

领导阅示：

内部资料

郑州轻工业大学 社会发展研究中心

决策参考

〔2019〕第5期

（总第5期）

2019年5月29日

我国网上购物纠纷解决机制的困境及应对

本期导读：

网上购物纠纷具有小额性、当事人间物理距离遥远等特征，网上购物纠纷解决机制是专门解决该类新生纠纷的一种纠纷解决方式。而网上购物纠纷解决机制存在着受理案件的有限性、提供救济方式的有限性、技术工具的双刃性等价值定位缺陷；存在着信任性不足、接近性难等实务利用缺陷；存在着程序被滥用、实践标准混乱等制度设计缺陷。网上购物纠纷解决机制价值定位存在的缺陷是其本身所固有的，因而无法克服。实务利用缺陷和制度设计缺陷可以通过相应的对策予以消减甚至消除。

我国网上购物纠纷解决机制的困境及应对

郑世保

有人的地方必然有纠纷。网络诞生以后，人类的足迹由实体的物理世界拓展到了虚拟的网络世界。在这个网络世界里，以网络购物为代表的各类网上购物纠纷呈快速增长趋势。而绝大多数网上购物纠纷的标的额较小、当事人间物理距离相对遥远，诉讼和 ADR 来解决这类网上购物纠纷将会遭遇“会面成本高于标的额”等缺陷。为应对网上购物纠纷对诉讼和 ADR 所带来的挑战，人们开始尝试利用网络资源来化解网上购物纠纷，以实现“网上纠纷网上解决”的梦想。在这一梦想的感召下，1996 年春季 3 个试验性的解决网上购物纠纷的网站正式开始运行。这些网站解决网上购物纠纷的程序大致为：裁决者在网络上建立一个网站，申请人先把自己的“起诉书”通过网络“起诉”到该网站，网站把该“起诉书”通过网络“送达”给被申请人，被申请人通过网络提交“答辩状”。纠纷解决的其它程序如证据的提交、认证、质证、开庭、合议、判决书的送达等也依据网络信息技术主要在网上完成。这种利用网络资源来化解纠纷的机制就是 online dispute resolution, 英文缩写为 ODR, 本文译为“网上购物纠纷解决机制”。

网上购物纠纷解决机制实质上是以电子邮件、电子布告栏、电子聊天室、语音设备、视频设备、网站系统软件等网络信息技术工具进行纠纷解决资讯的交流，从而避免了当事人之间的直接会面，进而降低纠纷解决成本提高纠纷解决的效率。所以网上购物纠纷解决机制是

目前与网上购物纠纷最相契合的纠纷解决机制，但是作为一种纠纷解决方式，网上购物纠纷解决机制在解决网上购物纠纷时也有着现实困境。本文中笔者选取网上购物纠纷解决机制面临的三个方面的困境展开分析研究并探讨规避这些困境的现实对策，为了使研究更为清晰笔者将以诉讼和 ADR 作为研究的参照物。

一、网上购物纠纷解决机制价值定位存在的问题

网上购物纠纷解决机制价值定位存在的问题是指人们创立网上购物纠纷解决机制对其进行价值预设时附随于网上购物纠纷解决机制上的问题。网上购物纠纷解决机制价值定位存在的问题是网上购物纠纷解决机制本身所固有的，如果网上购物纠纷解决机制克服了这些问题、这些缺陷，那么网上购物纠纷解决机制的价值优势也会丧失，这正与民事诉讼的“耗时费资”缺陷一样。根据笔者的研究网上购物纠纷解决机制价值定位存在的缺陷主要包括 2 种：

（一）网上购物纠纷解决机制自身价值的有限性

网上购物纠纷解决机制自身价值的有限性是指其作为一种纠纷解决方式，其在民事纠纷解决体系中的作用是有限的，网上购物纠纷解决机制自身价值的有限性具体包括两种：

1. 网上购物纠纷解决机制提供救济方式的有限性

网上购物纠纷解决机制提供救济方式的有限性是指网上购物纠纷解决机制仅仅能提供部分民事责任请求的救济，不能提供所有种类民事责任请求的救济。我们知道网上购物纠纷解决机制主要利用网络信息技术来追求纠纷解决的效率，其程序公正必然受到减损，再加上人们对于网络环境的不信任，故此依靠 ODR 这种弹性、虚拟的程序来

剥夺当事人的财产就无法获得人们的广泛认同，这样大多数 ODR 网站在救济责任方式上采取了非常谨慎的态度，一般不能提供金钱请求的救济方式。如已经成功的域名 ODR 网站（域名 ODR 网站就是专门解决域名纠纷的网站），其只能提供“取消或移交被注册的域名或者驳回申请人的申请”的救济方式，不能提供赔偿金、律师费或其它禁止令的救济。如果域名纠纷当事人希望得到赔偿金就必须诉诸于法院。需要指出的是由于网上购物纠纷解决机制在解决网上购物纠纷方面的效率优势，世界域名管理组织把域名网上购物纠纷解决机制设置为诉讼前置程序，域名注册人认为别人后注册的域名侵犯了自己的域名权益，其只能先向域名网上购物纠纷解决机制申请解决，对于域名网上购物纠纷解决机制解决不满意的才能再次提起诉讼或申请仲裁。

2. 网上购物纠纷解决机制受理案件的有限性

网上购物纠纷解决机制受理案件的有限性主要是指网上购物纠纷解决机制仅仅能够受理解决一部分民事案件，具体内涵是指①网上购物纠纷解决机制当事人的特定性。对于信任网络虚拟环境、习惯上网的当事人才可能使用网上购物纠纷解决机制来解决其纠纷。非常多的人，没有固定上网的习惯打字慢到可怕，不熟悉网上环境，甚至对虚拟的网络环境抱有恐惧之心。这种电脑或网路科技排斥症，对于 ODR 的使用，是非常大的潜在阻力。这种现状所导致的问题是：这部分人无法成为网民，也无法与人发生网络纠纷，最终也不会成为 ODR 的当事人。②ODR 程序启动的合意性进一步限制了网上购物纠纷解决机制的受案范围。根据 Dr Lee A Bygrave 的调研在所有的 ODR 网站中，绝大多数 ODR 网站获取案件的管辖权需要当事人双方的自愿合意（网

上购物纠纷解决机制专属管辖的案件除外），这样就会使当事人单方面使用网上购物纠纷解决机制的愿望落空。③ODR 程序终止的单方性又使部分案件无果而终。由于 ODR 程序的弹性，在 ODR 裁决过程中的任何阶段，当事人一方就可以退出 ODR 程序而转求其它纠纷解决机制，这又使 ODR 受理的案件无果而终。如《中国互联网络信息中心域名争议解决办法》第 15 条规定：（域名）争议解决程序进行中，投诉人或者被投诉人均可以就同一争议向中国互联网络信息中心所在地的中国法院提起诉讼，或者基于协议提请中国仲裁机构仲裁。

（二）网上购物纠纷解决机制技术工具的双刃性

正是由于网络信息技术工具的发展，网上购物纠纷解决机制才能够迅速发展壮大，才得以获得纠纷解决的高效率，但是网络信息技术在网上购物纠纷解决机制中具有双面性，其既带来了 ODR 的发展又给 ODR 带来风险，笔者称之为网上购物纠纷解决机制技术工具的双刃性，具体如下：

1. 方便性与风险性同在

信息技术为当事人带来了方便，当事人足不出户就可以利用网络来解决其纠纷，享受着网络科技带来的方便性。但是在网络或电脑机器上进行纠纷的解决，服务器或是主机上储放的电子资讯，黑客或其他不相关及未经授权的第三人都是可以透过科技的方法进行接触甚至可以破坏。另外电子邮件也可能被错误寄送或遭受攻击，所以网上购物纠纷解决机制的电子资讯存在着不安全性及不机密性的风险。这些风险对于纠纷的顺利解决以及当事人的隐私保护均存在着隐患。

2. 安全性与复杂性同在

由于依靠网络信息技术进行资讯的传输存在着信息丢失、被窃的风险，故当事人在选择 ODR 网站时，该网站是否具有充足的资讯安全防范能力，以及相对应的软件、硬件设备与人力，也是当事人观察是否选用的重点。为保证资讯安全一般情况下需要对资讯进行加密传递，但是不管是电子资讯加密抑或是网站加密，均增加了 ODR 程序的复杂性。尽管 ODR 网站一直在努力提高 ODR 程序的安全性，但是黑客的窃取技术也一直在升级换代中，这样 ODR 网站与黑客一直在相互博弈中前进，二者一直处于拉锯战状态中。这种恶性循环的后果就是 ODR 程序越来越复杂，当事人使用起来越来越困难，而 ODR 网站的安全性也没有得到 100%的令人满意的保障。

3. 记录的全面性与应忽略部分同在

在诉讼和 ADR 机制中，对于刺激性语言，书记员在记录时可以予以忽略。而在 ODR 程序中由于纠纷解决资料的记录是依靠信息技术来完成的，该资料记录保存得极为方便、完整，且当事人容易查看。一旦当事人再次读到这些刺激性语言，就会导致新的痛苦，这样就不利于顺利地解决纠纷。

4. 便捷性与造假的方便性同在

网上购物纠纷解决机制依靠网络信息技术工具建构的在线平台来解决纠纷，这个在线平台带来了当事人巨大的便捷性。但是这个在线环境存在的一个大问题就是为虚假的东西提供了巨大的生存空间，并且揭露虚假的成本太高有时甚至不可能在该在线平台中予以揭露，具体如下。①身份造假。身份确认是 ODR 程序里的一个难题，ODR 里仅透过“屏对屏”的方式进行文字等资讯的交换来进行纠纷的解决，

无法透过性别、年龄及外貌确定争议当事人的身份，所以电脑屏幕前的人是谁，是不是争议当事人、身份如何，这些都是一些很难回答的问题。虽然视频对话可以鉴定当事人的身份，但是这些方法也无法保证 100%的正确率。②言词证据造假。ODR 的虚拟平台也为当事人、证人提供虚假谎言提供了方便，一般说来言词证据造假仅仅依据虚拟环境还很难予以揭露甚至根本不可能揭露。缺少面对面的压力、缺少法庭的尊严、没有身份的真实、缺乏法律的惩戒，ODR 程序简直可以成为无德者假话的乐园、天堂。③信息技术成为造假的首选工具。信息技术不仅打造了一个便捷的纠纷解决平台，而且也是造假的首选工具。有些证据经过信息技术工具伪造、变造以后就很难辨认出真假了。如通过对文字、语音、视频的剪辑、合成，极易改变事实真相，而揭露这些虚假证据需要很高的成本，或者依据虚拟环境还很难予以揭露。

网上购物纠纷解决机制信息技术中存在的问题还需要信息技术的发展来解决，但是需要注意的是，信息技术的负面作用也在发展、发酵，如信息技术的发展使 ODR 保密性越来越好，但是窃取 ODR 资讯的技术手段也在升级中。实际上信息技术的双刃性将长期存在，但总的说来 ODR 程序的保密性将越来越好，至少可以说黑客等技术的负面作用具有滞后性。

二、网上购物纠纷解决机制实务利用存在的问题

网上购物纠纷解决机制实务利用存在的问题是指当事人在 ODR 实务中适用网上购物纠纷解决机制来解决其纠纷时将面临的困境。由于这种困境不是网上购物纠纷解决机制本身所固有的，我们可以通过制度设计来对该困境予以弱化甚至根除。根据笔者的研究网上购物纠

纷解决机制实务利用存在的困境主要包括 2 种：

（一）网上购物纠纷解决机制的信任性不足问题及解决

信任性是任何一种纠纷解决机制运行的前提，如果纠纷解决机制缺乏人们的信任，其运转起来将会很麻烦。相比较于诉讼甚至 ADR，处于虚拟环境中的网上购物纠纷解决机制面临着信任性不足的问题：

1. 网上购物纠纷解决机制遭遇信任性不足问题

ODR 遭遇信任性不足既有网民对于整个虚拟网络环境的不信任，也有对于网上购物纠纷解决机制本身的不信任：

首先，网民对于整个网络虚拟环境的不信任。由于缺乏身份的约束以及面对面的压力，网民在网络中的“无赖性”、“放纵性”暴露无遗。因此互联网上充斥着大量的垃圾、虚假甚至是欺诈的信息，这些信息与真实的信息混杂在一起，使得人们对信息的真伪识别非常困难。而这一问题一时又难以解决，于是人们对网络虚拟环境这个整体存在着不信任感。根据 2007 年 1 月中国互联网络信息中心公布的调查结果，人们对于互联网络的信任程度如下：非常信任的网络用户占 5.7%，持比较信任观点的网络用户占 32.3%，而有 54.6%的网络用户感觉一般，5.7%的网络用户感到不太信任，有 1.7%的网络用户很不信任。这一调研数据显示人们对于互联网的信任程度还是比较低的。

其次，当事人对于网上购物纠纷解决机制的不信任。对于 ODR 纠纷当事人来说其对网上购物纠纷解决机制的主要疑虑包括：虚拟环境中的网上购物纠纷解决机制是否能解决纠纷？虚拟环境中的 ODR 纠纷解决程序能否达到最基本的正当程序保障？虚拟环境中的 ODR 裁决人能否公正而无偏颇？如果 ODR 网站制作了裁决书，该裁决书是否

具有强制执行力？若有强制执行力，则其他国家是否承认该判决书的强制执行力？在 ODR 判决书有强制力的前提下，败诉方不履行 ODR 判决书时，该如何对其强制执行？由于网络本身具有安全性与保密性不足的问题，当事人是否会因使用网上购物纠纷解决机制而造成个人资料的外泄？种种疑虑皆可能使当事人对于网上购物纠纷解决机制产生不信任！

2. 提高网上购物纠纷解决机制信任度的措施

如何提升纠纷当事人对于虚拟环境的信任度，并使纠纷当事人相信并选用 ODR 这一快捷、高效、便宜的纠纷解决机制，是 ODR 发展的关键。针对上文网上购物纠纷解决机制信任度过低的原因，笔者提出下面的解决问题的思路：

首先，提升人们对于网络虚拟环境整体的信任度。由于 ODR 网站位于虚拟的网络环境中，因此提高网络环境整体的信任度对于提高网上购物纠纷解决机制的信任度具有重要的意义。至于提高网络环境整体信任度的措施，本文中笔者仅仅列举一些共识性的措施：在不干涉网络自由的前提下进行一些网络方面的立法；成立一些网络行业自律组织；对网络民事行为参与人的身份予以注册登记等等。由于提高网络环境整体的措施不属于本文的研究范畴，此处不予展开。

其次，提高网上购物纠纷解决机制信任度的措施。实际上提高人们对于网上购物纠纷解决机制信任度的措施也是一个极其复杂的问题，只能通过各种路径最后才可能达到目的。如在 ODR 发达国家，通过对 ODR 网站采取认证机制以及 ODR 自律机制等方式来获取人们对于 ODR 网站的信任；如通过国家、社会对网上购物纠纷解决机制的大

力监管而获取人们对于 ODR 网站的信任；如通过人们对网上购物纠纷解决机制的良好口碑而逐步获取人们对于 ODR 网站的信任。此处我们主要谈一谈 ODR 网站利用网络信息技术手段来提高其信任度的措施。我们知道 ADR 一般采用身份信任原则，而 ODR 只能在网站上提供充足的信息，以提升潜在当事人对网上购物纠纷解决机制的信任。为确保 ODR 的信用与接受度，ODR 网站必须公布、告知下列的信息：①必须告知当事人双方 ODR 裁决程序规则，例如在线或非在线程序运行规则、程序的使用语言、当事人是否有再次陈述的机会等内容。②在 ODR 网站主页上公布裁决人的名单、教育背景、工作经历以及当事人选择裁决人的方法、申请裁决人回避的程序。③纠纷解决程序收费办法，本 ODR 网站资金来源情形。④解决纠纷的实体法、程序法包括法律条文、衡平法或行为准则等内容。⑤ODR 裁决方式是采取公开还是保密的方式。⑥ODR 裁决书的法律效力以及对该 ODR 裁决结果的救济措施。⑦ ODR 网站根据需要还必须公布的信息，如该网站每年受理案件的数量、有效解决的案件数量、当事人的“服判率”等。

（二）网上购物纠纷解决机制的接近性难问题及解决

网上购物纠纷解决机制的接近性难指的是在 ODR 实务中当事人无法顺畅地使用网上购物纠纷解决机制。任何一种纠纷解决机制必须保证当事人能够方便顺利地使用，相比较于诉讼或者 ADR，处于虚拟环境中的网上购物纠纷解决机制面临接近性难的问题：

1. 网上购物纠纷解决机制接近性难的具体表现

首先，网站使用费用问题妨碍当事人顺利使用网上购物纠纷解决机制。由于 ODR 网站本质上是一个企业其以提供纠纷解决服务获取生

存机会。ODR 网站的这种商业化运作导致了 ODR 网站的趋利性，这种趋利性的表现之一就是没有 ODR 网站愿意解决利润很低的小额网上购物纠纷，即使有些 ODR 网站愿意对此类纠纷提供解决服务，其收取的案件受理费也可能高于标的额本身，最终这些 ODR 当事人就只能放弃对于这种小额纠纷的救济。

其次，ODR 知识的有限性妨碍当事人顺利使用网上购物纠纷解决机制。当事人 ODR 知识包括当事人选择 ODR 网站的知识 and 当事人操作 ODR 程序的知识：①当事人选择 ODR 网站的知识。当事人即使对于网上购物纠纷解决机制非常信任，也习惯于利用网络来解决纠纷，但当事人要选择适合自己纠纷特点的 ODR 网站则非常麻烦。这是由于各个 ODR 网站的纠纷解决范围、请求范围、纠纷解决特点、救济责任方式等存在着差异，这种现状虽然显示了每个 ODR 网站都有自己的擅长的纠纷解决领域，为当事人提供了多样化的 ODR 服务。但是网上购物纠纷解决机制的这种多样性也导致了 ODR 网站的复杂性，因此要求当事人在众多 ODR 网站中选择一个最适合于自己的 ODR 网站实在不容易。②当事人操作 ODR 程序的知识。当事人即使已选择了最适合于自己的 ODR 网站，但对于该 ODR 网站的程序操作，该当事人会使用吗？有没有方便的操作说明对当事人予以指导？如果当事人无法理解这些文字性的操作说明，有没有提供即时的同步的咨询、辅导？对当事人最为关心的 ODR 使用费用、裁决的执行是否有详细的规定？如果当事人对这些问题缺乏满意的答案其就会回避对于该 ODR 网站的使用。

再次，网站工作语言的有限性妨碍当事人顺利使用网上购物纠纷解决机制。根据 Melissa Conley Tyler 和 Di Bretherton 在 2003

年的调研，当时的 76 家 ODR 网站，使用一种语言的为 61 个占 80%；二种语言的为 9 个占 12%；三种语言的为 6 个占 8%。一般情形下 ODR 网站大多以网站服务器所在地的当地语言为工作语言，这样虽然可以满足本国网民使用网上购物纠纷解决机制的需要。但是由于电子商务具有跨国性，很多外国人也可能来该国进行电子购物，一旦遇到纠纷他们就会缺少语言的选择，从而给网上购物纠纷解决机制的纠纷解决带来麻烦。

2. 网上购物纠纷解决机制顺畅使用的实现

对于当事人在使用网上购物纠纷解决机制中面临的接近性难的问题，我们可以通过以下措施予以弱化甚至予以消除：

首先，当事人用得起网上购物纠纷解决机制。当事人用得起网上购物纠纷解决机制包含两个方面的意思：第一层是指当事人能够负担起纠纷解决的费用。可以开发 ODR 网站的运行资金来源如接受社会捐款、政府拨款或者接受网络企业的赞助，从而保证当事人享用低廉甚至免费的 ODR 网站；也可以将多数小额案件合并处理，由当事人来平均分摊 ODR 纠纷解决费用，借以降低当事人的纠纷解决费用。第二层是指当事人能够负担起时间成本的耗费。因为消费者根本没有多余的时间来专门处理小额的网上购物纠纷，因此网上购物纠纷解决机制的软件系统应该保证随时向当事人提供服务，而纠纷解决的同步交流时间也应该尽量安排在夜晚或者是节假日。另外纠纷解决的期限应在保证最基本公正的基础上尽量缩短。

其次，当事人会使用网上购物纠纷解决机制。当事人会使用网上购物纠纷解决机制指的是 ODR 纠纷当事人能够方便地进入该 ODR 网

站并熟练操作该 ODR 程序。为此必须做到：①网络购物平台应该有适合于该网络购物纠纷的 ODR 网站的方便链接。②该 ODR 网站应该附有简单明了的 ODR 程序操作说明，使消费者懂得如何使用该 ODR 程序。③24 小时开通 QQ、电话等同步交流方式。对于无法读懂 ODR 程序操作说明的当事人，ODR 程序的管理员或者仲裁人、调解人应该对该操作规范予以解释，以确保所有当事人进入 ODR 程序的平等性、使用程序的方便性，以确保不因线上工具的使用不当导致当事人获得不公正的结果。

最后，排除 ODR 当事人语言障碍问题。跨国 B2B（网络企业之间的交易）电子商务纠纷当事人一般会以合意解决跨国纠纷的语言障碍。而真正困难的则是跨国 B2C（网络企业与消费者间的交易）电子商务纠纷，由于难以期待一般消费者具有足够的外语能力与外国电子商务厂商、裁决人进行解决纠纷的交流，这时语言障碍成为网上购物纠纷解决机制处理跨国纠纷的一大阻碍因素。为解决该语言障碍问题，欧盟执委会在 2001 年 10 月建立了 ODR 网站 EEJ-Net，并在欧盟各国分别建立交换清理中心 (clearing house)。当消费者在欧盟某个国家购买的商品或服务有瑕疵并发生纠纷时，该消费者所在国的交换清理中心协助其向所购买的商品或服务国的交换清理中心提出跨国申诉，该申诉包括跨国语言以及法律的协助。在亚太方面，由日本 ODR 网站 ECOM 发起的信赖标章联盟，联合日本的 JCCI 和 JADMA、韩国的 KIEC 以及美国的 BBB Online 等 ODR 网站，进行 ODR 网站间的跨国互助。其互助的程序为：各国的 ODR 使用者仅向该国的 ODR 网站提出申诉，而由该国的 ODR 网站将其申诉送交对方当事人所属国的 ODR 网站，由

申诉人国的 ODR 网站代表该申诉人与对方当事人进行交流、处理纠纷，以此来解决跨国纠纷的语言障碍。

三、网上购物纠纷解决机制制度设计存在的问题

网上购物纠纷解决机制制度设计存在的问题是指 ODR 网站在设计 ODR 纠纷解决程序时存在的制度缺陷。由于这种缺陷也不是网上购物纠纷解决机制本身所固有的，所以我们也可以通过制度设计来予以弱化甚至根除。根据笔者的研究网上购物纠纷解决机制制度设计存在的缺陷主要包括 2 种：

（一）网上购物纠纷解决机制的程序滥用问题及解决

在对网上购物纠纷解决机制进行程序设计时，我们既要保证网上购物纠纷解决机制价值优势的实现，又要防止 ODR 程序制度设置的不合理导致 ODR 程序被滥用：

1. 网上购物纠纷解决机制程序被滥用

由于网上购物纠纷解决机制主要用来解决小额的网上购物纠纷，因此其程序设计不可能那么严格，这就导致了网上购物纠纷解决机制程序被滥用，主要表现是：

首先，ODR 程序受到轻视。由于网上购物纠纷解决机制纠纷解决对象的特殊性以及价值定位等原因，在对网上购物纠纷解决机制进行程序设计时，把 ODR 制度设计的相当弹性。网上购物纠纷解决机制的这种极大的程序弹性导致了当事人对于 ODR 程序的不尊重甚至是轻视，使 ODR 在纠纷解决中所投入的所有人力、财力、精力完全徒劳。具体表现是：当事人是否使用 ODR 程序、是否退出 ODR 程序等均具有随意性，而且不论程序进行到何种程度，当事人均可以单方自由地退

出 ODR 程序（专属管辖的 ODR 案件除外）。即便是 ODR 网站做出了 ODR 裁决书，该裁决书的执行一般情形下也需依靠“败诉”方当事人的自愿，如果该当事人不履行该 ODR 裁决，则该裁决很可能成为一张“废纸”。

其次，网上购物纠纷解决机制成为拖延时效的手段。如果网上购物纠纷解决机制与诉讼制度间缺乏相互衔接，网上购物纠纷解决机制极有可能成为拖延诉讼时效的一个很好的手段，一个妨碍当事人行使诉权的“温柔陷阱”。例如对于请求权时效较为短暂的网上购物纠纷而言或者对于较为复杂而耗费时间的网上购物纠纷而言或者对于他方存心拖延时间的网上购物纠纷而言，如果网上购物纠纷解决机制无法解决纠纷又可能导致当事人向法院起诉的诉讼时效消灭。

最后，ODR 成为达到其它不当目的的工具。除了拖延诉讼时效之外，ODR 还可以成为当事人达到其它不当目的的工具。例如当事人假进行 ODR 之名，探询对方对于纠纷最后态度的目的；或者假进行 ODR 之名，行收集对方资料之实。另外有的 ODR 当事人甚至利用黑客来提前盗取对方的诉讼资料。这就导致对方当事人的相关诉讼资料提前暴露，使自己占领纠纷解决的资源优势。

2. 网上购物纠纷解决机制程序被滥用的防止

需要指出的是网上购物纠纷解决机制程序被滥用与对网上购物纠纷解决机制进行价值定位有很大的关系，是网上购物纠纷解决机制价值追求的必要牺牲。因为既然把网上购物纠纷解决机制定位为诉讼和 ADR 的替代性机制，用其来解决小额的、当事人间物理距离较远的网上购物纠纷，就必然要求纠纷解决机制的便捷、便宜和高效，这样

就不可能把 ODR 的程序设计的那么严格，而一旦 ODR 程序被设计得弹性十足，那么当事人就可能滥用 ODR 程序。笔者认为在保证 ODR 价值优势的前提下我们可以通过制度设计来对 ODR 程序的滥用予以规制：

首先，推广信赖标章、自律标章等机制来提升 ODR 程序的约束力。这些标章机制在防止 ODR 程序被滥用方面能起到很大的防范作用。我们以信赖标章为例予以说明，所谓信赖标章是有关组织颁发给网络企业悬挂的证明该企业是值得信任的标志。在悬挂信赖标章的企业购物意味着消费者将获得良好的服务，因而可以增加网上购物的可信度，进而促使买卖交易量大增。显然人们设置信赖标章制度的初始目的是为了安全的购物环境得以成长及发展，而现在人们发现信赖标章机制具有提升网上购物纠纷解决机制程序约束力的功能。如 ODR 网站 SquareTrade 截止到 2011 年已经在 80 多个国家对成千上万家网络企业会员颁发了 SquareTrade Seal 信赖标章。而这些会员一旦发生纠纷就必须使用 SquareTrade 网站来解决其与消费者之间的纠纷，且该网络企业作为当事人不能中途退出 ODR 程序。一旦该标章会员“败诉”，假如其不履行 SquareTrade 网站的裁决结果，则有可能被 SquareTrade 网站取消该标章。相比较履行 ODR 裁决结果而言，被取消标章的损失将会是更大，于是在权衡之后，该会员一般会履行 SquareTrade 网站的裁决结果。

其次，实现网上购物纠纷解决机制与诉讼制度间的对接，防止当事人利用网上购物纠纷解决机制拖延诉讼。为防止网上购物纠纷解决机制成为拖延时效的手段，可以学习日本国的做法，对 ODR 网站予以认证，对于认证通过的 ODR 网站所做的 ODR 裁决结果，赋予其时效中

断的效力。这样就可以防止当事人利用网上购物纠纷解决机制来消耗掉诉讼时效的企图。

最后，规范 ODR 程序规范，防止 ODR 资讯提前泄露。我们在对 ODR 程序进行制度设计时，要制定措施促使 ODR 当事人、裁决人严格遵守 ODR 的程序规范；注意对纠纷解决资料的保密工作，防止资讯的提前泄露；同时 ODR 网站也应该提高资讯的安全防护等级，防止资讯被黑客盗取；而 ODR 的裁决结果只有在当事人完全履行完毕后才可以在 ODR 网站上予以公布。

（二）网上购物纠纷解决机制的实践标准混乱问题及解决

由于 ODR 网站采取的是注册设立的方式，一般是 ODR 网站向域名管理机关申请一个域名就可以开业（需具备的法人条件应在实体世界满足），因此 ODR 网站的设立具有很大的自由性。除了 ODR 网站在设立上具有自由性外，注销 ODR 网站、ODR 网站程序规范的设计也具有很大的自由性。这种自由性导致了网上购物纠纷解决机制实践标准的不统一。网上购物纠纷解决机制实践标准的不统一既体现了网上购物纠纷解决机制的多样性又导致了网上购物纠纷解决机制的混乱：

1. 网上购物纠纷解决机制实践标准的混乱

网上购物纠纷解决机制实践标准的混乱主要是指在实务中网上购物纠纷解决机制的各类制度设计的不一致性，具体如下：

首先，ODR 网站的成立标准混乱。早在 2004 年 ODR 网站已达到 115 个，随后 ODR 网站数目呈快速增长趋势。但是一个独立的 ODR 网站应该具备哪些条件？各个国际组织、各个内国根据自己对网上购物纠纷解决机制的理解，甚至各个 ODR 网站根据自己的理解、偏好来对

网站的成立标准予以设计。据笔者所知，仅仅日本国具有 ODR 网站的认证机构，其只对已成立的 ODR 网站予以自愿认证，不愿认证的 ODR 网站仍然可以采取灵活多样的设立条件。

其次，网上购物纠纷解决机制的程序原则混乱。设立网上购物纠纷解决机制的一个重要原则就是要保证纠纷解决的高效率，但是网上购物纠纷解决机制的高效率与其他价值目标如“公正、迅速、经济、便利、公正”之间如何协调，国际组织、各个内国、各个 ODR 组织做出了不同的规定。

再次，网上购物纠纷解决机制的程序规范混乱。网上购物纠纷解决机制的程序规范实质上是 ODR 程序原则的具体落实。而 ODR 程序原则如何落实，实务中各个 ODR 网站采取了不同的做法，如到目前为止 ODR 裁决人员的任命标准还没有一个统一的规范；还有对于 Blind Bidding 自动协商程序中，如何才算达到了合意的标准，各个 ODR 网站采用的标准也不一，有的为 30% 以内，有的为 20% 以内，有的则采取相差在多少元以内。此外 ODR 网站的案件来源方式、案件的受理方式、收费方式、裁决执行方式等也均不相同。

最后，网上购物纠纷解决机制的自律方式混乱。网上购物纠纷解决机制主要依靠道德标准运行，怎么把网上购物纠纷解决机制的道德标准转化为规范标准，各个 ODR 网站做法更是不一。比如有的采取信赖标章方式来获得案源和保证 ODR 裁决结果的执行，而有的则利用行业管理权来取得案件的案源和保证 ODR 裁决结果的执行。除了这些现有的自律方式以外，各种新的自律方式也在不断的创新当中。

2. 网上购物纠纷解决机制实践标准的规范

根据前文，在对 ODR 网站进行制度设计时由于各个 ODR 网站做法不一而导致了网上购物纠纷解决机制实践标准的不统一、多元化，但是网上购物纠纷解决机制的这种多元化并不一定全是坏事，多元化的标准正好满足了不同的网上购物纠纷解决的需要。但是 ODR 实践标准的太过于多样、复杂，又导致了 ODR 实践标准的混乱。为避免该问题的出现，笔者建议采取以下措施：

首先，在保证 ODR 网站多元化的基础上，对 ODR 网站予以认证。笔者的初步设想是 ODR 网站的成立、注销、程序原则、程序规范、自律方式等均可以采取自由的方式予以设置，以体现网上购物纠纷解决机制的多元性。但是省级司法行政部门可以对 ODR 网站予以认证，其认证的标准主要针对 ODR 网站的办公条件、裁决人的人数、裁决人的背景等，而认证采取自愿认证的方式，对于认证通过的 ODR 网站，对其裁决结果赋予一定的法律效力。通过对 ODR 网站的认证保证一部分 ODR 网站在基本要件上的近似。

其次，加强 ODR 网站间的沟通合作。由于 ODR 网站一般具有地域性，而其解决的网上购物纠纷则具有跨国性，因此 ODR 网站的合作就显得非常重要，而这种合作又可以促使各家 ODR 网站的成立标准、程序原则、程序规范、自律方式间相互借鉴、相互融合。例如鉴于各个 ODR 网站的信赖标章均具有地域性，其发挥作用有限。在 2001 年 9 月，日本的 ODR 网站 ECOM、JCCI 与 JADMA、美国的 ODR 网站 BBBOnline、韩国电子商务协会 KIEC 发起成立国际性的在线信赖标章联盟（Online Trust Alliance），共同致力于建构 ODR 网站国际间的相互认证。

最后，实现网上购物纠纷解决机制与其它纠纷解决机制之间的对接。网上购物纠纷解决机制不仅要在保证 ODR 网站多样性的基础上实行各个网站间的相互借鉴，而且要注意实现网上购物纠纷解决机制和其它纠纷解决机制间的对接，尤其是网上购物纠纷解决机制和民事诉讼机制之间的对接，除了前文谈到的对于认证通过的 ODR 网站裁决结果赋予中断时效的法律效力之外，对于网上购物纠纷解决机制的裁决结果具备一定的特殊条件时可以考虑赋予 ODR 裁决书的司法强制执行效力。

结语

ODR 作为一种新生的纠纷解决机制，一种大众化的、便宜的、便捷的、高效的纠纷解决方式，这种纠纷解决机制既有优势又有缺陷。实际上诉讼、ADR、ODR 这三种网上购物纠纷的解决机制，没有一种是十全十美的。既然每一种纠纷解决方式既有优势又有缺陷，我们现在需要做的工作就是要发挥每个纠纷解决机制的优势、正视每个纠纷解决机制的缺陷。就网上购物纠纷解决机制而言，人们创立网上购物纠纷解决机制的原动力就是为了解决标的额较小、当事人间物理距离较远的网上购物纠纷。这样就不可能把 ODR 程序设置的那么严格、刚性，而 ODR 程序的这种弹性设置不可避免地带来了网上购物纠纷解决机制的价值缺陷，显然网上购物纠纷解决机制的价值定位缺陷无法通过制度设计予以根除。网上购物纠纷解决机制价值定位缺陷的存在决定了网上购物纠纷解决机制价值功能的有限性，也证实了人们创立民事纠纷多元化纠纷解决机制的必要性。民事纠纷多元化解决机制的并存保证了当事人的程序选择权，也确保了各类网上购物纠纷均有与之最

相契合的纠纷解决方式，也使各种民事纠纷解决机制在竞争中优化。在实务中网上购物纠纷解决机制一直被定位为诉讼和 ADR 的替代性装置，它永远也不可能取代诉讼和 ADR，即便是在遥远的将来用一种纠纷解决机制代替另一种纠纷解决机制的想法也纯粹是幻想。

作者简介：郑世保，博士，教授，郑州轻工业大学政法学院，郑州轻工业大学社会发展研究中心研究员。

电话：137 8368 2872 邮箱：superwei910@foxmail.com

关键词：网上购物纠纷解决机制 价值定位缺陷 实务利用缺陷
制度设计缺陷

报 送：省委、省政府领导及相关部门 寄送 18 市市委、政府领导及相关部

中心地址：郑州市科学大道 136 号政法学院二楼 203 室

邮 编：450001

电 话：0371-86609698 电子邮箱：zzuli_shfzyjzx@163.com