



联合国国际贸易法委员会
第三工作组（网上争议解决）
第二十六届会议
2012年11月5日至9日，维也纳

跨境电子商务交易网上争议解决：程序规则草案

增编

秘书处的说明

目录

	段次	页次
B. 程序规则草案的说明（续）	1-65	
3. 谈判	1-15	2
4. 中立人	16-34	4
5. 协助下调解和仲裁	35-43	8
6. 中立人的决定	44-52	9
7. 其他条款	53-65	10



3. 谈判

1. 第 5 条草案（谈判和调解）

[谈判]

“1. [如第4B条第(1)款[和第(2)款]所述, [向网上解决平台提交][在网上解决平台收到]答复[和(如果适用的话)反请求][并就此通知申请人后]], 双方当事人应尝试通过直接谈判解决争议, 适当情况下可使用网上解决平台所提供的通信手段。]

“2. 被申请人未在七(7)个日历日内[按照第4B条第(3)款所载表格向网上解决机构发送对通知的答复][对通知作出答复]的, 推定其已拒绝谈判, 网上解决程序随即自动进入[下面的][协助下调解[和仲裁]]阶段, 此时网上解决机构应根据第6条(指定中立人)[迅速][毫不迟延地]开始指定中立人的工作。

“3. 在[网上解决机构]收到答复[并就此通知申请人]后[十(10)]个日历日内, 双方当事人未通过谈判解决争议的, 网上解决程序随即自动进入[下面的][协助下调解[和仲裁]]阶段。

“4. 双方当事人可约定一次性展延[提交答复][达成和解]的最后期限。不过, 此种展延不得超过十(10)个日历日。

[调解]

“5. [在谈判阶段][和(或)网上解决程序的其他任何阶段]达成和解的, [应在网上解决平台上记录此类和解的条款], [此时,][按照第5条第(6)款,]网上解决程序自动终止。

“[6. 根据第(5)款达成和解[并在网上解决平台记录该和解]后[十(10)]日内[截止日期], 一方当事人未执行和解的, 任一方当事人均可[在该截止日期后十五(15)日内,][在原先的网上解决机构][重新启动][再开启]网上解决程序, 寻求一项反映和解条款的[决定][裁决], 中立人有权力作出此种[决定][裁决]。]”

评注

概述

2. 秘书处考虑到工作组的建议, 调整了第5条草案内容的顺序, 以更清楚地反映谈判与调解可能的先后顺序。工作组似宜考虑保留该条中的临时小标题, 以更清楚地区分谈判阶段和调解阶段, 特别是如果工作组倾向于将调解视为在程序中的任何时间, 包括在协助下调解阶段和(或)仲裁阶段都可能进行的过程(但见A/CN.9/744, 第85段)。

3. 工作组似宜注意, 谈判阶段可涉及协助下谈判、自动谈判或两者皆有。在协助下谈判中, 当事人借助网上解决机构提供的电子手段进行通信以求达成和解。在自动谈判中, 每一方当事人为解决争议提出一种办法, 通常以货币表

示，该解决办法不发送给对方当事人。然后，软件比较双方的提议，如果这两种提议都在某一既定范围之内，便试图使双方当事人达成和解。《规则》可能需将使用自动谈判的情形考虑在内，在这种情形中，是由技术（软件）根据双方当事人提交的建议“谈判”达成和解。工作组似宜审议，关于谈判的条款是否应当包括协助下谈判和自动谈判。

第(1)款

4. 工作组第二十五届会议请秘书处修改第(1)款的措词，将以下两条建议考虑在内：一是应当对谈判阶段作更明确的界定，二是《规则》应当有助于执行经谈判取得的和解（A/CN.9/744，第 79-81 段）。因此，现在第(1)款述及了谈判阶段的时间和内容。该款先前述及的和解后果（即终止程序）现改为第(5)款草案。

第(2)款

5. 添加了“[按照第 4B 条第(3)款所载表格向网上解决机构发送对通知的答复]”一语，作为[对该通知作出答复]之外的备选案文，目的是与第 4B 条第(4)款中对通知的要求保持一致，并避免在收到时间上模糊不清。

6. 工作组似宜回顾其决定，即如未能进行谈判，程序将自动进入下一阶段（A/CN.9/739，第 97 段）。工作组在界定下一阶段（第二组方括号内的措词）时似宜审议，为网上解决程序所设想的这三个具体阶段——谈判、协助下调解和仲裁——是否应有各自的启动定义（见 A/CN.9/WG.III/WP.112，第 33 段）。

第(3)款

7. 添加括号内的措词，是为了明确说明接收答复的时间，并与本条的其他条款保持一致。

第(4)款

8. 工作组第二十五届会议上建议，最好对商定展延所用的时间加以限制，以促进程序高效进行；会上一致认为 10 天期限是足够的（A/CN.9/744，第 84、86 段）。

9. 工作组似宜审议，该款的意图是展延（依据第 4 条草案第(3)款）提交答复的最后期限，还是展延（依据第 5 条草案第(5)款）达成和解的最后期限。尽管这两种备选案文并不互相排斥，但工作组似宜回顾其达成的共识，即只应适用其中一种备选案文（A/CN.9/744，第 85 段）。与会者讨论了该款是否应仅管辖程序的启动，因而仅适用于答复，或者是否应当限制当事人通过网上解决系统谈判达成和解的时间，从而对其进行此类谈判的能力进行一定的限制（但无论如何都不影响其在网上解决系统之外进行谈判的能力）。

第(5)款

10. 工作组似宜回顾，有意见表示倾向于在网上解决平台上清楚地记录和解（A/CN.9/744，第 90 段）。工作组似宜审议，是否可在网上解决程序的任何阶段达成和解，以及在网上解决平台记录此类和解是否可取。如果工作组决定采取的办法允许在网上解决程序的任何时候达成和解，则似宜审议是否应将和解挪到另外一条的草案中，以便将和解同谈判过程区别开来。

11. 工作组还似宜审议编写和解协议方面的任何技术问题，包括这些问题是否需要一条独立条款，对和解所产生的争议作出规定。

第(6)款

12. 工作组似宜回顾其达成的一致意见，即该款的目的是，允许一方当事人单单为了获得可据以寻求强制执行的裁决或决定而重新启动程序（A/CN.9/744，第 90 段）。

13. 工作组尤其似宜回顾第二十五届会议上提出的关于不执行的条款所涉及的事项（A/CN.9/744，第 90 段）：(一)该款与关于和解的（当前）第(5)款之间的关系；(二)对执行和解和（或）重新启动规定较短的期限有可能鼓励违约方遵守规定；(三)“re-open”（“再开启”）比“re-commence”（“重新启动”）更能反映该款的本意，因为其本意不是再从申请/通知阶段开始网上解决程序；(四)如果不在该款中明确规定必须使用原先的网上解决机构，则有可能出现挑选网上解决机构的问题；(五)网上解决平台必须有清楚的和解记录。

14. 工作组还似宜审议再启动程序是否可行，以及《规则》是否应当澄清下述问题：(一)是否任命一名新的中立人代替先前行事的任何中立人，或者是否由先前的中立人重新履行职责；(二)是否应当提及第 9 条草案，以明确规定作出任何裁决或决定的时间。

15. 列入括号内的措词是因为工作组希望审议，如果据称和解协议并未得到执行，随后一方当事人寻求再启动程序，是否应当对该当事人规定一个最后期限。

4. 中立人

16. 第 6 条草案（指定中立人）

“1. 网上解决机构应通过网上解决平台从其保持的[或属于其他仲裁机构的]合格中立人名单中进行选择，指定中立人。中立人一经指定，网上解决机构即应将此项指定通知各方当事人。

[“2. 中立人接受指定，即应视为对投入足够时间，以便网上解决程序能够根据《规则》迅速进行并完成作出了承诺。]

“3. 中立人应声明其独立性，并向网上解决机构披露[在网上解决程序期间任何时候出现的]可能对其公正性和独立性产生有正当理由怀疑的任何情况。网上解决机构应将此种信息告知当事人。

“4. 任何一方当事人均可在下述事件发生后[两(2)]个日历日内对中立人的指定提出异议: [(一)]指定通知[(无须提供任何理由)]]; 或(二)在网上解决程序期间任何时候引起当事人注意、可能对中立人的公正或独立性产生有正当理由怀疑的某一事实或某一事项[, 唯需该当事人指出造成此种怀疑的事实或事项]。

“4 之二. 一方当事人对中立人的指定提出异议的, 该中立人应自动丧失资格, 由网上解决机构指定另一中立人取代之。在上述每项指定通知之后, 每一当事人最多有[三(3)]次机会[根据(一)/(一)或(二)]要求指定的中立人回避, 三次之后, 网上解决机构对中立人的指定将是最终的[, 但须遵守上款第(二)项]。[反之, 如果未在任何指定通知之后的两(2)日内要求中立人回避, 则该指定将是最终的, 但须遵守上款第(二)项。]

“5. 任何一方当事人均可在最终指定中立人后三(3)个日历日内, 反对网上解决机构向中立人提供在谈判阶段产生的信息[, 但第 5 条第(6)款适用的情形除外]。三日期满后, 若无任何异议, 网上解决机构应将网上解决平台上现有的全套信息提供给中立人。

“6. 在网上解决程序进行过程中必须替换中立人的, 网上解决机构将通过网上解决平台指定一名中立人取代之, 并[迅速][毫不迟延地]通知当事人。应从被替换的中立人停止履行职责时所处的阶段继续进行网上解决程序。

“7. 除非当事人另有约定, 否则中立人的人数应为一。”

评注

第(1)款

17. 据建议, 应在第一句中添加括号内的文字, 以便扩大挑选中立人的范围, 包括从仲裁机构挑选中立人 (A/CN.9/744, 第 103 段)。

18. 工作组似宜注意到, 原第(4)款 (现为第(5)款) 中的第二句挪了位置, 以显明将指定中立人事宜告知当事人的时间先后。

第(2)款

19. 第 6 条草案第(2)款是从第 7 条草案第(1)款挪过来的, 因为工作组认为该款与中立人的指定更为相关 (A/CN.9/744, 第 104 段)。

第(3)款

20. 工作组似宜回顾下述建议: 应将中立人的独立性和公正性义务阐述为一种持续性义务 (A/CN.9/744, 第 92 段)。现第 7 条草案第(1)款之二也反映了这一义务。

第(4)款和第(4)款之二

21. 工作组第二十五届会议请秘书处拟订一则单独条文, 放在第 6 条草案中, 准许当事人在有正当理由的情况下在程序的任何阶段对指定中立人提出异议 (A/CN.9/744, 第 94 段)。因此, 先前的第(3)款一分为二, 成为第(4)款和第(4)

款之二，以将当事人在任何时候对指定中立人提出异议的权利与此种异议的后果区别开来。

22. 工作组似宜注意到，现第(4)款中括号内的文字准许当事人在网上解决程序期间任何时候，若注意到一事实或某一事项使其有正当理由对指定中立人提出异议，可在两日内提出此种异议。工作组似宜审议：(一)提出异议的当事人是否应当为这一事实或事项提出客观的理由（见 A/CN.9/744，第 94 段，以及第 6 条草案第(3)款中要求的中立人随时自行报告的义务）；(二)对于此种回避要求，当前的中立人是否有权对自己的管辖权进行裁决（同时考虑到现第 7 条第(4)款中的管辖权自裁条款）。

23. 工作组似宜审议，提出回避要求的最高次数（现为 3 次）是否应当既适用于首次指定的中立人（当事人对该中立人提出异议时无需提供正当理由），也适用于在当事人提出了异议的客观理由之后指定的接替中立人。目前括号内的措词提供了两种选项：一是回避请求的最高次数仅适用于前一种情形，二是两种情形都适用。

第(5)款

24. 对第(5)款（先前的第(4)款）作了修订，以反映下述原则：当事人可在三日期限内对向中立人提供信息提出异议，但三日期限过后将向中立人提供全套信息（A/CN.9/744，第 97 段）。

第(7)款

25. 工作组第二十五届会议商定保留该款的措词，因为它不仅明确，而且允许一定程度的灵活性（A/CN.9/744，第 101-102 段）。

26. 工作组似宜审议，若将该款挪到第(1)款之后，是否在时间顺序上更合乎逻辑。

27. 第 7 条草案（中立人的权力）

[“1. 在不违反《规则》[和《网上解决中立人准则和最低限度求》]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。

1 之二. 中立人行使[裁量权][《规则》所规定的职责]时，网上解决程序的进行应避免不必要的延迟和费用，并为解决争议提供公平、高效的程序。中立人这样做时，应在任何时候都保持完全独立和公正，并平等对待双方当事人。]

“2. 除非按照第 6 条第(5)款提出了任何异议，否则中立人应根据当事人提交的文件以及当事人对网上解决机构的任何通信进行网上解决程序，此种文件和通信的相关性应由中立人确定。网上解决程序只应根据此种材料进行，除非中立人另有决定。

“3. 在程序进行期间的任何时候，中立人可[要求][请求]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，出具文件、证物和其他证据。

“4. 中立人应有权力就其自身管辖权，包括就任何涉及是否存在将争议诉诸网上解决的约定或此种约定的有效性提出的异议作出裁定。为此目的，构成合同一部分的争议解决条款，应被视作一项独立于合同其他条款的协议。中立人就合同无效作出的[决定][裁决]不应自动导致争议解决条款无效。

[“5. 中立人认为被申请人是否收到根据《规则》发出的通知似乎存在疑问的，可进行其认为必要的调查或采取其认为必要的措施，以便确信是否收到此种通知，中立人这样做时，可对《规则》规定的任何期限作必要的展延：

- (一) [对于任何一方当事人是否在网上解决程序过程中收到其他任何通信的问题，中立人可进行其认为必要的调查或采取其认为必要的措施，以便确信是否收到此种通知，中立人这样做时，可对《规则》规定的任何期限作必要的展延。]]”

评注

第(1)款和第(1)款之二

28. 该款（先前的第(2)款）已分成第(1)款和第(1)之二，并略有调整，以更清楚地描述：(一)中立人的职责；和(二)中立人在遵守某些制约条件的情况下按照自己认为适当的方式进行网上裁决程序的广泛的裁量权（见 A/CN.9/744，第 105 段）。

29. 工作组似宜审议，将要编写的中立人准则和最低限要求方面的文件（见 A/CN.9/WG.III/WP.114）是否应当作为中立人在进行程序时所应遵循的标准，明确列入第(1)款。

30. 第(1)款之二的措词反映了《贸易法委员会仲裁规则》第 17 条的措词，工作组还似宜审议“职责”一词是否更加符合《规则》前面的第 6 条第(6)款使用的措词。

第(2)款

31. 工作组似宜回顾其已经商定的意见，即该款应以当事人是否能够反对网上解决机构向中立人提供在网上解决程序的谈判阶段产生的信息为限（A/CN.9/744，第 108 段）。

第(3)款

32. 对该款作了轻微的改动，以反映工作组的关切，即《规则》应当保留“举证责任”的概念，但这一概念作为一种带有法律后果和义务的实体法原则，应当放在其他地方（A/CN.9/744，第 110-112 段）。因此，将关于举证责任的条款挪到了下文第 9 条草案第(6)款。

33. 此外，工作组似宜回顾，工作组曾经考虑对中立人权力稍作改动，以允许中立人请求（而非要求）当事人提供补充信息（A/CN.9/744，第 109 段）。

第(5)款

34. 工作组似宜回顾，工作组曾请秘书处改写该款（即先前的第(6)款），以便：(一)规定中立人有义务在对是否收到通知出现任何疑问时进行调查，(二)给予中立人对所有其他通信进行调查的裁量权（A/CN.9/744，第 115-117 段）。方括号内的文字是为了反映上述请求而添加的。

5. [协助下调解和仲裁]

35. 第 8 条草案（协助下调解）

“1. 中立人应根据所提交的信息对争议作出评估，并应与双方当事人通信以求达成协议。当事人达成协议[协议][和解]的，[应在网上解决平台记录此项和解]，[此时，][在遵守第 5 条第(6)款规定的前提下，]网上解决程序随即自动终止。

“1 之二. 当事人未在十(10)个日历日内达成[协议][和解]的，当事人应可选择进入网上解决程序的下一个[几个]阶段[应由中立人按照第 9 条作出[决定][裁决]]。

“[2. 因中立人参与协助下调解而对其在第 9 条下的未来网上解决程序进程中是否有能力保持公正或独立产生怀疑的，该中立人应当职并告知各方当事人和网上解决机构。]”

评注

综述

36. 添加了“和解”一词并放在中括号内，作为“协议”之外的备选词，因为可能会有人认为它更符合第 5 条草案中的措词。

第(1)款

37. 第(1)款分成了两款，以更清楚地表达协助下调解和未能在协助下达成和解的先后顺序。

38. 在第(1)款添加的方括号内的文字是要反映第 5 条草案第(5)款的和解用语。工作组似宜审议，是否也可采用另一种办法，即简单地说明，如果达成了和解，则适用第 5 条草案第(5)和第(6)款中关于和解的规定。

39. 特别是，工作组还似宜审议，与第 5 条第(6)款平行的关于未能执行和解的条款是否应当适用于协助下调解阶段所产生的任何和解。

第(1)款之二

40. 第(1)款之二在网上解决程序的分阶段性质方面与第 1 条草案密切相关，在从谈判过渡到仲裁程序的下一阶段方面，与第 5 条草案第(2)和第(3)款中的机制密切相关。

41. 工作组似宜回顾，该款的本意是确定，在协助下调解失败后，当事人可否选择决定程序是否进入最后阶段，或者是否自动过渡到裁决或决定阶段（A/CN.9/744，第 121 段）。

42. 工作组似宜回顾，有的意见赞成进入程序下一阶段需有约定或另作要求，理由是，从时间上看，此种约定无异于一种争议后仲裁协议（A/CN.9/744，第 123 段；另见 WP.117 第 14 段中关于要求在这一阶段进行确认是否可取的内容）。此外，工作组还似宜审议，在这一阶段自动作出裁决或决定可能会模糊协助下调解阶段和仲裁阶段之间的界限，因此可能难以为进入程序的仲裁阶段而提供一种“确认性”约定。

第(2)款

43. 工作组似宜审议，第(2)款是否适宜列入第 8 条草案，还是更适合放在第 6 条草案，特别是第(3)款中。

6. 中立人的决定

44. 第 9 条草案（[决定][裁决]的下达[的通报]）

“1. 中立人应[迅速][毫不迟延地]作出[决定][裁决]，在任何情况下，均应在当事人向中立人提交最后材料之后七(7)个日历日[和有可能展延的七(7)个日历日]内作出[决定][裁决]。网上解决机构应将[决定][裁决]通知当事人。未遵守本期限，不应构成质疑该[决定][裁决]的依据。

“2. [决定][裁决]应以书面形式作出，并由中立人签名，还应载明作出[决定][裁决]的日期[和作出[决定][裁决]的简明理由]。

“[3. [决定][裁决]应是终局的，对各方当事人均具有约束力。当事人应[迅速]毫不迟延地履行该[决定][裁决]。

“4. 一方当事人可在收到[决定][裁决]后[五(5)]个日历日内，在通知另一方当事人后，请求中立人更正[决定][裁决]书中的任何计算错误、任何笔误或排印错误，[或任何类似性质的错误或遗漏]。中立人认为此项请求有正当理由的，应在收到请求后[两(2)]个日历日内作出更正[包括作此更正的简要理由说明]。此种更正[应以书面形式做成，并]应构成[决定][裁决]的一部分。

“5. 所有案件中，中立人应按照合同条款，在考虑到任何相关事实和情形的情况下作出决定[，并应考虑到适用于有关交易的任何商业惯例]。

[“6. 每一方当事人均应有责任证明为支持其申请或答辩而依据的事实。]”

评注

第(1)款

45. 工作组似宜审议,《规则》是否对协助下调解和决定阶段作了充分的规定,并审议《规则》对当事人必须向中立人提交文件(包括“最终提交书”)的时间期限是否有足够的指导。

46. 工作组似宜审议,若中立人未能在该款规定的时间内作出决定会怎么样(A/CN.9/739,第133段),并审议关于对未履行义务的网上解决当事人进行声誉上的处罚的建议(A/CN.9/739,第136段)。

第(2)款

47. 工作组似宜处理中立人是否需要为其决定提供理由的问题(A/CN.9/739,第137段)。

48. 要求决定或裁决为书面形式并由中立人签名,反映了《仲裁示范法》第31条第(1)款的措词。

第(4)款

49. 工作组似宜处理中立人是否需要为其更正有关决定提供理由的问题(A/CN.9/739,第139段)。

第(5)款

50. 工作组似宜注意到,由于第(5)款涉及解决争议的实体法原则,因此建议将其从第9条草案中删除,并放在其他地方(A/CN.9/739,第141段)。工作组还似宜注意到A/CN.9/WG.III/WP.113号文件对这个问题进行了讨论。工作组似宜考虑将该款和其后关于举证责任的一款挪到关于中立人在网上解决争议时所遵循的实体法原则/准则的独立附件或文件中。

第(6)款

51. 工作组似宜注意到,由于第(6)款(即先前的第7条草案第(4)款)述及解决争议的实体法原则,建议将这一款从第7条草案中挪出,放在《规则》中的其他地方(A/CN.9/744,第112段)。

52. 工作组似宜审议,《规则》是否必须有这种条款。工作组还似宜回顾所表达的关注,即该款目前的写法没有反映不同法域对消费者案件中举证责任的不同理解(A/CN.9/744,第111段)。

7. 其他条款

53. 第10条草案(程序所使用的语言)

“[网上解决程序应以争议所涉交易使用的相关语言进行, [除非当事人约定

使用另一种语言][除非中立人另作决定]。[当事人未就程序使用的语言达成约定的，应由中立人确定程序使用的语言。]]”

评注

54. 工作组似宜注意，在某些情形下，出卖人和买受人在交易中使用的语言可能不同，这取决于各自的所在地。例如，出卖人可能会进入使用某一种语言的销售网站，而该网站则按照反映买受人所在地和该地通用语言的买受人互联网协议地址自动转换为另一种语言。在这种情况下，可能很难确定“交易使用的相关语言”。

55. 此外，反对选择交易语言作为程序使用的语言的一个普遍理由是，订立交易所需的语言理解水平可能不同于提出申请所需的语言理解水平。技术或许能够协助当事人克服这些语言问题，使用户可以在几乎不理解网上解决平台语言的情况下提交申请。不过，应当牢记特定网上解决平台或许没有能力提供此种基于技术的服务，或许不能涵盖所有语言。

56. 为便利就程序使用的语言达成一致意见，工作组似宜规定由双方当事人在第 4 条草案附件 A 和 B 中选择语言（见 A/CN.9/WG.III/WP.112，第 38 段）。

57. 第 10 条草案反映了工作组提出的一项建议，即如果当事人未就程序所使用的语言达成一致意见，此事可由中立人裁量决定（A/CN.9/716，第 105 段）。在这种情形下，工作组似宜审议如何确定中立人参与前程序所使用的语言，以及中立人将根据哪些理由决定程序使用的语言。

58. 工作组还似宜注意到，在中立人需要审查当事人提交的证明文件的情况下，网上解决机构可能需要指定一位理解相关语言的中立人。

59. 建议列入一个大意如下的单独款项（A/CN.9/739，第 143 段）：“与使用不同语言的当事人打交道的网上解决机构应当确保其系统、《规则》和中立人对这些差异敏感，并应实行各种机制处理当事人在这方面的需要”。工作组还似宜考虑这样的内容是否放在网上解决机构准则和最低限要求中更合适些。

60. 第 11 条草案（代理）

“一方当事人可由其选定的人员出任代理人或助理人。此种人员的姓名和指定电子地址[以及代理授权]，必须由网上解决机构发给另一方当事人。”

61. 第 12 条草案（免责）

“[除蓄意不当行为或严重过失外，中立人或网上解决机构均不因与根据《规则》进行的任何网上解决程序有关的任何作为或不作为而对当事人承担赔偿责任。]”

评注

62. 第 12 条草案涉及参与网上解决程序的人员的免责问题。除作必要调整外，该条套用了《贸易法委员会仲裁规则》第 16 条。

63. 第 13 条草案（费用）

“[中立人不应就费用作出[决定][裁决]，每一方当事人应承担各自的费用。]”

评注

64. “费用”一语指中立人命令一方当事人（通常是败诉方）向另一方当事人（通常是胜诉方）支付资金，以赔偿胜诉方提起案件的费用。

65. 工作组似宜考虑，如果申请人在由中立人参与的网上解决程序中胜诉，其申请费是否应由败诉方支付。
