



大会

Distr.: General
23 April 2010*
Chinese
Original: English

联合国国际贸易法委员会
第四十三届会议
2010年6月21日至7月9日，纽约

在跨界电子商务交易网上争议解决方面今后可能开展的工作

秘书处的说明

目录

	段次	页次
一. 引言	1-7	2
二. 电子商务和就网上争议解决而采取的举措	8-30	3
A. 技术及其对企业间及企业与消费者之间交易的影响	8-13	3
B. 有关网上争议解决的现行法律举措	14-30	5
1. 经济合作与发展组织（经合发组织）通过的文书	14	5
2. 区域政府间组织开展的举措	15-23	6
3. 国内举措的实例	24-26	8
4. 非政府组织和私营部门采取的举措实例	27-30	9
三. 建立全球网上争议解决系统的实际情况	31-49	10
1. 跨国界电子商务争议和执法情况	31-32	10
2. 网上商事争议和消费者争议的解决	33-43	11
3. 围绕创建全球网上争议解决系统的挑战	44-49	13
四. 结束语	50-52	14

* 按规定本文件应于会议开始前十个星期提交，但由于需要完成磋商，提交逾期。



一. 导言

1. 委员会第三十三届会议（2000年6月12日至7月7日，纽约）就将网上争议解决列入其今后工作方案的建议初步交换了看法。¹该届会议普遍认为，应当开展进一步工作，确定究竟需要那些具体规则以推动更多使用网上争议解决机制。有与会者就此建议可以特别注意如何向商家与消费者提供仲裁和调解之类争议解决手段。大家普遍认为，电子商务的使用常常造成商家和消费者之间的区分模糊不清。还有与会者回顾，在有些国家，利用仲裁解决消费者争议出于公共政策方面的考虑而受到限制，要让国际组织来加以协调统一可能并不容易。委员会第三十四届会议²（2001年6月25日至7月13日，维也纳）和第三十五届会议³（2002年6月17日至28日，纽约）决定，今后关于电子商务的工作将列入有关网上争议解决问题的进一步研究，第二工作组（仲裁和调解）将与第四工作组（电子商务）就今后在该领域可能进行的工作展开合作。
2. 第四工作组（电子商务）第三十八届会议（2001年3月12日至23日，纽约）讨论了可否开展进一步工作确定是否需要有一些具体规则以应对网上争议解决需求增加的问题。⁴工作组第四十届会议（2002年10月14日至18日，维也纳）至第四十二届会议（2003年11月17日至21日，维也纳）建议委员会让秘书处负责拟订有关《贸易法委员会国际商事仲裁示范法》和《贸易法委员会仲裁规则》的必要研究报告，以便对其能否满足网上仲裁具体需求作出评估。⁵
3. 第二工作组（仲裁和调解）第三十二届会议（2000年3月20日至31日，维也纳）注意到似宜审查网上仲裁（即仲裁程序相当一部分或所有仲裁程序均使用电子通信手段进行的仲裁）所涉问题的建议。⁶此外，工作组第四十一届会议（2004年9月13日至17日，维也纳）至第五十届会议（2009年2月9日至13日，纽约）注意到可以将网上争议解决提出的问题列入其今后的工作方案。⁷
4. 委员会第三十九届会议（2006年6月19日至7月7日，纽约）至第四十一届会议（2008年6月16日至7月3日，纽约）注意到关于网上争议解决问题应当仍然作为未来工作的一个议题的建议。⁸
5. 委员会第四十二届会议（2009年6月29日至7月17日，维也纳）审议了在电子商务领域的未来工作。委员会该届会议收到了美利坚合众国关于网上争

¹ 《大会正式记录，第五十五届会议，补编第17号》（A/55/17），第385段。

² 同上，《第五十六届会议，补编第17号》（A/56/17），第287和311段。

³ 同上，《第五十七届会议，补编第17号》（A/57/17），第180和205段。

⁴ A/CN.9/484，第9段。

⁵ A/CN.9/484，第134；A/CN.9/527，第3段；和A/CN.9/546，第3段。

⁶ A/CN.9/468，113段。

⁷ A/CN.9/569，第80段；A/CN.9/573，第100段；A/CN.9/592，第90段；A/CN.9/614，第5段；A/CN.9/641，第5段；A/CN.9/665，第5段；及A/CN.9/669，第5段。

⁸ 《大会正式记录，第六十一届会议，补编第17号》（A/61/17），第183段和第186-187段；《第六十二届会议，补编第17号》（A/62/17 (Part I)），第177段；和《第六十三届会议，补编第17号》（A/63/17），第316段。

议解决问题的一项建议，其标题为“今后在电子商务方面可能开展的工作”（A/CN.9/681/Add.2）。该提议建议就在跨界电子商务交易网上争议解决这一课题上今后有可能开展的工作编拟一份研究报告。⁹该提议还建议，该研究应当述及通过网上争议解决系统而可加以解决的各类电子商务争议、是否应当起草网上争议解决程序性规则、可否或应否设有网上争议解决合格供应商统一数据库以及强制执行根据相关国际公约通过网上争议解决程序所作裁决问题。¹⁰委员会一致认为出于提交给委员会的提议中所述理由，¹¹有关网上争议解决方面今后工作的提议对推动电子商务具有重要意义。与会者建议应当展开进一步研究，以确定对今后可能的各种标准持有兴趣的包括消费者等各个群体。有与会者就此指出，由于在保护消费者方面有着各种规则，因此实现该领域的协调统一尤为困难。对是否应当讨论强制执行网上仲裁程序所作仲裁问题，各方意见不一。有与会者解释说，在这方面存在一些实际困难，其原因是，通过这类裁决而解决的争议通常所涉数额不大，尤其是与消费者有关的争议所涉数额更是不大，并且还由于根据现行文书跨界强制执行涉及费用问题。¹²委员会经讨论后请秘书处上述文件所载提议的基础上编拟研究报告，以便在今后的一届会议上重新审议该事项。委员会还请秘书处在资源允许的前提下就此问题举行一次专题讨论会。¹³

6. 依照该请求，秘书处与佩思法学院国际商事法研究所和宾洲州立大学迪金森法学院合作组办了一场专题讨论会。¹⁴该专题讨论会上的发言者和小组成员包括了从所审视的每个实务领域挑选的一批专家，出席该专题讨论会的有来自世界各国的政府、私营部门、学术界和非盈利部门的主要专家。

7. 本说明载有专题讨论会议事情况和所确定的关键问题的摘要。第一部分载有对过去十年电子商务演变情况的说明以及对为解决企业间及企业和消费者之间交易所产生的争议而拟订的某些国际、区域和国内举措的说明。第二部分扼要列出了针对网上争议解决机制的特征而提出的某些问题，以及拟订一些规则协助创建可行的全球网上争议解决系统以处理大量小额索赔制度的前景。

二. 电子商务和就网上争议解决而采取的举措

A. 技术及其对企业间及企业与消费者之间交易的影响

8. 企业间及企业与消费者之间的电子商务最近十年迅速发展，其主要原因是：在整个世界，互联网空前普及、宽带接入迅速加快及移动商务的兴起。

⁹ 同上，《第六十四届会议，补编第 17 号》（A/64/17），第 338 段。

¹⁰ A/CN.9/681/Add.2。

¹¹ 《大会正式记录，第六十四届会议，补编第 17 号》（A/64/17），第 341 段。

¹² 同上，第 342 段。

¹³ 同上，第 343 段。

¹⁴ 该专题讨论会的标题为“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”，2010 年 3 月 29 日和 30 日在维也纳举行。

9. 推动电子商务增长的一个主要动力是，上网人数不断增加。2008 年互联网用户的人数超过了世界人口的五分之一，而上世纪 90 年代后半期的用户人数为世界人口的 2%-5%。¹⁵研究还表明，人们正越来越接受将互联网用作交易平台。¹⁶令人遗憾的是，许多国家无法提供关于电子商务贸易规模的数据，而且这类数据即便存在，通常也不具可比性。各国主管机关现有资料表明，企业与消费者之间的电子贸易正在迅速增加，但其作用仍然相对较小，尤其是与传统零售业及企业间电子商务相比的话。¹⁷

10. 联合国贸易和发展委员会（贸发会议）根据 2009 年《信息经济报告》，¹⁸对 2003 至 2008 年期间关键信息与通信技术应用情况的普及作了评估。该报告注意到出现了一些十分积极的新动向，突出说明了使用信息和通信技术所带来的巨大机遇。¹⁹贸发会议的分析还显示，在能有效使用数字和信息技术的人与使用机会十分有限或根本不存在的人之间的差距（“数字鸿沟”）的缩小仍然是在发展方面的一个关键挑战，尤其是在“宽带差距”方面。

11. 关于 1997-2008 年期间全球信息和通信技术的发展情况，贸发会议报告称，移动电话使用的发展远比其他任何技术更为重要。在最近几年内，移动技术已经成为低收入国家最为重要的信息和通信技术，并且成为增加使用信息和通信技术的主要通道。这一增长看来还在继续。²⁰移动电话有了一些新的使用，从而对发展中国家的商业运营产生了重要影响。举例说，移动电话已被用于进行银行交易，或被用于获取市场信息。非洲国家开办了使用移动电话进行移动银行业务和其他电子交易的服务。举例说，在肯尼亚、南非、坦桑尼亚和赞比亚，公司和个人均能利用移动电话在没有银行账户的情况下进行缴款、转账和预缴款购物。对于低收入国家的小公司而言，移动电话已经替代计算机成为最为重要的信息和通信技术工具。

12. 全球传统计算机网络的增长以及移动商务的发展还使得消费者得以从外国企业那里购置货物和服务。²¹该专题讨论会与参会者均认为，消费者日益成为国际商事交易的一个主要一方。

¹⁵ 经合发组织，“让电子消费者拥有权力，加强在互联网经济中对消费者的保护”，2009 年 12 月 8 日至 12 日，DSTI/CP(2009)20/FINAL，第 13 段。

¹⁶ 同上。

¹⁷ 同上。

¹⁸ 贸发会议，“2009 年信息经济报告：动荡时代的趋势和展望”，2009 年 10 月，联合国出版物，出售品编号：E.09.II.D.18。

¹⁹ 据估计，到 2008 年年底，世界各地约有 14 亿互联网用户，而到 2009 年，已有 16 亿互联网用户。中国的互联网用户人数最多，为 2.98 亿人次，其次是美国，为 1.91 亿人次，日本为 8,800 万人。非洲的互联网用户为 5,300 万人，发达国家半数以上的人均有机会使用互联网，而发展中国家的相应比例为平均 15-17%。

²⁰ 在 2003 至 2008 年之间，根据国际电信联盟（国际电联）的估计，2009 年年底约有 46 亿移动收费用户，而 2003 年只有 14 亿移动收费用户。

²¹ 经合发组织会议报告，“提高电子商务消费者的能力”，2009 年 12 月 8 日至 10 日，DSTI/CP(2009)20/FINAL，第 6-17 段。

13. 在专题讨论会上, 有人认为, 企业间及企业与企业之间电子商务今后能否扩大规模将在很大程度上取决于用户对网上交易的信任度。²²该专题讨论会的与会者均认为, 关于大量小数索赔的网上补偿系统对企业间及企业与企业之间电子商务的继续成功和增长必不可少。

B. 有关网上争议解决的现行法律举措

1. 经济合作与发展组织（经合发组织）通过的文书

14. 经合发组织消费政策委员会最近十年在处理消费者争议问题上所作的工作是, 拟订了 1999 年《电子商务准则》²³、举办了关于保护缴款持卡人圆桌会议并拟订了有关该问题的（2002 年）报告²⁴、《跨界欺诈问题准则》（2003 年）²⁵以及关于替代争议解决办法的讲习班及其 2005 年的报告,²⁶由此于 2007 年拟订了关于消费者争议解决与补偿问题的建议。²⁷该建议涉及以下方面的机制: (一) 解决消费者争议及(二)为补救因企业与企业之间货物和服务交易（在线与离线交易）而造成的经济损失提供方便。该建议确定了应当在国内和跨界各级向消费者提供的不同类别的机制, 例如个别诉讼（争议替代解决办法、小额索赔法院诉讼程序）; 集体诉讼（私人集体诉讼、由消费者组织代表一群消费者提起的诉讼、由政府机构代表一群消费者提起的诉讼）; 及由政府争取的金钱补偿。2009 年, 消费者政策委员会对 1999 年电子商务准则进行了审查, 目的是启动关于准则的修订工作, 其中可能包括对相关文书进行审查。

²² 同上, 第 20 段。

²³ 《结合电子商务情况保护消费者准则》（由经合发组织理事会于 1999 年 12 月 9 日予以核准）。

²⁴ “针对交款持卡人的保护消费者报告”, 《经合发组织数字经济文件》, 第 64 号, 经合发组织科学、技术和工业理事会（2002 年）。

²⁵ 《经合发组织关于保护消费者免遭跨国界欺诈性和欺骗性商业行为影响的准则: 经合发组织理事会于 2003 年 6 月 11 日通过的决议》。

²⁶ 经合发组织关于在全球市场上消费者争议解决和补偿问题的讲习班, 2005 年 4 月 19 日至 20 日在华盛顿举行。该报告于 2006 年发表。

²⁷ 经合发组织关于消费者争议解决与补偿问题的建议, 于 2007 年 7 月 12 日获得经合发组织理事会的通过。由经合发组织消费政策委员会拟订的建议。

2. 区域政府间组织开展的举措

欧洲联盟

15. 专题讨论会与会者提到，尽管在保护消费者和电子商务领域的一些指示²⁸获得通过之后法律框架有所改进，但欧洲联盟（欧盟）的各国监管框架仍有区别，尤其是在保护消费者的规则方面仍然存在这类区别，这就要求电子商店，不论其设在何方，也不论其究竟是在欧盟内部还是欧盟外部，都必须遵守欧盟成员国各国有关保护消费者的不同规则。还有与会者提到，欧盟委员会设有关于受理消费者申诉的争议替代解决机构中央数据库，据认为这些机关遵行了欧盟委员会关于争议解决的建议。²⁹根据由欧洲消费者中心网编拟的一份研究报告³⁰，（2009 年 12 月发表），最近三年在欧洲消费者中心网的架构内每天提出了约 12,000 份跨界申诉，其中经过争议替代解决的不到 500 份。

16. 有与会者提及在监管上存在的某些选择是，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。据指出，其中某个最为可行的办法是，拟订关于解决企业与消费者之间交易争议的任择文书（称之为“蓝色按钮”）。拟议蓝色按钮网上争议解决制度将不会自动适用，应当由当事方协议采纳这一程序。举例说，卖方可以在电子商店的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法律实质性和程序性原则适用于当事各方订立的交易。专题讨论会与会者解释说，采纳该网上程序将有助于根据当事方的约定迅速节俭地解决争议，从而也就不需要解决与管辖权和适用法律有关的棘手问题。

17. 作为网上争议解决办法替代办法而提出的另一种选择是，采纳简化快速通道程序，该程序与关于设立欧洲小额索赔程序的第 861/2007 号条例（欧盟）所载程序类似。

美洲国家组织

18. 美洲国家组织通过美洲间国际私法问题专门会议正在审议与保护消费者有关的一些国际私法举措。这些举措包括：关于某些合同和消费者关系适用法律的美洲间公约的提议以及关于消费者合同管辖权和法律冲突规则的示范法律的

²⁸ 其中尤其包括：欧洲议会第 2000/13/EC 号指示及欧洲理事会 2000 年 6 月 8 日关于信息服务尤其是内部市场上电子商务所涉某些法律问题的指示（“电子商务问题指示”）（OJ L 178, 17.7.2000, 第 1-16 页）；欧洲议会第 2005/29/EC 号指示以及欧洲理事会 2005 年 5 月 11 日关于内部市场上企业与消费者之间不公平商业做法的指示（OJ L 149, 11.6.2005, 第 22-39 页）；及欧洲议会第 97/7/EC 号指示和欧洲理事会 1997 年 5 月 20 日关于在远程合同方面向消费者提供保护的指示（OJ L 144, 4.6.1997, 第 19-27 页）。

²⁹ 可从 http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_en.htm 上查读。

³⁰ 欧洲消费者中心网是由欧盟委员会和成员国联合赞助的一个全欧盟联络网。该联络网由 29 个中心组成，欧盟 27 个成员国各设一个中心，另外还在冰岛和挪威设有中心。

提议。这两份提议均主张，有关电子商务争议的诉讼应当在消费者论坛展开。³¹已经提交的第三份提议是由国家发起的关于解决货物和服务销售跨界电子商务消费者合同争议的倡议（以下称之为“倡议”）。在专题讨论会期间，对该倡议作了说明并就此展开了详细的讨论。该倡议将创设一个多国电子系统，在协作框架协议和示范规则的基础上，针对某些跨界消费合同索赔事宜，展开谈判，为和解与仲裁提供方便。根据该倡议，消费者和买方均能在另一参与国对已登记的卖方提起跨界网上申诉。在谈判阶段，将允许买方和卖方通过电子手段交流信息和提议并拟订具有约束力的和解办法。如果采取这种手段未能达成友好和解，相关案件则将进入仲裁阶段，卖方所在地由政府核准的一个主管机关将指定一名网上合格仲裁员，对案件进行评估，或为和解提供方便，或下达具有约束力的裁决书。网上仲裁员将根据当事双方提交的文件下达裁决，裁决为终局裁决，并具有约束力。³²

非洲联盟和非洲区域组织

19. 非洲联盟 2010 年举行了关于信息技术的峰会，专题讨论会与参会者提到，正在起草数字交易公约，该公约应当在 2012 年之前获得通过。

20. 为举例说明网上争议解决日益重要，有与会者提到，西非国家经济共同体（西非经共体）与西非经济和货币联盟（西非经货联盟）和国际电信联盟（国际电联）等伙伴机构合作，拟订关于信息和通信技术部门的区域准则，由此各国国家元首于 2007 年 1 月在瓦加杜古通过了六项补充法令。³³在联合国非洲经济委员会（非洲经委会）的协调下拟订了关于网络犯罪、电子商务和个人数据保护的三项补充法规。其中两项法规——网络犯罪和个人数据保护的法规——

³¹ 会员国关于第七次美洲间国际私法问题专门会议的提议——专题一——对消费者的保护（CP/CAJP – 2652/08 和 CP/CAJP – 2652/08, Add.1 至 Add.4）。

³² 该倡议由几个行动方组成，其中包括买卖双方的国家消费者主管机关、全国主管机关和中央交流中心。国家主管机关和中央交流中心设有用于案件仲裁的网上争议解决合格供应商统一数据库，目的是确保独立性和公正性。行动方之间的所有通信均以电子形式进行，由中央交流中心集中负责。中央交流中心负责交流的管理工作，并作为当事方之间交流的中央联络中心。国家消费者主管机关、国家主管机关和中央交流中心负责监督当事方之间的交流、对系统的效力实施审查并实时处理交流问题。该倡议力图简化执行问题，在卖方所在地就近提供网上争议解决办法。由卖方决定选择其运营所在地的国家管理人系统。将由每个国家消费者主管机关或卖方所在地国家主管机关选择网上争议解决供应商，争议仲裁地即为卖方所在国。如果出现不予遵守的情况，将由国家消费者主管机关或卖方母国的国家管理人强制执行裁决，请求缴款网提供协助或将案件交由收款机构处理。

³³ 西非共同市场项目：西非经货联盟——西非经共体领域内关于信息和通信技术市场政策的协调统一（最后准则），可从 http://www.itu.int/ITU-D/treg/projects/itu-ec/Ghana/modules/Compil-Guidelines_final.pdf 上查读。西非国家经共体国家元首和政府首脑的第三十一届会议于 2007 年 1 月 19 日在瓦加杜古通过了关于协调统一信息和通信技术相关政策和监管框架的第 A/SA.1/01/07 号补充法令，该法令可从 http://www.ecowas.int/publications/en/actes_add_telecoms/ICT_Policy_ECOWAS_Engl.pdf 上查读。

由西非经共体主管信息和通信技术的部长于 2008 年在佛得角普拉亚予以通过。³⁴

21. 在专题讨论会期间，有与会者提到，协调统一非洲商业法组织部长理事会在其 2009 年 12 月 17 日至 20 日在恩贾梅纳举行的会议上决定，除其他外创设一个关于商业和动产信贷登记的中央数据库，并通过了关于数据电子交换的信息技术标准。在专题讨论会期间，还有与会者提到，协调统一非洲商业法组织将审议关于编拟数字交易统一法草稿的项目。

中东地区各国

22. 有与会者指出，阿拉伯联盟示范法³⁵，受贸易法委员会关于电子商务和电子签名的示范法启发而成，有与会者建议将这些示范法作为该地区各国仿效的准则，其原因是，这些示范法载有关于电子缴款、电子合同（包括保护消费者）和适用法律与管辖权相关事项的规定。有与会者提到，该地区各国也已经通过了受到贸易法委员会关于电子商务和电子签名示范法启发而成的法律，现行电子商务统一法律框架为开展电子商务交易奠定了牢固的基础，但仍然缺乏一个关于解决网上争议的全球制度。

加勒比共同体

23. 加勒比共同体现行举措包括加勒比共同体以信息和通信技术促进发展方案、保护消费者示范法草稿（2008 年）和拟订在电子商务、安全和可持续消费这三个关键领域的示范消费政策。³⁶这些示范政策的目的是向消费者使用电子商务这一途径进行购物提供保护。

3. 国内举措的实例

24. 在专题讨论会期间列出了关于国内举措的实例。有些国家设立了一些组织，负责管理域名并提供解决该领域争议的网上仲裁。举例说，在智利，联络网信息中心被称之为负责管理由互联网编号分配机构所指定的域名。智利联络网信息中心给仲裁员提供了一个电子平台，为管理仲裁案件提供技术辅助服务。网站由仲裁员负责管理。仲裁程序包括当事方查阅案卷及其索引标号，拥有与仲裁员进行互动的各种工具，并能参与仲裁程序的进行。如果未能由当事方协议指定仲裁员，智利联络网信息中心将从为此目的而确定的清单中指定一名仲裁员。对仲裁将予以保密，包括所有证据和仲裁程序与会者之间的所有通

³⁴ 西非经共体第 100/2008 号新闻稿“西非经共体主管电信事务的部长通过了关于网络犯罪、个人数据保护的法规”。

³⁵ 由阿拉伯联盟编拟的电子交易示范法和电子商务示范法。

³⁶ 关于加勒比共同体以信息通信技术促进发展方案的信息可在 <http://caricomict4d.org/> 上查读。

信。专题讨论会与会者还提到，墨西哥设立了 Concilianet（调解中心）这一官办网上争议解决平台。³⁷

25. 在中国，电子商务是增长速度最快的行业之一，据指出，网上争议解决系统一共分为四类：(1)中国国际经济贸易仲裁委员会（贸仲委）网上争议解决中心，该中心主要解决域名争议、公共地址争议和电子商务争议；³⁸贸仲委网上仲裁规则于 2009 年 5 月 1 日生效并适用于较大数量的企业间电子商务争议；(2)由中国电子商务法律网和北京德法智诚信息科技有限公司创办的在线争议解决中心提供了一个信息交流的平台，并负责解决与电子商务有关的争议；(3)内部申诉机制，即为网络交易平台供应商所设立的一个系统，用于受理消费者申诉并通过协商解决争议；及(4)网上投诉，中国电子商会、北京电子商务协会和上海电子商务工业协会等许多非政府组织均已采纳网上投诉。

26. 有些国家所采取的另一种做法是，国家法院让当事方有可能通过调解解决在互联网交易中产生的争议。举例说，在法国，网上法律论坛这一在法国公共当局协助下设立的实体 2009 年与巴黎上诉法院签订了一份关于解决互联网交易所产生的争议的协议书。该协议书适用于消费者争议，并对调解作了规定。当事方可随时将争议事项诉诸主管初审法院处理。

4. 非政府组织和私营部门采取的举措实例

27. 在最近十年内，非政府组织和私营部门共同找出了许多不同类型的制度和准则，协助解决网上交易所产生的国内和跨界争议。据指出，这些机制如果立足于最佳做法标准、示范行为守则和经合发组织及全球电子社会商业对话等国际组织拟订的标准便能提供良好成效。³⁹

28. 在专题讨论会上提到了一些重要举措，例如消费者国际与全球电子社会商业对话网之间的争议解决协议、⁴⁰创办欧洲司法外联络网、⁴¹最佳商务咨询所^{42/}

³⁷ <http://concilianet.profeco.gob.mx/concilianet/faces/inicio.jsp>.

³⁸ 到 2009 年年底，网上争议解决中心通过网上形式审结了近 1,500 份案件。仅在 2009 年，网上争议解决中心就受理了 299 份案件，并审结了 308 份案件。

³⁹ 全球电子社会商务对话网是一个在跨界网上销售方面受理国际申诉的联络网。在 2007 年东京全球电子社会商务对话峰会上提出了这一构想。所涉利害关系者为一些国家的政府（美国、日本、中国台北、马来西亚、越南、新加坡、泰国）、国际组织（亚洲及太平洋经济合作组织（亚太经合组织）、经合发组织）、消费者组织以及争议替代解决供应方（来自美国、日本、中国台北、新加坡、韩国）。全球电子社会商业对话网处理了各种案件，其中包括域名登记、假冒第三方保管公司和未予交付的案件。

⁴⁰ 全球电子商务商业对话，“争议替代解决准则，消费者国际与国际电子商务商业对话之间达成的协议”，2003 年 11 月，可在 <http://www.gdb-e.org> 上查读。

⁴¹ “关于创办欧洲司法外联络网的委员会工作文件”，可在 http://ec.europa.eu/consumers/policy/development/acce_just/acce_just_07_workdoc_en.pdf 上查读。

⁴² 最佳商业咨询所为私营的非政府机构。该系统由遍布美利坚合众国和加拿大的 123 个最佳企业咨询所地方会员组成。2009 年，最佳企业咨询所系统处理了近 100 万份消费者争议。最佳企业咨询所报告 2009 年跨界申诉大幅速度增加。

全球信赖标章联盟和 e.Consumer.gov 网站项目，该项目是国际消费者保护执行网络成员的一个项目，也是消费者就与外国卖方之间的网上交易和其他跨界交易提出申诉的门户网站。

29. 有与会者列举争议解决国际中心（美国仲裁协会的国际分支机构）制造商/供应商争议协议书⁴³的实例，据以说明在企业间交易背景下创设网上争议解决系统的情况。通用电器公司是一家拥有众多供应商的跨国公司，该公司与国际争议解决中心合作拟订了一项制造商/供应商网上争议解决方案。所面临的挑战是，建立一个公平迅捷的解决大量供应商与制造商之间小额索赔的程序。2009年，该系统开始运行，2010年开展了试行工作。对该系统的运作可概括如下：通过称之为“网上档案”的申请启动解决网上争议的请求，然后开展网上谈判；如果未能达成和解，则将根据通过“网上档案”提交的文件启动网上争议解决工作。网上争议的解决由工程人员予以裁定。在指定仲裁员之后30天内作出合理的简要裁决。应当指出的是，为网上解决制造商与供应商之间的争议而确立的国际争议解决中心协议书不再局限于同通用电器公司有关的网上案件，如今作为一项一般性协议书可普遍适用于制造商与供应商争议的网上解决。

30. 在专题讨论会期间还有与会者解释说，电子港湾公司是一家在企业间、企业与消费者之间以及在消费者之间交易方面均有经验的公司，该公司设有网上争议解决中心。电子港湾公司创办于1995年，多年来进行了众多收购，包括2002年收购了贝宝支付服务。电子港湾贝宝平台设有网上争议解决中心，当事方可在该中心努力解决在交易期间可能出现的问题。该中心所依据的原则是，向当事方提供的系统必须是公平和可预测的，解决的速度必须很快，政策必须明确。强制执行对成功必不可少。退款与最初的缴款应当使用相同的资金转账渠道。

三. 建立全球网上争议解决系统的实际情况

1. 跨界电子商务争议和执法情况

31. 在网上出现的争议繁多不一，包括未予交付、交货过迟、关于价格和产品的信息不实或信息虚假。⁴⁴该专题讨论会的与会者强调，出于多种原因，这些争议难以让法院来处理，其中包括：索赔数量多而价值小、交易价值低而诉讼成本高昂形成鲜明对照、在电子商务和保护消费者方面均存在适用法律的问题以及在强制执行外国裁决上存在种种困难。

⁴³ 可在以下 <http://www.adr.org> 上查读。

⁴⁴ 自向欧洲消费者中心网2007年提出的申诉有关的数字显示，跨界申诉和争议中有半数涉及网上购物。缴货问题和对已购物品不满意是引起申诉的主要原因，占有所有申诉的75%。e-consumers网（是一项政府间举措，给消费者提供了就涉及跨界交易（电子商务和其他形式的交易）提出申诉的手段）显示了类似的形态（见经合发组织，“让电子消费者拥有权力，加强在互联网经济中对消费者的保护”，2009年12月8日至12日，第20段，可在以下 <http://www.oecd.org> 上查读）。

32. 还有人强调，在跨界消费者补偿方面存在的一个难题是无法确定相关诉讼所在地，由此就造成各种法律后果。欧洲联盟通过颁布布鲁塞尔一号条例和罗马一号条例而采取的一种做法是，规定消费者论坛具有管辖权。该解决办法对消费者来说可能很理想，但如果在国际层面上加以推广，就会引起一些实际问题，其中最为明显的问题是消费者难以使用执行救济办法，而卖方又无法在消费者所在的许多不同国家处理大量索赔。⁴⁵

2. 网上商事争议和消费者争议的解决

网上争议解决的定义

33. 网上争议解决是通过调解或仲裁解决争议的一种手段，这就意味着使用网上技术为当事方之间争议的解决提供方便。网上争议解决与网下调解和仲裁具有类似之处，但在争议解决过程期间将会使用信息管理和通信工具，并且可适用于争议解决的所有或部分阶段，而这也会影响解决争议的方法。

34. 网上争议解决可适用于多种争议。尽管网上争议解决的适用并不局限于在企业间或企业与消费者之间网上交易所产生的争议，但是由此种情况发展而来，因为使用相同媒介（互联网）解决电子商务争议是合乎逻辑的。网上仲裁造成了一些具体的法律问题，这些问题来自于各国和国际仲裁法与公约所载正式要求。

关于调解的一般性说明

35. 调解或调停指的是一个人或一组人协助当事方努力就其争议达成友好和解的具体过程。关于商事争议或消费者争议，调停是一个重要的过滤器。调解或调停在解决网上争议方面的主要优势在于其灵活性、快捷性及其花费最小上。在专题讨论会期间，有人强调，使用调停解决网上争议意味着订立明确的规则、遵行关于无障碍访问的一般性原则、低廉的费用、保守秘密、及调解员的公正和独立。它还意味着在国际层面的高效执行程序。

关于仲裁的一般性说明

36. 值得进一步研究的一个问题是，网上仲裁究竟在多大程度上得到有关仲裁的现行法律的承认，究竟对网上仲裁的哪些方面需要加以具体规范。举例说，许多仲裁法均要求仲裁协议以书面形式撰写或记录。在许多法域，该正式要求

⁴⁵ 《海牙选择法院协议公约》草案列有关于合法管辖权的提议，该协议遵行布鲁塞尔一号条例，实际上规定当事方在企业与消费者合同中无权选择法院，除非所选定的诉讼地即为目的地国。但该条文事实上存在争议，因为人们就其在电子商务交易中对卖方可能产生的消极影响持有关切。在经过长期的审议和谈判之后，公约最后文本将消费者为当事一方的协议排除在外。笼统见海牙国际私法会议常设局，2002年2月第17号初步文件，第10页，可在 http://www.hcch.net/upload/wop/gen_pd17e.pdf 上查读。

是否能够以电子通信的方式加以实现尚不明确。在承认和执行裁决阶段，1958年《关于承认和执行外国仲裁裁决的纽约公约》（“纽约公约”）规定缔约国有义务承认书面协议。有些法域的法院可能会根据《纽约公约》拒绝承认和执行以电子手段订立的仲裁协议为根据的裁决。《纽约公约》还要求当事方出示仲裁协议和裁决的原件或核证副本。

37. 有些正式的法律要求可能与电子形式相抵触，但有关该事项的做法正在发展之中。就此可以指出，贸易法委员会 2006 年第三十九届会议通过了对《贸易法委员会国际商事仲裁示范法》（“仲裁示范法”）关于“仲裁协议的定义和形式”的第 7 条的修正稿，贸易法委员会据以向希望根据仲裁示范法颁布法规的国家提供两种选择。第一种选择遵行《纽约公约》，要求有仲裁协议的书面形式，但承认“任何形式”的协议“内容”的记录等同于传统的“书面形式”。只要仲裁协议的内容已记录在案，协议可以以任何形式（例如包括口头形式）加以订立。这条新的规则还对涉及使用电子商务的措词作了修改，采纳了受 1996 年《贸易法委员会电子商务示范法》和 2005 年《联合国关于在国际合同中使用电子通信的公约》启发而来的措词。可以注意到的是，贸易法委员会在电子商务领域通过的文书载有一些一般性规则，这些规则计划对企业间及企业与消费者之间环境一并适用。第二种做法是采用省略任何形式要求的方式对仲裁协议加以界定。委员会 2006 年第三十九届会议还通过了“关于对 1958 年 6 月 10 日在纽约制订的《关于承认和执行外国仲裁裁决公约》第二条第 2 款和第七条第 1 款的解释的建议”。⁴⁶起草该建议是因为认识到，电子商务的使用日益广泛，在有关仲裁协议、仲裁程序和执行仲裁裁决方面，各国国内法及案例法较之于《纽约公约》更为宽松。该建议鼓励各国适用《纽约公约》第二条第 2 款，“认识到其中所述情形并非详尽无遗”。

38. 需要进一步分析的另一个事项是赋予电子文件的证据效力，电子通信是否具有与纸面记录相同的证据效力。

关于企业与消费者之间争议解决的一般性说明

39. 企业与消费者之间的争议，如果简单明了而且事实清楚，便可通过自动的非正式系统而轻易加以解决。复杂争议或高价值争议就应当遵行正当程序标准，这些标准可能比国际商事仲裁所适用的标准更为严格。在网上争议解决方面的正当程序可能包括相称的公正审理、说明裁决理由并保证程序的透明度。是否应当有任何形式的司法复审尚不明确。因此，需要在效率与公正之间找到平衡。关于网上争议解决，仲裁员和负责仲裁的机关应当符合关于独立和公正的要求。

40. 对仲裁协议的效力问题需要加以认真考虑。消费者为协议当事方的一些法域就此采取了各种做法。此外，如何让当事方接受对争议进行仲裁可能会影响到仲裁协议的效力，而不论是根据各国法律还是根据《纽约公约》等进行仲裁。

⁴⁶ 《大会正式记录，第六十一届会议，补编第 17 号》（A/61/17），附件 2。

41. 对仲裁的启动需要有具体的规则，其原因是，在多数网上争议解决模式上，均存在义务不对称的情况，消费者享有在仲裁和诉讼之间加以选择的权利。

42. 对确定仲裁地的问题及其造成的所有法律后果需要加以认真考虑并找出适合具体情况的解决办法。

43. 商事仲裁中的裁决通常是根据《纽约公约》加以执行的，而这就预先判定，裁决是以《纽约公约》所述可执行的仲裁协议为依据。根据该制度执法可能费用高昂，而且并不适合于消费者争议，由此造成是否需要有一个专门的文书以处理执行工作的问题。还有与会者强调，在最近十年内，网上争议解决方案中长期行之有效的是那些能够自动执行其成果的方案；举例说，互联网名称和编号分配公司可以单方面变更域名登记册，贝保公司能够冻结资金，并能单方面动用已冻结资金执行索赔裁决。在专题讨论会期间，还有人专门介绍了信用卡退款要求的程序。信用卡退款要求并不是一种争议解决机制，但是对消费者而言，它倾向于以有效方式履行这一职能。根据该程序，信用卡发卡公司允许消费者取消使用信用卡刷卡购物的缴款，并且充当了当事方之间的裁定人。

3. 围绕创建全球网上争议解决系统的挑战

44. 在设计全球网上争议系统方面所面临的某些挑战为技术性挑战，涉及是否有能力创建(a)能够在案件数目增加的情况下继续有效运作的系统，及(b)数据通信协议书的中央机构，确保尽管在语言和文化方面存在区别但网络所有各终端均能实时相互通信。在进一步开展网上争议解决工作上的另一个关键挑战是，某些国家缺乏网上环境及其基础设施。

45. 其中有些挑战为法律性质的挑战，涉及在“消费者”方面难以适用通用的定义，并且难以设计一个全球调解和仲裁系统以专门处理网上争议的问题，该系统应当完全符合正当程序要求，并且能够向所有相关当事方提供公平的结果。应当在一般性原则、通用的公平规则和能够加以调整以适用当地需求的商业做法的基础上逐步建立全球网上争议解决系统。除了在实体法方面存在的区别外，各国对规范问题也有不同的做法。⁴⁷这不仅对企业而且对消费者都有影响——尤其是对从事跨界贸易者。举例说，在不同的法域，消费者权利和义务大不相同。有些国家使用在保护消费者的其他情况下拟订的一般性条例来处理电子商务问题，而另外一些国家通过了专门处理电子商务和消费者问题的相关条例。

46. 其他一些挑战属于文化和语言性质的挑战。专题讨论会的与会方称，在解决跨界消费者交易方面出现的争议上，与地方文化相符的系统可能比全球解决办法更为合适。应当考虑到文化和语言方面的障碍。应当对技术和网上争议解决系统加以调整，以适应当地的情况和文化，并且应当考虑到在具体社会普遍

⁴⁷ 经合发组织会议报告，让电子商务消费者拥有权力，2009年12月8日至10日，DSTI/CP(2009)20/FINAL，第38段。

存在的争议的性质和类型。有与会者就此指出，全球解决办法必须渐进形成，得到科学和技术的支持，并且以国际法律框架为支撑。

47. 为迎接这一挑战，建议在拟订推进网上争议解决的政策时考虑到以下情况：在网上争议解决对解决商事争议的影响及其日益重要性方面，应当把在商家和消费者之间开展教育和提高认识活动当作优先任务；确保本国法律承认电子交易的效力和可执行性，为使用庭外争议解决办法提供便利；加强网上争议解决供应方之间的合作与交流；推动电子企业自动遵行可靠性方案；并对文化和语言方面的区别加以足够的注意。

48. 此外，有与会者强调，光靠政府的监管还不够。建议商业团体和民间团体以及政府联合拟订一种协商一致的程序。还建议以协商一致为基础的制度应当给消费者带来方便，让企业具有成本效益，并且公正对待消费者，而且还与地方负有的保护消费者的职责相一致。

49. 有与会者表示，贸易往来促使技术、货物和服务流动与有待创设的缴款渠道之间趋于协调，从而提高了效力，根据这些新情况，的确需要拟订一些必要规则，为逐步建立全球网上争议解决系统提供支持。

四. 结束语

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界电子商务争议提供适当的解决办法，该解决办法——为跨界争议提出迅捷的解决办法并加以落实——在于有一个处理企业间及企业与消费者之间小值高额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的申诉是关于跨界电子商务的争议，而这这就要求根据具体情况建立专门的机制，这类机制将不致造成与关键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方需要并顾及在文化、管辖权和语言方面区别的系统上面临许多挑战。

51. 与会者还注意到，正在拟定关于区域网上争议解决系统的提议，因此，为避免形成各种不相一致的机制，从一开始就在全球层面上处理该事项可能很及时。专题讨论会的许多与会者认为，对于电子商务之类国际现象，所需要的将不仅仅是各国与此类似的框架；它还要求有一个能够顾及国际电子商务的国际综合框架。贸易法委员会在该领域所开展的任何工作都应力求拟订一些通行规则，在与贸易法委员会文书（例如《电子商务示范法》）所采取的做法相一致的情况下，能够对企业间及企业与消费者之间的情况一并适用。

52. 鉴于上述建议，委员会似宜考虑是否现在就应当开展与跨界电子商务交易，包括企业间及企业与消费者之间交易有关的网上争议解决工作。