



## 联合国国际贸易法委员会

## 第四十五届会议

2012年6月18日至7月6日，纽约[或2012年7月9日至27日，维也纳]

第三工作组（网上争议解决）第二十四届会议（2011年11月14日至18日，维也纳）工作报告

## 目录

	段次	页次
一. 导言 .....	1-5	2
二. 会议安排 .....	6-12	2
三. 审议情况和决定 .....	13	3
四. 跨境电子交易的网上争议解决：程序规则草案 .....	14-150	4
A. 一般性评论（A/CN.9/WG.III/WP.109，第5-6段） .....	14-15	4
B. 程序规则草案说明（A/CN.9/WG.III/WP.109，第5-86段） .....	16-150	4
1. 绪则（A/CN.9/WG.III/WP.109，序言，第1-3条） .....	16-58	4
2. 启动（A/CN.9/WG.III/WP.109，第4条草案） .....	59-93	9
3. 谈判（A/CN.9/WG.III/WP.109，第5条草案） .....	94-110	13
4. 中立人（A/CN.9/WG.III/WP.109，第6-7条草案） .....	111-128	15
5. 协助下调解和仲裁（A/CN.9/WG.III/WP.109，第8-9条草案） .....	129-142	18
6. 其他条款（A/CN.9/WG.III/WP.109，第10-13条草案） .....	143-150	20
五. 今后的工作 .....	151	21



## 一. 引言

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。<sup>1</sup>委员会还商定，所拟订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。<sup>2</sup>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。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）和第二十三届会议（2011年5月23日至27日，纽约）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.108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，工作组于2011年11月14日至18日在维也纳举行第二十四届会议。出席会议的有工作组下列成员国的代表：奥地利、玻利维亚、加拿大、中国、哥伦比亚、捷克共和国、埃及、萨尔瓦多、法国、德国、印度、以色列、意大利、日本、约旦、肯尼亚、马来西亚、墨西哥、尼日利亚、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、乌克兰、美利坚合众国、委内瑞拉玻利瓦尔共和国。

<sup>1</sup> 《大会正式记录，第六十五届会议，补编第17号》（A/65/17），第257段。

<sup>2</sup> 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。

7. 下列国家派观察员出席了本届会议：安哥拉、克罗地亚、丹麦、多米尼加共和国、芬兰、匈牙利、印度尼西亚、荷兰、罗马尼亚、斯洛伐克、苏丹、阿拉伯叙利亚共和国。
8. 欧洲联盟也派观察员出席了会议。
9. 下列国际组织也派观察员出席了会议：
  - (a) 政府间组织：伊斯兰开发银行、中美洲经济一体化秘书处。
  - (b) 国际非政府组织：国际法律教育中心、公法研究中心、特许仲裁员协会、印度建筑行业仲裁协会、电子消费者争议解决机构、欧洲法律学生协会、商业法研究所（宾州迪金森法学院）、法律与技术研究所（马萨里克大学）、互联网律师协会、拉丁美洲电子商务研究所、奥地利联邦经济委员会国际仲裁中心、模拟法庭校友协会、纽约州律师协会。
10. 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）
11. 工作组收到了下列文件：
  - (a) 临时议程说明（A/CN.9/WG.III/WP.108）；
  - (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.109）；
  - (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.110）。
12. 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：程序规则草案。
  5. 其他事项。
  6. 通过报告。

### 三. 审议情况和决定

13. 工作组在 A/CN.9/WG.III/WP.109 和 A/CN.9/WG.III/WP.110 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. 跨境电子交易的网上争议解决：程序规则草案

##### A. 一般性评论（A/CN.9/WG.III/WP.109，第 5-6 段）

14. 首先指出，有关网上争议解决程序规则的工作并非一项孤立的工作，网上解决框架一个部分的设计需要考虑到其他部分，因为这些部分均联系在一起，并且共同发挥作用。在这方面，工作组回顾曾经决定先就网上解决的一般性程序规则草案开展工作（A/CN.9/716，第 115 段），然后再审议其他问题，如适用法律和裁决的强制执行，这些问题可能影响网上争议解决程序规则（《规则》）的最后形式。几个代表团表示了这样的看法，即委员会下届会议可以在临时基础上通过网上争议解决的通用程序规则。

15. 工作组回顾委员会的决定，即工作组应可灵活地将其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，但要特别注意需要不取代消费者保护法规。<sup>3</sup>工作组注意到有责任特别考虑其审议工作对消费者保护的影响，并应当向委员会下届会议提交报告。

##### B. 程序规则草案说明（A/CN.9/WG.III/WP.109，第 5-86 段）

###### 1. 绪则（A/CN.9/WG.III/WP.109，序言，第 1-3 条）

###### 序言

###### 第(1)款

16. 工作组讨论了是否应当界定“价值低”一语。建议在《规则》的补充文件中列入关于如何界定该用语的指导意见，或者列入 1,500 欧元至 5,000 欧元范围内的具体金额。在这方面，关切“价值低”是一个主观用语，它取决于通货膨胀、汇率及区域经济和商业差异等因素。此外，提及《规则》或任何补充文件不应列入事先确定的金额，因为该金额可能会变得过时，需要修订，修订起来可能比较困难。还指出争议所涉金额在争议解决程序进行过程中可能会增加，因而超出设定的限额。针对上述建议，指出根据 Concilia.net 的经验，当事人倾向限定于提交往往低于 2,000 欧元的索赔。经讨论，一致认为“价值低”一语不应当在《规则》中界定，而应当在评注或其他补充文件中处理，列示价值低情形的若干实例。

17. 一致同意删除序言中“全部或部分”一语，将其列入《规则》的其他地方。

18. 建议对某些类别索赔如身体伤害、间接损害和收债等的排除应在一份补充文件而非在序言中确定。

<sup>3</sup> 同上，《第六十六届会议，补编第 17 号》（A/66/17），第 218 段。

19. 另一项建议是在序言中提及《规则》意在适用于与“销售货物和履行服务”有关的争议。

20. 关于“跨境”的界定问题，工作组回顾委员会赋予的任务是就与跨境电子商务交易有关的网上解决开展工作，还回顾其以往的审议（A/CN.9/721，第 27-30 段）。经讨论，一致同意《规则》不应包含“跨境”一语的定义。

#### 第(2)款

21. 工作组审议了这些独立的文件应作为附件附在《规则》之后，还是在别的地方提供（A/CN.9/721，第 53 段）。经讨论，一致同意去掉“作为本《规则》附件且构成本《规则》组成部分的”一语所加的方括号，并进而审议了第(2)款所列各文件的内容。指出文件清单并非穷尽性的，还可以添加其他文件。

22. 工作组同意在(a)项“准则”一词之后添加“和最低限要求”词语。

23. 此外，还同意删除(b)项，理由是网上争议解决机构能够制定自身的附则，只是附则要与《规则》一致。

#### 第(3)款

24. 建议将本款中“additional（补充）”一词改为“supplemental（补充）”。

### 第 1 条草案（适用范围）

25. 指出需要更准确地界定当事人得到明确和适当通知的概念（A/CN.9/721，第 57 段），建议将本条草案修改如下：“作为网上争议解决的条款之一或者在争议产生前，当事人约定根据本《规则》解决争议的，仅在[买方][当事人]得到关于仲裁协议的明确和适当通知的情况下，适用本《规则》。此类通知需允许[买方][当事人]在基础电子商务交易之外对网上解决程序和本《规则》表示同意（例如，单独点击“确认”键表示同意网上解决），以确保[买方][当事人]在知情情况下同意根据本《规则》对争议进行仲裁。”

26. 还建议在第 1 条草案中新增一款：“作为使用本《规则》的一个条件，卖方必须列明其联系信息。”（A/CN.9/721，第 58 段）。

27. 这些建议导致与会者对下述问题进行了辩论，其一是各法域涉及消费者的争议前仲裁协议的效力，其二是总体而言涉及消费者的裁决的强制执行问题。

28. 与会者发表了各种意见：在有些法域，此类协议因这些法域的条例或公共政策而对消费者没有约束力；相反，在许多法域却并非如此；工作组的意图是为当前没有救济办法的地方提供救济办法；传统的争议解决机制对此类低价值争议而言费用太高、耗时太多；1958 年《承认及执行外国仲裁裁决公约》（《纽约公约》）第二条要求各缔约国承认此类协议；是否适用所述的第二条取决于能够对哪些事项进行仲裁；即使法律允许消费者在订有此类协议的情况

下仍可寻求其他形式的救济，在卖方所在国可能也无法执行；纳入第 1 条草案括号内的案文可能不利于卖方使用《规则》。

29. 经讨论，一致认为提出的问题非常重要，需要在今后会议作进一步审议之前进行更多协商。一致认为，在进一步审议之前，第 1 条草案括号内的案文和上文提议的两个条文均应留在方括号内。建议在这方面处理协议范围问题，以及秘书处是否可以就涵盖程序所有阶段或各个单独阶段的协议的条文提出不同选项。

## 第 2 条草案（定义）

### 第(1)款“申请人”

30. 关于申请人可否是买方或者卖方的问题，提到《规则》意在适用于企业对企业交易以及企业对消费者交易，此种情况下交易双方均可以提出索赔。经讨论，决定保留目前案文。

### 第(2)款“通信”

31. 工作组决定保留该款目前的措辞。

### 第(3)款“电子通信”

32. 工作组一致认为，备选案文 1 “电子通信”提供了一个较宽的定义，该定义与贸易法委员会各项电子商务法规相一致。同时，提到考虑到技术进步，数字化通信概念非常重要，一致认为电子通信定义应加以扩展，以包括备选案文 2 中关于数字化通信的内容。

33. 工作组同意删除“电报、电传”词语，并删除“短信服务（SMS）、网络会议、在线聊天、互联网论坛或微博”前后的方括号。

### 第(4)款“中立人”和第(5)款“被申请人”

34. 工作组在不加修改的情况下接受了第 2 条第(4)款草案（“中立人”）和第 2 条第(5)款草案（“被申请人”）的定义。

### 第(6)款“网上解决”

35. 关于“网上解决”的定义，经讨论，决定将条文修改如下：“6. ‘网上解决’指网上争议解决，是通过基于信息技术的平台并借助电子通信和其他信息技术解决争议的一种办法。”

### 第(7)款“网上解决平台”

36. 经讨论，一致同意将“网上解决平台”的定义修改如下：“7. ‘网上解决平台’指一个或多个网上争议解决平台，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使用的电子通信的系统”。

37. 还一致认为，通过按照商定意见修改第 2 条第(7)款草案的措辞，已经处理了 A/CN.9/WG.III/WP.109 第 26 和 27 段就“网上解决平台”的定义提出的审议意见。

### 第(8)款“网上解决机构”

38. 建议修改“网上解决机构”的定义，将“管理网上解决程序并提供网上解决平台”一语中的“并”字改为“并（或）”。对此建议的进一步审议推迟到对关于通信的第 3 条第(1)款草案进行审议之后，因为据指出，根据《规则》设想网上解决机构在哪一阶段首次参与程序，网上解决机构的定义可能会有变化。

39. 决定保留方括号内的案文[电子通信]，去掉方括号内的案文[数字化通信]。

40. 有与会者关切，网上解决机构和网上解决平台的定义需要明确区分《规则》赋予它们的义务。认为网上解决机构的定义包括网上解决管理人和网上解决平台的提供者。

## 第 3 条草案（通信）

### 第(1)款

41. 工作组审议了关于修改第 3 条第(1)款草案的一项建议，其内容是新增一个第二句，具体如下：“适当情况下，在挑选网上解决机构之前，所有通信应当按照当事人之间的交易协议所载明的方式和地址发送”。据指出这是为了处理以下情形，即尽管还没有根据第 4 条草案发送通知，因而还没有寻找网上解决机构，但当事人仍然希望利用网上解决平台以便利进行其谈判。

42. 对此提出：很难设想当事人在网上解决机构参与之前寻求使用网上解决平台的情形；网上解决机构应从一开始就予以指定并参与进来，应当知悉当事人之间进行的所有通信，以便更好地管理程序；网上解决机构尽早参与将有利于为当事人提供任何必要的翻译功能，并阻止任何一个当事人的不当行为，如否认收到另一当事人的任何通信。

43. 据认为《规则》何时生效是一个未决问题，即在根据第 4 条草案发送通知之前《规则》是否适用。据指出，如果《规则》在此时间点之前不适用，则当事人之间的谈判阶段将仍在《规则》的管辖范围之外。这就引起另一个问题，即当事人之间任何“无损害”谈判的内容可否向最终被指定处理争议的中立人披露。

44. 提出的一个解决办法是撤销对第 3 条第(1)款草案的拟议修改，并回顾有关第 2 条第(8)款草案的讨论，对后一个条款作如下修改，即将“管理网上解决程序并提供网上解决平台”一语中的“并”字改为“并（或）”。这就提出了“网上解决机构”是否包括网上平台运营人的问题。

45. 另一项建议是在《规则》中纳入两个新的定义，一个是“网上解决平台提供人”的定义，一个是“网上解决服务提供人”的定义，前者适用于当事人为谈判目的使用网上解决平台的阶段，后者表示管理网上解决程序的机构，不管是使用自己的平台还是使用另一个平台。支持该建议者指出存在着以下情况，即为了解决争议，当事人可能利用平台，但并不要求提供人提供服务。这方面提到 eBay 的例子。

46. 还提出以下建议：

(a) 对网上解决机构的定义修改如下：“网上解决机构系指为当事人根据本《规则》解决争议而管理网上解决程序或提供网上解决平台或者同时发挥这两种职能的实体”；

(b) 保留当前措辞，因为当前措辞足够宽泛，可以涵盖网上解决程序的各种设计以及各种设计的组合。指出当前措辞包含谈判阶段，由网上解决机构对谈判阶段进行监测并保留当事人在谈判阶段相互通信的记录，从而鼓励当事人达成解决办法。

47 指出网上解决机构的定义应当灵活、简洁而明确。还指出工作组应当考虑到改动网上解决机构的定义对于《规则》随后使用该术语的影响，以避免引起混淆。

48. 经讨论，一致同意将第 2 条第(8)款草案置于方括号内。

49. 另一项建议是对本款修改如下：“在网上解决程序中进行的所有通信均应借助电子手段发给网上解决机构，或者经由网上解决平台转发给网上解决机构”。

50. 经讨论，一致同意保留第 3 条第(1)款草案。

#### 第(2)和第(3)款

51. 一致同意从第(2)和第(3)款中删除“或网上解决平台”词语。

#### 第(4)款

52. 建议对当前草案修改如下：“本《规则》下电子通信的收讫时间，是网上解决机构向预期收件人发送通信的时间，或网上解决机构通知预期收件人其可在网上解决平台检索通信的时间。”还建议在该句的结尾处添加“以时间在后者为准”一语，以提供灵活性。

53. 另一项建议是保留当前措辞，因为当前措辞已经很明确，而且与《联合国国际合同使用电子通信公约》（《电子通信公约》）第 10 条是一致的。对此，

指出该《公约》适用于企业，而《规则》的范围包括企业对企业争议和企业对消费者争议。

54. 经讨论，工作组一致同意保留第(4)款，今后届会再审议该款。

#### 第(5)款

55. 建议列入第(5)款述及对网上解决机构准则和最低限要求或《规则》的任何其他补充文件。经讨论，一致同意将当前措辞保留在《规则》中。

#### 第(6)款

56. 建议在“通知”之前添加“毫不延迟地”词语。

57. 提及网上解决机构准则和最低限要求或《规则》的任何其他补充文件可列入与下列方面有关的问题：确认收到电子通信的自动功能；网上解决平台接收大量电子通信的能力；接收并显示电子通信所需时间；以及在超出当事人控制的情况下拦截电子通信。

58. 经讨论，一致同意将“毫不延迟地”词语置于方括号内。

## 2. 启动 (A/CN.9/WG.III/WP.109, 第4条草案)

### 第4条草案 (启动)

#### 第(1)款

59. 建议删除“尽量”一词，并在该款结尾添加以下语句：“没有证据的，应按照附件 A 附具详细解释。”

60. 另一项建议是保留当前措辞，因为当前措辞提供了灵活性，没有规定当事人有提供所有证据的义务，而只是作为一项准则。

61. 指出附件 A 确定的通知要求对于谈判阶段并非必要，此类要求仅在协助下调解和仲裁阶段才有意义。还指出附件 A 可以简化，要求仅提供协助当事人谈判的必要信息。

62. 经讨论，一致同意保留第(1)款。

#### 第(2)款

63. 一致认为整个《规则》内“立即”和“毫不延迟地”术语的使用应当一致。

第(3)款

64. 一致同意将准备答复的时限改为 7 个日历日。还一致同意保留“日历”一词。工作组请秘书处研究日历日的定义，以确保与贸易法委员会其他案文相一致。

第(4)款

65. 工作组审议了该款提供的放在方括号内的两项备选案文。经讨论，一致同意去掉方括号，保留第一项备选案文，即“网上解决机构在网上解决平台”，删除“被申请人”词语。

附件 A

附件 A 的(a)至(d)项

66. 一致同意保留这两项。

附件 A 的(e)项

67. 一致同意去掉(e)项后半句的方括号。

附件 A 的(f)项

68. 关于(f)项，建议删除备选案文 2，拟订一个新的款项，合并备选案文 1 和 3 的内容，具体如下：“申请人同意参加网上解决程序的声明，或者适用情况下，各方当事人约定在彼此之间发生任何争议时诉诸网上解决程序的声明。”

69. 对此，围绕是否有必要将谈判阶段纳入网上解决程序提出几个问题，其中包括：谈判阶段对于网上解决程序非常重要，因为该阶段确保各方当事人相互取得联系，并且给当事人带来的费用微乎其微；目前许多成功的网上解决系统包括强制性的谈判阶段；该阶段发挥系统的“漏斗”的作用，许多案件藉此得到解决，因而大大减少了必须进入协助下调解或由中立人裁决阶段的案件数目；保留该阶段促进进行有意义的谈判，因为商家往往忽视买方的电子邮件，但更有可能对网上解决机构或经由网上解决机构、表明买方提出投诉或争议的信息作出反应；当事人不应当有不适用或绕过谈判阶段的选择权（所谓的“挑挑拣拣”）；允许挑挑拣拣将要求拟订规则，规范当事人可就哪些事项作出选择和何时作出选择，以及网上解决机构可否为此种选择提供条件，所有这些都将不必要地增加程序的复杂性。

70. 其他意见有：应当向当事人提供绕过谈判阶段、直接进入其他阶段的选择权，以便节省时间和费用；对于已经尝试就解决办法进行谈判而没有成功的当事人而言，该阶段是多余的；一些法域并不认为争议前仲裁协议对消费者有约束力，因此所拟条文在此类法域是不可接受的。

71. 一项建议援引确定系统“进入点”的重要性，指出存在这样一种假设，即除非当事人能够证明当事人曾经尝试为谈判作出善意的努力但没有成功，否则谈判阶段将予适用，在上述情况下当事人可选择进入随后的网上解决阶段。

72. 经讨论，决定删除备选案文 2，并按照建议将备选案文 1 和 3 合并，同时将“或者适用情况下，各方当事人约定在彼此之间发生任何争议时诉诸网上解决程序的声明”置于方括号内。指出由于该问题的讨论与第 1 条草案方括号内的案文即“在当事人有权要求其他形式救济的情况下”有关，因此将在以后阶段讨论此事。

#### 附件 A 的(g)项

73. 围绕(g)项进行了大量讨论。指出该项意在防止出现多个程序，确保网上解决程序就特定争议而言是一项排他性程序；除其他以外，这种排他性将确保鼓励企业在知道其不会因相同事项而见诸其他程序的情况下参加网上解决程序；在目前还不能通过国家法院得到救济的情况下，网上解决意在为低价值跨境交易中的消费者提供得到救济的途径；其他成功的网上解决系统有这样的规定；由于网上解决始于当事人约定参加该程序，当事人已经表明愿意受程序结果的约束；(g)项的排他性原则非常重要，应当提升到《规则》的单独一个条款的地位，而不是作为附件中的一则声明。

74. 就(g)项提出的其他意见包括：尽管已在法院启动一项程序，申请人也应当能够利用网上解决（例如目的是不超过时效期限），因为法院程序可能被耽搁，而网上解决可以提供更快捷的解决办法；在这种情况下，网上解决程序期间应当暂停法律程序；要求退款的消费者可能须等待该救济办法生效，与此同时不应阻止该消费者使用网上解决。

75. 指出目前措辞的(g)项可能妨碍申请人就与所涉交易有关（如产品导致的身體伤害）、但不能依据《规则》而予受理的事项在法院进行索赔时使用网上解决，结果反而使本款意外地具有妨碍作用。

76. 经讨论，一致同意接受以下建议，即(g)项保留目前形式，但将“争议所涉交易”改为“与所涉交易有关的具体争议”，以明确排他性仅适用于网上解决程序所涉的具体索赔。

#### 附件 A 的(h)项

77. 按照(g)项显得多余、应予删除的建议，并基于网上解决机构已经知悉申请人是否已付申请费，一致同意删除本款。

#### 附件 A 的(i)项

78. 有关(i)项的讨论涉及以下事实，即有必要确定各方当事人的所在地，以确保所涉交易确实具有跨境性，因而属于本《规则》管辖范围。

79. 指出“所在地”在非英文的语文中令人混淆，可在该项插入“居住国”（就个人而言）和“营业地”（以与《电子通信公约》第 6 条所用术语保持一致）等用语，以澄清“所在地”的含义。对此，还提出“所在地”这一术语的使用应当与贸易法委员会的其他法规保持一致。

80. 经讨论，一致同意保留(i)项。

#### 附件 B

##### 附件 B 的(a)项

81. 建议在本款开头加入“被申请人系卖方时”一语。支持该建议者指出，个人身份识别信息在交易时已经提供给卖方，如果冒名顶替的卖方收集此种信息可能给买方带来欺诈和身份盗用方面的风险。对此提出如下关切，即有些交易并不要求提供此种信息；而识别当事人的身份在《规则》下至关重要——例如，有利于中立人了解当事人的身份以确认其公正性和中立性；不披露被申请人的身份，附件 B(e)项提到的被申请人的签名就无法验证。

82. 另一项建议是保留现有措辞，因为《规则》的范围并不限于买方与卖方之间的关系，《规则》应当适应各类交易，包括可能不要求披露个人身份识别信息的交易。还提到现有措辞涵盖当事人拥有不止一个电子地址以及公司的注册名称可能不同于交易所用名称的情形。

83. 经讨论，一致同意原样保留该项。

##### 附件 B 的(b)和(c)项

84. 工作组决定保留这两项。

##### 附件 B 的(d)项

85. 一项建议是对该项修改如下：“被申请人同意或在适用情况下已经同意（例如在争议前仲裁协议中同意）参加网上解决程序的声明”。

86. 考虑到对附件 A(f)项对应款项所作的审议，一致同意将附件 B(d)项置于方括号内。

##### 附件 B 的(e)项

87. 如同附件 A 的(e)项一样，一致同意在该项结尾处添加“包括其他任何身份识别和认证办法”。有与会者建议网上解决程序中身份识别和认证应当与第四工作组就电子商务开展的工作相一致，倾听这项建议之后，指出该议题应在以后阶段讨论。一致同意重新安排附件 A 和 B 中各项的顺序，以便将关于签名的条款放在最后。

## 附件 B 的(f)项

88. 如同附件 A 的(g)项一样，并注意到提出的关切（见上文第 73-76 段），一致同意接受将“争议所涉交易”改为“与所涉交易有关的具体争议”的建议。

## 附件 B 的(g)项

89. 工作组重申了就附件 A 的(i)项中对应条款所作的讨论。

90. 工作组就反申请问题进行了讨论。提出的问题是，考虑到附件 A 的(g)项和附件 B 的(f)项已将“争议所涉交易”改为“与所涉交易有关的具体争议”，可否在《规则》中列入一个关于反申请的条款，即反申请是否会引起不同问题。

91. 建议列入 A/CN.9/WG.III/WP.109 号文件第 50 段中提议的关于反申请的条款。指出反申请可能是谈判阶段的一个有益因素。

92. 另一项建议是将方括号内的语句[反申请应由指定裁决第一份申请的中立人进行裁决。]改为[反申请应在网上解决程序中与第一份申请一并处理。]。指出这样就回答了由谁决定反申请是否属于最初申请的范畴的问题。另一项建议是在《规则》中列入反申请的定义。关于是在《规则》中列入一条关于反申请的定义还是由当事人对凡申请进行界定，会上提出不同看法。有人认为要对凡申请对程序的影响作进一步审议，也有人认为，在涉及企业对企业和企业对消费者的快捷程序中当事人应能在一个程序中解决所有事项。

93. 经讨论，一致同意将提议的关于反申请的条款纳入《规则》中，作为第 4 条草案第(5)款。还一致同意按照建议修改方括号内的案文，并将其中的五个日历日延至七个工作日。工作组还请秘书处编拟反申请的定义并就将其放在《规则》的何处提出建议。

### 3. 谈判 (A/CN.9/WG.III/WP.109, 第 5 条草案)

94. 工作组首先回顾了与谈判有关的几项暂定假设：当事人通过网上解决平台直接谈判是网上解决程序的一个阶段；网上解决程序由三部分组成——谈判、协助下调解和仲裁，同时牢记也可以考虑压缩成分两步的一个阶段；当事人可以拒绝谈判而要求进入下一阶段；存在不同类别的谈判，包括自动化谈判和协助下谈判。

95. 关于谈判阶段的启动问题，工作组回顾就第 4 条草案第(4)款所作的讨论（见上文，第 65 段）。经讨论，广泛支持将网上解决程序视作一个整体，因此网上解决程序的启动包括谈判的启动。

## 第5条草案（谈判）

### 第(1)款

96. 工作组审议了该款方括号内案文所提供的各种选择，一致认为“已经达成和解的”更适合作为本款的起首语，该款应当规定在此情况下网上解决程序自动终止。按照纳入这两项内容并简化该款措辞的建议，一致同意对该款修改如下：“已经达成和解的，网上解决程序随即自动终止。”

### 第(2)款

97. 经讨论，一致同意保留第二组方括号内的案文，要求双方当事人在十日内通过谈判解决争议，在此之后，案件应自动进入下一阶段，并且从该款中删除提及指定中立人/仲裁员的字样。请秘书处据此重拟该款。

### 第(3)款

98. 提出的关切是，被申请人可能确实未收到关于程序的通知，因而可能不知道时限已经起算，需要采取某种措施处理这种对被申请人的潜在不利后果。

99. 还指出在消费者系被申请人的情况下，这种损害可能延及消费者。对此，指出在绝大多数案件中，消费者是申请人而非被申请人，因此这种风险是微不足道的。另一个答复是，由于双方当事人均通过约定参加网上解决，并且已提出一个条款，要求卖方提供详细联系方式，作为参加网上解决办法的先决条件（见上文，第 81 段）（应推定这种详细联系方式正确无误），那么上述风险将是非常小的。

100. 还指出以下几点：第 3 条第(4)款草案中有关于收到通信的推定，该推定以《电子通信公约》中的第 10 条第(2)款为依据；在谈判阶段完全自动化的情况下，该阶段对处理可能未收到通知的问题是无力为力的。还指出第 3 条第(4)款草案已经处理认定被申请人收到通知的时间问题。

101. 广泛支持以下主张，即与被申请人可能未收到通信有关的问题应由中立人处理，中立人将出现在协助下调解阶段，并根据第 7 条草案拥有广泛权力。请秘书处编拟对第 7 条草案措词的必要修改，使中立人能够处理这些问题。

102. 广泛同意备选案文 1 更可取，该备选案文将答复的截止日期从五个日历日增加到七个日历日，备选案文 2 应予删除。提出的关切是，在总体谈判期限为十天的情况下，为提交答复留出多达七天将使双方当事人可用来谈判的时间太少。

103. 建议在“推定其已拒绝进行谈判，”一语之后插入“除非一方当事人作出别的选择，”，以反映越过协助下调解阶段直接进入仲裁的可能性。另一项建议是，如推定被申请人已拒绝进行谈判，则案件应自动进入协助下调解阶段。

经讨论，工作组同意一项暂定假设，即双方当事人未在谈判阶段达成和解的，案件将自动进入下一阶段。

#### 第(4)款

104. 强烈支持迅速进行网上解决程序并允许在双方当事人在有约定的情况下延长谈判阶段以及该阶段内各项步骤的时限。

105. 就任何延长的最终时限发表了意见：这种时限对于防止一方当事人恶意延长谈判期是必要的；应当只允许进行一次延期，并且延长期应当固定。

106. 经讨论，一致同意如果双方当事人明示同意，应允许他们延长谈判时限一次，原定时限过后，延长期不得超过十天。

107. 提出的另一个问题涉及达成和解后程序随即自动终止的后果，这是第 5 条第(1)款所要求的。指出其中一方当事人可能不履行此种和解。

108. 处理该问题的建议包括：添加一条规则，允许一方当事人请求中立人签发一份裁决或决定形式的和解书；允许受害当事人重新启动网上解决程序，寻求一项基于和解条款的裁决或决定，中立人有权力作出此种裁决或决定；规定一方当事人可向网上解决机构提出行政申请，请求将和解形成文字并作为裁决或决定签发。

109. 另一项建议倾向于采用一则简洁明了的条文，即当事人未能执行谈判阶段达成的和解的，一方当事人可以重启网上解决程序，以寻求基于该和解作出有约束力的裁决。

110. 经讨论，工作组请秘书处拟订一项条文，反映就此问题进行的讨论，供今后会议审议，并就当事人如何快速通过谈判阶段并进入下一阶段拟订一则条文。

## 4. 中立人 (A/CN.9/WG.III/WP.109, 第 6-7 条草案)

### 第 6 条草案 (指定中立人)

#### 第(1)款

111. 建议保留方括号内的案文[通过网上解决平台]，同时删除方括号内的案文[自动]，因为顾名思义，网上解决平台将自动指定中立人。经讨论，工作组一致同意保留第一组方括号内的案文，删除第二组方括号内的案文。

#### 第(2)款

112. 工作组一致同意保留该款。

### 第(3)款

113. 工作组就谈判阶段交换的通信是否应提供给中立人进行了审议。提到这种做法符合《规则》提供迅捷、高效的程序的宗旨。

114. 另一项建议是可由当事人选择是否对向中立人提供此种信息提出异议，因而保留第(3)款结尾处方括号内的案文。对此，指出必须在正当法律程序和程序效率之间保持平衡，第(3)款未置于方括号内的案文实现了恰当的平衡。

115. 建议在审议网上解决属于两阶段还是三阶段程序之前推迟审议这个问题。对此，指出提供此种信息属于可能影响中立人公正性的问题，不管中立人是在协助下调解阶段还是在仲裁阶段行事，公正性都很重要。

116. 经讨论，一致同意颠倒第(3)款和第(4)款的顺序，因为只有在任何异议均得到处理之后，中立人的指定才是最终的。还一致同意保留第(3)款结尾处方括号内的案文。

### 第(4)款

117. 建议用 A/CN.9/WG.III/WP.109 第 65 段中提议的措辞替代第(4)款。还指出质疑程序应直截了当，不涉及提出意见或理由的可能性。还指出由于迅捷程序至少符合一方当事人的利益，因此很少出现当事人对中立人提出多次质疑的情况。

118. 经讨论，一致同意保留第(4)款第一句，并用 A/CN.9/WG.III/WP.109 第 65 段中提出的建议取代该款其余部分。

### 第(5)款

119. 一致同意保留[通过网上解决平台]，并删除[自动]一词，理由同就第 6 条第(1)款草案提出的理由。

### 第(6)款

120. 一致同意保留该款。

### 第(7)款

121. 回顾上一届会议的讨论（A/CN.9/716，第 62 段），建议去掉方括号，因为该款为便利相关程序提供了切实可行的办法。另一种观点是保留方括号，理由是《规则》不应当剥夺当事人选择中立人数目的权利。另一项建议是删除“除非当事人另有约定”一语。经讨论，一致同意原样保留案文，连同方括号，有可能在一份补充文件中讨论相关问题。

## 第7条草案（中立人的权力）

### 第(1)款

122. 建议强化第(1)款，办法是在“适当”一词之后添加“且符合旨在维护中立人公正性和程序完整性的保障措施”一语。认为可在中立人行为守则中更详细地处理此事。经讨论，一致同意在考虑到所提议的语句的情况下保留该款。

123. 请秘书处审议是否应将第6条第(6)款挪至第7条第(1)款中，理由是将其视作一项中立人义务而非前提条件更合适些。

### 第(2)款

124. 建议保留第一组方括号内的案文“[进行网上解决程序]”，删除第二组方括号内的案文。另一项建议是保留最后一组方括号内的案文“[除非中立人另有决定]”，以允许承认其他材料，包括通过视频会议或其他技术提供的材料。还指出承认其他材料可能带来额外费用，因而需要双方当事人同意，因为《规则》并未考虑有关费用的裁决。经讨论，一致同意保留第一组和第三组方括号内的案文，去掉第二组方括号内的案文。

### 第(3)款

125. 旨在澄清该款的一项建议是将“修正所提交的任何文件”改为“修正该当事人提交的任何文件”。另一项建议是删除“任何”一词，具体规定所指的文件类别。还有一项建议是删除第一句。

126. 经讨论，一致同意修改第(3)款，将第一句和第三句合并，具体如下：“在程序进行期间的任何时候，中立人可以要求或允许当事人（按照中立人确定的关于费用和其他方面的条件）在中立人确定的期限内提供补充信息并出具文件、证物和其他证据”。

127. 关于第二句，决定将其置于方括号内，供今后会议讨论，因为这句话提出举证问题，这方面的理解是这句话可以挪到《规则》的其他地方。

### 第(4)款

128. 经讨论，一致同意原样保留该款。

## 5. 协助下调解和仲裁 (A/CN.9/WG.III/WP.109, 第 8-9 条草案)

### 第 8 条草案 (协助下调解)

129. 工作组接下来审议了第 8 条草案, 同时铭记之前所作的结论 (见第 97 和 103 段), 即如果谈判失败, 案件自动进入协助下调解阶段。会上普遍同意对协助下调解阶段规定一个时限。

130. 有与会者建议, 保留前两句, 并将其后的案文改为: “当事人未在 10 个日历日之内达成协议的, 应由中立人按照第 9 条作出[决定][裁决]。”; 然后在第 8 条草案中添加第二款, 内容如下: “2. 中立人因参与协助下调解而对其在第 9 条下的未来程序进程中是否有能力保持公平或独立产生怀疑的, 该中立人应提出辞职并告知各方当事人和网上解决机构。”这一建议得到了一些代表团的支持。

131. 另一建议是保留前两句和第三句中的“当事人未达成协议”, 在其后添加目前案文草案中备选案文 3 的措词, 并给其中的“一个(几个)阶段”一词加上方括号。

132. 经审议后, 与会者一致同意保留第 8 条草案前两句目前的措词, 删去无人赞成的备选案文 1 和 2, 并将上述两种建议放在方括号中, 以供在今后的会议上审议。

### 第 9 条草案 ([决定][裁决][的下达][的通报])

#### 第(1)款

133. 与会者一致认为, 按照之前在这方面进行的审议, 第 9 条草案中的[决定][裁决]这两个词应保留在方括号中, 待进一步讨论。有与会者建议将第一句中的“迅速”改为“毫不拖延地”。有与会者问, 如果中立人未能在该款所规定的时间内作出决定会怎么样; 会上商定将这一问题推迟到以后审议。在简短地讨论了是否修改所提出的时限后, 决定保留案文中提及的七个日历日, 去掉方括号。

134. 与会者对延长中立人作出决定/裁决的时间表示了以下不同意见: 迅捷而实用的网上解决进程要求不延长时限; 如果案情特别复杂, 可以允许最多延长 3 个日历日; 为了作出高质量的决定, 应当允许延期; 经讨论后, 与会者商定保留 7 天作为作出决定的最后期限, 并添加一条规定, 允许延长 7 天, 将这两个数字“7”都放在方括号内, 并去掉“日历”的方括号。

135. 与会者对于可能公布决定/裁决这一问题意见不一。有与会者说, 这种公布会使潜在的网上解决用户了解案件是如何裁决的, 从而减少将来不必要的争议, 而且一些其他网上解决系统公布其所有的决定。与会者普遍一致认为, 公布任何决定时都应删去提及当事人的相关身份识别信息的内容, 而且最好保留

并公布关于网上解决结果的统计数据。有与会者说，问题似乎不在于是否公布，而是公布时披露多少信息。会上的结论是，公布问题留待今后审议。

136. 有与会者建议对未履行义务的网上解决当事人进行信誉上的处罚，这些建议推迟到今后会议审议。

#### 第(2)款

137. 经讨论，决定保留第 9 条第(2)款草案目前的措词。有与会者问，中立人是否需要为其决定提供理由，这一问题推迟到将来审议。

#### 第(3)款

138. 建议参照第 1 条草案的写法，将短语[但当事人有权要求其他形式的救济]置于第一句结尾处。经讨论，由于在第 1 条草案下讨论的各种原因，会上一致认为应将第 9 条第(3)款草案案文放在方括号内。

#### 第(4)款

139. 关于中立人作出决定是否应提供理由，会上提出各种看法。有的支持这样的想法，即在裁决中提供基本理由将有助于那些今后查阅公布的决定的人，不过也有人指出，在案量庞大的环境中，任何此种理由都需非常简短，其目的包括不使程序费过高。提议可由网上解决平台为中立人拟订此种理由提供简便方法。经讨论，一致同意由秘书处草拟关于提供简短理由的条文，置于第(4)款中供今后届会讨论。

140. 会上指出，“任何类似性质的错误或遗漏”一语是一种模糊的说法，给予中立人过大的裁量权对裁决书进行更正。对此，提议考虑到与贸易法委员会其他法规的完整性还是应当保留现在的案文。经讨论，一致同意将这段案文置于方括号内。

#### 第(5)款

141. 提议删除短语“并应考虑到适用于有关交易的任何商业惯例”，因为这段案文可能难以为消费者理解。另一项提议指出《规则》的范围包括企业对企业争议和企业对消费者争议，故此可将这段案文置于方括号内。对此，提议重拟这段案文，清楚地表明它将只对企业对企业争议适用还是也对其他争议适用，且此种说明应当列入补充文件。另一项建议是删除该款，因其更多地涉及裁定网上解决案的实质性法律原则。

142. 经讨论，一致同意将这段案文置于方括号内并在今后届会上讨论将其放在何处合适。

## 6. 其他条款 (A/CN.9/WG.III/WP.109, 第 10-13 条草案)

### 第 10 条草案 (程序所使用的语言)

143. 会上提议在第 10 条草案中列入一新款如下: “与文化背景或语文各异的人打交道的网上解决机构应当确保其系统、规则和中立人对这些差别敏感, 并应实行各种机制处理客户在这些方面的需要。”还提议由秘书处就这项提议提出与《规则》一致的措词。

144. 会上澄清了一点, 即第 10 条草案处理的是网上解决程序所使用的语言问题, 至于网上解决平台如何确保提供各种不同语言的问题则另当别论, 应在《规则》或补充文件中审议。

145. 在第一组括号内的句子中, 提议在句尾加上“除非中立人另作决定”。

146. 工作组经讨论商定, 鉴于这些问题既敏感又复杂, 将第 10 条草案和上述两项提议放在方括号内供进一步审议, 同时考虑到上面的讨论以及或许有所助益的现有技术。

### 第 11 条草案 (代理)

147. 决定按当前的写法保留第 11 条草案, 只把其中的“地址”一词改为“指定的电子地址”, 以确保与第 4 条草案附件 A 和 B 中的用词一致。还决定, “[以及代理授权]”一语仍放在方括号内。

### 第 12 条草案 (免责)

148. 指出第 12 条草案的措词与其他仲裁规则系列相近, 只有一点增加了新内容, 也就是本《规则》还把消费者作为争议当事方。关切地指出, 需仔细审议括号内提到“以及参加网上解决程序的其他任何人员”这段案文, 因为对这段案文的解释有可能免除法律从业人员向当事人提供咨询时的过失责任。同时也告诫, 《规则》对赔责风险定得过严, 又会使程序费用太高, 不利于网上解决机构提供服务。

149. 经讨论达成的最后看法是, 关于所允许的免责范围和应予免责的人员尚有很大分歧。一致同意把整个条款草案置于方括号内, 同时在“蓄意不当行为”之后添加“或严重过失”。工作组请秘书处就该条草案提出备选措词, 措词方式要更像规则语言而非合同语言。

### 第 13 条 (费用)

150. 澄清说, “费用”(“costs”)这一用语是指中立人就一方当事人向另一方当事人付费的命令, 不是指启动程序的相关费用(“fees”)。会上表示了一些关切, 认为这一条文的措词有可能引起争议, 工作组有必要就此进一步讨论。经讨论, 一致同意将整个条款草案置于方括号内。

---

## 五. 今后的工作

151. 工作组注意到，其第二十五届会议订于 2012 年 5 月 28 日至 6 月 1 日在纽约举行，如果大会不能提供秘书处在纽约举行会议所需的资源，则工作组该届会议将订于 2012 年 5 月 7 日至 11 日在维也纳举行。

---