联合国 A/CN.9/WG.III/WP.127

大会

Distr.: Limited
17 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	1-4	2
二. 跨境电子商务交易网上争议解决：程序规则草案	5-91	2
A. 概述	5-21	2
B. 程序规则草案说明	22-91	5
1. 绪则	23-51	5
2. 启动	52-69	12
3. 谈判	70-76	15
4. 协助下调解	77-81	16
5. 建议	82-87	17
6. 和解	88-91	18

V.14-00276 (C) GL 290114 290114

请回收

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（网上解决）领域开展工作。[1]委员会第四十四届会议（2011 年 6 月 27 日至 7 月 8 日，维也纳）[2]和第四十五届会议（2012 年 6 月 25 日至 7 月 6 日，纽约）[3]再次确认了工作组在与跨境电子交易（包括企业对企业和企业对消费者交易）有关的网上解决方面的任务授权。

2. 工作组第二十二届会议（2010 年 12 月 13 日至 17 日，维也纳）[4]着手审议网上解决议题，并请秘书处拟订网上争议解决的一般性程序规则草案（《规则》），其中考虑到《规则》所处理的申请种类应为企业对企业和企业对消费者的价值低、数量大的跨境交易。[5]工作组第二十三届会议（2011 年 5 月 23 日至 27 日，纽约）[6]至第二十八届会议（2013 年 11 月 18 日至 22 日，维也纳）[7]依次审议了《规则》的内容。

3. 工作组第二十六届会议（2012 年 11 月 5 日至 9 日，维也纳）确认《规则》可能需采用双轨办法以顾及下述情形：有些法域认为争议前订立的仲裁协议（“争议前仲裁协议”）对消费者有约束力，有些法域则认为争议前仲裁协议对消费者无约束力（A/CN.9/762，第 13-25 段，以及附件）。

4. 在第二十八届会议（2013 年 11 月 18 日至 22 日，维也纳）上，工作组继续审议《规则》中不以有约束力的仲裁阶段结束的轨道的案文草案。[8]

二. 跨境电子商务交易网上争议解决：程序规则草案

A. 概述

起草问题

5. 工作组似应注意，本说明所载《规则》二轨道条文的顺序作了调整，与前一稿略有不同，以更好地反映程序流程，并在时间节点上以及不同程序阶段的启动上增加明晰度。

6. 工作组似应审议，《规则》中“通信”和“电子通信”这两个术语在第 2 条第(7)款草案中的定义和用法是否准确反映了与这两个术语有关的条文的本意—

---

[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，《第六十六届会议，补编第 17 号》（A/66/17）。

[3] 同上，《第六十七届会议，补编第 17 号》（A/67/17）。

[4] 工作组第二十二届会议工作报告载于 A/CN.9/716 号文件。

[5] A/CN.9/716，第 115 段。

[6] 工作组第二十三届会议工作报告载于 A/CN.9/721 号文件。

[7] 工作组第二十六届会议工作报告载于 A/CN.9/795 号文件。

[8] A/CN.9/795，第 21 段。

—即网上解决程序过程中的所有通信均必须以电子方式提交。为此，工作组似应审议，究竟是否存在着需要又使用纸张或硬拷贝通信方式的特殊情形。

7. 这两个术语贯穿《规则》全文，现已归入第 2 条第(7)款草案备选案文 1，《规则》全文对“通信”一词的使用也更趋一致，反映了该备选案文所载明的定义。[9]

8. 工作组还似应注意，序言和第 1 条中对“交易”和“交易时达成的约定”的提法可能会在争议当事人之间关系的性质上造成模糊。为此，工作组似应审议，争议当事人之间是否实际上存在着合同关系，或者作为政策事项是否应当存在着合同关系；如果存在着这种关系，在《规则》中使用“合同”一词来描述这种关系是否可取。

9. 最后，工作组要求对第 3 和第 4 条中“电子地址”一词重新进行审议并使用更明确的措辞。为此，工作组似应考虑到贸易法委员会关于《联合国国际合同使用电子通信公约》（《电子通信公约》）的解释性说明第 185 段中就该词提出的指导意见：“《跟单信用证统一惯例》（‘UCP500’）——《电子交单附则》（‘eUCP’）等其他国际文书中出现的[‘电子地址’这一术语]……根据所使用的技术，‘电子地址’这一用语可以指通信网络，而在其他情形下可包括电子信箱、传真设施或‘信息系统中一人用于接收电文的另一个特定部分或区域’”。

网上解决机构、网上解决平台、网上解决管理人

10. 在第二十八届会议上，工作组审议了《规则》是否准确反映了网上解决争议当前实务的问题——《规则》规定的是一种网上解决机构牵头办法，要求必须经由网上解决机构提交所有文件（例如，见第 2 条草案中这些术语的定义），工作组还审议了网上解决机构牵头办法或者网上解决平台牵头办法的各种可能性，或者网上解决机构和网上解决平台为同一个实体的可能性（A/CN.9/795，第 51 段）。工作组似应审议，《规则》（在定义或他处）提及网上解决机构与网上解决平台之间的关系是否可取——虽然当前实务有各种变式，但网上解决机构和网上解决平台还会随市场的发展进一步演变；或者，使用“网上解决管理人”之类的单一术语是否有利于网上解决机构与网上解决平台之间的关系形成多种模式（见 A/CN.9/795，第 48-56 段；另见 A/CN.9/WG.III/WP.119，第 22 段）。

11. 考虑到这一问题，工作组请秘书处就《规则》所指的单一网上解决实体的定义拟订措词（A/CN.9/795，第 57 段）。此种定义可以作为备选案文 3 放在第 2 条草案第(3)款中。

12. 在第二十八届会议上，工作组进一步提出分别与网上解决平台和网上解决机构的职责有关的赔偿责任问题，并具体指出《规则》必须明确规定哪个实体对谁负责以及对网上解决程序的哪个部分负责（A/CN.9/795，第 53 段）。工作

[9] 序言以及第 1 条草案第(1)款和第 2 条草案第(1)款中继续使用“电子通信”一词，因为“通信一词只在第 2 条草案第(7)款备选案文 1 中作了界定。

组似应审议，程序规则的作用是规定对基本实体的义务和明确的赔偿责任界限，还是说《规则》应当创建针对《规则》最终使用者的明确程序。

13. 在这方面作出的任何决定都要求作出相应修改，包括在第 3、第 4、第 6、第 7、第 9、第 10 和第 12 条中作出修改。

“终局性和约束力”

14. 在第二十八届会议上，工作组就二轨道是否构成不产生“终局性和有约束力”结果的争议解决程序进行了审议（A/CN.9/795，第 75-80 段）。

15. 在这方面，工作组似应区分两点：㈠将争议提交二轨道网上解决程序的协议所具有的法律效力；㈡此种程序所产生的建议对当事人的法律效力。

㈠ 将争议提交二轨道网上解决程序的协议所具有的法律效力

16. 关于将争议提交二轨道网上解决程序的协议所具有的法律效力，《规则》第 1 条草案就当事人将争议提交网上解决达成明确协议作了规定，因此要求这些程序具有明确（和有约束力）的合同基础。工作组似应审议，第 4A 条第(3)款备选案文 2 是否削弱了此种协议——特别是如果要求单方面的“二次点击”或者要求被申请人在争议发生后给予第二次同意的话（见 A/CN.9/WG.III/WP.119，第 8 和 12 段）。

17. 此外，工作组还似应审议，进入二轨道网上解决程序是否应导致一当事人无法在二轨道网上解决程序进行期间寻求司法救济或仲裁救济（见第 4A 条草案第(4)款(e)项及第 4B 条草案的相应规定）。如果是这样的话，工作组似应考虑按这一思路在《规则》中写入一项保证（见 1980 年《贸易法委员会调解规则》第 16 条）。

18. 在这方面，为了避免疑义，工作组似应审议，当事人是否应可在下达建议之前退出二轨道网上解决程序，如果是的话，是否应明确规定当事人可在程序期间随时表示退出二轨道网上解决程序。工作组似应审议，退出二轨道网上解决程序的权利将赋予争议双方当事人，而不只是申请人。

㈡ 此种程序所产生的建议对当事人的法律效力

19. 关于此种程序所产生的建议对当事人的法律效力，第 7 条草案第(4)款规定，除非当事人另有约定，否则一项建议对当事人无约束力。工作组似应考虑区分下述两种结果的可取性：具有后果（例如，根据一项建议执行退款）的结果和“终局性和有约束力”的结果。通过“私人执行机制”强制执行的一项建议力求鼓励遵守裁决，或者力求为裁决提供一种执行机制，但其本身可能须在国家法院执行（见 A/CN.9/WG.III/WP.124，第 5 段）。

准则

20. 在第二十八届会议上，工作组请秘书处编拟初步准则草案，在其中指明《规则》中可能更适合面向网上争议解决机构和平台而不适合载入程序规则的内容。A/CN.9/WG.III/WP.124 号文件载有这些准则的背景资料和拟议内容，可以将其作为一个有益的参照点，对《规则》进行评价并确定《规则》现在的哪些内容更适合放在这些准则中。

21. 工作组似应注意，《规则》提供了解决买方与商家争议的程序框架。中立人和网上解决机构是这一程序框架的一部分，因此，只要这些实体参与基于《规则》的程序，《规则》中所规定的这些实体的权利和义务以及赋予这些实体的权力即对其适用。

B. 程序规则草案说明

22. 本文件以及 A/CN.9/WG.III/WP.127/Add.1 号文件所载的序言和第 1 至 16 条仅与《规则》草案的二轨道相关。

1. 绪则

23. **序言草案**

“1. 贸易法委员会网上争议解决规则（《规则》）意在用于借助电子通信进行跨境、低价值交易产生争议的情形。

“2. 《规则》意在结合网上争议解决框架加以使用，该框架由[作为本《规则》附录]的下列文件组成：

[“(a) 网上争议解决机构/平台/管理人准则和最低限要求；]

[“(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。]

[“……];”

评注

第(1)款

24. 根据工作组第二十八届会议删除“数量大”一词的决定（A/CN.9/795，第 24 段；另见 A/CN.9/WG.III/WP.123，第 12 段），序言中没有再出现“数量大”一词。

25. 无论是就序言第(1)款而言还是就第 1 条第(1)款而言，“低价值”一语的含义和用法仍然都是一个需有工作组进一步审议的事项（A/CN.9/795，第 25-27 和

31-32 段）。在第二十四届会议上，工作组认为不应将此种定义列入《规则》，但可以在准则中载入指示性说明（A/CN.9/795，第 25-26 段；A/CN.9/739，第 16 段）。工作组似应在这方面参照 A/CN.9/WG.III/WP.128 号文件。

26. 第(1)款的行文也略有改动，以反映《规则》意在用于低价值跨境交易“所产生的争议”的情形。

第(2)款

27. 在第二十八届会议上，工作组商定删除序言中提及单独和补充规则或文件的一款，理由是此种提及可能造成混乱（A/CN.9/795，第 29 段）。

28. 删除了指明第(2)款中列出的“构成《规则》组成部分”的文件的案文，因为《规则》的法律性质以及《规则》的对象不同于第(2)款所列附属文件的法律性质和对象。出于同样原因，如 A/CN.9/WG.III/WP.128 号文件所指出的，不把《规则》序言第(2)款现在列出的文件列入附录或许也是可取的。

29. **第 1 条草案（适用范围）**

“1. 借助电子通信进行交易的当事人明确约定与该交易有关且属于《规则》范围之内的争议应根据《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，要求在该交易之外约定[，并]以直截了当的措词通知买受人，与该交易有关且属于《规则》范围之内的争议将根据《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依照交易时达成的约定交付、未及时交付、未适当记账或借记，并且（或者）未提供；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。”

评注

概述

30. 工作组似应审议，是否在第 1 条中载明时限，以便将提出网上申请的时间与下列时间之一挂钩：㈠货物或服务付款或交付之后的某一时间；㈡所指称的违约之后的某一时间。[10]另一个做法是，准则可以就网上系统中提出申请的时间提出一个建议期限。

---

[10] 《联合国国际货物销售时效期限公约》（1974 年）不适用于个人使用或家用货物的销售，其中以请求权产生之日为依据规定了时效期限原则（第 9 条）。

31. 尽管程序规则一般不规定时效期限，而是为此依赖于国内法，工作组还是不妨考虑是否应在《规则》或准则中规定这种期限，以便为当事人以及网上解决管理人提供明确的程序。此种期限不会影响或推翻国内法中规定的任何提出申请的期限。

第(1)款

32. 工作组似应审议，“借助电子通信进行的交易”一语是否足够明确，还是说可以更进一步，把这段词语改为“使用电子通信订立或履行的合同”或许更加明确（见上文第 8 段）。

第(1)款（之二）

33. 在第二十八届会议上，工作组审议了第(1)款（之二）更适合与一轨道程序联系起来而不是与简化的二轨道程序联系起来的问题（A/CN.9/795，第 34 段）。工作组似应审议，第(1)款（之二）与第 4A 条草案第(4)款(e)项中关于寻求其他救济的任何声明之间是否有关联（见上文第 17-18 段）。

第(2)款

34. 在第二十八届会议上，工作组商定，《规则》应列入一个可提出的各类申请的详尽清单（现载于第(2)款(a)项）（见 A/CN.9/795，第 37 段）。该清单中“或租赁的”一语被删除，因为租赁方面申请所涉及的问题（如租赁货物毁损）可能会超出《规则》的范围。

35. 委员会似应注意，(a)项中以“依照交易时达成的约定”取代了“按照……约定”，以便更贴近《联合国国际货物销售合同公约》（1980 年，维也纳）（《销售公约》）的用语，这也是根据工作组替换“按照……的约定”这一用语的请求作出的改动（A/CN.9/795，第 42 段）。

36. 尽管《销售公约》不适用于消费者合同，但工作组似应注意《销售公约》的两项其他内容及其与本条文的关系。首先，虽然《销售公约》未使用“及时交付”一语（现写入(a)项），但偶尔使用“及时”一词涵盖《销售公约》第 33 条的交付要求。其次，关于(b)项，工作组似应注意，《销售公约》在第 53 条中给买方规定了两项义务：“买方必须按照合同和本公约规定支付货物价款和收取货物。”[11]换言之，付款和取货是单独处理的（见《销售公约》第 54-60 条）。此外，《销售公约》第 34 条要求卖方“移交与[货物]有关的单据”。

37. 工作组似应审议，是否应采取类似做法处理第(2)款。为此工作组似应考虑对第(2)款(a)项修改如下：“所出售的货物或所提供的服务未依照交易时达成的约定交付、未及时交付、未适当记账或借记，未提供，并且（或者）未提供与货

[11] 例如，见联合国贸易法委员会《联合国国际货物销售合同公约》判例法摘要，2012 年版，第 33 条，第 6、8、9 段，查阅网址：www.uncitral.org/uncitral/en/case_law/digests.html。

物有关的单证”；并对第(2)款(b)项修改如下：“未收到所提供货物或服务的全额付款，并且（或者）买方未提取货物。”

38. **第 2 条草案（定义）**

“在本《规则》中：

网上解决

“1. ‘网上解决’指网上争议解决，是借助电子通信和其他信息和通信技术解决争议的一种机制。

备选案文 1：

“2. ‘网上解决平台’指网上争议解决平台，是一种生成、发送、接收、存储、交换或以其他方式处理网上解决中所使用的电子通信的系统，该系统由网上解决机构在网上解决程序中指定。

“3. ‘网上解决机构’指争议解决条款中载明的网上争议解决机构。网上解决机构是一种管理网上解决程序[并指定网上解决平台]的实体[，不论其是否保持网上解决平台]。

备选案文 2：

“2. ‘网上解决平台’指争议解决条款中指明的、可提供一种生成、发送、接收、存储、交换或以其他方式处理网上解决中所使用的电子通信的系统的实体。

“3. ‘网上解决机构’指负责管理当事人约定的网上解决程序的实体；交易时已经知道具体的网上解决机构的，应当在争议解决条款中指明该机构。

备选案文 3：

“2.‘网上解决管理人’指争议解决条款中指明的、负责管和协调网上解决程序的实体。

当事人

“4. ‘申请人’指通过发出通知的方式根据《规则》提起网上解决程序的任何当事人。

“5. ‘被申请人’指被发出通知的任何当事人。

中立人

6. ‘中立人’指协助当事人调解争议或解决争议的个人。

通信

备选案文 1：

“7. ‘通信’在本《规则》中指以借助电子手段、电磁手段、光学手段或类似手段生成、发送、接收或存储信息的方式进行的任何通信（包括陈述、声明、要求、通知、答复、提交书、通知书或请求）。

备选案文 2:

“7. ‘通信’指《规则》所适用的任何人作出的与网上解决有关的任何陈述、声明、要求、通知、答复、提交书、通知书或请求。

“8. ‘电子通信’指《规则》所适用的任何人以借助电子手段、电磁手段、光学手段或类似手段生成、发送、接收或存储信息的方式进行的任何通信，[通信手段包括但不限于电子数据交换、电子邮件、传真、短信服务、网络会议、在线聊天、互联网论坛或微博，]通信内容也包括被转换或转变为电子格式以便用计算机或其他电子装置直接处理的文件对象、图像、文本和声音等模拟格式的任何信息。”

评注

第(2)款和第(3)款

39. 列入三个备选案文供工作组审议，工作组第二十八届会议同意进一步审议网上解决机构和网上解决平台在实务中的作用以及《规则》是否有必要区分这两种实体的作用（见上文第 10-13 段）。

备选案文 1 和 2

40. 备选案文 1 和 2 分别定义“网上解决机构”和“网上解决平台”，前者表明大多数系统都是机构牵头型的，就机构指定平台而言是如此；后者以较中性的措辞描述平台与机构之间的相互关系。删除了备选案文 1 中“该条款规定根据本《规则》将争议诉诸网上争议解决”这段案文，以便与第(2)和第(3)款的其他备选案文保持一致。

41. 工作组似应审议，是否有必要区分平台和机构的作用：简言之，这种区分是否有利于《规则》的操作。如果是的话，工作组似应审议，备选案文 1 和 2 是否适当反映了现有网上解决系统的性质并为网上解决实务的潜在发展提供了条件。否则的话，工作组似应审议，备选案文 3 提供的办法是否更简化，因而无需更多考虑基础系统如何在《规则》范围之内如何运作。

备选案文 3

42. 所列入的第三个备选案文定义了“网上解决管理人”——即一个面向当事人联系的全面负责管理争议的单一实体（见 A/CN.9/795，第 56-57 段，以及上文第 10-13 段）。该定义表明，这个实体将“管理和协调”网上解决程序，其着眼点是，此种实体可以是一个机构，可以是一个平台，也可以既是机构又是平台，就《规则》而言，该实体将是向当事人提供所有服务的管理人。

在争议解决条款中指明相关实体

43. 第 9 条草案也就争议解决条款指明网上解决机构、平台或管理人作了规定（置于放括号内）。工作组似应审议，在拟订争议解决条款之时和（或）在争议产生之时确定一个或所有此种实体有何价值，以及何时指定不同的实体。为此，工作组似应审议，如果网上解决平台在争议产生之后确定网上解决机构，是否会产生透明度方面的问题；另外，在争议解决条款中确定网上解决平台是否对争议各方当事人有益。

第(7)款和第(8)款

备选案文 1

44. 工作组似应审议，如备选案文 1 所载并如上文第 6-7 段所讨论的，“通信”和“电子通信”这两个术语是否可以合并起来。备选案文 1 所载定义反映出需确保：㈠“通信”的定义范围尽量宽泛，以涵盖《规则》下可能进行的任何通信形式；㈡《规则》中的所有通信都是以电子方式进行的。备选案文 1 所载定义还与《电子通信公约》中的通信和电子通信定义保持一致。

备选案文 2

45. 关于第(7)款和第(8)款的备选案文 2 中的定义源自《电子通信公约》第 4 条，但工作组似应审议，这些定义是否充分反映了《规则》的意图，即程序过程中的所有通信都是以电子方式经由平台进行的。第(8)款中，“数字格式”一语替换为“电子格式”，以尽量提供技术中性的定义。如果工作组决定保留备选案文 2 的措辞，似应审议是否有必要在第(8)款中包括“以便用计算机或其他电子装置直接处理的”这段词语。

46. **第 3 条草案（通信）**

“1. 在网上解决程序中进行的所有通信均应[经由网上解决机构指定的网上解决平台发送给网上解决机构]/[发送给网上解决管理人]。[争议解决条款应载明必须向其提交文件的网上解决平台/管理人的电子地址]。

“2. 为进行《规则》下的所有通信，申请人的指定电子地址，应是申请人根据第(2)款告知网上解决机构、并于此后在网上解决程序期间随时向网上解决机构更新的地址（包括在适用情况下在通知中指明更新后的电子地址）。

“3. 网上解决机构向被申请人发送通知所使用的电子地址，应是被申请人根据第(2)款告知网上解决机构、并于通知下达之前随时向申请人或网上解决机构更新的地址。此后，被申请人可以在网上解决程序期间随时以通知网上解决机构的方式更新其电子地址。

“4. 根据第(1)款向网上解决平台提交一项通信后，网上解决机构根据第(6)款通知各方当事人该通信可供检索之时，应视为该通信的收到时间。如果任何通信的收件人证明确有理由无法从网上解决平台检索该通信，中立人可以裁量决定延长任何最后期限。

“5. 网上解决机构收到当事人与中立人之间的电子通信，应迅速按其指定的电子地址向所有当事人[和中立人]发送确认收讫函。

“6. 网上解决平台上的任何电子通信可供检索时，网上解决机构应迅速通知所有当事人和中立人。

“7. 网上解决机构应迅速通知所有当事人和中立人：程序的谈判阶段结束和程序的协助下调解阶段开始，程序的协助下调解阶段期满，以及适用的，程序的建议阶段开始。”

评注

概述

47. 工作组似应注意，第(1)款作为选项增列了“网上解决管理人”，其目的是示例性的，如果工作组确定应以该定义（第 2 条第(2)-(3)款，备选案文 3）替换网上解决机构和网上解决平台的单独定义，还必须对草案全文其余内容作相应调整。

48. 工作组似应注意，第(1)款第二句中的“可提交”一语改为“必须提交”，以澄清所有信息须以电子方式经由网上解决平台或网上解决管理人提交。

49. 工作组似应注意，第(2)款——“作为使用《规则》的一项条件，每一方当事人必须[在明确同意根据《规则》将交易相关争议诉诸网上解决时]提供其电子联系方式”——已经删除，因为该款实际上与第 3 条草案的其他条文有矛盾。

电子地址

50. 关于“电子地址”和（或）“指定“电子地址”一词的使用，工作组同意结合该词在第 3 和第 4 条草案中的使用审议其定义和含义。工作组似应审议，上文第 9 段所载解释是否提供了进一步的明确性，或者 “电子地址”的定义是否有用。

第(4)款

51. 工作组似应审议，特别考虑到第 11 条第(5)款，第(4)款第二句放在第 11 条草案是否更合适。

2. 启动

52. **第 4A 条草案（通知）**

“1. 申请人应按照第(4)款所列内容向网上解决机构发送一份通知。

“2. [网上解决机构应将该通知迅速发给被申请人。][网上解决机构应迅速通知被申请人可在网上解决平台上检索该通知。]

备选案文 1

[“3. 根据第(1)款向网上解决机构发送通知后，网上解决机构根据第(2)款通知当事人该通知可供检索之时，应[视]为网上解决程序的启动时间。]

备选案文 2

[“3. 被申请人根据第 4B 条提交答复表示接受[调停/调解]之时，应为网上解决程序的启动时间。]

“4. 通知应包括：

“(a) 申请人和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) 提出请求的依据；

“(d) 为解决争议提出的任何办法；

[“(e) 关于申请人目前未就与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；]

“(f) 申请人的所在地；

“(g) 申请人首选的程序语言；

“(h) 申请人[和（或）申请人代表]的签名，包括其他任何身份识别和认证方法；

[“5. 申请人可在其提交通知时提供其他任何相关信息，包括可支持其申请的信息。]”

评注

第(3)款

53. 在第二十八届会议上，工作组商定，需要有一个条文明确划定程序的启动阶段，为此提出另一个备选案文，规定提交答复时即为启动程序（备选案文 2）。

54. 关于备选案文 2，工作组似应审议，如果要求被申请人在程序启动之前提交答复，是否实际上给予被申请人拒绝进入网上解决程序的权利，即使被申请人在前一阶段已经以合约方式同意这样做（根据第 1 条第(1)款）（另见上文第 16 段）。关于备选案文 2，工作组还似应审议，将二轨道程序描述为一种“调停”或“调解”办法，是否准确描述了该轨道所涵盖的多阶段过程。

55. 关于备选案文 1，工作组似应审议，鉴于第(3)款要求通知当事人，同时结合第 11 条第(5)款给予中立人处理在收到通知方面的任何困难的权力，方括号中的词语“视”是否有必要（见 A/CN.9/795，第 72 段）。

第(4)款

(a)项

56. 关于(a)项，工作组同意结合该项以及第 3 条草案审议“电子地址”的定义和含义（见上文第 9 和 50 段）。

57. 工作组似应审议，二轨道程序是否适合当事人有代表的情形（另见第 14 条草案，以及 A/CN.9/WG.III/WP.127/Add.1 号文件第 19 段）。

(e)项

58. 关于(e)项，如上文第 17 和 33 段所进一步阐述的，工作组应当审议，在二轨道程序进行期间是否要求中止其他行动，另外，法院或仲裁庭是否根据本国法律有义务执行此种中止。如果二轨道网上解决程序并非意在产生定案效力，则建议删除(e)项；如果打算产生此种效力，工作组似应考虑加入一项类似于 1980 年《贸易法委员会调解规则》第 16 条的保证（见上文第 17 段）。

(f)项

59. 关于(f)项，有建议认为，申请人的“所在地”是一个会造成混乱的术语，而且无论如何都与二轨道程序无关（见 A/CN.9/795，第 84 段，A/CN.9/739，第 78-80 段）。

(h)项

60. 关于(h)项，“电子形式的签名”改为“签名”，与贸易法委员会载有签名功能等同规则的电子商务法规[12]保持一致。

61. 还建议，工作组进一步审议申请人签名要求所起的作用。这方面应当注意的是，签名可执行多种功能，为了在电子签名和纸质签名之间确立功能等同，

---

[12] 见《贸易法委员会电子商务示范法》（1996 年）第 7 条、《贸易法委员会电子签名示范法》（2001 年）第 6 条；《电子通信公约》第 9 条第(3)款。

电子签名需满足两项要求，即识别签名人身份和查明签名人对所签名通信的意图（《电子通信公约》，第 9 条第(3)款）。因此，工作组似应澄清，在此种情况下，（电子）签名的功能是不是识别申请人身份并确立申请人与申请之间的关联。

62. 在第二十八届会议上，工作组商定保留(h)项中的文字“包括其他任何身份识别和认证方法”（见 A/CN.9/795，第 86 段）。但提出，鉴于就签名要求提供的说明，应当删除这段文字。另外，现在的案文有可能被解释为将电子签名方法限制于某些认证方法，例如，当事人登录网上解决平台。

第(5)款

63. 在第二十八届会议上，工作组商定，可取的做法是鼓励申请人在发出通知时尽可能提交所有相关信息，但提供此种信息不应是强制性的（见 A/CN.9/795，第 92 段）。因此，加入新的第(5)款，规定申请人可在发出通知时（非强制性地）提供信息。为避免冗余，第(1)款删除了下述案文：“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。”

64. 第 4B 条草案第(1)款和第(5)款中相应作了修改。

65. **第 4B 条草案（答复）**

“1. 被申请人应在被通知可在网上解决平台上检索通知后[七(7)]个日历日内，按照第(3)款所列内容向网上解决机构发送对该通知的答复。

“2. 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) 对通知中所列提出请求的依据的答复；

“(c) 为解决争议提出的任何办法；

[“(d) 关于被申请人目前未就与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；]

“(e) 被申请人的所在地；

[“(f) 被申请人是否同意申请人根据前述第 4A 条第(4)款(g)项指定的程序语言，或者是否另有首选程序语言；]

[“(g) 被申请人和（或）被申请人代表的签名，包括其他任何身份识别和认证方法。]

[“5. 申请人可在其提交通知时提供其他任何相关信息，包括可支持其答复的信息。]”

评注

第(1)款

66. 工作组似应注意，在确定第 4A 条第(1)-(3)款的内容之后，须对第(1)款作出修改，与这几款的内容保持一致；在最后确定这些内容之前，以“被通知可在网上解决平台上检索通知”替代“收到通知”，增加措辞一致性。

67. **第 4C 条草案（反请求）**

“[1. 对网上解决通知的答复可包括一项或多项反请求，前提是此类反请求属于《规则》的范围，与初始请求产生于相同交易。反请求应包括第 4A 条第(4)款(c)项和(d)项所载内容。

“2. 申请人可在被通知网上解决平台已提供该答复和反请求后[七(7)]个日历日内对任何反请求作出答复。对反请求的答复必须包括第 4 条第(4)款(b)项和(c)项所载内容。]”

评注

68. 根据第二十八届会议的决定，即应当为反请求和反请求答复拟订单独条款，列入了新的第 4C 条草案。

69. 工作组似应注意，答复通知的最后期限也要考虑到反请求和反请求答复作为启动程序下一阶段的另一个时间参照点的可能性。

3. 谈判

70. **第 5 条草案（谈判）**

谈判

谈判阶段的启动

“1. 如果答复不包括反请求，谈判程序应自该答复发送给网上解决机构并且关于该答复的通知发送给申请人之时启动。如果答复的确包括反请求，谈判程序应自申请人对该反请求的答复以及关于此答复的通知发送给被申请人之时启动，或者应在第 4C 条第(2)款载明的答复期限期满时启动，两者以较早者为准。

“2. 程序的谈判阶段应包括当事人之间经由网上解决平台进行谈判。

协助下调解阶段的启动

“3. 被申请人未在第 4B 条第(1)款载明的期限内按照第 4B 条第(3)款所载内容向网上解决机构发送对通知的答复的，或者一方或双方当事人请求进入程序的协助下调解阶段的，或者一方当事人选择不进行程序的谈判阶段的，网上解决程序的协助下调解阶段应立即启动。

“4. 当事人未在程序的谈判阶段启动后十(10)个日历日内通过谈判解决其争议的，网上解决程序的协助下调解阶段应立即启动。

延期

“5. 当事人可约定一次性展延达成和解的最后期限。但任何此种延期不得超过十(10)个日历日。”

评注

71. 工作组似应注意，与和解有关的一款挪至一单独条款，即第 8 条草案，以反映工作组就下述原则达成的一致：不仅可在谈判阶段而且也可在程序的任何阶段实现和解（见 A/CN.9/795，第 122 段）。

第(1)款和第(2)款

72. 第(1)款略作修改，以顾及因答复阶段和可能的反请求阶段而产生的最后期限。

73. 第(1)款略作修改，并增加了新的第(2)款，以更清楚地反映谈判的启动以及该阶段的内容。第(1)款中“适当情况下包括使用网上解决平台所提供的通信手段”改为“经由网上解决平台”，以澄清二轨道程序范围内的所有谈判都应当经由网上解决平台进行。虽然从政策角度看只要通信能够实现和解则当事人在平台之外通信并非不可取，但是，在平台之外进行的任何通信都将不在相关的二轨道网上解决程序的范围之内。

第(3)款和第(4)款

74. 第(3)款和第(4)款略作修改，以便更清楚地界定未提交答复的后果，或者同意或选择进入程序下一阶段（协助下调解）的后果。

75. 上文第 70 段所载草案将谈判阶段的结束与协助下调解阶段的开始联系起来，以前则是将谈判阶段的结束与中立人的任命而不是与程序的下一阶段联系起来。

76. 根据这一修改，关于协助下调解的第 6 条草案也作了相应修改，将协助下调解阶段的启动与中立人的任命联系起来。有建议认为，这种时间顺序应更为清楚地阐明程序的不同阶段以及与程序每一阶段相关联的行动。工作组似应审议，第(3)款和第(4)款放在第 6 条草案开头是否更合适。

4. 协助下调解

77. 第 6 条草案（协助下调解）

“1. 网上解决程序协助下调解阶段启动之时，[网上解决机构/平台/管理人]即应根据第 9 条迅速指定中立人，并应根据第 9 条第(1)款将指定事宜通知当事人。

“2. 被指定后，中立人应与当事人通信以求达成和解协议。

“3. 在根据第 9 条第(1)款通知指定中立人后十(10)个日历日内，当事人未通过协助下调解解决争议的（‘协助下调解阶段期满’），应根据第 7 条（中立人的建议）启动程序的最后阶段。”

评注

第(1)款

78. 列入第(1)款，以澄清协助下调解阶段启动后的程序（另见上文第 74-76 段）。

第(2)款

79. 根据工作组达成的一致意见，即应当在一个适用于程序任何阶段的单独条款中阐明和解规定（见上文第 71 段，及 A/CN.9/795，第 121-122 段），从第(2)款中删除了下面的句子，该句与新的第 8 条草案重叠：“双方当事人达成和解协议的，即应在网上解决平台上记录此项和解协议，此时，网上解决程序自动终止。”

80. 为更明确起见，第(2)款开头加上了“被指定后”这几个字。

第(3)款

81. 第(3)款略作改动，以确保与关于启动程序下一阶段的第 5 条草案所作的修改保持一致。

5. 建议

82. **第 7 条草案（中立人的建议）**

“1. 协助下调解阶段期满，中立人应将提交任何最后通信的日期告知当事人。此种日期不得迟于协助下调解阶段期满后十(10)个日历日。

“2. 每一方当事人均应有责任证明为支持其请求或答辩而依据的事实。在特殊情况下为证明事实而有必要的，中立人应享有倒置举证责任的裁量权。

“3. 中立人应在协助下调解阶段期满后十(15)个日历日内根据当事人提交的信息评价争议，并在考虑到协议条款的情况下就争议的解决作出建议。

网上解决机构应将该建议告知当事人，该建议应在网上解决平台上加以记录。

“4. 除非当事人另有约定，否则该建议对当事人不具约束力。[但鼓励当事人遵守该建议，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。]”

评注

第(1)款

83. 工作组似应注意，第(1)款的文字略作修改，使之措辞更清晰并与《规则》其他条文保持一致。

第(2)款

84. 工作组似应审议，第(2)款对于二轨道程序是否必要或者是否合适。有建议提出，“举证责任”是一个法律概念，根据情形和法域涉及程序事项和实质事项，将一条关于举证责任的条文写入程序性规则，而其结果又是由中立人作出无约束力的裁定，可能会不必要地增加程序复杂性。

第(3)款

85. 对第(3)款的措辞作了几项轻微改动，具体是：㈠对作出“建议”规定了最后期限；㈡将“根据合同条款”替换为“考虑到协议条款”，使之与序言和第 1 条描述该词的方式吻合；㈢在“建议”一词前面加上了“就争议的解决”，以便澄清建议的目的和用意。

86. 第(3)款中现在提及的最后期限与第(1)款中的最后期限相联，以便在当事人提交最后信息之后至少给中立人五天的时间作出决定。工作组似应审议，第(1)款和第(3)款中规定的最后期限是否合适。

第(4)款

87. 提议将第(4)款放在评注或准则中可能更合适。为此，在 A/CN.9/WG.III/WP.128 号文件中添加了案文。

6. 和解

88. **第 8 条草案（和解）**

“在网上解决程序的任何阶段达成和解的，应在网上解决平台上记录此种和解的条款，此时，网上解决程序自动终止。”

评注

概述

89. 根据工作组的决定，即应当规定可以在网上解决程序的任何时候达成和解，第 8 条草案列入了一个关于和解的单独条文（A/CN.9/795，第 121-122 段，另见上文第 71 段）。

90. 工作组似应审议，准则是否应就如何记录和解协议提供进一步信息，以及指定中立人之前和指定中立人之后这一程序是否应有什么区别（A/CN.9/795，第 120 段）。

91. 工作组还似宜审议拟订和解协议方面的任何技术问题，包括这方面是否需要一个单独条款，对和解所产生的争议作出规定（见 A/CN.9/WG.III/WP.119/Add.1，第 13 段）。