

我国在线纠纷解决机制的运用性研究

卜令岩

(渤海大学 辽宁省锦州市 121000)

摘要: 在社会发展日新月异的推动下,纠纷解决机制的创新成为当今时代的重要课题。在线纠纷解决机制(ODR)的诞生既是对时代问题的应答,也是对ODR所呈现出的现实短板的弥补,而世界各国对在线纠纷解决机制的超前运用驱使我国将视线聚焦在这应运而生的新型制度上。因此,促进在线纠纷解决机制的广泛应用是大势所趋,是民之所向。但在线纠纷解决机制作为新生事物其本身具有一定的局限性,在适用过程中遇到难以预见的困难属于不可避免的事情,比如采取哪些方式推广在线纠纷解决机制、如何使得广大群众跳出传统诉讼模式采取新型诉讼方式解决纠纷以及采取何种路径保障在线纠纷解决机制的广泛适用,这均是法学界激烈讨论并亟待解决的现实问题。

一、在线纠纷解决机制的发展动因

(一) 世界各国广泛运用在线纠纷解决机制

在线纠纷解决机制,即ODR(Online Dispute Resolution)其最早发源于美国,是伴随着20世纪90年代计算机技术的迅猛发展所派生的民事纠纷的数量阶梯式增多而诞生的全新制度,故而是其所具备的时代性相当明显。在线纠纷解决机制——用最通俗易懂的语言解释即为抛掉最原始的面对面解决纠纷的方式,以互联网为媒介,以线上的方式进行调解、仲裁及审判的定分止争的机制。出于其成本低且高效的超高性价比,在线纠纷解决机制已成功跻身美国及其他国际社会行列,成为这些国家中纠纷解决方式的重要组成部分。

在线纠纷解决机制在美国主要运用于司法系统。1992年,美国政府将互联网不得适用于商业活动的禁令解除后,法院定分止争的传统方式已然被时代的洪流所吞没,无法发挥其优势应对新环境下的诉讼纠纷。1993年美国学者威廉与玛丽法学院启动一项利用信息技术改革法院的研究项目“courtroom 21”,提出利用信息网络的科技来建构虚拟法院(McGlothlin Courtroom),这就是密西根州网络法院的原型。2001年2月密歇根州议会通过“网络法院法”(The cyber Court Act),2002年10月,密歇根州网络法院正式成立运转。^[1]其权利义务均与广义上我们认为的普通法院一致,比如立案时当事人需如实告知其相关信息、传唤证人出庭作证并要求当事人向法庭出示证件等。依法律相关规定,网络法院也可以办理与商业有关的业务,如保险纠纷、各类合同纠纷以及与公司相关的各类纠纷。在处理一部分案件的过程中,美国的

电子案件文档系统和电子案件管理系统,在极大程度上提高了法院办理及管理案件的技术能力与效率。

而整个欧洲还历经长时期的发展后,在线法院对他们来说早已是“小菜一碟”。在进入21世纪后的短暂时间里,欧洲的律师便可以头发在线法院的外部系统向法院起诉并以网络方式接收电子文书,比如德国,甚至于1997年,早于整个欧洲十多年的时间里便能够开展网上立案和电子诉讼业务,这对司法而言无疑是巨大的进步。

通过了解其他国家和地区的ODR发展进程我们可以看出,在线纠纷解决机制的全球化应用是趋势,更是目标。人类社会一定会存在纠纷,而时代的发展以及科技的变革要求我们不断更新机制与模式去解决固有的纠纷问题。在线纠纷解决机制的多元化发展不断激励着我们学习其他国家现有的技术与理论,取其精华去其糟粕,在借鉴过程中推陈出新革故鼎新,不仅仅针对在线纠纷解决机制本身,更要着眼于建立全方位、立体化的纠纷解决体系。

(二) 科技变革衍生新型诉讼需求

在我国社会经济蓬勃发展,经济体制深化变革以及人民生活水平日益提高的大背景下,社会矛盾逐渐朝着主体多样、类型多样的方向发展,其所具备的显著性特点在纠纷解决过程中愈加突出,而社会矛盾纠纷的日益复杂化和奇点式发展,间接催生了创新纠纷解决模式的现实需求^[2]。2016年最高法院公布《关于人民法院进一步深化多元化纠纷解决机制改革的意见》,其中第15条规定了“创新在线纠纷解决方式”:根据“互联网+”战略要求,推广现代信息技术在多元化纠纷解决机制中的运用^[3]。基于此,在线纠纷解

决机制开始呈上升趋势走入大众视野,为部分纠纷的解决提供更为便捷的崭新途径。在线纠纷解决机制是从替代性纠纷解决机制,即ADR(Alternative Dispute Resolution,以下简称ADR)演化而来,“是一种将计算机信息处理功能与便利的通信网络相结合的诉讼外争议解决模式,是替代性纠纷解决方式在网络空间的运用。”^[4]。信息技术是在民事司法改革进程的关键内容^[5]。毋庸置疑,将计算机技术运用到法治化建设进程是司法系统均应首要考虑的问题。

科技发展所带来的社会生活的改变可以用“翻天覆地”形容,人民群众的生活质量也因科技而得到质的提升,足不出户即可以享受网上购物的便捷。比如绝大部分生活用品皆可通过各大网络购物平台进行采购;微信、抖音、快手此类社交平台也将社会大众的视野拓展到千里之外;各类APP、小程序的研发为人们也在不同程度上节省大量的时间与精力。但是,与以上便捷相伴相生的棘手问题也纷至沓来。电子购物所达成的买卖合同,不同于现实世界中“一手交钱、一手交货”的情况,消费者在网络平台上进行选购时无法精心挑选商品,只能通过店家设置的程序对商品做出选择,倘若商品质量不能得到保证,在消费者收到快递后发现与预期不符,这就不可避免的会产生纠纷,而消费者的权益要通过何种方式得到保障?在线纠纷解决机制是目前可采取的用来解决互联网纠纷的最好的方式。

科技不仅是一把双刃剑,更是一针催化剂,在带来前所未有的困境的同时,也进一步带动其他行业及其他新型机制的诞生,在线纠纷解决机制便是“催化剂”的典型代表,而将在线纠纷解决机制积极且稳妥的应用到这些领域是学术界也是司法实务中指日可待的课题。

二、在线纠纷解决机制在我国的运用困境

(一) 在线纠纷解决机制的普适化问题

在线纠纷解决机制在我国的发展仍处于初级阶段。诸多问题尚未得到稳妥的答案,比如,由谁来开发该系统并负责维护系统的正常运行?是否存在完整的程序供在线纠纷解决机制得以顺利推广运用?系统不完善若导致公众无法搜索足够明确具体的相关信息将如何寻找救济途径?我国程序法的严谨程度如同精密的电子仪器一般环环相扣,在线纠纷解决机制在运用技术手段的前提下是否可以能够实现与线下诉讼相同的效果?对于研发尚未成熟的机制,所有被提出且未被解决的问题都将是其能否得到社会公众认可的关

键因素。

当面对不同种类的诉讼纠纷时,绝大多数人的第一反应线下纠纷,而在线纠纷解决机制还处于尚未成为大众首要选择的阶段,一方面是由于在线纠纷解决机制的互联网系统仍处于研发完善阶段,一方面是司法部门各单位尤其是法院并未找到一个通行且有效的方法将在线纠纷解决机制推行到大众视野内。

但是社会对在线纠纷解决机制存在一种虽无形却强烈的需求。根据2017年1月22日中国互联网络信息中心(CNNIC)第39次《中国互联网络发展状况统计报告》显示,截至2016年12月,中国网民规模达7.31亿,相当于欧洲人口总量,互联网普及率达到53.2%^[6]。对于当前时兴的抖音、APP来说,这正是互联网技术已经深入到千家万户的最好证明,正是科技发展的最有力证据,也正是推广在线纠纷解决机制的最好契机。

因此,普及在线纠纷解决机制的问题并不在于提高科技水平,而是在于采取何种合理、有效且有公信力的方式使得社会群众接纳这个走在科技前前沿的新机制。

(二) 在线纠纷解决机制的信任性问题

计算机网络迅速发展,其带来相当可观的经济效益及并大幅度提升社会发展水平的同时,仍然有一部分受众对看不见摸不着的虚拟网络无法做到完全信任。如何打消受众的疑虑建立其对在线纠纷解决机制的信任是推广在线纠纷解决机制的一大难题。

在网络购物刚刚兴起时,质疑的声音同样从四面八方涌向电商行业,如何挑选商品、如何运送商品以及如何处理售后等等这些消费者不解的问题均在电商的一步发展进步中得到肯定答复,而在线纠纷解决机制要想为大众所接纳,势必也要经历一段很长的过渡期。

一方面,在线纠纷解决机制与电商的相同之处在于其同样需借助互联网平台这个媒介来实现其功能,而互联网的安全性与保密性问题则是首先被提出的。双方当事人的个人隐私是否存在泄露的可能性、当事人双方在一个虚拟环境下如何确认对方身份、如何掌握与案件有关的真实案件信息以及假使出现对当事人不利后果的情况当事人应如何维护自己的合法权益等等,这一系列问题都将是在线纠纷解决机制被提出的初期所要面对并必须解决的问题。另一方面,通过虚拟平台,作为双方当事人的原告都无法了解对方的性格秉性、真实想法的情形下,那作为在线纠纷解决

机制的背后运行者——司法部门又将如何做到全面细致的了解双方当事人的争议背景、如何确认涉案证据等相关案件材料以及如何选择具体的在线纠纷解决方式解决争议?无论是在线调解亦或者是在线审判的方式,恐怕都难以达到线下交流的最佳效果。

三、保障在线纠纷解决机制在我国广泛运用之路径

(一) 在线纠纷解决机制的系统构建

作为 21 世纪的新兴事物,在线纠纷解决机制以以崭新的身份进入学术界的视野,且有学者以民事诉讼的对应制度为参照物,研究了在线纠纷解决机制中的三项基本制度包括——回避制度、公开审判制度和审判组织制度^[7]。业界学者从法理学的角度,对在线纠纷解决机制进行剖析,成功建立了在线纠纷解决机制的内生机制和外生机制,并对在线纠纷解决机制建立过程中所经历的成功与失败进行专业化分析,同时对在线纠纷解决机制的未来发展趋势进行预测和构想。

互联网技术在催生在线纠纷解决机制出现的同时,也为在线纠纷解决机制的发展提供了强有力的技术支持。以司法领域为例,互联网发展给司法领域带来了新变化,比如庭审传播、司法公开、社会监督、网络治理等都因为互联网的发展发生了翻天覆地的变化^[8]。当事人或者其代理人若想借用社会舆论,在不触犯各项法律条款、不故意散播不实信息的情况下,可以通过各种社交媒介进行公布和宣传,这是传统诉讼解决方式所无可比拟的。

同样的,为了追赶时代步伐,我国各级人民法院积极打造智慧法院,不断研究探索互联网、人工智能等科技产物在纠纷解决过程中的运用。各级法院从 2015 年进一步打造信息化法院,将数据建设作为法院的中心,并在互联网的基础上建立了一整套诉调对接在线纠纷解决平台,于 2015 年正式上线的安徽省合肥市蜀山区法院平台成为在线纠纷解决机制发展过程中的一大里程碑。该平台整合了蜀山区法院辖区和马鞍山市雨山区法院辖区等地的调解自愿,覆盖更多类型的纠纷、服务更多的当事人。截至 2016 年 6 月底,总共受理调解案件 385 件,调解完成 367 件,其中超过 50% 的案件以在线方式得以成功调解^[9],这一数据对于在线纠纷解决机制的功能性问题做出了最具有说服力的回答。

目前所有成果的取得都为在线纠纷解决机制的进一步发展树立了强烈的信心,而制定出更具中立性和权威性的为在线纠纷解决机制所适用的规则将是更进

一步的跨越。

(二) 在线纠纷解决机制的司法保障

上文提到 ODR 与电商的相同之处,而二者的不同之处则在于其为司法系统所运用的权威机制,受国家强制力的保障的保护。在线纠纷解决机制在我国短期发展的过程中,结合国情已经逐渐形成了有中国特色的“资源互通、共建共享、开放包容、跨界融合”模式。对各种纠纷逐级过滤、分层解决,不仅满足了当前我国多元化纠纷解决机制的要求,而且对我国现阶段纠纷解决起到了巨大的推动作用^[10]。

在线纠纷解决机制目前在我国处于内外资源并存,个体资源、组织资源并存、传统资源、新型资源并存状态^[11],但这三类状各自为营,无法“抱成一团”发挥更显著的作用,因此我们应当对现有资源进行一系列整合从而使其产生史无前例的积极影响,依据我国国情建立最适合我国的在线纠纷解决机制,并实现“信息化助推司法改革,司法保障信息化进程”的终极目标。

要想实现“司法保障信息化进程”这一目标,除了要有政策上的支持以外,还免不了加强人才的引进。在线纠纷解决机制虽然是借助互联网平台进行,但实际上还需要具有专业知识素养的司法人员操作,不仅如此,还需要进行系统化培训的加持,在特定情况下可能还需要工作人员具备一定的共情能力。总而言之,这是一个全方面发展的人才才能胜任的岗位。

在其他各国的经验参考下,在我国“一切为了人民的”宗旨引领下,在我国坚定司法改革理念的推动下,建立具有中国特色的、为人民服务的在线纠纷解决机制将成为法治国家、法治社会建设的希冀与目标之一。

参考文献:

- [1][5]龙飞.中国在线纠纷解决机制的发展现状及未来前景[J].法律适用,2016(10):3.
- [2]张玥、沈秋豪.在线纠纷解决机制的法治逻辑及完善建议—以浙江 ODR 实践为分析样本[J].浙江树人大学学报,2022(01):72.
- [3][4][6][7][8][9][10][11]胡晓霞.我国在线纠纷解决机制发展的现实困境与未来出路[J].法学论坛,2017(03):97—99,104.

姓名:卜令岩(1998.03);性别:女,民族:汉族 籍贯:山东省临沂人,学历:研究生在读,就读于渤海大学;研究方向:法律(法学)。