



联合国国际贸易法委员会
第四十九届会议
2016年6月27日至7月15日，纽约

第三工作组（网上争议解决）第三十二届会议
（2015年11月30日至12月4日，维也纳）工作报告

目录

	段次	页次
一、 导言	1-6	2
二、 会议安排	7-13	3
三、 审议情况和决定	14	4
四、 跨境电子商务交易网上争议解决：关于反映网上解决各种要素和原则的无约束力说明性文件	15-130	4
A. 关于成果文件的建议	20-118	5
B. A/CN.9/WG.III/WP.137，第42和43段	119	22
C. “建议”第22项的拟以补充案文和关于新增一节即第九节之二的建议 ..	120-127	22
D. 结果文件导言部分拟议修订案文	128-129	23
E. 起草方面的指示	130-131	24



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，应当设立一个工作组，在与跨境电子商务交易有关的网上争议解决领域开展工作。
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）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。¹在该届会议上，委员会除其他外决定，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，并且应当向委员会第四十五届会议提出报告。²
3. 委员会第四十五届会议（2012年6月25日至7月6日，纽约）重申第三工作组的任务授权涉及价值低、数量大的跨境电子交易，并鼓励工作组继续探讨确保网上争议解决的结果得到有效执行的一系列方式，并继续尽可能高效地开展工作。³还一致认为工作组应当审议规则草案如何响应发展中国家和面临冲突后局势国家的需要，尤其是需要将仲裁阶段作为程序的一部分，并就此向委员会今后一届会议提出报告；工作组应继续在其审议中审议网上争议解决对发展中国家和发达国家以及冲突后局势下国家的消费者保护的影响。⁴委员会还请工作组继续探讨确保网上争议解决的结果得到有效执行的一系列方式，包括仲裁以及可能的仲裁替代办法。⁵
4. 委员会第四十六届⁶和第四十七届会议⁷确认了委员会第四十五届会议所作的各项决定。
5. 委员会第四十八届会议⁸（2015年6月29日至7月16日，维也纳）指示第三工作组继续致力于拟订一部无约束力的说明性文件，在其中反映工作组早已达成共识的网上解决程序的各项要素，而将网上解决程序最后阶段的性质的问题（仲裁/非仲裁）排除在外。会议还商定，给工作组设定的期限为一年，或者不超过两届工作组会议，在此之后，不论是否取得结果，工作组的工作即告结束。
6. 有关委员会审议工作组 2000 年至 2014 年期间工作情况的相关历史参考资料汇编见 A/CN.9/WG.III/WP.126 号文件第 5-15 段。

¹ 《大会正式记录，第六十六届会议，补编第 17 号》（A/66/17），第 218 段。

² 同上。

³ 同上，《第六十七届会议，补编第 17 号》（A/67/17），第 79 段。

⁴ 同上。

⁵ 同上。

⁶ 同上，《第六十八届会议，补编第 17 号》（A/68/17），第 222 段。

⁷ 同上，《第六十九届会议，补编第 17 号》（A/69/17），第 140 段。

⁸ 同上，《第七十届会议，补编第 17 号》（A/70/17），第 352 段。

二、会议安排

7. 第三工作组（网上争议解决）由委员会所有成员国组成，于 2015 年 11 月 30 日至 12 月 4 日在纽约举行了第三十二届会议。工作组的下列成员国派代表出席了会议：阿根廷、奥地利、白俄罗斯、巴西、中国、哥伦比亚、捷克共和国、萨尔瓦多、法国、德国、匈牙利、印度尼西亚、伊朗伊斯兰共和国、以色列、意大利、日本、肯尼亚、科威特、马来西亚、墨西哥、巴基斯坦、巴拿马、菲律宾、大韩民国、俄罗斯联邦、新加坡、西班牙、泰国、乌干达、美利坚合众国、委内瑞拉玻利瓦尔共和国。

8. 下列国家也派观察员出席了会议：多民族玻利维亚国、塞浦路斯、多米尼加共和国、卢森堡、摩尔多瓦、荷兰、秘鲁、罗马尼亚、塞内加尔、斯洛伐克、叙利亚阿拉伯共和国、阿拉伯联合酋长国。

9. 欧洲联盟（欧盟）也派观察员出席了会议。

10. 下列非政府组织也派观察员出席了会议：美国律师协会、亚洲太平洋区域仲裁集团、美洲国际私法协会、特许仲裁员协会、中国国际经济贸易仲裁委员会（贸仲委）、武汉大学中国国际私法学会、都柏林大学消费者电子争议解决项目、欧洲商会、欧洲法律研究院、欧洲法律学生协会、国际调解和仲裁论坛、国际商会国际仲裁院、国际商法研究所、马萨瑞克大学法律与技术研究所、国际律师协会、亚洲及太平洋法律协会（亚太法律协会）、拉各斯国际商业仲裁区域中心。

11. 工作组选举了下列主席团成员：

主席： Jeffrey Wah-Teck CHAN 先生（新加坡）

报告员： Nasir AYYAZ 先生（巴基斯坦）

12. 工作组收到了下列文件：

(a) 临时议程说明（A/CN.9/WG.III/WP.135）；

(b) 秘书处的说明：反映网上解决过程要素和原则的无约束力说明性文件（A/CN.9/WG.III/WP.137）；

(c) 秘书处的说明：俄罗斯联邦的提案（A/CN.9/WG.III/WP.136）；

(d) 秘书处的说明：以色列的提案（A/CN.9/WG.III/WP.138）。

13. 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. 审议关于反映网上解决过程要素和原则的无约束力说明性文件的说明。

5. 其他事项。

6. 通过报告。

三、 审议情况和决定

14. 工作组以秘书处编写的说明（A/CN.9/WG.III/WP.137）和在会议期间提交的其他提案为基础继续就议程项目 4 开展工作。工作组关于这一项目的审议情况和决定见第四章。

四、 跨境电子商务交易网上争议解决：关于反映网上解决各种要素和原则的无约束力说明性文件

15. 工作组听取了哥伦比亚和美利坚合众国关于“网上争议解决技术说明”提出的建议（下称“建议”）。建议提出者告知工作组，编写“建议”是为了执行委员会的任务授权并反映贸易法委员会现有各项文件，特别是其《关于安排仲裁程序的说明》。⁹补充说，建议严格依循 A/CN.9/WG.III/WP.137 的要素和说明及该文件第 44 段的内容（述及工作组似可采取的下一步骤），以便形成一项成果文件草案。

16. 出于这些原因，建议提出者指出，“建议”所载导言段落提出了网上解决过程的目的、性质和概览。补充说，拟订该文件是为了协助工作组在现有极短时间内最后审定关于网上解决过程的案文。

17. 提交 A/CN.9/WG.III/WP.138 的代表团介绍了其中所载建议，指出这两项建议反映了供工作组讨论的类似领域。

18. 工作组进而以 A/CN.9/WG.III/WP.137 为基础，同时适当参照上述其他建议中的相应段落进行了审议。对其中第 20 至 118 段的讨论依循了“建议”的结构和顺序。另一个代表团指出，该代表团将随着这一进程的展开提出进一步建议。会上指出，工作组将在其届会报告中记录工作组就一项成果文件草案的实质内容达成的一致意见，并将在下届会议上最后审定成果文件的措辞。

19. 会上提到 A/CN.9/WG.III/WP.137 第 44 段。关于第 44 段(a)项，会上一致认为，文件标题问题将放在以后审议。关于第 44 段(b)项，会上初步达成的一致意见是，不妨以“建议”所载内容作为成果文件中网上解决过程导言部分的案文。¹⁰

⁹ 见《贸易法委员会关于安排仲裁程序的说明》（1996年）。

¹⁰ 仅就本报告而言，并为了避免混淆 A/CN.9/WG.III/WP.137 和本报告的段号与“建议”的段号，本文件中的“项号”系指“建议”的段号。

A. 关于成果文件的建议

1. “建议”第一节

20. 工作组接下来审议了对网上解决过程作出说明的导言部分案文，并就此提出下述案文。

“第一节、导言

《技术说明》的目的

§1. 《技术说明》的目的是通过协助网上争议解决（网上解决）系统参与方进行网上解决程序，促进网上解决发展为一种争议解决方式。

§2. 《技术说明》适用于使用电子通信订立的低价值跨境销售或服务合同所产生争议的网上解决。鉴于网上解决程序中的程序风格和做法有很大不同，《技术说明》意在不论网上解决系统采用何种结构和框架均可提供帮助。

§3. 《技术说明》着眼于为网上解决系统的所有潜在参与方提供帮助，其中包括网上解决管理人、网上解决平台、中立人和争议当事人。

§4. 《技术说明》反映对网上解决系统采取的方针，而这些方针体现了对任何网上解决系统都至关重要的公平、正当程序、透明和问责原则，但《技术说明》并不着眼于成作为涵盖这些原则的各项方针的穷尽性或排他性概要。《技术说明》并不倡导以任何网上解决做法作为最佳做法。

《技术说明》不具约束性

§5. 《技术说明》并不提出对当事人或者对管理网上解决程序或为之提供便利的任何人和（或）任何实体有约束力的任何法律要求。

§6. 《技术说明》不适合用作任何网上解决程序的规则，因为《技术说明》仅是说明性的，不确立当事人或管理网上解决程序或为之提供便利的人和（或）实体以特定方式行事的义务。因此，使用《技术说明》并不意味着对当事人可能选择使用的任何网上解决规则作任何修改。¹¹

网上解决概述

§7. 随着通过互联网订立的跨境交易迅猛增加，对于使用信息和通信技术工具解决产生于此类网上交易的争议已有广泛讨论。

§8. 其中一个工具是网上争议解决（‘网上解决’），网上解决的出现是因为它可能为解决此类争议提供一种简单、快捷、灵活和高效的选择，尤其是

¹¹ 见《贸易法委员会关于安排仲裁程序的说明》（1996年），第2-3段。

争议涉及低价值交易时。网上解决包括多种办法，其中包括采用既含网上部分又含非网上部分的混合程序的可能性。网上解决系统的设计可以做到以高效和用户相宜的方式为通信提供方便，以便不需亲自出席会议或听讯即可得到结果。网上解决可以提供替代传统办法的成本效益更高的办法，考虑到争议的性质和价值，传统办法有时过于复杂、费钱、费时。因此，不论是在发达国家还是发展中国家，网上解决都为订立跨境商业交易的买卖双方寻求解决争议提供了重要机会。”

21. 会议商定，对上述拟议案文提出的任何进一步意见可以采取措词本身的拟议修正形式。

22. 关于该文件其余部分，会议提出，“建议”中的重复性套语“建议”可以在文件全文中用表达该概念的介绍性短语替代。还提出，成果文件所载各项定义放在何处的问题将放在以后阶段审议。

23. 会上指出，贸易法委员会文件一般不包含脚注，但是，如 A/CN.9/WG.III/WP.137 第 44(c)项所指出的，拟订过程中提出的相关要素可以放在成果文件中阐明，以便为读者提出帮助。

24. 会上提议，(a)成果文件可以称作“指南”，(b)提议压缩草案第 1-8 项，将其改为下列段句：

“贸易法委员会跨境电子商务交易网上争议解决（网上解决）指南（以下称《指南》）旨在为价值低、数量大跨境电子商务交易中的争议解决提供一种简易、快捷、有成本效益的方便而高效程序。《指南》是一种无约束力的说明性文件，反映网上争议解决过程当下的共同商业实务”。

25. 缩减案文篇幅的提议得到支持，但表达了一项关切，认为所提议的修订案文可能未包括所有可被视为必要的要素。会上指出，可以在以后阶段拿出一个修订案文（见下文第 128 和 129 段）。

2. “建议”第二节

26. 工作组接下来审议了网上解决过程所依据的基本原则，为此提出下列案文。¹²

“第二节、原则

§9. 任何网上解决过程所依据的某些原则应当包括公平、透明、正当程序和问责。”¹³

27. 就该项提出的备选提议内容如下：“任何网上解决过程所依据的原则包括公平、透明、正当程序和问责”。经过讨论，该提议被接受，工作组接着审议了第

¹² 本届会议期间提出的评述和提议列入“建议”各相关段。

¹³ A/CN.9/WG.III/WP.137，第 3 段。

10至16项。

“§10. 网上解决可有助于处理产生于电子商务交易的情形，即法律追索方面的传统司法机制可能没有为跨境电子商务争议提供充足解决办法。”¹⁴

§11. 网上解决应当简单、快捷、高效，以便能够在“真实的现实环境”下使用，其中包括，该系统造成的费用、延迟和负担不应与所涉经济价值不相称。”¹⁵

“透明度

§12. 可取的做法是，披露网上解决管理人与特定卖方之间的任何合同关系，以使服务使用人了解潜在的利益冲突。¹⁶

§13. 网上解决管理人似应公布关于其决定的匿名数据或统计数字，以便使当事人能够评价其全面记录。¹⁷

§14. 所有相关信息均应以用户相宜和便于查询方式放在网上解决管理人的网站上。”¹⁸

“独立性

§15. 建议网上解决管理人对其中立人采用职业道德守则，以便就利益冲突以及其他行为守则向中立人提供指导。¹⁹

§16. 网上解决管理人不妨采用针对利益冲突调查和处理的内部政策。”²⁰

28. 会上指出，虽然这些政策可能是内部政策，但公开确认此种政策的存在可能无妨。因此，一致认为该段应改写如下：“网上解决管理人不妨采用针对利益冲突调查和处理的政策。”，工作组接着审议了第17和18项。

“专长

§17. 网上解决管理人似应实行关于中立人选择和培训的全面政策。²¹

§18. 内部监督/质量保证程序可有助于网上解决管理人确保中立人的决定符合网上解决管理人为自己确定的标准。”

¹⁴ 同上，第4段。

¹⁵ 同上，第5段。

¹⁶ A/CN.9/WG.III/WP.138，第1段。

¹⁷ 同上，第2段。

¹⁸ 同上，第3段。

¹⁹ 同上，第4段。

²⁰ 同上，第5段。

²¹ 同上，第6段。

29. 会上提出，鉴于保密概念和协议形式概念的重要性，成果文件应在本节列入关于保密和网上解决规则协议形式的论述。

30. 为此，提议另加一项，内容如下：“网上解决管理人应当采用并执行适当保密措施”。虽然对这一提议表示了支持，但会上询问工作组早先是否同意列入保密问题。对此指出，这一原则已经暗含在工作组先前的讨论中，只是没有展开论述。经过讨论，该提议放在本届会议后期审议。

31. 另一项提议是列入以下段落：“可取的做法是由网上解决管理人提供某种手段，使各方当事人能够表明其同意网上解决过程并了解这一过程的各个阶段和程序。”虽然对这一提议表示支持，以反映未经同意不得进行网上解决过程这一原则，但提出，这一问题最好放在争议解决条款中处理，因为网上解决管理人并非总能在相关时间接触到。对此指出，这项建议可加以限定，从而使得这一规定仅适用于在网上解决过程中接触到网上解决管理人的情形，或者也可用更宽泛的措词来表述这一原则。经过讨论，会议商定，这项原则将表述为“网上解决过程应当以取得各方当事人的明确、知情同意为基础”。

32. 在对“建议”第 9 和 16 项以及前述第 31 段补加案文作出修改的前提下，工作组就所提议的本节案文达成一致。

3. “建议”第三节

33. 工作组接下来审议了网上解决过程各阶段，为此提出下述案文。²²

“第三节、网上解决过程各阶段

“§19. 网上争议解决程序过程可包含不同阶段，其中包括：谈判、协助下调解、第三（最后）阶段。”²³

34. 会上提出一项备选提议，其内容是：“网上争议解决程序过程可包括三个阶段，即谈判、协助下调解、第三（最后）阶段”，该提议未获支持，工作组接着审议了第 20 和 21 项。

“§20. 申请人通过网上解决平台向网上解决管理人提交申请通知，网上解决过程即可启动。网上解决管理人通知被申请人申请事宜，并将答复通知申请人。程序的第一阶段——技术手段协助谈判——随即启动，在这一阶段中，申请人和被申请人经由网上解决平台直接相互谈判。”²⁴

§21. 如果谈判过程未果（即未能就申请事宜达成和解），程序可进入第二阶段，即‘协助下调解’阶段（又见下文第 40-42 项）。在程序的这一阶段，

²² 本届会议期间提出的评述和提议列入“建议”各相关段。

²³ A/CN.9/WG.III/WP.137，第 7 段。

²⁴ 同上，第 8 段。

网上解决管理人指定协助当事人调解或解决争议的个人（‘中立人’）与双方沟通，以图达成和解。”²⁵

35. 工作组将‘中立人’术语的定义纳入该项，待最后就定义一节在结果文件中的位置作出最后决定，工作组接着审议了第 22 项。

“§22. 如果协助下调解未果，有可能启动第三阶段即最后阶段。”²⁶

36. 工作组就所提议的本节第 10-21 项达成一致，第 22 项的审议延后。

4. “建议” 第四节

37. 工作组接下来审议了网上解决程序的范围，为此提出下述案文：²⁷

“第四节、网上解决程序的范围

§23. 网上解决程序可能特别有助于解决跨境、低价值电子商务交易所产生的争议。网上解决程序可适用于企业对企业交易以及企业对消费者交易所产生的争议。”²⁸

38. 会上进一步提出，申请类别应限于：(a)所出售的货物或所提供的服务未交付、未及时交付、未适当记账或借记，并且（或者）未依照销售或服务合同提供；以及(b)未收到所提供货物或服务的全额付款。然而，该提议未得到支持，工作组接着审议了第 24 项。

“§24. 网上解决程序可适用于销售合同和服务合同所产生的争议。”²⁹

39. 会上回顾了对网上解决作出同意表示这一问题的重要性，尤其是是否应要求在交易时作出任何此种同意。因此，会上提出将 A/CN.9/WG.III/137 第 13 段纳入案文。对此，会上提出，工作组认为可以后阶段（如争议产生时）对网上解决作出同意表示。经过讨论，会议商定，上文第 31 段中商定的措辞将令人满意地处理这个问题，无需在该项中提及同意问题。

40. 工作组就所提议的本节达成一致。

5. “建议” 第五节

41. 工作组接下来审议了关于定义、作用和职责的条款和网上解决过程中通信的条文，为此提出了下述案文：³⁰

²⁵ 同上，第 9 段。

²⁶ 同上，第 10 段。

²⁷ 本届会议期间提出的评述和提议列入“建议”各相关段。

²⁸ A/CN.9/WG.III/WP.137，第 11 段。

²⁹ 同上，第 12 段。

³⁰ 本届会议期间提出的评述和提议列入“建议”各相关段。

“第五节、网上解决的定义、作用和职责以及通信

§25. 网上争议解决或称‘网上解决’是‘借助电子通信以及其他信息和通信技术解决争议的一种机制’。这一程序可以由不同的程序管理人以不同方式执行，并可能随时间演变。³¹

§26. 此处所使用的‘申请人’是提起网上解决程序的当事人，‘被申请人’是被发给通知程序的当事人，这与传统的、非网上、非诉讼争议解决办法的用语一致。‘协助当事人调解争议或解决争议的个人’是‘中立人’。³²

§27. 网上解决要求有一个基于技术的中间环节。换言之，与非网上的非诉讼争议解决办法不同的是，网上解决程序是不可能在只有争议当事人和中立裁判人（即没有管理人）的情况下专门实施的。相反，为了能够以技术手段协助进行争议调解程序，网上解决程序要求必须有一套生成、发送、接收、存储、交换或以其他方式处理通信的系统。这种系统在此处称作‘网上解决平台’。³³

42. 会上一致认为，第 25 和 27 项中使用“facilitate”，与“建议”第 19 和 21 项中使用“facilitate”含义不同，为避免混淆，将找出一个替代用语。工作组接着审议了第 28 至 32 项。

“§28. 网上解决平台应当是加以管理和协调的。执行此种管理和协调功能的实体在此称作‘网上解决管理人’。网上解决管理人可以独立于网上解决平台，也可以是平台的组成部分。”³⁴

§29. 为了能够进行网上解决方面的通信，可取的做法是，在争议解决条款中具体写明网上解决管理人和网上解决平台。³⁵

§30. 程序进行过程中可能发生的通信已经定义为‘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）’。³⁶

§31. 可取的做法是，网上解决程序中的所有通信都经由网上解决平台进行。因此，争议双方，以及网上解决平台本身，都应当有一个指定的‘电子地址’。‘电子地址’一词也已在贸易法委员会的其他法规中界定。³⁷

§32. 为提高效率，可取的做法是，网上解决管理人迅速：

³¹ A/CN.9/WG.III/WP.137，第 15 段。

³² 同上，第 16 段。

³³ 同上，第 17 段。

³⁴ 同上，第 18 段。

³⁵ 同上，第 19 段。

³⁶ 同上，第 20 段。

³⁷ 同上，第 21 段。

- (a) 确认任何通信已为网上解决平台收到；
- (b) 通知当事人网上解决平台收到的任何通信可供检索；以及
- (c) 将程序不同阶段的启动和终结事宜随时告知当事人。”³⁸

43. 会上提议删除‘为提高效率’一语，但未获支持，工作组接着审议了第 33 项。

“§33. 为避免时间损失，可取的做法是，管理人通知一当事人可在平台上检索某一通信之时，视为该当事人收到该通信的时间；程序截止时间将自管理人发出该通知之时起算。同时，网上解决管理人应有权延长最后期限，以便酌情留出一定灵活余地。”³⁹

44. 在重新审议“建议”第 25 和 27 项中“facilitated”一词的前提下，工作组就所提议的本节达成一致。

6. “建议”第六节

45. 工作组接下来审议了网上解决过程的启动问题，为此提出下述案文。⁴⁰

“第六节、网上解决过程的启动

§34. 申请人将通知发送给网上解决管理人后，网上解决管理人通知被申请人和各方当事人可在网上解决平台检索该通知之时，可视为网上解决程序启动的时间。⁴¹

§35. 为了启动网上解决程序并使之以具有行政效率的方式进行，可取的做法是在通知中包含下列内容：

- (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）的名称和电子地址；
- (b) 申请人所了解的被申请人以及被申请人代表（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) 申请人首选的程序语文；
- (f) 申请人和（或）申请人代表的签名或其他身份识别和认证方法；⁴²

³⁸ 同上，第 22 段。

³⁹ 同上，第 24 段。

⁴⁰ 本届会议期间提出的评述和提议列入“建议”各相关段。

⁴¹ A/CN.9/WG.III/WP.137，第 25 段。

⁴² 同上，第 26 段。

以及

(g) 申请人所在地。”

46. 会上提出删除(g)分项，理由是工作组并未就此种通知中列入这种规定达成共识（例如，参见工作组报告 A/CN.9/739，第 78-80 段，A/CN.9/795，第 84 段，A/CN.9/833，第 77 段）。另一方面，会上回顾，申请人所在地问题曾结合网上解决规则草案中各单独轨道作过讨论，关于通知规定的商定案文包括了申请人所在地（例如，参见 A/CN.9/801，第 77 段）。会上提出，列入这一条文表明，已经就列入申请人所在地达成共识。

47. 然而，会上指出，关于“所在地”一词在对网上解决过程采取单一办法的情况下可能具有的含义，并没有明确的理解，因此，会上提出，这表明并没有达成明确共识。

48. 会上又提到对工作组的任务授权，指出此种任务授权允许工作组参照规则草案中一轨道所涉及的问题，因为工作组早先已经就这些问题达成共识。

49. 补充说，所提议的案文并非规范性的，而提议列入申请人所在地，本意是为网上争议解决申请的管理提供实用参数而非法律参数。

50. 除其他外还指出，上述工作组报告并没有载明工作组中就所在地的含义达成任何明确理解，因此表明这一问题并未取得共识。据此得出的结论是，对申请人所在地的提及将予删除，(g)分项也将因此而删除。

51. 会上就上述第 34 和 35 项提出了下述备选写法。解释说，这种写法试图阐明过程的各个步骤以及应当采取这些步骤的时间：

第一段：“出现争议时，申请人应向网上解决管理人发送一份通知。”

第二段：“通知[应当/可以]包含下列内容：

(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）的名称和电子地址；

(b) 申请人所了解的被申请人以及被申请人代表（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) 申请人首选的程序语文；以及

(f) 申请人和（或）申请人代表的签名或其他身份识别和认证方法。”

第三段：“网上解决管理人应迅速通知被申请人可在网上解决平台检索该通知。”

第四段：“申请人将通知发送给网上解决管理人后，网上解决管理人通知被申请人和各方当事人可在网上解决平台检索该通知之时，可视为网上解决程序启动的时间。”

52. 这方面提到委员会报告 A/70/17 第 352 段和其中载明的任务授权。澄清说，备选建议中的第一和第三段源自前几届会议上向工作组提出的各项建议，第二和第四段调整了“建议”中第 34 和 35 段的顺序（内容重复，只是对第二段的开头语略作改动）。强调说，这些条文首先试图解释在发生争议时申请人应当做什么（即向网上解决管理人发送一份通知），这一步骤将启动网上解决过程。其次，这些条文载明了通知的内容，第三，这些条文指明网上解决管理人在收到通知时应当做什么。第四点则试图确定程序何时启动。

53. 按照这样的解释，该建议的结构得到支持。

54. 另一方面又指出，从措辞和结构上看，备选建议更多地反映了网上解决过程规范性规则一面，特别是与“建议”的第 34 和 35 段项相比，后者据说是协助性的，包含了对条文的解释，因此着眼于反映成果文件所具有的无约束力说明性质。

55. 还有一种意见是把“建议”的第 34 项与备选建议第二段结合起来。

56. 经过讨论，会上提出，本节前两项可以修改如下，修改后的案文可以取代“建议”中的第 34 和 35 项：

第一段：“为了启动网上解决程序，可取的做法是由申请人向网上解决管理人发送一份载有下列内容的通知：

(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）的名称和电子地址；

(b) 申请人所了解的被申请人以及被申请人代表（如果有的话）的名称和电子地址；

(c) 提出申请的依据；

(d) 为解决争议提出的任何办法；

(e) 申请人首选的程序语文；以及

(f) 申请人和（或）申请人代表的签名或其他身份识别和认证方法；

第二段：“申请人将通知发送给网上解决管理人后，网上解决管理人通知被申请人和各方当事人可在网上解决平台检索该通知之时，可视为网上解决程序启动的时间。”

57. 在决定去掉第二段中的多余词语“被申请人和”之后，会议接受了这项取代第 34 和 35 项的建议。

58. 会上询问，“各方当事人”一词是否也应加以界定。在答复这一问题时回顾说，“建议”第 26 项（见上文第 41 段）的解释是，当事人包括申请人和被申请人，因此认为，就成果文件而言，这种解释已经足够。工作组接着审议了第 36 项。

“§36. 为了能够以具有行政效率的方式对网上解决程序作出答复，可取的做法是，被申请人对通知的答复应当包含：

- (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）的名称和电子地址；
- (b) 对提出申请的依据的答复；
- (c) 为解决争议提出的任何办法；
- (d) 被申请人和（或）被申请人代表的签名或其他身份识别和认证方法；
- (e) 载明反请求所依据的理由的任何反请求通知；⁴³以及
- (f) 被申请人的所在地。”

59. 为与早些时候就拟议的第 35(g)分项作出的决定保持一致，会上商定删除(f)分项。

60. 关于拟议的(b)分项，会上询问仅有“电子地址”是否足够。针对这一问题，回顾了工作组就拟订本条文所作的讨论。

61. 会上提议，就第 34 项商定的修改意见应当反映在第 36 项导语中，具体如下：“可取的做法是，被申请人在被通知可在网上解决平台检索申请人的通知的合理时限内向网上解决管理人发送其答复，并且该答复包括下述内容……”（下接所提议的(a)至(e)分项）。

62. 关于这项提议，会上询问为什么在导语中提及合理时限。对此解释说，这种提及使得能够有效适用“建议”的第 38(b)分项（见下文第 72 段）。

63. 关于拟议的(b)分项，会上提出该分项应改为：“对申请人提出的申请以及对提出该申请所依据的理由的答复”。澄清说，“建议”反映了工作组早先达成的共识，即申请人通知和被申请人通知中对“申请的理由”的提及既包括对申请和答复的提及也包括对提出申请和答复所依据的理由的提及。因此，认为不需要添加案文。

64. 最后，会议商定，“建议”中第 36 项的导语应改为：“可取的做法是，被申请人在被通知可在网上解决平台检索申请人的通知的合理时限内向网上解决管理人发送其答复，并且该答复包括下述内容……”；(f)分项删除；第 36 项其他内容保持不变。

“§37. 申请通知和答复最好尽量多地附具每方当事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。此外，如果申请人还在寻求其他法律救济，可取的做法是，还应随通知提供此种信息。”⁴⁴

65. 会上提出“所有文件和其他证据”这种提法所表示的举证责任可能负担过重，这段案文应改为“文件和其他证据”。对此指出，采用这种提法是为了鼓励双方当事人一次性提交其寻求依赖并且由其掌握的所有文件。此外，会上回顾，该项的设想是，凡是当事人不能获取的文件，都能够通过在通知本身提及

⁴³ A/CN.9/WG.III/WP.137，第 28 段。

⁴⁴ 第三工作组报告，（2013 年 11 月 18 日至 22 日，维也纳），A/CN.9/795，第 92 段。

这些文件的方式出具。

66. 关于案文“此外，如果申请人还在寻求其他法律救济，可取得做法是，还应随通知提供此种信息，”会上指出，提供这种信息将违背某个法域的惯例。因此，请求就为什么要加入这一内容作出澄清。对此，回顾说，这样做的目的是避开多重程序或平行程序问题——工作组已经花了不少时间讨论这个问题，以此确保充分披露这方面的内容。

67. 最后，会议商定，按“建议”保留第 37 项。

补充建议 (A/CN.9/WG.III/WP.136)

68. 工作组听取了关于 A/CN.9/WG.III/WP.136 的介绍。提交该文件的代表团提议在“建议”第 35(f)分项和第 36(d)分项中列入补充案文。所提议的案文是基于 A/CN.9/WG.III/WP.136 中的第 4A 条和第 4B 条草案的案文（在“提请贸易法委员会第三工作组（网上争议解决）专家注意的意见”标题下），并提议还应提及联合国电子商务中心一份文件的内容。该文件的名称据说是“关于确保有法律意义信托跨界电子互动的建议”，可在下列网址上查到：www1.unece.org/cefact/platform/download/attachments/55378391/Rec+draft+v.0.91+08.09.15.pdf。补充说，在提议案文中提到的“被告”一词应当为网上解决过程目的理解为是指“被申请人”。

69. 回顾说，工作组早先未就网上解决过程的这一要素达成共识，因此指出，工作组现在的任务授权不包括讨论这一建议。

70. 会上指出，该建议提出了（在这种情况下）分别对申请人和被申请人身份进行识别和认证问题，而这些问题是贸易法委员会第四工作组（电子商务）已经处理的问题。因此，会议请秘书处将 A/CN.9/WG.III/WP.136 中提出的各项建议转交该工作组审议。

71. 工作组就上文所载第 34 和 35 项的修订案文、“建议”经修订的第 36 项以及“建议”第 37 项达成一致。

7. “建议”第七节

72. 工作组接下来审议了网上解决过程的谈判阶段，为此提出下述案文。⁴⁵

“第七节、谈判

§38. 程序第一阶段的启动时间可以是在被申请人的答复发至网上解决平台之后，并且：

(a) 该答复的通知已发给申请人，或者

⁴⁵ 本届会议期间提出的评论和提议列入“建议”各相关段。

(b) 不作答复的，通知发给被申请人后的一段时间内。⁴⁶

§39. 第一阶段可称作‘谈判’，包括‘当事人之间经由网上解决平台进行谈判’。⁴⁷

73. 会上提出，这几项的顺序应当颠倒过来，以确保与前面第六节（网上解决程序的启动）的格式一致。

74. 会上提出一项关切，这样一来有可能表明谈判阶段是强制性的，这有悖于所设想的成果文件的初衷——灵活性，“建议”第 19 段也载明这一点。

75. 对此指出，第 38 和 39 项的措词不会表明谈判阶段是强制性。

76. 进一步提出把第 39 项中列出的定义与其他定义放在一起（另见上文第 22 段）。

77. 还提出加上下面两个分项。解释说，用意是扩大第七节的范围，以载明工作组此前已达成共识的谈判阶段所有步骤。

第一段：“当事人可在程序的谈判阶段启动后的合理时限内通过谈判解决其争议。”

第二段：“当事人可约定一次性展延达成和解的最后期限。但任何此种展期不得超过合理时限。”

78. 针对这些提议，会上指出，所提议的案文有可能被解释为具有规范性，或许可以采用另一种写法，指明可取的做法是由网上解决平台就时间期限和任何适当的展期发布准则。

79. 经过讨论，会议商定，第七节整体可以改写如下：

“§38. 第一阶段可以是当事人之间经由网上解决平台进行谈判。

§39. 程序第一阶段的启动时间可以是在被申请人的答复发至网上解决平台之后，并且：

(a) 该答复的通知已发给申请人，或者

(b) 不作答复的，通知发给被申请人后的一段合理时间内。”

§39 之二. 可取的做法是，谈判未在合理时限内达成和解的，程序进入下一阶段。”

8. “建议”第八节

80. 工作组接下来审议了网上解决过程范围内的协助下调解阶段，为此提出下述案文。⁴⁸

⁴⁶ A/CN.9/WG.III/WP.137，第 30 段。

⁴⁷ 同上，第 31 段。

⁴⁸ 本届会议期间提出的评论和提议列入“建议”各相关段。

“第八节、协助下调解

§40. 网上解决程序第二阶段可以是协助下调解，在这一阶段指定一名“中立”人士，由其与各方当事人沟通，设法达成和解。

§40之二. 如果经由平台的谈判由于任何原因（包括未参加或者未在某一合理时限内达成和解）未果，或者争议一方或双方请求直接进入程序下一阶段，这一阶段即可启动。⁴⁹

§41. 程序的协助下调解阶段启动时，可取的做法是，由网上解决管理人指定一名“中立”人士，并通知各方当事人该指定事宜，以及中立人身份的某些具体情况。⁵⁰

§42. 在协助下调解阶段，可取的做法是，中立人与各方当事人沟通，设法达成和解。”⁵¹

81. 经过讨论，还提出第 42 项之二如下：“未能在合理时限内达成协助下和解的，程序可以进入最后阶段。”

82. 提议在第 42 项之二加上开头语“在不违反当事人约定的情况下”，但未获支持。

83. 会上指出，第 42 项之二将适用的情形是当事人事实上已进入网上解决程序的协助下调解阶段，因此，这一规定并不会阻止当事人同意绕过协助下调解阶段，如果他们希望这样做的话。

84. 会上指出，如果工作组重新审议“建议”第 22 项，届时工作组将考虑是否在第 42 项之二中添加任何提及最后阶段的内容。

85. 工作组就作了修改的第 40 至第 42 项之二的拟议案文达成一致。

9. “建议”第九节

86. 工作组接下来审议了网上解决程序中中立人的指定和权力，为此提出了下述案文。⁵²

“第九节、中立人的指定和权力

§43. 为提高效率和降低成本，可取的做法是，在按照适用的程序规则需要为争议解决程序提供中立人之前，网上解决管理人不指定中立人。在需要为争议解决程序提供中立人的网上解决程序的时间节点，可取的做法是，网上解决管理人“迅速”指定中立人（即通常在程序的协助下调解阶段启

⁴⁹ A/CN.9/WG.III/WP.137，第 32 段。

⁵⁰ 同上，第 33 段。

⁵¹ 同上，第 34 段。

⁵² 本届会议期间提出的评论和提议列入“建议”各相关段。

动之时)。一经指定，可取的做法是，网上解决管理人迅速将中立人的姓名以及与该中立人有关的其他任何相关信息或身份识别信息通知当事人。”⁵³

87. 澄清说，“适用的程序规则”系指当事人约定在相关网上解决程序中使用的无论什么规则，因此，案文应改为提及“约定的网上解决规则”。

88. 会上提议删除第 43 项中的下述语句：“为提高效率和降低成本，可取的做法是，在按照适用的程序规则需要为争议解决程序提供中立人之前，网上解决管理人不指定中立人。在需要为争议解决程序提供中立人的网上解决程序的时间节点，……”。会上指出，这段引导性语句只是重复了程序中普遍适用的事项，因此没有必要。

89. 另一个观点是“建议”中的拟议案文应予保留。

90. 关于“为提高效率和降低成本”一语，会上指出，网上争议解决程序不同于传统（非网上）程序，后者一般在一开始就指定中立人，因此这段语句有助于强调网上环境中更有更大灵活性（因而具有尽量降低成本的可能性）。另一项提议是可将尽量降低成本这一目标作为一般原则写入该文件前面的部分。对此指出，这一点值得在该项加以强调。

91. 关于“可取的做法是，在需要为争议解决程序提供中立人之前，网上解决管理人不指定中立人”一语，会上指出，这一陈述再次强调了尽量降低成本的可能性。会上还提议，对这段语句作下述修订后可去掉该项本不应带有的否定语气：“可取的做法是，网上解决管理人仅在需要为争议解决程序提供中立人时指定中立人”。

92. 关于“在需要为争议解决程序提供中立人的网上解决程序的时间节点，……”这段语句，会上指出，这段语句交待了上下文，有助于更明确地理解“建议”中提出的这一句案文的其余部分。

93. 经过讨论，会议商定，用下述语句取代“建议”第 43 项的第一句：“为提高效率和降低成本，可取的做法是，网上解决管理人仅在按照适用的网上解决规则需要为争议解决程序提供中立人时指定中立人。”

94. 在作此修改的前提下，工作组就“建议”中提出的第 43 项的案文达成一致，然后接着审议第 44 项。

“§44. 可取的做法是，中立人应当拥有使其能够处理有关争议的相关专业经验和争议解决技巧。但网上解决中立人不一定非律师不可。”⁵⁴

95. 会上指出，在有些国家的制度下，相关法律可能对作为律师执业有要求，并就是否允许律师担任网上解决中立人作了规定，因此，这样的措辞可能与国内规定有冲突。另一种意见认为，成果文件中没有任何可能与当地适用的法律相冲突的内容。

⁵³ A/CN.9/WG.III/WP.137，第 35 段。

⁵⁴ 第三工作组报告，2010 年 12 月 13 日至 17 日，维也纳，A/CN.9/716，第 62-63 段。

96. 补充说，单凭第一句就能提供充分保证，第二句既无必要，还有可能被解释为暗示网上解决中立人不应是律师。

97. 鉴于这些看法，会上指出第二句应予删除。

98. 会上指出，列入第二句的理由包括，争议可能侧重于事实问题而非法律问题，网上解决程序中作出的决定不一定带有司法性质，并且也是为了尽量降低费用。

99. 会上回顾了工作组 2010 年进行的讨论：“一项共识是，调解人或仲裁庭成员（‘中立人’）不一定非律师不可，但应当要求他们拥有相关的专业经验和争议解决技巧使其能够处理有关争议。”⁵⁵还回顾工作组已达成一般理解，即中立人不一定非律师不可。

100. 会上提议第二句可改为：“但网上解决中立人不一定非律师不可”。

101. 对第二句提出下述进一步修改建议：“网上解决中立人可以包括但不限于律师”；“任何有法律资格的专业律师都可以成为网上解决中立人”；“不过，在符合任何专业条例的情况下，网上解决管理人不一定非律师不可”，并提及“有法律资格人士”或“有资格律师”，而非“律师”。

102. 经过讨论，并在注意到该规定是准许性而非限制性规定的情况下，会议商定，第 44 项第二句将修改如下：“然而，在遵守任何专业条例的情况下，网上解决中立人不一定必须是有资格律师”。工作组就“建议”所提出的第 44 项第一句的案文达成一致。

103. 还提议在该文件导言中加上一则声明：“本技术说明不取代或优先于适用法律”。

104. 工作组接着审议了第 45 项。

“§45. 关于指定中立人的程序，可取的做法是：”

105. 会上提出导语的另一种写法如下：

“关于中立人的指定和职能，下述做法可取：

(a) 中立人以接受方式确认，中立人可专门为进行程序而投入必要时间；

(b) 中立人应就其公正性和独立性作出声明，并随时披露或许导致对其公正性和独立性产生可能的疑问的任何事实或情形；

(c) 当事人应有办法对中立人的指定提出反对；

(d) 网上解决管理人应就是否替换中立人作出裁定；”

106. 会上提议在该句开头加上下面词语：“在对中立人的指定提出反对的情况下”，以澄清何时作出有关裁定。

⁵⁵ 同上，第 63 段。

“(e) 为成本效益起见，不论何时，每次争议只应指定一名中立人；

(f) 一方当事人可以对中立人接收谈判期间产生的信息提出反对；并且

(g) 如果中立人在网上解决程序过程中辞职或者被替换，网上解决管理人将指定一名替换人，但需符合指定初始中立人期间规定的同样保障条件。”⁵⁶

107. 在对导语以及(d)分项作出所提议的修改的前提下，工作组就第 45 项达成一致。

108. 鉴于所作修改，会议商定，修订第九节标题，改为“中立人的指定、权力和职能”。工作组接着审议了第 46 项。

“§46. 关于中立人的权力，可取的做法是：

(a) 在不违反任何《规则》的情况下，中立人可以其认为适当的方式进行网上解决程序；”

109. 会议商定，将“任何《规则》”改为“任何适用的网上解决规则”，以确保成果文件前后一致。

“(b) 中立人应在不造成不必要延误或费用的情况下进行程序，应为解决争议提供公平、高效的程序，并保持独立、公正，平等对待双方当事人；”

110. 会议决定，(b)分项将修改如下：“中立人应在进行程序时避免任何不必要延误或费用，并应为解决争议提供公平、高效程序，”并应另外加上(b)分项之二，内容如下：“中立人应在程序全过程中保持独立、公正，平等对待双方当事人”。

“(c) 中立人应根据程序期间进行的通信进行程序；”

111. 会上指出，这一分项所提及的是整个网上解决程序，而非第 45 段(f)分项中所提及的谈判阶段，因此应当调整这些项使之范围一致。为此商定，该分项改写如下：“中立人应根据程序期间提交中立人的通信进行程序”。

“(d) 中立人可允许当事人提供与程序相关的补充信息；并且

(e) 中立人有展延任何《规则》所规定的最后期限的裁量权。”⁵⁷

112. 会议商定，如上文(a)分项，应提及“任何适用的网上解决规则”。会上提议改写该项，规定：“中立人有展延最后期限的裁量权，但不得违反适用的网上解决规则”，但此项提议未获支持。回顾说，工作组早先就下述原则达成共识：即中立人应有将最后期限展延一段合理时间的裁量权，因此，这一规定反映了网上解决程序的一项核心或基本原则。会议还商定，在该分项中写入“一段合理

⁵⁶ A/CN.9/WG.III/WP.137，第 36 段。

⁵⁷ 同上，第 37 段。

时间”，因此，修改后内容如下：“中立人有将任何适用的网上解决规则中载明的任何最后期限展延一段合理时间的裁量权”。

113. 在对(a)、(b)、(c)和(e)分项作出所商定的修改的前提下，工作组就第 46 项达成一致，并接着审议了第 47 项。

“§47. 虽然为网上解决程序指定中立人的程序须适用非网上环境下该程序所适用的同样的正当程序标准，可取的做法是，使用简化的指定和质疑程序，以顾及对于网上解决以简单、省时且有成本效益的办法替代传统的争议解决办法的需要。”⁵⁸

114. 针对一项询问，解释说，（相较于诸如《贸易法委员会仲裁规则》），在网上解决过程中，应当在不削弱正当程序标准的情况下加快相关的时间期限。会上提议删除该项中的引入语：“虽然为网上解决程序指定中立人的程序须适用非网上环境下此种程序所适用的同样的正当程序标准”，根据是这段语句是多余的，并提议将“省时”一语改为“快速”。经过讨论，会议商定按所提建议保留该项。

10. “建议”第十节

115. 工作组接下来审议了网上解决过程中使用的语文，为此提出下述案文。⁵⁹

“第十节、语文

§48. 可用于网上解决的技术工具可为程序使用的语文提供极大灵活性。即使网上解决协议或网上解决规则指明了程序使用的语文，程序的一方当事人仍应能够在通知或答复中表示其希望以另一种语文进行程序，以便于网上解决管理人能够确定可供选择的其他语文。”⁶⁰

116. 会上询问，A/CN.9/WG.III/WP.137 相应案文中出现的词语“可供当事人选择的”为何没有列入“建议”，因为所略去的文字可能在实践当中对各方当事人产生重大影响。对此指出，网上解决管理人很有可能没有能力用当事人可能选择的所有语文进行工作，而略去的文字可能已暗含在所提议的该项中。经过讨论，会议决定写入“可供当事人选择的”这段词语，除此之外，会议就所提议的该项达成一致。

11. “建议”第十一节

117. 工作组接下来审议了网上解决过程的管理问题，为此提出下述案文。⁶¹

⁵⁸ 同上，第 38 段。

⁵⁹ 本届会议期间提出的评论和提议列入“建议”各相关段。

⁶⁰ A/CN.9/WG.III/WP.137，第 39 段。

⁶¹ 本届会议期间提出的评论和提议列入“建议”各相关段。

“第十一节、管理

§49. 可取的做法是，就网上解决平台和网上解决管理人的行为拟订准则（和（或）最低限要求）。⁶²

§50. 网上解决程序须适用非网上环境下此种程序所适用的同样的正当程序标准，特别是在独立性、中立性和公正性方面。”⁶³

118. 工作组就所提议的本节达成一致。

B. A/CN.9/WG.III/WP.137, 第 42 和 43 段

119. 关于 A/CN.9/WG.III/WP.137 号文件第 42(a)、(b)和(c)段以及第 43 段中的建议，工作组决定，成果文件草案中不需要增加其他条文了，尤其是考虑到工作组有限的任务授权以及本届会议期间就结果文件提出的一些建议。此外，关于第 42(c)段就保密性提出的建议，以及本届会议早些时候提出（见上文第 29 和 30 段）但未作出决定的一项建议——作为网上解决程序中必须遵守的一项原则列入保密性，工作组决定不在成果文件中处理保密性问题。不过，会议促请工作组在最后审议成果文件时铭记保密性的重要性。

C. “建议”第 22 项的拟以补充案文和关于新增一节即第九节之二的建议

120. 工作组听取了关于“建议”第 22 项补充案文的建议（见上文第 36 段），其内容如下：“在程序的这一阶段，网上解决管理人可提醒当事人注意或者为当事人列出在程序方面可能有的选项。”

121. 工作组还听取了关于新增一节即第九节之二的建议，其内容如下：“中立人协助调解未成功的，可取的做法是，网上解决管理人根据当事人提交的信息，提醒当事人注意或者为当事人列出最后阶段在程序方面可能有的选项，并确保当事人了解程序选择的法律后果。”

122. 会议同意按顺序审议这些建议。

123 关于提议添加到第 22 项的内容，会上指出，该建议超出了工作组的任务授权，因为它寻求处理网上解决程序最后阶段的性质，而且该建议寻求处理未曾达成共识的网上解决程序的一项内容。

124. 对此，该建议提出者同意 A/70/17 号文件第 352 段载列的任务授权要求成果文件应将网上解决程序最后阶段的性质排除在外。不过，该建议提出者指出“最后阶段的性质”的提法应解读为仅仅将有关最后阶段是否应是仲裁/非仲裁的讨论排除在外。他们还说 A/70/17 号文件第 352 段还反映了委员会同意成果文件应利用往届会议达成的共识。该建议提出者认为，所提议的添加内容讨论的是网上解决管理人在协助下调解失败时的作用，而这对于完成成果文件是必要

⁶² A/CN.9/WG.III/WP.137, 第 40 段。

⁶³ 同上，第 41 段。

的。为此指出，就提及最后阶段而言，该建议并不比“建议”第 19-22 段走得更远。补充说，曾有这样的共识，即在合并先前的则草案的两个轨道时，网上解决程序的第三阶段将有一个单一轨道。由于这些原因，管理人在此阶段的作用需要加以澄清。

125. 对此指出，所提议的添加部分的实质内容已在“建议”第 32(c)项中得到处理。

126. 还指出，新的第九节之二是必要的，因为“建议”导言部分案文提到网上解决程序的若干办法。

127. 工作组未完成对这些建议的审议，延后至下届会议审议。

D. 结果文件导言部分拟议修订案文

128. 工作组听取了对结果文件导言部分各项的修订建议，具体如下：

“一、导言

网上解决程序概述

§1.

随着网上跨境交易迅猛增加，需要建立针对此类交易所产生争议的解决机制。

§2. 其中一种机制是网上争议解决（“网上解决”），网上解决可协助当事人以简单、快捷、灵活的方式解决争议，而无需亲自出席会议或听讯。网上解决包括多种办法，其中包括采用既含网上部分又含非网上部分的混合程序的可能性。因此，不论是在发达国家还是发展中国家，网上解决都为订立跨境商业交易的买卖双方寻求解决争议提供了重要机会。

《技术说明[/指南]》的目的

§3. 《技术说明[/指南]》的目的是促进网上解决的发展，并协助网上解决管理人、网上解决平台、中立人以及网上解决程序各方当事人。

§4. 《技术说明[/指南]》反映了对网上解决系统采取的方针，这些方针体现了公正、独立、高效、有效、正当程序、公平、问责和透明原则。

§5. 《技术说明[/指南]》着眼于使用电子通信订立的低价值跨境销售或服务合同所产生的争议。《技术说明[/指南]》并不倡导以任何网上解决做法作为最佳做法。

《技术说明[/指南]》不具约束性

§6. 《技术说明[/指南]》是一份说明性文件，既不着眼于具有穷尽性或排他性，也不适合用作任何网上解决程序的规则。《技术说明[/指南]》并不提出对当事人或管理网上解决程序或为之提供便利的任何人和（或）任何实

体有约束力的任何法律要求，也不意味着对当事人可能选择使用的任何网上解决规则作任何修改。

129. 工作组未审议该建议，延后至下届会议审议。

E. 起草方面的指示

130. 对于会上提出某些项的措辞可能被视为具有规范性，会上指出，对于工作组视作核心或基本原则或步骤的程序要素和对于其他更为灵活的原则或步骤，成果文件草案寻求区别对待。对于核心或基本原则或步骤（拟议案文中一般用“应”字表示），会上指出，这些要素的表述方式可以是这样的：可取的做法是要求中立人分别遵守这些原则并采取这些步骤。对于其他要素，会上指出，文件的表述方式可以是：可取的做法是允许中立人酌情采取或遵循这些要素。

131. 工作组请秘书处在修订成果文件草案时：

- (a) 确保结果文件中各项条文放在恰当位置；
 - (b) 确保相关项中导语和执行条文措辞一致；
 - (c) 确保成果文件中标题和正文措辞一致；
 - (d) 避免不必要重复。
-