



大会

Distr.: Limited  
13 September 2013  
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）  
第二十八届会议  
2013 年 11 月 18 日至 22 日，维也纳

跨境电子商务交易网上争议解决：现有私人执行机制概览  
秘书处的说明

目录

|                               | 段次    | 页次 |
|-------------------------------|-------|----|
| 一. 导言 .....                   | 1-6   | 1  |
| 二. 产生履约鼓励作用的私人执行机制简介.....     | 14-29 | 3  |
| 三. 规定“自动”执行案件结果的私人执行机制简介..... | 30-42 | 6  |
| 四. 结论 .....                   | 43-45 | 8  |



## 一. 导言

1. 工作组第二十六届会议商定继续以双轨制为基础拟订网上争议解决（网上解决）程序规则草案，其中一个轨道以仲裁结束，另一个轨道则不以仲裁结束。<sup>1</sup>关于第二个轨道（轨道二），提出供工作组审议的两种可选办法之一是，按照拟议的第 8 条之二草案，该轨道以中立人提出的不具约束力的“建议”结束，工作组商定以此为基础继续推进。<sup>2</sup>
2. 工作组第二十七届会议请秘书处就关于轨道二的第 8 条之一下中立人可能提出的建议，提供一份文件，概要介绍私人执行机制。<sup>3</sup>
3. 工作组还不妨回顾其第二十二届会议，尽管当时讨论的是网上争议解决程序所产生的仲裁裁决，但工作组认为，鉴于价值低、数量大的交易需要实用而快捷的机制，有必要讨论比《承认及执行外国仲裁裁决公约》（1958 年，纽约）所提供的执行机制更为简单的机制。<sup>4</sup>对此，工作组建议使用信誉标记，还可以要求对商家进行认证，商家将承诺服从对它们不利的网上解决裁决。会上还称，用统计数据表明对裁决的服从情况也是一种促进服从的机制。<sup>5</sup>

### 私人执行机制的含义

4. 工作组并未讨论过“私人执行机制”的确切性质和含义，在没有此类指导意见的情况下，本说明将该术语定义为法院强制执行的仲裁裁决或和解协议的一种替代办法，它能够(一)设立鼓励履约的办法，或者(二)规定自动执行程序结果。下文对这两大类型作了进一步阐述。
5. 此外，工作组不妨注意，“执行”一词暗指某种裁决已经发出，而且存在一种执行该裁决的机制，因此可能不符合这两种类型的情况。而本说明所述的这种性质的私人机制倾向于力求鼓励服从裁决，或为可能本身应在国家法院执行的裁决（例如和解协议、不具约束力的裁决或仲裁裁决的情况）提供一种执行机制。

---

<sup>1</sup> A/CN.9/762，第 18 段。

<sup>2</sup> A/CN.9/769，第 56 和 58 段。

<sup>3</sup> A/CN.9/769，第 57 段。

<sup>4</sup> A/CN.9/716，第 43 和 98 段；另见 A/CN.9/WG.II/WP.110，第 48 段。

<sup>5</sup> A/CN.9/716，第 98 段。

6. 最后，本说明无意罗列所有私人执行机制，而是突出介绍最主要的一些机制，所依据的主要是这一领域的重要研究著作，<sup>6</sup>以及向学者和从业人员所作的咨询。例如，本说明不讨论票据交换所或判决基金等机制。

#### 使用私人执行机制的方式

7. 工作组第二十七届会议的具体要求是，秘书处提供一份文件，概要介绍私人执行机制。这一要求是针对《规则》中关于轨道二的第 8 条之二草案下的中立人所作的不具约束力的建议提出的。<sup>7</sup>

8. 不过，回顾工作组第二十二届会议的讨论情况，工作组不妨审议一种范围更广的情况，其中可将私人执行机制用作工作组正在拟订的《网上解决规则》的补充机制或一部分：即，除了在关于轨道二的第 8 条之二草案下中立人提出的建议之外，私人执行机制是否还可用于鼓励服从调解或协助下解决阶段所产生的和解协议，以及仲裁裁决。本说明还列举了一些例子，说明工作组不妨在哪些方面审议《网上解决规则》本身是否可以做些改动以适应现行的执行机制。

9. 《规则》目前没有规定要在《规则》中纳入哪些私人机制作为网上解决程序的一部分。《规则》序言草案第(2)(d)段称，要单独拟订一个关于跨境执行机制的附录。如本说明所列，存在若干不同的此类机制，其用途或适宜性可能因情形和区域而异。这些机制通常依赖第三方（例如，在退款的情形中，依赖信用卡公司），或者是市场、网上解决提供商或控制交易支付流的支付中介。工作组不妨考虑其正在制定的网上解决制度可以或应当如何与此类制度一同运作，以及这方面的附录将包含哪些内容。

10. 此外，在争议解决程序中有固定的执行机制显然是很重要的，这对于制度的使用者以及网上解决提供商都是如此，这样一来，提供商的争议解决系统会为寻求解决争议的当事各方提供一个“一站式商店”。工作组不妨考虑，如果网

<sup>6</sup> 本说明中对私人执行机制的阐述在一定程度上以下列书籍和文章为依据：Kaufmann-Kohler and Schultz, “Online Dispute Resolution: Challenges for Contemporary Justice”, 2004 Kluwer Law International; Schultz, “Online Dispute Resolution: an Overview and Selected Issues”, United Nations Economic Commission for Europe, Forum on Online Dispute Resolution, 6-7 June 2002; Rule, “Online Dispute Resolution for Business”, Jossey-Bass 2002; Rogers, “Knitting the Security Blanket for New Market Opportunities: Establishing a Global Online Dispute Resolution System for Cross-Border Online Transactions for the Sale of Goods”, in Wahab, Katsh & Rainey (Eds.), “Online Dispute Resolution Theory and Practice,” Eleven International Publishing, 2012; Del Duca, Rule and Loebl, “Facilitating Expansion of Cross-Border E-Commerce — Developing a Global Online Dispute Resolution System (Lessons Derived From Existing ODR Systems — Work of the United Nations Commission on International Trade Law)”, Penn State Law Legal Studies Research Paper No. 25-2011; Katsh and Rifkin, “Online Dispute Resolution: Resolving Disputes in Cyberspace”, Jossey-Bass 2001。

<sup>7</sup> A/CN.9/769。作为与第 8（之二）条草案的内容有关的一般事项，工作组请秘书处在下届会议上提供一份概要介绍现行私人执行机制的文件。这项要求得到支持。

上解决提供商除履行争议解决职能之外还想要控制金融流，可能产生哪些问题（例如，如果网上解决提供商还决定履行代管或延迟付款的职能，作为其争议解决职能的一部分）。

《网上解决规则》用作建立信任或促销的办法

11. 包括信誉标记在内的私人执行机制的使用会产生一个问题，即商家可能会以可预见的手段，利用《规则》作为促销办法。工作组不妨审议对此类促销的限制办法。

12. 特别是，如果没有任何监督机制确保商家确实使用《规则》的全部或部分——《规则》在任何情况下都是契约性的，因此可以改动一则商家在广告中称其使用“贸易法委员会网上解决规则”可能会造成问题。尤其是，一般来说，没有秘书长的允许，禁止将联合国标志或徽章用于商业或非官方目的（大会 1946 年 12 月 7 日 92(I)号决议），<sup>8</sup>因为担心商业实体可能会滥用或未经授权占用该标志，从而造成法律问题和名誉问题。同样，也不能违反贸易法委员会的任务授权而使用其标志。

13. 不过，商家可在其网站上告知其通过某一网上解决提供商解决争议，而该网上解决提供商可通过提及使用贸易法委员会《网上解决规则》等得到认可或信誉标记（可由国家机构或非政府机构颁发）。在这方面，工作组不妨审议：

- (一) 提供商是否会得到购买人足够的普遍认可，从而产生达成交易的重要动力，以及（或）（由国家机构或消费者保护机构等受普遍承认的实体）向提供商授予资格认可是否足以在跨国界交易中构成这种认可；
- (二) 随之产生的问题是，这样一来，《网上解决规则》的维护者不一定是商家和购买人，而是网上解决提供商。因此交易当事各方在意思自治的情况下彼此之间修改合同性的《规则》可能要看网上解决提供商是否愿意如此修改（另见 A/CN.9/WG.III/WP.123 号文件第 6 段）。

## 二. 产生履约鼓励作用的私人执行机制简介

### A. 一般情况

14. 以鼓励服从裁决或某些标准为目的的现行私人执行机制包括评分制度以及信誉标记。下文将对这些机制作进一步讨论。与其他各种私人执行机制一样，这两种机制也有一个共同点：评分和信誉标记都是信任指标，不同之处是，前者是从用户产生的，而后者是由机构产生的。

<sup>8</sup> A/RES/92(I)。另见 Interoffice Memorandum to the Senior Legal Advisor, Office of the Secretary-General, World Meteorological Organization, on guidelines on the use of the United Nations emblem, 《2004 年联合国司法年鉴》366-368 页。

15. 评论者们指出，评分和信誉标记的使用都可能受到欺诈行为者的损害，这些人可以掩盖自己的身份，提供虚假评分或制造虚假信誉标记。工作组不妨审议此类欺诈的可能性以及在《网上解决规则》中使用评分和信誉标记所涉及的问题，并审议是否可以降低此类风险。

16. 除单独使用信誉标记或评分的机制之外，工作组还不妨审议整体性更强的办法。可采用的办法列于下文 D 项。

## B. 评分

17. 在包含争议解决的整个交易中建立信任的一个办法是请购买人进行评分。这是某些网上市场目前的通用做法，关系到整个交易，依赖于购买人个人自愿提供的反馈。

18. 工作组可以审议，评分是否也可特别用于争议解决机制：例如，可否请购买人对商家服从和解协议条款、中立人提出的建议或仲裁裁决的情况进行评分。

19. 在这方面，工作组不妨审议下列问题：

- (一) 评分的依据是什么，以及由谁评分（交易当事方？网上解决提供商？）。评分系统对不同商家是否有足够的一致性以便有效？
- (二) 评分在哪里公布？例如，是公布在商家的网站上，还是只公布在网上解决提供商的网站上？
  - a. 如为后者，是否足以引起公众注意以便有效？
  - b. 如为前者，如何防止商家公布（自身或其竞争者的）虚假评分或欺诈性评分？如果商家在自己的网站上指出自己在服从争议解决结果方面有良好记录，其中隐含的意思是与该商家的交易很容易发生争议，商家是否还愿意这样做？
- (三) 评分的主观性、回复率低，或者反映不同意结果而非服从结果的“不正确的”负面评分等要素，是否会对评分能否作为有效的私人执行机制这一问题产生实质性的影响？

## C. 信誉标记

20. 在企业对消费者的网上解决中，“信誉标记”可表述为质量标签，其形式通常是(一)由非诉讼争议解决和网上争议解决提供商向网上商家出售或以其他方式授予的图章或标志，目的是使该商家能够将此类图章放在自己的网站上，让购买人知道，它们是第三方认可的值得信任的交易伙伴；或者(二)由独立第三方以资格认可的方式授予网上解决提供商的图章或标志。

21. 工作组不妨审议，（《规则》序言草案所预见的）由政府或受尊重的非盈利机构根据网上解决提供商使用贸易法委员会《网上解决规则》及（或）遵守此类提供商准则的情况而向其签发信誉标记，是否可能或可行。

## (一) 向网上商家出售或以其他方式授予的信誉标记

22. 如果商家得到网上解决提供商的认证，信誉标记能使客户了解，商家已经承诺遵守某些标准或最佳做法，包括使用争议解决机制。信誉标记可能会鼓励网上商家遵守网上解决程序所达成的裁决或建议，而不遵守则会导致撤销信誉标记。

23. 授予信誉标记的网上解决提供商可能会通过这一做法创造收益，因为信誉标记的持有人通常要向授予人付钱，换取显示信誉标记的权利。另一种办法，或者附加办法是，网上解决提供商可以只同意为这些遵守其信誉标记标准的商家履行提供商的职能。

24. 在贸易法委员会《网上解决规则》中，工作组不妨审议：

- (一) 由哪一个第三方实体出售或以其他方式授予信誉标记，并由此对商家具有质量控制职能？
- (二) 由于向商家授予信誉标记存在着交易成分，是否会产生利益冲突问题？例如，是否会造成商家挑选其认为对自己有利的网上解决提供商，或者是否会导致网上解决提供商因希望被商家选中而缺乏中立性？
- (三) 出售或提供这种信誉标记的依据是什么。换言之，使用何种标准？是所有信誉标记提供商都使用统一标准，还是不同提供商可以使用不同标准？是否会仅仅因为网上商家使用《网上解决规则》而向该商家签发信誉标记？因为商家遵守中立人所作的裁决而向其签发信誉标记？是否会因网上解决提供商遵守即将拟订的列有网上解决提供商规则和准则的文件而向其签发信誉标记？
- (四) 如果没有全球性的认证系统，第三方认证者本身如何受到规范，如果要规范的话？
- (五) 全球性的信誉标记制度如何与现行的区域性信誉标记制度一起运作。

## (二) 向网上解决提供商出售或以其他方式授予的信誉标记

25. 关于信誉标记，要审议的首要问题实际上可能涉及标记的认可值；信誉标记必须得到认可和估价才能有效，这意味着授予信誉标记的第三方必须有公认的信誉。在这方面，一种办法是，网上解决提供商形成受信任和重视的争议解决服务提供商的信誉，或者通过与诸如政府机构或标准颁布机构联合，具备固有的认可值。

26. 在这方面，如果网上解决提供商具备或者形成了正面的认可值，无论是通过其自身的商业品牌还是因为得到了国家支助或其他支助，商家便可能希望利用该提供商的认可在广告中表明自己使用的是可行的网上争议解决程序。

## D. 可行的替代机制

27. 关于制定鼓励办法使商家服从网上解决的裁决和（或）质量标准，工作组不妨考虑是否存在其他解决办法。以下实例对网上争议解决程序（包括执行阶段）采取的办法比工作组以往审议的办法更为彻底而全面。但专家们评论说，此种办法与单独的评分或信誉标记相比，可能会更有力地鼓励商家服从争议解决结果。具体来说，工作组不妨审议以下问题：

- (一) 对不服从的商家吊销域名所依据的执行机制；
- (二) 如何或是否可以制定并维持一个“商家黑名单”，使浏览器能够将商家标记为危险商家（例如将统一资源定位地址转为红色）；
- (三) 是否可能与市场（如 eBay 和 Amazon）或支付提供商（如 PayPal 或 Mastercard/Visa）合作，对不服从的商家暂停账户；
- (四) 可否通过商务协会和商会制定罚款或可能失去会员资格的制度，以惩罚不服从的商家。

28. 所有这些“替代”机制可以与评分或信誉标记制度以及（或）其他执行机制联用。

29. 但是，所有这些替代机制都有第三方参与制定必要的鼓励服从办法。工作组不妨审议如何及是否可以实现此种第三方的参与。

## 三. 规定“自动”执行案件结果的私人执行机制简介

### A. 一般情况

30. 如果放在交易当事方所商定的程序规则中考虑，以规定自动执行或自动生效的结果为目的的私人执行机制有若干局限。

31. 具体地说，这些机制，特别是退款，其本身往往被视为对判决程序和交易所产生的金融流具有实际控制权的支付中介（例如信用卡公司或银行）管理的制度内平行的争议解决程序，或者被视为以其他方式有赖于控制争议中的金融资源的机制。确实，在实务中存在的此类机制被认为是有用的，但不一定会为工作组授权处理的争议解决“空白”提供万灵药。

32. 确实，若要将此类机制的使用视为争议解决制度（如工作组授权制定的制度）的一部分，工作组需要考虑，此类机制实际上将要或可以如何纳入目前形式的《网上解决规则》，并（或）在工作组正在制定的范围较大的网上争议解决框架中运作。

33. 另外，必须指出，只要购买人仍然保留诉诸法院程序的权利，无论其这样做的可能性有多低，自动生效的机制就不意味着“最终而具约束力”的结果。

34. 鉴于在第三方控制争议中资源的情况下执行裁决或和解协议所依据的各种机制所具有的共同点，本说明仅以退款为例。

## B. 退款

35. 在某些情况下，可以通过“退款”实现自动生效，这一程序是，购买人对扣款提出异议，然后要求支付中介（如信用卡公司）退款，而该中介（如果已经将购买款付给商家）则试图向商家索要退款。根据某些国家的法律，购买人只能在被商家欺骗的情况下才能得到退款。在另一些法域，根据国内法或在没有与退款有关的法律的情况下，如果商家不履约或履约有缺陷，持卡人可对付款提出异议并取消，或者得到贷记的付款额。

36. 在任何一种情况下（欺诈或不履约），支付中介基本上（或者实际上一些发卡机构为此有一个仲裁委员会）发挥的是判决职能，即要求购买人提供信息说明对扣款有异议的原因，并决定是否同意扣款。实际上，这种程序使商家受争议解决程序的约束，但不约束购买人。一些支付中介，如 Visa 和 Mastercard，对于履行这种判决职能具备详细的程序，但评论者指出，争议金额在争议当事各方之间往返要频繁得多，直至一当事方决定不再要求退款。评论者还指出，信用卡发卡机构或银行可能与交易的一方或多方当事人产生利益冲突。

37. 在一些国家，退款程序受国家法律管辖，这一事实本身可能不妨碍制定全球性的退款制度（因为法律通常会鼓励退款并为寻求退款提供框架），但工作组在决定跨境退款制度如何运作时，不妨考虑到这一点。

38. 此外，退款所提供的保护也仅限于使用信用卡购买的购买人；其他形式的支付（借记卡、以网上银行为基础的互联网支付、手机支付等）不能通过此种机制得到赔偿。如上文所述，它同时还有一个缺点，即只允许在执行争议解决结果的范围内追索金钱。

39. 简言之，传统上运作的退款程序，即在信用卡网络或其他支付中介的框架内进行的退款程序，包含这些中介特有的判决程序。支付中介决定购买人是否有权获得退款。工作组需要审议，是否以及如何将支付中介等第三方的职能和赔偿责任纳入工作组正在制定的程序框架。

## C. 托管账户

40. 在某些区域普遍使用的另一种执行制度可能比退款的应用范围更大（因为它不仅适用于信用卡交易），那就是托管账户。在托管制度下，由购买人向第三方账户付款，除非有任何投诉，或者相反经确认已按预期收到货物，否则在一段时间之后便将钱款支付给商家。托管制度也使商家放心，交易款会得到支付。

41. 如果发生投诉，代管人将扣留付款，直至通过网上争议解决程序解决争议为止。代管人可以是第三方（在合同补充条款中提及），也可以是网上解决提供商本身。代管人通常要遵守国家法律和许可规则。

42. 而另一方面，合法的托管服务可以保护购买人在与欺诈性的商家交易时陷入经济问题。与本说明所述的其他机制一样，网上托管制度本身也有可能发生欺诈，因为不良商家可能会设立与合法托管服务相似的虚假账户。各类网上拍



卖网站和消费者机构已经制定了准则，协助消费者辨别可能具有欺诈性的托管服务。

#### 四. 结论

43. 关于意在鼓励商家服从裁决或和解协议的机制，工作组不妨审议，要预防不服从的情况，可能需要在金钱鼓励和其他鼓励方面采取哪些较为彻底和（或）全面的办法。

44. 关于意在自动执行职能的机制，退款虽然是一个有益的模式，但用途可能有限，因为它们仅适用于信用卡支付，而且通常被视为信用卡购物范围内的一个平行程序，而不一定是可以附在另一个解决程序之后的机制。工作组不妨考虑，其工作的主题即网上解决框架是否可以或应当加以修改以适应此类机制或与此类机制一同运作。

45. 关于上述所有可能的机制，工作组不妨审议，网上争议解决框架如何最好地与互联网中介、支付公司和银行（亦即具有市场力量对商家起到鼓励作用的实体）合作，以制定一个鼓励或执行制度，可以与工作组正在制定的《网上解决规则》一同运作。