

# ODR 动态摘编

## 第一期 (域外专刊)

北明软件有限公司法律业务部

2018 年 12 月 24

日

---

随着互联网技术的不断应用和完善,全球政治、经济、文化及社会发展都受到了不同程度的影响,各国社会矛盾纠纷化解难度也日益加大。ODR 平台顺应国际发展新趋势,借助大数据时代信息化优势,为当事人提供了一种低廉快速高效的在线解纷模式,促进互联网的创新成果与解纷机制的深度融合,为创新纠纷解决机制提供新方法、带来新机遇。时至今日,已有越来越多的国家开始研究并推广运行 ODR 平台。

### 1.美国第 46 区法院开展了“在线罚单裁决”机制

在美国南菲尔德、拉瑟普村、贝弗利山庄、宾汉农场、富兰克林、密歇根地区违章停车的居民不同于以往必须亲自去往法院,现在已经可以用手机、电脑 24 小时随时随地上网解决违章停车罚单纠纷了。

在线停车罚单解决机制是一个双赢策略,为民众节省更多时间,也为法院在裁决违法停车罚单方面也节省更多资源。公民通过平台在线提交自己的诉求,同时上传文件、照片等材料,法院审阅后依据这些文件作出是否罚款或者调整罚款数额的判定。在整个过程中,该机制极大程度保障了当事人的知情权,只要有案情状态变化更新,当事人都能在第一时间接收到相关邮件、短信的通知。

第 46 区法院一直致力于成为 21 世纪科技新法庭的领军者,如今居民在家就可以针对违章停车罚单和法庭进行磋商、解决并能够在

线完成支付。从 2016 年 9 月平台开展以来, 已有超过 900 人次通过在线平台提交申请处理纠纷。现在法院也已依据承诺将范围扩展到了违法停车罚单的处理, 促进了交通罚单及担保的在线纠纷解决机制发展。(作者: Andy Mohr,来源: Matterhorn-News and Event)

## **2.小额诉讼 ODR 在美国犹他州开始运用**

美国盐湖城郊外的一个小额诉讼法院已经推出了 ODR 试点计划。犹他州法院发言人说, 计划把这个在线解纷机制扩展到全州的所有小额诉讼法院。参与该项目的律师表示, 为美国小额诉讼法院设立的 ODR 不应视为对律师行业的扰乱, 而是作为一种解决小额纠纷更好的途径。2018 年 9 月 19 日, 犹他州西谷市法院公布了针对小额诉讼法院的 ODR 运作程序。申请者将小额诉讼申请书和传票送交西谷市法院后就会收到一封包含注册链接的电子邮件, 其须在 7 日内完成注册。完成注册后, 被告将会收到申请书且须在 14 天内到西谷市法院小额纠纷解决门户网站进行登记以便解决此案, 否则法官可以直接判决。当然, 如果被告无法使用计算机或访问互联网, 双方也可以用传统方式在法庭上解决纠纷而不再使用 ODR, 反之法院便会指派专业的调解员对当事人之间的纠纷进行调解。

这项计划大约花了两年时间才得以实现。犹他州法院发言人杰弗里·法塔说, 在向公众公布这个项目之前, 他们做了充分的调研, 收集了调解员、法官和其他人的意见, 同时, 犹他州法院也将准备在秋末或初冬之前为所有犹他州的小额诉讼法院提供 ODR 入口。(作者: Victoria Hudgins, 来源: Legaltech News)

## **3.欧盟消费者在线争议解决机制**

由于电子商务的发展和传统争议解决机制的缺陷, 为更加有效、便捷地解决成员国内消费者和商家之间因在线跨境销售和服务合同

引发的争议，欧盟通过了《欧盟消费者 ODR 条例》。

ODR 平台使欧盟内的消费者能够直接对欧盟的电商卖家在线提起投诉，并通过一种简便且低成本的方式在线解决纠纷。为了鼓励使用该平台，根据欧盟法规，所有欧洲跨境电商卖家还须在其销售网站提供 ODR（在线争议解决机制）平台的链接。

纠纷发生时，消费者可以在平台提起申请，并在平台的协助下找到第三方中立机构处理纠纷，某些欧盟国家也允许商户直接提交申请。商户和消费者通过协商一致选定机构，该机构通过直接提供纠纷解决方案或者提供沟通平台协助当事人讨论达成解决方案，从而促进双方纠纷的有效解决。

在平台运营的第一年，消费者通过该平台提出的诉讼达 24,000 起。欧盟委员会也在年底发布了关于在线争议解决（ODR）平台运作的第一份报告，介绍平台的运作情况并进一步扩大宣传。对大多数交易商而言，ODR 以消费者和交易者的最佳利益来解决争议，避免了高昂的司法费用，将继续备受欢迎。（作者：Martin Munz、Dr.Sylvia Lorenz、Victoria Hobbs、Louise Lanzkron，来源：LEXOLOGY.com）

#### **4.加拿大 ODR 平台-加拿大民事纠纷审裁处（CRT）**

加拿大建立了世界首个由政府发起建立的 ODR 平台-加拿大民事纠纷审裁处（CRT）。CRT 是加拿大建立的第一个为公民在线解决物业纠纷的平台，并从 2017 年 6 月开始接收小额诉讼案件。首先，用户可以通过平台免费获得相关法律信息以及可能的纠纷解决方案，并使用平台进行在线磋商，如果当事人不能自行达成和解，系统则会指定调解员在线或通过电话促成各方达成和解，但如果通过调解还无法解决争议，双方就会进入最后的裁决阶段，由裁判员作出最终的、有约束力的裁决。（作者：Ashton Butler，来源：Universiteit Leiden

Digital Library-Dow Jones Factiva)

## **5.澳大利亚维州民事及行政法庭(VCAT)的 ODR 经验**

澳大利亚维州民事及行政法庭 (VCAT) 的 ODR 试点项目为维多利亚社区带来了巨大的潜在利益。目前, VCAT 在墨尔本泽尔曼·考恩中心主办的国际研讨会上分享了以下 ODR 经验。

VCAT 从 2018 年 9 月开始进行维多利亚州的首个为期一个月的 ODR 试点项目。ODR 平台测试了在线纠纷解决机制是否能为涉及货物和服务纠纷的人们提供获得更为公正审判的机会。此次试点项目涉及的案件诉讼标的均低于 1 万美元, 法院利用该技术审理了 65 起案件, 71 个当事人参加了在线听证, 其中 21 个案件提前得到解决。本次在线纠纷解决案件试点结果表明, ODR 对 VCAT 的工作人员来说是一种快速且高性价比的选择。

该试验由司法监管部资助, 为了阐述未来 ODR 在 VCAT 将如何发挥作用, VCAT 还制作了视频, 展示了这项技术将如何帮助小企业和他们的客户解决纠纷以及对 ODR 平台的未来展望。(来源: 维州民事及行政法庭新闻 VCAT News)

## **6.印度网络用户拥有了首个在线纠纷解决平台**

法律科技初创公司 Presolv360 设计了印度首个在线纠纷管理平台, 为用户提供三种服务帮助解决纠纷, 使印度网络用户可以在线解决纠纷。

平台除了满足千禧一代对效率的要求外, 印度的普通调解现存的两大挑战也被解决了, 即对存在亲疏关系的调解员的疑虑以及与律师对战的恐慌。另外重要的是平台并不会排斥律师提供法律建议, 反而鼓励律师在调解中充分发挥他们的角色作用从而提高工作效率。律师甚至可以在某些特定问题上提供专业意见帮助双方当事人找到一致

同意的解决方案, 这样当事人就可以专注于需要法院指导下解决的更严重的问题。

同时, 该平台将提供专业调解员作为重点服务项目, 争议双方有权在检索调解人员信息后, 根据他们的背景、风格、经验进行自由选择。(作者: Jonathan Rodrigues (印度注册调解员), 来源: Mediate.com)

## **7.香港在线争议解决 ODR 平台的构建**

香港设立了香港调解 ODR 平台 (Hong Kong Mediator), 该 ODR 平台为专业法律人士及普通群众提供自由选择 and 委任调解员的服务。平台亮点在于能够提供最新的符合条件的调解员名单, 方便当事人在线选择。在用户选择及委任调解员的整个过程中, 平台对相关程序和手续的办理会提供免费指导, 便于当事人系统化地提出诉求, 从而让调解员在无需其他复杂法律程序的情况下帮助解决争议。

除此之外, 香港国际仲裁中心还搭建了主要针对域名纠纷的在线解纷平台, 其他纠纷类型的业务也正在逐步开展。在“一带一路”影响下, 香港律政司致力于搭建一个为“一带一路”各国提供全面仲裁和调解服务的在线平台。针对各国用户任何因语言差异造成的沟通障碍, 平台会提供有效的工具解除用户此疑虑。而且, 除了在各方面提供强大的技术支持外, 平台亦根据个人资料私隐专员公署执行的《个人资料 (私隐) 条例》, 建立了一套成熟的个人资料保障制度, 用户在平台提供的任何信息都将会被严格保密。(作者: Thomas So, 来源: hk-lawyer.org)

