，从而排除了有约束力的争议前仲裁协议。

91. 会上认为，在第三提案的认知上仍然存在着分歧，主要是该提案是否考虑争议前仲裁协议。会上指出，如果协助下调解失败，将就程序的最后阶段向当事方提出两个选择，即仲裁或中立人的建议。对于如果当事方未能就拟适用的选择达成一致会有何后果，有两种不同的解释。因此，会上认为，第 7 条应当就程序的最后阶段列入一个缺省选择，不过，对于这一缺省选择应当是中立人的建议还是仲裁，意见不一。第三项建议是，协助下调解阶段失败时，只允许买受人就如何进行下一步做出选择。

92. 会上确认，在如何解释缺省办法上的这种分歧表明，对于第三提案是否考虑一项有约束力的争议前仲裁协议，依然有不同的理解。

93. 注意到还有一个问题涉及第 7 条下所提议的仲裁阶段是否意在取得定案效力，回顾说，二轨道《规则》下程序的建议阶段意在包括一种私人执行部分，以确保其结果得到遵守。

94. 工作组注意到这些悬而未决的问题，同意在第三提案的基础上继续进行审议，并请秘书处以该提案为基础并考虑到本届会议上提出的其他提案，为工作组第三十一届会议拟订一项草案。

95. 补充说（见上文第 53 段），工作组应当结合所提出的各种提案，进一步审议私人执行机制问题。为此，一个代表团提出将向工作组下届会议提交一项关于退款办法的提案，据说退款办法提供了一种实用而有效的私人执行机制。工作组请秘书处在资源允许的情况下编写这样一份关于退款办法的补充材料，供工作组今后届会审议。

8. 关于第二提案的进一步讨论

96. 会上指出，第二提案（见上文第 62 段）的法律后果是提供等同于“二次点击”的功能，就是说，在提交申请时，买受人提出申请即为实际同意有约束力的仲裁。补充说，在该提案下，如果遇到裁决可能无法在消费者所在法域执行的情形，网上解决管理人可以就是否适宜在争议最后阶段进行仲裁向当事双方提出建议。会上指出，这种办法使得能够将《规则》包含在一个文件中，但同时又弥合了工作组第二十七届会议至第二十九届会议提议的两个轨道。

97. 对此，会上询问第二和第三提案是否有任何实质性差异，两个提案均包括由网上解决管理人发挥咨询功能，以及买受人（第二提案）和当事双方（第三

提案) 同意程序的最后阶段的概念。

98. 此外, 还询问在此阶段表示同意这一事实是否足以确保相关法域的消费者不必进入程序的仲裁轨道。

9. 关于第四提案的进一步讨论

99. 就第四提案提出两个问题。首先, 会上询问, 提及买方的账单地址以确定向买方提供什么指导意见, 目的是不是取代关于交易或争议的适用法律的法律冲突分析, 如果是, 这样做是否与现行法律冲突规则不一致。对此指出, 提案并非意在対适用法律产生任何影响, 提及账单地址的只是为了表明向买受人提供什么通知。

100. 其次, 会上还寻求澄清, 卖方未能正确地将买受人对于程序最后结果的选择通知买受人会有什么后果。对此指出, 可能的后果是该通知无效(如同《规则》下通知条款的其他缺省规则一样)。

101. 会上提出, 需要对拟议的第四提案第 6 条之二第(2)款中“适当措施”一语作进一步审议。不过, 会上指出, 该提案的设想是, 网上解决管理人将利用《规则》下合理的灵活性, 确定在最后阶段提供哪一个争议解决轨道。

10. 审议情况和决定概要

102. 工作组审议情况和决定概要见上文第三章。