

联合国贸法会在线争议解决程序

南星

在线争议解决 (online dispute resolution, ODR) 程序是指通过一系列广泛的技术手段, 在线支持或取代传统争议解决的一种方式。在线争议解决程序建立在与替代性争议解决(ADR)程序相同的基本特征基础上, 强调更简单、更有效地解决争议。了解联合国国际贸易法委员会在线争议解决程序(下称“贸法会 ODR 程序”), 借鉴其相关经验, 对推动中国争议解决制度改革, 更好地解决民事诉讼中“案多人少”等问题具有重要意义, 并有助于诉讼效率、服判息诉率和司法执行率的提高。

Q 哪些案件适用贸法会 ODR 程序?

答: 适用于企业对企业(B2B)和企业对客户(B2C)间跨境、争议金额低的电子商务交易引起的争议。通常是通过电子通讯方式签订的跨境小额销售或服务合同纠纷。

Q 贸法会 ODR 程序包含哪些要素?

答: 包括在线争议解决程序管理员、在线争议解决平台、中立人和争议各方, 并有技术说明为这些潜在参与者提供帮助。

Q 贸法会 ODR 程序有哪些主体?

答: 申请人/索赔人, 是启动在线争议解决程序的一方当事人。被申请人/答辩人, 是诉讼通知所针对的一方当事人。

在线争议解决程序需要一个用于生成、发送、接收、存储、交换或以其他方式处理通信的系统。这种系统在本文中被称为“在线争议解决平台(ODR 平台)”。

负责管理和协调在线争议解决程序的实体, 在此称为“在线争议解决程序管理员”。在线争议解决程序管理员可能独立于在线争议解决平台, 也可能是平台的一部分。

在线争议解决程序中可能发生的沟通，是指任何通过生成、发送、接收或以电子、磁性、光学或类似方式存储的通信与沟通(包括陈述、公告、要求、通知、响应、提交、通知或请求)。

在线争议解决程序中的所有沟通最好通过在线争议解决平台进行。因此，争议双方和在线争议解决平台本身都应该有一个指定的“电子地址”。

Q 贸法会 ODR 程序遵循哪些原则？

答：在线争议解决程序应当简单、快速和高效，以便能够在“现实世界环境”中使用，包括它不应强加与所涉及经济价值不成比例的成本、延误和负担。

在线争议解决程序遵循以下原则：

(1) 透明度原则

建议披露在线争议解决程序管理员和特定供应商之间的任何合同关系，以便服务的使用方了解潜在的利益冲突。

在线争议解决程序管理员可以发布有关其决定的匿名数据或统计数据，以便当事方能够了解全部记录。

所有相关信息都应以用户友好和可访问的方式在在线争议解决程序管理人的网站上提供。

(2) 独立性原则

在线争议解决程序管理员最好为其中立人贯彻执行道德守则，以指导中立人处理利益冲突和为其他行为提供规则。

在线争议解决程序管理员采用政策制度，有益于处理识别和处理利益冲突。

(3) 专业性原则

在线争议解决程序管理员可实施管理中立人选拔和培训的综合政策。

内部监督/质量保证流程可以帮助在线争议解决程序管理员确保中立人的决策符合其为自己设定的标准。在线争议解决程序管理员应采取并实施适当的保密措施。

在线争议解决程序的流程应基于各方明确和知情的同意。

Q 贸法会 ODR 程序分哪些阶段？

答：在线争议解决程序的流程可以包括以下三个阶段：

第一阶段：谈判

在线争议解决程序可能会在索赔人/申请人通过在线争议解决平台向在线争议解决程序管理员提交索赔通知时开始。在线争议解决程序管理员通知被申请人索赔的存在和索赔人的主张。程序的第一阶段——技术驱动的谈判——开始，申请人和被申请人通过在线争议解决平台直接相互协商。

第二阶段：促成和解

如果协商程序失败，也就是第一阶段谈判没有就申请人的主张达成和解，程序将进入促成和解的阶段。在此阶段中，在线争议解决程序管理员指定一位中立人。该中立人与双方当事人沟通以尝试达成和解。

第三阶段：最后阶段

如果促成和解失败，则可能开始第三个也是最后一个阶段的程序。在该程序阶段，在线争议解决程序管理员可以提醒当事人，或为当事人规定当事人可能的程序选项以供其选择。



南星

合伙人

业务领域：汽车与能源、争议解决、国际投资与贸易、监管与合规

邮箱：nanxing@anjielaw.com