

# 低成本 高效率

# 在线纠纷解决机制 Online Dispute Resolution

#### 重视程度日益提高

域外对 ODR 的重视程度日益提高,不断出台相关的规定,甚至参与的主体也从发达国家扩展至国际组织和发展中国家。

不同国家或组织为应对解纷需求的发展趋势,陆续出台了关于 ODR 的条例或政策。随着互联网时代电子商务的发展以及传统解纷方式的缺陷,为更好地解决消费者争议,欧盟于 2013 年 5 月通过了《欧洲消费者 ODR 条例》。该条例旨在通过 ODR 平台,并借助 ADR 机构来调解跨境或者成员国境内的在线销售、在线服务合同引发的争议。联合国国际贸易法委员会也于 2016 年 7 月正式通过了《网上争议解决技术指引》,这是第一份关于ODR 的正式国际文本,代表着联合国承认并支持使用 ODR 作为争议解决的新方法。

就 ODR 的参与主体而言,不再局限于部分发达国家,越来越多的发展中国家和国际组织也参与到了 ODR 的建设中。从 20 世纪 90 年代开始,十多年来,ODR 发展主要集中在一些发达国家,其中发展最快的是欧美地区,例如美国、加拿大、欧盟等。另外,日本在过去十年里也注重探索 B2B、B2C 电子商务交易环境下的 ODR 机制的项目和实践。

随着互联网技术的发展以及全球一体 化的趋势,如今一些发展中国家也开始对 ODR 机制进行积极探索。

### 解纷类型丰富多样

ODR 平台建设的初衷是为电子商务平台解决消费者与卖家之间的买卖纠纷,例如美国 eBay 在线纠纷解决中心和欧盟的消费者 ODR 平台,纠纷类型局限于小额赔偿诉讼。

随着交易的扩张和发展,纠纷标的额不断提高,以及 ODR 机制体现出的优势,eBay 针对价值较大的商品设计了专门的纠纷解决机制,开发了车辆购买保证计划和商业设备购买保证计划。澳大利亚维州民事及行政法庭于 2018 年 11 月启动的 ODR 试点项目,处理涉及 1 万美元以下商品和服务纠纷。

当然,ODR解纷类型的多元化发展不只是体现在纠纷标的额的提升,纠纷类型也不再局限于传统电子商务买卖纠纷。2018年11月,牙买加国家商业银行针对信用卡欺诈问题启用了ODR平台。新加坡也在2019年分阶段推出针对道路交通事故纠纷的ODR平台。而太平洋调解中心将调解服务移至线上后,可以帮助当事人解决包括公民权利、共管纠纷、子女监护和教育、离婚、就业以及消费者权益保护问题。

为满足多样化的解纷需求,域外 ODR 平台创新应用了异步调解、智能诊断、机器 人调解、电子谈判技术等智能技术。

随着人们生活节奏的加速,同步在线远程调解越来越难实现,而且当事人有时也需要通过咨询专业人员后才能更加理性地作出回应,从而更好地完成调解进程,因此,突破时间和空间的异步调解应运而生,为当事人留出适当的咨询和思考时间。美国犹他州最高法院首席大法官马修·杜兰特曾在对犹他州立法机构的年度评论中强调了一项关于异步调解的新计划。根据该计划,原告和被告可以在调解员的指引下在线进行要约和反要约,且整个调解过程就是异步的。

Modria 平台的智能诊断功能,可以解



## 智能技术创新应用

决平台中 75%的纠纷。智能诊断是基于大数据的智能分析,根据当事人诉求和争议的内容,对纠纷进行诊断和评估,告知当事人该类纠纷平均的胜败可能以及所需的成本。同时,它还能够根据当事人的交易数据以及同类交易历史数据,为当事人智能推送关于纠纷解决方案的建议。

另外,加拿大创建了世界上第一个安全 电子谈判系统 Smartsettle,创新应用"机器 人调解员"解决案件,并且在首次调解时, 就在一小时内成功解决一起历经三个月都未 解决的疑难争议,极大地缩短了解纷时间。 人工智能的应用,不仅可以为当事人的纠纷 解决带来便捷,而且基于大数据分析等技术,能够充分发挥同类案件的参考作用,帮 助当事人形成合理预期,在一定程度上也提升了解纷质效。

作为互联网时代下的新兴产物,随着科技的发展及国际社会多元化的解纷需求日益增多,ODR 虽然获得了长足发展,但也面临着一些问题与挑战。众所周知,对数据的采集分析和分享有利于 ODR 纠纷预防价值的发挥,然而,随着个人隐私保护意识的提升以及国家对数据安全的重视,ODR 的数据分享、隐私保护、数据存储措施面临更高的技术要求。

同时,因技术标准、功能作用各异以及出于数据安全的考虑,目前各个平台相对独立,大部分平台没有对外预置接口,平台之间的兼容性较差。每个 ODR 平台都是一座"信息孤岛",没有实现资源共享,做到真正的大数据

应用。虽然 ODR 平台在信息化浪潮中已经在不断丰富解纷方式,但在纠纷呈日益复杂化、信息化、跨境化的社会背景下,平台间的合作对接机制还有待加强,以在全球范围内实现对纠纷的高效化解和有效预防。

随着技术的更迭和大数据的应用,域外ODR还将进一步加强对人工智能和数据的应用,设计各种智能解纷模型,优化智能解纷效果。在目前帮助处理解纷辅助性事务,提高解纷效率的基础上,构建智能解纷机器人,通过智能分析及算法技术,在特定类型纠纷中直接取代人工解纷力量,独立完成纠纷的解决。此外,通过大数据分析技术,有效挖掘ODR平台数据背后隐藏的纠纷发生规律和演化趋势,ODR平台将会越来越多地被应用于对未来纠纷的精准预测和有效预防方面,为相关领域政策的制定与实施提供数据支持。

(来源:人民法院报)