

学校编码: 10384

分类号\_\_\_\_\_密级\_\_\_\_\_

学号: 12920061150641

UDC\_\_\_\_\_

厦 门 大 学

硕 士 学 位 论 文

在线纠纷解决方式及其在中国的发展探析

Analysis on Online Dispute Resolution and Its Development  
in China

杨春香

指导教师姓名: 廖益新 教授

专业名称: 法律硕士

论文提交日期: 2009 年 4 月

论文答辩时间: 2009 年 月

学位授予日期: 2009 年 月

答辩委员会主席:\_\_\_\_\_

评 阅 人:\_\_\_\_\_

2009 年 4 月

## 厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下，独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果，均在文中以适当方式明确标明，并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范（试行）》。

另外，该学位论文为（）  
课题（组）的研究成果，获得（）课题（组）  
经费或实验室的资助，在（）实验室完成。

（请在以上括号内填写课题或课题组负责人或实验室名称，  
未有此项声明内容的，可以不作特别声明。）

声明人（签名）：

200 年 月 日

## 厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文(包括纸质版和电子版)，允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

(        ) 1. 经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，于  
年    月    日解密，解密后适用上述授权。

(        ) 2. 不保密，适用上述授权。

(请在以上相应括号内打“√”或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。)

声明人(签名)：

200 年    月    日

厦门大学博硕士学位论文摘要库

## 内 容 摘 要

电子商务的应用给全球经贸注入了新的活力。频繁的跨国界、跨地区交易引起了大量跨国界、跨地区的民商事纠纷。而电子商务纠纷所具有的“无国界”等特性对传统的纠纷解决方式诉讼提出了严峻的挑战,当事人利用诉讼解决争议在管辖权、法律适用、判决承认和执行等诸多方面均遇到了难以克服的困难。在这种情况下,一种适应快捷高效的电子商务之需的替代性争端解决方式“在线纠纷解决机制”(Online Dispute Resolution,简称 ODR)应运而生。电子商务在中国正处于快速发展阶段,相应的在线纠纷也随之增多,如何及时解决这些纠纷以保障我国电子商务的健康快速发展,成为我国电子商务发展的当务之急。本文就 ODR 的优势及其发展过程中所存在的问题进行分析,结合中国发展 ODR 的实践,笔者在技术层面、研究层面、信任机制层面、法律机制层面四个方面对 ODR 的发展进行探索。全文除了前言和结束语部分,主要分四章来阐述:

前言部分主要介绍 ODR 产生的背景,本文写作目的以及研究对象等。第一章对电子商务纠纷的特性及其对诉讼的挑战进行分析,首先阐述诉讼这一传统纠纷解决方式和电子商务纠纷的独特性,然后就电子商务对诉讼所形成的挑战进行简要分析。第二章介绍 ODR 的概况,对 ODR 的优势及基本形式进行简要分析。第三章分析 ODR 的发展和趋势,阐述 ODR 的发展现状,存在的问题及其发展趋势。第四章主要结合 ODR 在中国的实践,分析中国发展 ODR 过程中存在的问题,阐述在中国探索 ODR 发展之路的四个层面。结束语部分对全文进行简要的概括。

——**关键词:** 电子商务; 诉讼; ODR

厦门大学博硕士学位论文摘要库

## ABSTRACT

The application of Electronic Commerce injects some new life into global economic and trade. Frequent transnational and trans-regional business activities arouse lots of equivalent civil and business disputes. Characteristics of E-commerce disputes, such as cross borders, challenge litigations--the traditional dispute resolution. Parties confront with insurmountable difficulties in jurisdiction, applying laws, recognizing and enforcing judgments. Under these circumstances, one kind of alternative dispute resolution---Online Dispute Resolution (ODR), arises to meet the need of quick and efficient E-commerce activities. Regarding that online disputes have greatly increased resulting from E-commerce developing rapidly in China, how to settle these disputes to ensure rapid and safe development of E-commerce becomes an urgent task in China. This article analyses advantages in developing online dispute resolution and points out problems it faces. Moreover, based on practices of domestic E-commerce development, the author tries to bring forward the suggestion on E-commerce development in technology, research, credit system and legal system. The article is divided into four chapters except for foreword and conclusion.

In the foreword, the author introduces the background of ODR, purpose and objects of the article. Chapter One analyses the characteristics of E-commerce disputes and its challenges to litigation. Firstly it describes litigation--the traditional dispute resolution, and characteristics of E-commerce disputes; then analyses challenges of E-commerce to litigation. Chapter Two provides the survey of ODR. It parses advantages and basic forms of ODR. Chapter Three focuses on the development and trend of ODR. It summarizes current stages, problems and future development of ODR. Chapter Four puts forward the suggestion on developing ODR in China based on its domestic practices and problems occurred. In the conclusion, the summary is presented to brief the article.

---**Key words:** E-commerce; Litigation; ODR

厦门大学博硕士学位论文摘要库



## 缩略语表

## Abbreviations

缩略语	英文全名	中文全名
ODR	Online Dispute Resolution	在线争端解决方式
ADR	Alternative Dispute Resolution	替代性纠纷解决方式
B2C	Business to Consumer	企业对消费者的电子商务模式
C2C	Consumer to Consumer	消费者对消费者的电子商务模式
ICANN	Internet Corporation for Assigned Names and Numbers	国际互联网名址分配公司
CBBB	Council of Better Business Bureaus	商业服务管理委员会
UNEC	United Nations Economic Commission	联合国经济委员会
CEC	Commission of the European Communities	欧洲委员会
APEC	The Asia-Pacific Economic Cooperation	亚太经济合作组织
CIETAC	China International Economic and Trade Arbitration Commission	中国国际经济贸易仲裁委员会

厦门大学博硕士学位论文摘要库

前 言 .....	1
<b>第一章 电子商务纠纷及其对诉讼的挑战 .....</b>	<b>2</b>
<b>第一节 诉讼与电子商务纠纷 .....</b>	<b>2</b>
一、传统的纠纷解决方式—诉讼 .....	2
二、电子商务纠纷的独特性 .....	2
<b>第二节 电子商务纠纷对诉讼的挑战 .....</b>	<b>4</b>
一、管辖权方面 .....	4
二、法律适用方面 .....	5
三、判决承认与执行方面 .....	5
<b>第二章 ODR 的概况 .....</b>	<b>7</b>
<b>第一节 ODR 的概念与优势 .....</b>	<b>7</b>
一、ODR 的概念 .....	7
二、ODR 的优势 .....	7
<b>第二节 ODR 的基本形式 .....</b>	<b>9</b>
一、在线谈判 .....	9
二、在线调解 .....	10
三、在线仲裁 .....	10
四、在线申诉 .....	10
<b>第三章 ODR 的发展及趋势 .....</b>	<b>12</b>
<b>第一节 ODR 发展的历史及现状 .....</b>	<b>12</b>
一、ODR 的发展历史 .....	12
二、ODR 的发展现状 .....	13
<b>第二节 ODR 发展中的问题及其发展趋势 .....</b>	<b>14</b>
一、ODR 发展中存在的问题 .....	14
二、ODR 在国际社会的发展及其趋势 .....	16

<b>第四章 ODR 在中国</b> .....	18
<b>第一节 我国发展 ODR 的必要性及其实践</b> .....	18
一、我国发展 ODR 的必要性 .....	18
二、我国发展 ODR 的实践 .....	19
<b>第二节 我国发展 ODR 存在的问题</b> .....	19
一、传统购物观念的影响 .....	20
二、信用制度的缺失 .....	20
三、可资利用的制度资源和经验不足 .....	20
四、法律文化的影响 .....	21
<b>第三节 我国发展 ODR 的探索之路</b> .....	21
一、技术层面 .....	21
二、研究层面 .....	22
三、信任机制层面 .....	22
四、法律机制层面 .....	23
<b>结 语</b> .....	25
<b>参考文献</b> .....	26
<b>致 谢</b> .....	28

## CONTENTS

<b>Foreword</b> .....	1
<b>Chapter 1 E-commerce Disputes and Its Challenges to Litigation</b> ..	2
<b>Subchapter 1 Litigation and E-commerce Disputes</b> .....	2
Section 1 Litigation—the Traditional Dispute Resolution .....	2
Section 2 Characteristics of E-commerce Disputes .....	2
<b>Subchapter 2 Traditional E-commerce Disputes Challenging Litigation</b> .....	4
Section 1 In Jurisdiction .....	4
Section 2 In Law Application .....	5
Section 3 In Recognition and Enforcement of Judgments .....	5
<b>Chapter 2 The Survey of ODR</b> .....	7
<b>Subchapter 1 The Concept and Advantages of ODR</b> .....	7
Section 1 The Concept of ODR .....	7
Section 2 Advantages of ODR.....	7
<b>Subchapter 2 Basic Forms of ODR</b> .....	9
Section 1 Online Negotiation.....	9
Section 2 Online Mediation .....	10
Section 3 Online Arbitration.....	10
Section 4 Online Complaints .....	10
<b>Chapter 3 Development of ODR and Its Development Trend</b> .....	12
<b>Subchapter 1 History and Current Situation of ODR Development</b> .....	12
Section 1 History of ODR Development .....	12
Section 2 Current Situation of ODR Development.....	13
<b>Subchapter 2 Problems and the Trend of ODR Development</b> .....	14
Section 1 Problems of ODR Development .....	14
Section 2 ODR Development in International Society and Its Trend.....	16

<b>Chapter 4 ODR in China</b> .....	18
<b>Subchapter 1 Necessity to Develop ODR in China and Its Domestic Practices</b> .....	18
Section 1 Necessity to Develop ODR in China.....	18
Section 2 Domestic ODR Practices .....	19
<b>Subchapter 2 Problems in Developing Domestic ODR</b> .....	19
Section 1 The Influence of Traditional Shopping Beliefs .....	20
Section 2 The Absence of Credit System.....	20
Section 3 The Lack of Available System Resources and Experiences .....	20
Section 4 The Influence of Legal Culture .....	21
<b>Subchapter 2 Explore Ways to Develop Domestic ODR</b> .....	21
Section 1 In Technology.....	21
Section 2 In Research .....	22
Section 3 In Credit System .....	22
Section 4 In Legal System .....	23
<b>Conclusion</b> .....	25
<b>Bibliography</b> .....	26
<b>Acknowledgement</b> .....	28

## 前 言

网络化时代的变革把整个世界变成了一个“地球村”，也为电子商务的发展提供了广阔的空间。这不仅为商家提供了无限的商机，也使身处在全球不同角落的消费者即使足不出户，也可以获得来自全球市场的产品和服务。到易趣享受交易的乐趣，到淘宝网用最少的钱淘最好的宝贝，已成为我国当前的一种流行时尚。在全球性的经济危机使国内中小企业的发展遭受着寒流袭击的同时，电子商务却犹如“冬天里的一把火”，点燃了消费的热情，也点亮了我国的经济。2008年我国网络零售行业首次突破了三个“1”：全国网络零售消费者数量突破了1个亿；交易额突破了1千亿元；在全国社会消费品零售总额中所占比例超过了1个百分点。<sup>①</sup>在金融风暴下，2008年我国网络零售行业这一里程碑式的成绩，成为我国经济领域一个耀眼的亮点。

但是，随着在线交易的不断增加，在线交易中发生的争议也逐渐地增多，而网络技术的运用更是增加了这些纠纷的复杂性。如果这些纠纷无法得到及时解决，消费者对电子商务的信赖感就会降低，从而使电子商务失去生命力。电子商务的快捷性使交易者提高了对纠纷解决程序效率的要求。当在“信息高速公路”上从事交易的当事人发生争议时，如果提供给他们的纠纷解决机制仍是“乡间小路”，显然是不能满足他们的要求。<sup>②</sup>因此，如何解决在线交易中发生的争议，为电子商务的发展营造一个良好的环境，成为电子商务发展过程中亟待解决的问题。经过业内人士的积极探索，一种适合电子商务特殊性的纠纷解决方式——在线纠纷解决机制（Online Dispute Resolution，以下简称 ODR）应运而生。

本文通过分析电子商务纠纷对诉讼这一传统纠纷解决方式所形成的挑战、阐述 ODR 的优势、发展概况及其发展中所存在的问题和国际社会上 ODR 的发展趋势，并结合 ODR 在我国发展的实践，对 ODR 在中国的发展进行思考与探索。

---

<sup>①</sup> 网络零售 2008 年交易额突破一十亿[EB/OL]. <http://tech.sina.com.cn/i/2009-03-04/16092879636.shtml>, 2009-03-04/2009-03-05.

<sup>②</sup> 范瑜，主编. ADR 原理与实务[M]. 厦门：厦门大学出版社，2002. 513.

## 第一章 电子商务纠纷及其对诉讼的挑战

### 第一节 诉讼与电子商务纠纷

#### 一、传统的纠纷解决方式—诉讼

纠纷以及纠纷的解决是人类社会特有的现象。从远古时期的同态复仇、自决到文明社会的诉讼审判,纠纷以及解决纠纷的方式一直伴随着人类社会的进步而不断发展。人类社会有史以来,纠纷解决的方式就是多元的,只不过关于这方面的认识,人类经历了一个从自在到自觉的过程。<sup>①</sup>当法治以及规则之治的观念成为治理国家的基本方略后,以国家审判的方式整合所有的纠纷解决资源,维护司法审判解决纠纷的正统地位似乎成为治国者的唯一选择。曾经在历史上起过积极作用的诉讼外纠纷解决方式逐渐被视为法律意识低下之产物,从而也遭到了人们的不屑与抛弃。到近现代,人们曾一度试图用国家司法权解决所有的纠纷,极力推崇法治理想的热情带给人们这样一种观念:似乎一切纠纷的解决都应付诸诉讼,由国家审判权决断,唯有如此,方能实现正义。然而,现实往往事与愿违,当诉讼爆炸的压力难以排除,纠纷主体对诉讼方式望而生畏等司法诉讼的固有弊端日益显现时,人们不得不重新审视诉讼这一传统的纠纷解决方式。

#### 二、电子商务纠纷的独特性

随着电子商贸的普及,有关的争端也不断地增多。这些在线争端具有一定的独特性:

##### (一) 跨地域、国境, 跨文化背景

由于互联网具有全球性特征,所以,与传统的商务纠纷相比,电子商务纠纷大多是跨境性的。网上无国界,通过互联网,当事人可以轻易地跨越地域,国境或司法管辖区进行民商事活动。在在线状态的电子商务环境中,身处地球的每一个角落的交易者都可以获得来自全球各地的商品或者服务,大量的跨国,跨地区的交易必然引起大量的跨国界,跨地区的纠纷。但是,由于行为地不能确定、管辖权有冲突、法律适用难以决定、取证困难等原因,这种跨国境的活动及其产生

<sup>①</sup> 刘艳. 非诉讼纠纷解决机制探析(硕士学位论文)[D]. 青岛: 中国海洋大学, 2006. 13.



Degree papers are in the "[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)". Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to [etd@xmu.edu.cn](mailto:etd@xmu.edu.cn) for delivery details.

厦门大学博硕士论文摘要库