

# 在线争端解决

## 实施标准

这些实施标准是由技术和纠纷国际中心咨询委员会倡导的。该标准是在对在线争端解决（以下简称 ODR）领域现阶段的文献和研究的基础上，为 ODR 范围的实施提供指导方针。

咨询委员会承认其他机构对 ODR 实施标准问题已有讨论，这些机构包括：美国联邦贸易委员会，加拿大电子商务和消费者工作组，澳大利亚国立选择性纠纷解决咨询理事会，全球商业联盟，关于电子商务的全球商务对话，跨大西洋消费者对话，国际消费者协会，欧洲消费者组织，国际商会，和美国律师协会。该实施标准力图集中上述机构的智慧，再结合技术和争端解决国际中心的研究员对 ODR 实施的重要的经验和观点。

委员会承认在线纠纷解决是一个广泛的领域，无论是旨在解决方案、建设和平或冲突管理，都立足于协助第三方干预的技术。在所有这些场合和努力下，技术提升和转化了需要第三方参与审议的处理争端和冲突的能力；或把基于在线纠纷解决的技术作为“第四方”。

委员会成员承认在线争端解决可用于整个争端解决领域，包括对问题的分析判断，促进双方的沟通，以及仲裁和类似法院或法院程序。委员会成员还认识到在线争端解决可以适用于各种各样的争端，从人际纠纷，包括消费者对消费者的问题或婚姻分离问题，到洲际间冲突。

委员会成员承认和尊重每一个在线争议解决办法在其技术应用方面和对其服务的社群的依赖方面将是独特的。委员会成员还认识到在执行在线争端解决方案时本国法律和国际法的重要性。因而，这里所建议的实施标准必须被视为原则，但不一定作为单独的业务框架。



## 拟定原则

### 可及性

在线争端解决系统必须向系统用户开放：ODR 系统应能够易于找到和访问，就其在处理地理和语言障碍这个意义上讲也是易访问的。在其可能的情况下，ODR 系统应努力成为媒介中立，以鼓励最广泛的接触和访问。

在线争端解决技术的发展必须反映出使所有系统用户易于使用。ODR 平台应该立足于使内容和教程随时提供给用户，并努力保持用户界面尽可能简单和直观。

在线争端解决技术的使用必须增加各方的司法救助。因此，既不应该把技术强加给那些没有通过技术互动手段的人，也不能抑制那些从使用 ODR 中获得利益的人。在线争端解决提供者必须考虑到所有类型的个人和他们的需求。没有互联网接入服务的用户或技术知识有限的用户不应受到歧视而被迫使用一个陌生的电子手段。但法律也不应该限制这些在线争端解决供应商以及冲突各方，使他们放心使用在线争端解决系统并可从中受益。

### 可负担性

在线争端解决系统可替代法院或个人对个人的争端解决，由于其本身的性质决定可以节约成本。在线解决争端时应当在合理期限内处理，这就反映出对手头上现有的争端的需要。在任何情况下，争端必须尽快解决。另外，在线争端解决方案必须提供一个正式争端解决程序的经济型替代方式，并提供正规渠道无法提供的经济型司法救助，该司法援助是在不剥夺发展中地区或冲突区或冲突后区的潜在用户的权利的基础上实施的。

### 透明性

ODR 方案必须明确寻求争端解决或争端管理的程序。此外，ODR 方案在以下几方面必须是透明的：ODR 提供者的身份和所属单位，ODR 系统的干预者和管理人员的身份和所属单位，以及为保障用户的数据和身份安全而由 ODR 提供者所做的安全保障努力。

ODR 程序发生的地方即是 ODR 平台所在的地方。ODR 服务供应商必须披露实际地点和联系细节。

各方必须始终保持他们的权利以便在程序的所有阶段都被代表的或被第三方协助。然而，只要各方有律师代表，他们可能会被要求披露其代表性。

## **公平性**

ODR 系统和供应商必须建立一个公平的补偿环境，公正地对待任何个人参与者。必须设计相似的软件算法以使一方不会从另一方获取系统性利益。

## **创新性与关联性**

在线争端解决方案必须保持尖端的技术服务和技术创新。

在线争端解决方案必须符合所服务的社群、机构团体和法律框架的要求。

在任何适当的和可能的情况下，为加强社会信任与和平，公共实体都应该找到在线争端解决方案。

## **第三方**

争端解决的专业人士应具备足够的技能和培训以履行其职能，但也不需要法律执业执照。然而，在适当的时候，在提供 ODR 服务的过程中，当要求解释和应用法律和法规的专门知识时，ODR 必须采取措施以确保有可供咨询的法律专家。

有关第三方的证书和履历证明资料应提供给当事方。

第三方应独立，与任何当事方没有任何类型的个人或专业关系。

ODR 服务提供者应纳入保留无害提供者和第三方的程序，他们可能在争端中不带偏见或有可能损害公平使用 ODR 的其他原因。

只要是可行的，第三方不得支持任何特定一方而与成功的案例处理、或建议、或决定挂钩。在处理重复参与者时，ODR 服务供应者应提供一个给予摩擦透明度和公正性的机制。

## **总则**

在线争端解决方案必须促进尊重在线交流。

在线争端解决方案应鼓励各方在适当时使用协调方式来解决他们之间的争端，特别是纠纷各方在恢复社会联系时，比如在家庭纠纷中，尤其至关重要。但是协调过程不应该强加于各方的意愿之上。

在线争端解决方案必须按照国家、区域和国际法律的要求提供保密性和数据安全。然而，特别是当双方讨价还价能力不平等时，透明度应保持在某种程度，以便鼓励在线争端解决方案的信心。

鼓励在线争端解决方案通过向用户和利益相关者提供关于趋势和统计数据的一般信息教育用户和社群。

由技术和争端国际中心咨询委员会建议，2009年7月