



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解决争议方面今后可能开展的工作

国际商业法研究所提交的支助贸易法委员会在网上解决争议方面今后可能开展的工作的说明

秘书处的说明

### 一. 导言

1. 为筹备委员会第四十三届会议，国际商业法研究所向秘书处提交了一份说明，为在跨界电子商务交易网上解决争议方面今后可能开展的工作提供支助。该说明的英文版于 2010 年 5 月 24 日提交秘书处。本说明附件按原样转载了秘书处所收到的案文。

\* 本说明迟交是因为收到的时间晚。



## 附件

## 支助贸易法委员会在网上解决争议方面今后可能开展的工作的文件

## 国际商业法研究所（佩斯法学院）及以下组织和机构提交的说明：

美国国家标准学会；埃及开罗国际商事仲裁区域中心；德国科隆大学跨国法律中心；匹兹堡大学国际法律教育中心；特许仲裁员协会（新加坡）有限公司；纽约州律师协会国际部国际合同和商业法委员会；捷克仲裁法院；中国国际私法学会；印度建筑业仲裁委员会；商业改进局理事会争议解决部门；埃及非诉讼争议解决协会；德国奥斯纳布吕克大学欧洲法律研究所；南非波切夫斯特鲁姆西北大学波切夫斯特鲁姆分校法律系；日内瓦大学法学院和国际与发展研究院日内瓦国际争议解决硕士专业；电子社会问题全球商务对话；香港互联网论坛；香港仲裁司协会；宾州州立大学迪金森法学院商业法研究所；伦敦大学玛丽皇后学院商业法研究中心计算机和通信法律研究所；捷克共和国马萨里克大学法学院法律与技术研究所；中华人民共和国武汉大学国际法研究所；国际商业与合同管理协会；国际商会冲突预防与解决国际研究所；中国外交大学国际法系；互联网律师组织；土耳其伊斯坦布尔比尔基大学信息和通信技术与法律研究所；拉丁美洲电子商务研究所；欧洲大学学院法律系；Mediators Beyond Borders（超国界调解人组织）；争议解决与技术国家研究所；经合组织—消费者政策委员会秘书处；拉丁美洲网上争议解决机构；伦敦大学玛丽皇后学院商业法研究中心国际仲裁学院；香港城市大学法学院；The Mediation Room（调解所）。

## 一. 内容提要

信息和通信技术在发达世界和发展中世界的兴盛和不可或缺，为通过互联网和移动平台达成跨国界商务交易的买方和卖方提供了许多司法救助的机会。过去二十年间，随着通过互联网达成的商务交易（企业之间、企业与消费者之间、消费者之间的电子商务）数量大幅增加，人们广泛讨论了采用各种制度——无论是司法制度还是司法外制度——解决作为这类商务交易管理的一部分而不可避免发生的国内和跨国争议的问题。解决这类争议的一个可取办法是网上解决争议。<sup>1</sup>实际上，对于以电子方式订立的大量小额合同，行业群体和消费者群体均承认，司法外程序（非诉讼解决争议办法）——特别是网上解决争议——是

---

<sup>1</sup> “网上解决争议是一个集合名词，系指在法院外利用[信息和通信技术]，特别是互联网应用，解决争议的办法。” J. Hornle, “跨国界网上解决争议办法”，第 75 页（2009 年）。

公平而快速地解决这类争议的可取办法。<sup>2</sup>

但是，关于网上解决争议的讨论并不限于大量的小额交易，因为在过去十年中已经建立了政府主办的和私营部门的网上解决争议制度，用于解决企业之间、企业与消费者之间以及消费者之间各种形式和规模的争议。<sup>3</sup>的确，网上解决争议的办法由于其网上平台所产生的特点和机会，已经形成了独自的文化，有别于通常的非诉讼争议解决办法和诉讼程序。不过，虽然有了上述发展，各方面的努力显然仍相互脱节，即：对参与者适用不同的正当程序标准，大多仅涉及国内网上争议，不能提供有效的强制执行机制，而且与主流诉讼和非诉讼解决争议方式相比，对于买方往往并非为显而易见的选择办法。这些缺点反映了许多买方之所以大多不愿参与跨国界电子商务和移动商务的原因，以及为什么必须在近期制定全球统一文书或一套全球统一原则，以便为能够处理各种商业领域跨国界争议（包括每年可能出现的企业之间、企业与消费者之间及消费者之间的数百万起小额争议）的网上解决争议制度提供支助。

在制定特别适合网上商业环境救助文书或准则并反映发达世界和发展中世界的需要方面，贸易法委员会具有独一无二的地位。本说明体现了网上解决争议界内专家所达成的共识，并列举了各项准则，用于制定统一规则和（或）准则以支助这类网上解决争议制度。<sup>4</sup>

## 二. 合作创建综合性的网上解决争议制度

必须填补网上跨界救助方面的空白，使商家和消费者有可行的办法解决跨界电子商务争议。现有的途径（繁琐而昂贵的法院诉讼或为较为复杂的争议制定的传统国际仲裁程序）对于大多数这类跨国界争议来说，要么毫无益处，要么没

<sup>2</sup> “在国际互联网交易所产生的争议中，诉诸法院往往会因为适用哪一法律、哪些机关对这类争议具有管辖权等棘手问题而变得错综复杂。此外，国际法院程序还可能收取很高的费用，往往超出争议所涉的货物和服务的价值。如果只能靠这一手段解决争议，当然不会增强消费者对国际电子商务的信心，还会在很大程度上鼓励商人将其提供的货物或服务限制在某一地理范围内。这反过来会限制竞争和消费者的选择。增强消费者对电子商务的信心的重要因素是，互联网商家向客户提供有吸引力的司法外争议解决程序，代替繁琐而昂贵的法院诉讼。” 消费者国际和全球企业电子商务对话之间达成的协议，“非诉讼争议解决准则”，全球企业电子商务对话，第 54-55 页（全球企业电子商务对话）（2003 年 11 月）（以下称“《全球企业电子商务对话协议》”）。全球企业电子商务对话协议是业界和消费者之间的突破性共识文件，宣称有必要采用司法外程序，为以电子方式订立的合同解决争议，并就这种系统的创建概述了原则。另见“电子消费者赋权问题会议：在互联网经济中加强消费者保护，背景报告”，第 35 页（2009 年 12 月 8 日至 10 日，华盛顿特区）（以下称“经合组织《消费者背景报告》”）（“应使消费者能够有效利用公平而及时的非诉讼争议解决和赔偿办法，而无需承担不必要的费用和负担”）。

<sup>3</sup> 见“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”，A/CN.9/706。

<sup>4</sup> 我们还赞成秘书处的建议，即“贸易法委员会在这一领域开展的任何工作都应力求拟定一些通行规则，在与贸易法委员会文书（例如《电子商业示范法》）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。” 同上，第 51 页。

有必要。此外，由于消费者作为国际交易商在全球经济中的地位更加牢固，设有一套有效的网上解决争议制度，将是增强消费者对跨国界交易的信心的一大重要因素，这对商家和消费者都有益处。网上解决争议界内专家的下列共识为合作创立综合性的网上解决争议制度开辟了道路：<sup>5</sup>

- 存在全球救助制度对于发达世界和发展中世界电子商务和移动商务继续取得成功和发展必不可少；
- 全球性的网上解决争议制度将对买方和卖方来说都是一种公平、有吸引力、可负担的救助制度，并应使人们相信，这种制度能够经济、快捷、高效、公平而透明地解决（企业之间和企业与消费者之间的）索赔；
- 政府间组织、私营部门、非营利组织承认在这方面需要网上解决争议制度，过去十年中成功实行了有限的网上救助制度，但这些工作并未产生全球性的标准规则或制度；
- 据保守估计，每年可通过全球性的网上解决争议制度解决（企业之间和企业与消费者之间的）几百万起小额争议；
- 各个具有利害关系的群体和受影响的群体已经就公平而高效的全球网上解决争议制度创建工作的一般原则达成了共识；
- 过去十年间，国内电子商务迅猛发展，相反，发达世界跨国界电子商务的发展却相对停滞，部分原因是缺乏区域性和（或）全球性的救助制度；
- 发展中国家的移动电话通讯正在呈几何级数增长，将对在发展中国家开展业务产生重要而不容置疑的影响；
- 贸易法委员会可制定普遍规则和（或）原则，按照贸易法委员会各项文书（如《电子商业示范法》）所采取的办法，适用于企业之间和企业与消费者之间的环境，藉此支助建立并运作全球性的网上解决争议制度。<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> 2010年3月29日和30日，贸易法委员会、佩斯法学院国际商业法研究所和宾州州立大学迪金森法学院合作，在维也纳国际中心举办了专题讨论会“重新审视网上解决争议与全球电子商务：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赔偿制度”。来自世界各地的政府、私营部门、学术界和非盈利部门的非诉讼解决争议方式/网上解决争议和电子商务方面的一流专家进行了为期两天的密集对话，以“重新审视”这一问题，并达成了一致结论，列于本说明中。这次专题讨论会的播客和演讲者的专题介绍见 [http://www.pace.edu/page.cfm?doc\\_id=35560](http://www.pace.edu/page.cfm?doc_id=35560)。

<sup>6</sup> 贸易法委员会秘书处还发表了关于网上解决争议和专题讨论会的说明。秘书处的说明，A/CN.9/706，在跨界电子商务交易网上解决争议方面今后可能开展的工作。

### 三. 为支助电子交易和移动交易全球网上解决争议机制而制定规则和（或）原则工作的指导原则

在制定法律文书以支助建立全球性的网上解决争议制度方面，已经形成了一些指导原则，其中借鉴了所吸取的经验教训、已建立的制度、电子商务示范规则和过去二十年间制定的各项准则。这些准则无意排除或超越企业之间、企业和消费者之间或消费者之间争议解决制度所要纳入的其他规则和（或）原则。

有关电子商务和移动商务企业之间、企业和消费者之间及消费者之间争议全球通用网上解决争议机制创建工作的指导原则：

#### 电子商务

- “国际贸易中越来越多的交易以电子数据交换方式以及通常称为‘电子商业’的其他通讯方式进行，这些方式涉及使用不是基于纸张的通讯和信息储存办法”<sup>7</sup>。
- “电子通信的使用增多提高了商业活动的效率，加强了贸易联系，并为过去相距遥远的当事人和市场提供了新的准入机会，从而对促进国内、国际贸易和经济发展发挥着极其重要的作用”<sup>8</sup>。

#### 程序规则

- 卖方应向买方提供机会，使其可选择尝试在诉诸任何正式救助制度（如“消费者满意制度”）之前直接与卖方解决争议。<sup>9</sup>
- “采用统一规则消除对国际合同使用电子通信的障碍，包括消除现有国际贸易法文书在执行上可能产生的障碍，将加强国际合同的法律确定性和商业上的可预见性，有助于各国获得现代贸易途径。”<sup>10</sup>
- “统一规则应当尊重当事人在其所选择的手段符合相关法律规则的目的的限度内选择适当媒介和技术的自由，同时顾及不偏重任何技术和功能等同的原则。”<sup>11</sup>

<sup>7</sup> 《电子商业示范法及其颁布指南》，前言（1996年）。可在 [http://www.uncitral.org/pdf/english/texts/electcom/05-89450\\_Ebook.pdf](http://www.uncitral.org/pdf/english/texts/electcom/05-89450_Ebook.pdf) 查阅。

<sup>8</sup> 《联合国国际合同使用电子通信公约》，前言（2005年）。可在 [http://www.uncitral.org/pdf/english/texts/electcom/06-57452\\_Ebook.pdf](http://www.uncitral.org/pdf/english/texts/electcom/06-57452_Ebook.pdf) 查阅。

<sup>9</sup> 见《全球企业电子商务对话协议》，第56页。

<sup>10</sup> 同上。

<sup>11</sup> 同上。

- 网上解决争议工作人员和裁决人员应当公正，且应具备足够的技能和训练。裁决人员必须披露任何潜在的冲突，各方当事人必须有机会在裁决人员获指定后一段合理的时间内就裁决人员提出异议。<sup>12</sup>
- 网上解决争议制度应提供与该制度所承认的争议的性质相适应的解决争议方法和救济。<sup>13</sup>
- 对于企业与消费者之间或消费者之间的争议案消费者当事人来说，网上解决争议制度应当便利、易于使用、高效、及时、透明、费用低廉<sup>14</sup>
- 关于企业与消费者之间的争议，非诉讼解决争议官员可公平裁决并（或）依据行为守则裁决，同时顾及联合国会员国法律共有的普遍原则，以及有关特定交易所涉合同类型的当事人广泛了解且通常遵守的惯例。在非诉讼解决争议办法的裁决依据上采取上述灵活办法，可为制定全世界消费者保护方面的高标准提供机会。<sup>15</sup>
- 为支助创建全球网上解决争议制度而制定的规则或一般原则不应造成对创新性的技术应用造成障碍。<sup>16</sup>
- “非诉讼解决争议办法的提供方若有理由认为互联网商家可能存在欺诈、弄虚作假或各种类型的滥用行为，应征得[买方]允许，将争议提交有关的执法机关。在这类情形下，应将采取这类行动一事告知商家。”<sup>17</sup>

#### 须提供的信息

- 应使可能的购买方在订立交易时充分了解使用网上解决争议制度的条件（包括费用、网上解决争议的类型，即谈判、调解、仲裁或其他）。<sup>18</sup>
- 卖方应向买方提供关于可处理索赔案件的网上解决争议服务提供方的信息（办法诸如提及行为守则、信誉标记，或在一般销售条件中提供此类信息）。

#### 网上解决争议服务提供方

- 网上解决争议服务提供方应由第三方认证协会或国家消费者机构采用一套通用标准加以认证。

<sup>12</sup> 见《全球企业电子商务对话协议》，第 57 页；另见国际争议解决中心《处理制造商/供应商争议的网上解决争议方案》。

<sup>13</sup> ISO 10003:2007，质量管理—客户满意—组织外解决争议指南，附件 E。

<sup>14</sup> 见《全球企业电子商务对话协议》第 57-58 页；另见经合组织《消费者背景文件》第 35 页。

<sup>15</sup> 主要见《全球企业电子商务对话协议》第 59 页。

<sup>16</sup> 同上；经合组织《消费者背景文件》第 36 页。

<sup>17</sup> 见《全球企业电子商务对话协议》第 59 页。

<sup>18</sup> 同上，第 57 页。

- 
- 公共和私营部门应密切合作，达成令人满意的全球网上解决争议制度，特别是在强制执行网上解决争议服务提供方所作裁决方面。<sup>19</sup>
  - 网上解决争议服务提供方应向卖方和买方提供充足的信息，使其就参加网上解决争议一事作出知情选择。此种信息包括所使用的解决争议方法；服务提供方的权限；各方当事人应付的任何费用；可提供的救济；评估争议所依据的标准（例如行为守则、法律原则、公正）；与法院程序的主要差异；说明争议的确切内容或哪一（些）类型的争议要求同意参与；通过何种途径进入程序以及如何取得可适用的解决争议程序的说明书；各种不同方法的预计完成时间；以及投诉人是否要放弃在对解决结果不满的情况下诉诸法院的权利。<sup>20</sup>

---

<sup>19</sup> 同上，第 61 页；经合组织《消费者背景文件》第 35-36 页。

<sup>20</sup> ISO 10003:2007，质量管理—客户满意—组织外解决争议指南，附件 C。