

ODR 動態摘編

第一期 (域外專刊)

北明軟件有限公司法律業務部

2018 年 12 月 24 日

隨著互聯網技術的不斷應用和完善，全球政治、經濟、文化及社會發展都受到了不同程度的影響，各國社會矛盾糾紛化解難度也日益加大。ODR 平台順應國際發展新趨勢，借助大數據時代信息化優勢，為當事人提供了一種低廉快速高效的在線解紛模式，促進互聯網的創新成果與解紛機制的深度融合，為創新糾紛解決機制提供新方法、帶來新機遇。時至今日，已有越來越多的國家開始研究並推廣運行 ODR 平台。

1. 美國第 46 區法院開展了 “在線罰單裁決” 機制

在美國南菲爾德、拉瑟普村、貝弗利山莊、賓漢農場、富蘭克林、密歇根地區違章停車的居民不同於以往必須親自去往法院，現在已經可以用手機、電腦 24 小時隨時隨地上網解決違章停車罰單糾紛了。

在線停車罰單解決機制是一個雙贏策略，為民眾節省更多時間，也為法院在裁決違法停車罰單方面也節省更多資源。公民通過平台在線提交自己的訴求，同時上傳文件、照片等材料，法院審閱後依據這些文件作出是否罰款或者調整罰款數額的判定。在整個過程中，該機制極大程度保障了當事人的知情權，只要有案情狀態變化更新，當事人都能在第一時間接收到相關郵件、短信的通知。

第 46 區法院一直致力於成為 21 世紀科技新法庭的領軍者，如今居民在家就可以針對違章停車罰單和法庭進行磋商、解決並能夠在

線完成支付。從 2016 年 9 月平台開展以來，已有超過 900 人次通過在線平台提交申請處理糾紛。現在法院也已依據承諾將範圍擴展到了違法停車罰單的處理，促進了交通罰單及擔保的在線糾紛解決機制發展。（作者：Andy Mohr,來源：Matterhorn-News and Event）

2. 小額訴訟 ODR 在美國猶他州開始運用

美國鹽湖城郊外的一個小額訴訟法院已經推出了 ODR 試點計劃。猶他州法院發言人說，計劃把這個在線解紛機制擴展到全州的所有小額訴訟法院。參與該項目的律師表示，為美國小額訴訟法院設立的 ODR 不應視為對律師行業的擾亂，而是作為一種解決小額糾紛更好的途徑。2018 年 9 月 19 日，猶他州西谷市法院公佈了針對小額訴訟法院的 ODR 運作程序。申請者將小額訴訟申請書和傳票送交西谷市法院後就會收到一封包含註冊鏈接的電子郵件，其須在 7 日內完成註冊。完成註冊後，被告將會收到申請書且須在 14 天內到西谷市法院小額糾紛解決門戶網站進行登記以便解決此案，否則法官可以直接判決。當然，如果被告無法使用計算機或訪問互聯網，雙方也可以用傳統方式在法庭上解決糾紛而不再使用 ODR，反之法院便會指派專業的調解員對當事人之間的糾紛進行調解。

這項計劃大約花了兩年時間才得以實現。猶他州法院發言人杰弗裡·法塔說，在向公眾公佈這個項目之前，他們做了充分的調研，收集了調解員、法官和其他人的意見，同時，猶他州法院也將準備在秋末或初冬之前為所有猶他州的小額訴訟法院提供 ODR 入口。（作者：Victoria Hudgins, 來源：Legaltech News）

3. 歐盟消費者在線爭議解決機制

由於電子商務的發展和傳統爭議解決機制的缺陷，為更加有效、便捷地解決成員國內消費者和商家之間因在線跨境銷售和服務合同

引發的爭議，歐盟通過了《歐盟消費者 ODR 條例》。

ODR 平台使歐盟內的消費者能夠直接對歐盟的電商賣家在線提起投訴，並通過一種簡便且低成本的方式在線解決糾紛。為了鼓勵使用該平台，根據歐盟法規，所有歐洲跨境電商賣家還須在其銷售網站提供 ODR（在線爭議解決機制）平台的鏈接。

糾紛發生時，消費者可以在平台提起申請，並在平台的協助下找到第三方中立機構處理糾紛，某些歐盟國家也允許商戶直接提交申請。商戶和消費者通過協商一致選定機構，該機構通過直接提供糾紛解決方案或者提供溝通平台協助當事人討論達成解決方案，從而促進雙方糾紛的有效解決。

在平台運營的第一年，消費者通過該平台提出的訴訟達 24,000 起。歐盟委員會也在年底發布了關於在線爭議解決（ODR）平台運作的第一份報告，介紹平台的運作情況並進一步擴大宣傳。對大多數交易商而言，ODR 以消費者和交易者的最佳利益來解決爭議，避免了高昂的司法費用，將繼續備受歡迎。（作者：Martin Munz、Dr.Sylvia Lorenz、Victoria Hobbs、Louise Lanzkron，來源：LEXOLOGY.com）

4.加拿大 ODR 平台-加拿大民事糾紛審裁處（CRT）

加拿大建立了世界首個由政府發起建立的 ODR 平台-加拿大民事糾紛審裁處（CRT）。CRT 是加拿大建立的第一個為公民在線解決物業糾紛的平台，並從 2017 年 6 月開始接收小額訴訟案件。首先，用戶可以通過平台免費獲得相關法律信息以及可能的糾紛解決方案，並使用平台進行在線磋商，如果當事人不能自行達成和解，系統則會指定調解員在線或通過電話促成各方達成和解，但如果通過調解還無法解決爭議，雙方就會進入最後的裁決階段，由裁判員作出最終的、有約束力的裁決。（作者：Ashton Butler，來源：Universiteit Leiden

Digital Library-Dow Jones Factiva)

5. 澳大利亞維州民事及行政法庭 (VCAT)的 ODR 經驗

澳大利亞維州民事及行政法庭 (VCAT) 的 ODR 試點項目為維多利亞社區帶來了巨大的潛在利益。目前, VCAT 在墨爾本澤爾曼·考恩中心主辦的國際研討會上分享了以下 ODR 經驗。

VCAT 從 2018 年 9 月開始進行維多利亞州的首個為期一個月的 ODR 試點項目。 ODR 平台測試了在線糾紛解決機制是否能為涉及貨物和服務糾紛的人們提供獲得更為公正審判的機會。此次試點項目涉及的案件訴訟標的均低於 1 萬美元, 法院利用該技術審理了 65 起案件, 71 個當事人參加了在線聽證, 其中 21 個案件提前得到解決。本次在線糾紛解決案件試點結果表明, ODR 對 VCAT 的工作人員來說是一種快速且高性價比的選擇。

該試驗由司法監管部資助, 為了闡述未來 ODR 在 VCAT 將如何發揮作用, VCAT 還製作了視頻, 展示了這項技術將如何幫助小企業和他們的客戶解決糾紛以及對 ODR 平台的未來展望。(來源: 維州民事及行政法庭新聞 VCAT News)

6. 印度網絡用戶擁有了首個在線糾紛解決平台

法律科技初創公司 Presolv360 設計了印度首個在線糾紛管理平台, 為用戶提供三種服務幫助解決糾紛, 使印度網絡用戶可以在線解決糾紛。

平台除了滿足千禧一代對效率的要求外, 印度的普通調解現存的兩大挑戰也被解決了, 即對存在親疏關係的調解員的疑慮以及與律師對戰的恐慌。另外重要的是平台並不會排斥律師提供法律建議, 反而鼓勵律師在調解中充分發揮他們的角色作用從而提高工作效率。律師甚至可以在某些特定問題上提供專業意見幫助雙方當事人找到一致

同意的解決方案，這樣當事人就可以專注於需要法院指導下解決的更嚴重的問題。

同時，該平台將提供專業調解員作為重點服務項目，爭議雙方有權在檢索調解人員信息後，根據他們的背景、風格、經驗進行自由選擇。（作者：Jonathan Rodrigues（印度註冊調解員），來源：Mediate.com）

7. 香港在線爭議解決 ODR 平台的構建

香港設立了香港調解 ODR 平台（Hong Kong Mediator），該 ODR 平台為專業法律人士及普通群眾提供自由選擇和委任調解員的服務。平台亮點在於能夠提供最新的符合條件的調解員名單，方便當事人在線選擇。在用戶選擇及委任調解員的整個過程中，平台對相關程序和手續的辦理會提供免費指導，便於當事人系統化地提出訴求，從而讓調解員在無需其他復雜法律程序的情況下幫助解決爭議。

除此之外，香港國際仲裁中心還搭建了主要針對域名糾紛的在線解紛平台，其他糾紛類型的業務也正在逐步開展。在“一帶一路”影響下，香港律政司致力於搭建一個為“一帶一路”各國提供全面仲裁和調解服務的在線平台。針對各國用戶任何因語言差異造成的溝通障礙，平台會提供有效的工具解除用戶此疑慮。而且，除了在各方面提供強大的技術支持外，平台亦根據個人資料私隱專員公署執行的《個人資料(私隱)條例》，建立了一套成熟的個人資料保障制度，用戶在平台提供的任何信息都將會被嚴格保密。（作者：Thomas So，來源：hk-lawyer.org）