

中小微企业跨境争议在线解决机制研究

张迎新

上海师范大学哲学与法政学院, 上海

收稿日期: 2024年1月3日; 录用日期: 2024年1月30日; 发布日期: 2024年2月20日

摘要

缺乏有效的争端解决机制已经成为数字经济时代下中小微企业从事跨境贸易的最主要挑战之一, 对于可支配资源有限、抗风险能力弱的中小微企业而言更是如此。传统的纠纷解决方式难以满足中小微企业对于跨境争议解决服务的个性化需求。随着科技发展和各国的实践探索, 在线纠纷解决机制(ODR)凭借其高效、灵活、便捷、低廉的比较优势在跨境争议解决领域表现出蓬勃的发展态势和巨大潜力。同时, ODR也能够较好地与国际上现有的法律框架进行衔接。今后中小微跨境争议在线解决机制的发展可从优化平台建设, 贴合中小微企业解纷需求; 加强国际合作, 促进ODR协作框架; 促进多方联动, 提高ODR可接近性三方面对该机制进行完善。

关键词

中小微企业, ODR, 跨境争议, 争议解决

Study on Online Dispute Resolution Mechanism for Cross-Border Disputes Involving Small and Medium Sized Enterprises

Yingxin Zhang

College of Philosophy, Law & Political Science, Shanghai Normal University, Shanghai

Received: Jan. 3rd, 2024; accepted: Jan. 30th, 2024; published: Feb. 20th, 2024

Abstract

The lack of effective dispute resolution mechanism has become one of the main challenges for

small and medium-sized enterprises engaged in cross-border trade in the digital economy era, especially for small and medium-sized enterprises with limited resources and weak risk resistance. Traditional dispute resolution methods are hard to meet the personalized needs of small and medium-sized enterprises (SMEs) for cross-border dispute resolution. With the development of technology and practical exploration in various countries, online dispute resolution mechanisms (ODR) have shown a thriving development trend and huge potential in the field of cross-border dispute resolution because of their comparative advantages of efficiency, flexibility, convenience, and affordability. At the same time, ODR can also better connect with existing international legal frameworks. In the future, the development of Msmes cross-border online dispute resolution mechanism can be improved from the following three aspects: optimize the platform construction to meet the needs of Msmes to resolve disputes; strengthening international cooperation and promoting the ODR collaboration framework; promoting multi-party interaction and improve the accessibility of ODR.

Keywords

Small and Medium-Sized Enterprises, Online Dispute Resolution, Cross-Border Dispute, Dispute Resolution

Copyright © 2024 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 问题的提出：中小微企业面临跨境争议解决困境

中小微企业(Micro, Small, Medium Enterprises, 简称 MSMEs)是创造就业机会和推动经济增长的重要贡献者, 占据了全球约 90%的企业数量, 提供了超过 50%的就业岗位[1]。在 OECD 国家中, 中小微企业占有所有企业的 99%, 产生约 70%的就业, 创造 50%~60%的 GDP; 在新兴经济体, 正规中小微企业也贡献了超过 40%的 GDP 规模, 当包括非正规的中小微企业时, 这个数字将会更高。除了贡献就业规模、市场份额和经济增长, 中小微企业在促进科技创新和包容性发展方面也具有突出表现, 大量的技术创新都是中小微企业实现的。此外, 中小微企业尤其是小型和微型企业, 在非正规部门的分布比例较高, 为弱势群体创造了大量的就业机会。

在国际贸易中, 中小微企业有着巨大的出口贡献潜力。根据世界贸易组织(WTO)的报告, 在发达经济体和发展中经济体, 中小微企业参与国际贸易的情况因国家、区域、部门和企业规模的不同有较大差异。值得特别指出的是, 电子商务的发展扩大了中小微企业参与国际贸易的机会, 尤其是对于发展中经济体的企业而言。整体而言, 中小微企业在国际贸易中的参与是有限的, 原因可能在于技能缺乏, 对国际市场了解不足, 获得贸易融资的机会有限, 繁琐的法规和海关程序以及缺乏恰当的争议解决途径。根据亚洲太平洋经济合作组织(APEC)工商咨询理事会(ABAC)对 APEC 成员国内企业的一项调查, 缺乏有效的争端解决办法是中小微企业在数字经济时代进行跨境贸易时面临的最大挑战之一, 58%的受访者认为这是一个严重且关键的问题; 在新兴经济体中, 这一数字上升至 74% [2]。

受益于信息技术的飞速发展以及全球经济一体化进程的不断深化, 从事跨境贸易的门槛不断降低, 世界各国的中小微企业也纷纷走出国门, 迈向更广阔的国际市场, 开拓国际业务。而电子商务和数字经济的发展也极大地增强了中小微企业参与国际贸易的机会。但需要清醒的认识到, 机遇和风险往往是并存的。随着跨境贸易日益频繁, 跨境争议同样在持续增加。相较于不含涉外因素的争议, 跨境争议具有

高度复杂性、高风险的特点。与此相对，跨境争议的解决往往需要丰富的经验和对相关法律体系的熟练掌握。而中小微企业的可持续发展在很大程度上依赖于争端解决的文化和他们与交易相对方沟通交流的方式[3]。无法妥善地处理和解决跨境争议无疑已经成为中小微企业在跨境交易链条末端所面临的最大障碍。具体而言，中小微企业在处理跨境争议时主要面临着以下困境和限制。

1.1. 传统纠纷解决方式并非理想选择

诉讼是人们最为熟悉，同时也是公信力最强的纠纷解决方式。但国际民商事诉讼这种方式在中小微企业跨境商事纠纷解决的应用上却存在着诸多障碍和困难。主要表现在四个方面：其一是管辖权问题。管辖权问题是国际民商事诉讼所面临的首要问题，而且关于同一个国际民事纠纷在不同的国家起诉可能导致完全不同的判决结果，故有着“确定了战场，就等于确定了战斗规则”的说法。出于实现自身利益最大化的考虑，当事人往往会作出“挑选法院”(forum shopping)的行为，并在管辖权问题上进行十分激烈的争夺[4]。这会导致案件在管辖权审查阶段长时间滞留并花费当事人大量的金钱和精力，迟迟无法进入案件的实质审理阶段；或者引发平行诉讼(parallel proceedings)，造成资源上的浪费。其二是法律适用问题，在跨境民商事争议中，往往会涉及到多个国家或地区的法律，在不同的法律体系下，当事人的权利与义务又会有所不同。法律适用上的不确定性将会使得跨境争议的解决中蕴含的风险更大。而当案件涉及外国法的查明与适用时，情况则会变得更加复杂。其三是诉讼成本的考量。无论在哪个国家进行诉讼，诉讼过程本身就是一项会耗费大量时间、精力和金钱的过程。高昂的律师费用、漫长的诉讼进程、陌生的程序和法律文化都会迫使当事人不得不理性地考量所投入的成本能否获得更大的产出，以免最后出现“虽胜犹败”的尴尬局面。这对于追求商业利益和效率的中小微企业尤为关键。其四是判决的承认与执行。在司法实践中，判决的承认与执行同样需要受制于种种条件，需要经过内国法院的审查。例如原判决国法院是否具有合格的管辖权、是否经过公正的诉讼程序、判决是否确定合法且不与其他有关法院判决相抵触、准据法是否适当、是否存在互惠关系等考虑因素[5]。总之无论从诉讼的风险还是成本的投入来看，通过法院诉讼来解决跨境商事争议对于中小微企业而言都不能算是一个理想的选择。

1.2. 中小微企业自身往往不具备妥善应对跨境争议的能力

中小微企业这一称呼中的“中小微”直接反映在其经营规模上，其通常由单个人或少数人提供资金组成，其雇佣员工数量与营业收入的规模十分有限，因此在经营上多半是由所有者直接独立经营。不难想象，在规模和资源都十分有限的中小微企业中，往往缺乏健全的风险管理机制来对交易中潜在的风险进行审查和预警。当纠纷产生时，企业内部也往往缺乏掌握法律知识的专业法务人员处理争议，而有限的资金可能严重限制中小微企业向专业的律师寻求帮助。多项调查显示，小微企业往往没有明确的合同和纠纷解决条款，在发生纠纷时容易遭受损害[6]。这直接导致中小微企业在身陷争议时往往无法有效地采取适当手段维护自身的合法权益。当面临复杂的跨境争议时，情况更是如此。这进一步抑制了中小微企业参与跨国贸易的意愿。另一方面，控制解决纠纷的成本对作为当事人的企业来说是一项巨大的挑战。在商事纠纷中，效率，即达到某一结果所付出的金钱和时间成本往往是当事人选择争端解决方式最具影响力的因素。考虑到中小微企业所涉纠纷往往金额较小，其只能承担与纠纷金额成一定比例的成本。中小微企业普遍具有资金薄弱、筹资能力差的特征，且十分依赖于资金的高效流动。因此企业，尤其是中小微企业在纠纷解决中十分注重追求效率价值，希望纠纷尽快解决，从而获得确定性的结果并采取下一步行动，如尽快回笼资金。因此，高效率 and 低成本是中小微企业在进行争议解决时最为看重的因素。而实际上这也与中小微企业自身的特点相吻合，它们的核心诉求往往是低成本、高效率、根本性地解决争

议并获得执行，因为他们的企业没有能力在漫长的程序中生存下来[7]。如上文所述，传统的纠纷解决方式需要耗费大量的人力财力和时间成本。一旦发生纠纷，差旅费用、仲裁员和律师费等将可能很快超过索赔的价值。这些成本对于中小微企业而言无疑是一个十分沉重的负担，甚至可能出现被诉讼或仲裁拖垮的风险。

1.3. 中小微企业需考虑到自身所处的商业环境

中小微企业所面临的另一个挑战是如何在解决纠纷的同时，妥善处理与客户、供应商、合作伙伴等的商业关系。平均而言，相较于已经发展成熟的大企业，中小微企业的客户数量更少、业务范围更小，由此导致的议价能力和抵御风险的能力较差。一旦辛苦建立起来的商业合作关系崩溃，开拓新客户和寻找新的贸易伙伴对于中小微企业而言将会是一笔不小的成本。据一项调查显示，卷入纠纷的中小微企业在纠纷的解决中面临的情感成本(emotional costs)是相当大的，大多数严重的纠纷(63%)均会涉及“很高或非常高”的情感成本[8]。而在跨境争议中，由于涉及来自不同文化背景的当事人，情况可能会变得更加复杂。传统的纠纷解决方式，如诉讼和仲裁由于其程序正式、严肃，且带有较为浓烈的对抗性色彩，这将使得当事人在陈述或沟通时变得小心翼翼，因为他们会担心所说的只言片语可能会在法律上被解释为承认责任。此外，其固定不变的程序不仅难以回应当事人多样化的需求，还会存在加剧当事人之间对抗的潜在风险。有鉴于此，中小微企业需要更为灵活的争议解决流程，并使之能够根据争议和当事人的具体情况进行调整。

2. 中小微企业跨境争议在线解决的实践探索

2.1. 中小微企业争议解决与 ODR 的契合性分析

2.1.1. 高效便捷的现代科技降低解纷成本

当下信息技术的高速发展为 ODR 提供了坚实的技术支撑。借助于高效便捷的信息技术，争议解决从物理上的面对面形式，转变为虚拟在线的形式，谈判、调解、协商都可以通过视频会议软件完成，这显示出了传统的离线争议解决方式不可比拟的优越性。首先，它给当事人带来了极大的便利。无论身处何地，只要面前有一部联网电脑，当事人就可以参与在线程序，而无需到特定的场所，避免了差旅劳顿。而且，当事人可以通过异步沟通方式，在任何时间、任何地点对争议解决的活动进程加以推动。其次，能够迅速地解决争议。所有的在线争议解决方式都规定了比较短的程序期限，迅速解决争议是在线争议解决方式的突出特点。第三，解决争议的成本低廉。在线程序的采用，免除了当事人的差旅成本，从而降低了解决争议的成本，无需再考虑出行成本，足不出户即可完成跨境争议的解决，便捷性大大提高。随着人工智能、大数据、区块链等前沿科技越来越多地渗入到在线争议解决中并转化为推动其高效运行的动力，线上的争议解决变得更加智能化。这大大降低了当事人解决争议，尤其是跨境争议的门槛。语言翻译问题、证据问题、送达等以往棘手的问题现在借助于技术有了更好的应对方法。

2.1.2. 灵活自治的解纷流程满足多元需求

ODR 的另一大优势在于其灵活自治的解纷流程。ODR 能够多种纠纷解决方式结合在一起，并给出清晰易懂的流程指引，使当事人根据自身需要灵活选择。而不是将程序限定在某个固定的框架中，这对于十分需要控制纠纷解决成本的中小微企业当事人而言十分重要。在谈判和调解两个阶段，对于当事人几乎不设门槛和限制，当事人享有充分的自主权，能够最大限度地通过自己的声音进行沟通，通过对话式而非对抗式的争端解决方式将重心放在当事人的感知和需求上，而非刻板地按照法律规定判定他们的权利与义务，从而满足其个性化的需求进而促进纠纷的有效解决。

2.2. 中小微企业跨境争议在线解决的实践探索

对于许多中小微企业而言, ODR 不仅仅是一种选择, 而且也是解决争端的唯一可行办法, 特别是对小型跨境交易而言。运用 ODR 解决企业(尤其是中小微企业)间跨境争议已经在多个国家和地区之间已经有了相应的实践探索。其中最为成功的实践当属亚太经合组织于 2019 年 8 月推出的《亚太经合组织(APEC)跨境商事纠纷网上争议解决框架》(以下简称《框架》)及其《示范程序规则》(以下简称《规则》)。该协作框架为企业间(B2B)的跨境商事争议解决提供谈判、调解、仲裁全流程网上争议解决服务, 通过提供针对跨境、跨语言、跨法域争议的快速解决和执行的电子方案来提振跨境商事交往的信心。《框架》特别说明其旨在“帮助全球企业(尤其是中小微企业)解决小额跨境商事纠纷”, 并且强调了该机制低廉、灵活的特点以更好的适应中小微企业的需求。《规则》将争议解决程序分为 3 个阶段, 谈判阶段(negotiation stage)、调解阶段(mediation stage)与仲裁阶段(arbitration stage)。《规则》第 7 条¹对于调解阶段作出了规定。根据该条, 若双方未能在收到指定中立专家通知后 10 日内仍未通过调节解决争议, 则 ODR 直接进入最终的仲裁阶段。《规则》第 8 条²对于仲裁阶段作出了较为详细的规定, 并且在主要方面与国际主要仲裁机构的在线仲裁规则保持一致。根据《规则》第 16 条³, 当事人没有确定仲裁地的, ODR 服务机构应当在适当考虑案件具体情况后确定仲裁地。这表明关于仲裁地的确定, 首先遵从当事人意思自治, 若当事人未明确约定, 则由 ODR 服务机构进行确定。《规则》第 8.5 条也明确对裁决的书面形式和签署作出了规定。这两方面能够保障经由此程序作出的仲裁裁决符合《纽约公约》的适用条件。此外, 《规则》在三个阶段都对时限作出了明确的规定, 以满足当事人对于快速高效解决纠纷的需求: 谈判阶段应限制在 10 天内完成, 最多不超过 20 天; 调解阶段应在 10 日内完成, 否则进入最后的仲裁阶段; 仲裁裁决则尽可能在 10 日内作出。并且, 该协作框架还大力支持 ODR 提供商应尽可能使用人工智能等现代技术, 同时进一步提高争议解决的数字化程度。

中国广州仲裁委员会作为 APECODR 协作框架的首批 ODR 服务提供商之一, 为该协作框架的顺利运行发挥了重要作用。中国广州仲裁委员会是国内和全球范围内互联网仲裁领域的先行者和领导者。2021 年 1 月, 广仲上线全球首个亚太经合组织在线争议纠纷解决平台(APEC-ODR 平台), 旨在为亚太经合组织经济体的企业, 特别是中小微企业提供高效、易用、低成本的一站式商事争议在线解决服务。⁴自启动以来至 2022 年 2 月, 该平台共受理国内外纠纷 169 起, 纠纷金额超过 37 亿元人民币, 其中包括电商、

¹《APEC 跨境商事纠纷网上争议解决合作框架示范程序规则》第 7 条规定: “1. ODR 程序的调解阶段开始后, ODR 服务机构应当及时根据第十一条指定一名中立专家, 并应当: 1) 按照第十一条第 1 款的规定将该项指定通知双方当事人, 同时 2) 按照该条第 3 款的规定通知双方当事人调解阶段的届满期限。2. 接受指定后, 中立专家应当与双方当事人进行沟通, 努力促成和解协议。3. 如果双方在收到根据第十一条第 1 款指定中立专家的通知后 10 个日历日内仍未能通过调解解决争议的, 则 ODR 程序应当根据第八条的规定, 直接进入最终的仲裁阶段。”

²《APEC 跨境商事纠纷网上争议解决合作框架示范程序规则》第 8 条规定: “1. 调解阶段届满时, 中立专家应当通知双方当事人提交最终材料的日期。该日期最晚不得超过调解阶段届满后的 10 个日历日。2. 当事人对其主张或答辩所依据的事实有举证责任。3. 中立专家应当根据当事人提交的所有信息审理争议, 并作出裁决。裁决应当由 ODR 服务机构发送给双方当事人, 并在 ODR 平台上保存记录。4. 裁决应当以书面形式作出, 并由中立专家签署, 同时注明作出裁决的日期和仲裁地。5. 就本条第 4 款的具体要求而言: 1) 只要裁决内容可供日后援引使用时查看, 即视为已满足裁决以书面形式作出的要求; 2) 只要通过数据可证明中立专家的身份及其对裁决内容的确认, 即视为已满足裁决的签署要求。6. 裁决书应当说明其依据的简要理由。7. 裁决应当及时作出, 尽可能在 ODR 服务机构确定的特定时间点后 10 个日历日内作出。8. 裁决可经所有当事人同意之后予以公布, 为了保护或行使一项法定权利, 或者涉及法院或其他主管机关法律程序的, 也可在法定义务要求一方当事人披露的情况下和限度内予以公布。9. 裁决是终局的, 对所有当事人均具有约束力。各方当事人应当毫不延迟地履行裁决。10. 所有案件中, 中立专家在作出裁决时均应当根据合同的约定, 并应考虑相关事实和情形以及适用于有关交易的商业惯例。11. 中立专家应当适用当事人约定的适用于实体争议的法律规则。当事人没有约定的, 中立专家应当适用其认为适当的法律。12. 只有在各方当事人明确授权中立专家的情况下, 中立专家才应当作为友好和调解人或按照公平合理的原则作出裁决。”

³《APEC 跨境商事纠纷网上争议解决合作框架示范程序规则》第 16 条规定: “当事人没有确定仲裁地的, ODR 服务机构应当在适当考虑案件具体情况后确定仲裁地。”

⁴广州仲裁委员会: “亚太经合组织(APEC)官网盛赞广州仲裁委 ODR 平台定分止争”, 2022 年 6 月 23 日, 详情参见 https://mp.weixin.qq.com/s/?_biz=MzA4MTU1MTQyMw==&mid=2650416476&idx=2&sn=6196af013a2b738f3bf73324df9cc0a&chks_m=879dccc0cb0ea451a964a5b3ce831769278c9801042641ca708bd271d8f1622703a6c1dc94b67&scene=27。

直播、智能汽车制造等新兴产业案件。纠纷解决平均耗时为 23 天，63%的纠纷在调解阶段予以解决。APEC-ODR 平台的功能包括提供在线谈判、调解和仲裁程序，多语种翻译，在线修改和解协议并在线签署，人工智能在线问答，自动签发法律文书等[6]。

目前在全球范围内，多元化纠纷解决线上化的趋势愈发明显，应用愈发普及。其中既有如联合国贸易法委员会推动产生的全球性成果——《关于网上争议解决的技术指引》，又有区域性的国家联盟或合作组织结合民商事交往需求而出现的创新实践，如欧盟 ODR 平台。从在线争议解决机制的适用范围来看，ODR 的应用正在突破一开始局限于电子商务领域的消费争议解决而开始向更加专业、复杂的国际商事争议解决扩张。在国际商事领域，利益的冲突的多元化、国际民商事交往主体关系的多元化以及价值观和文化传统上的多元化，导致纠纷解决的手段也必须相应地多元化，因此，需要创新线上解决方式，将 ODR 运用至国际商事争议解决领域。从在线争议解决的平台发展来看，其具有相当强大的资源聚合作用，能够将世界各地的解纷资源和专业服务资源聚合起来，为当事人提供来自不同法域、不同专业领域、不同国籍的中立专家选择库。同时，统一的 ODR 平台，能够克服 ODR 自发生长扩展所带来的碎片化、封闭化等缺点，也能够提高 ODR 服务的可接近性和可信任度。

3. 中小微企业跨境争议在线解决机制的完善路径

3.1. 优化平台建设，贴合中小微企业解纷需求

3.1.1. 利用技术赋能强化中小微企业法律能力

很多情况下，中小微企业难以对争议的处理作出明智地选择，从而有效地处理争议。这在很大程度上可归因于中小微企业的法律能力薄弱，缺乏对相关法律信息的掌握。ODR 平台可以利用技术赋能，尤其是强大的人工智能技术来强化中小微企业的法律能力。具体而言，可以提供专业的法律信息数据库和聊天机器人支持的自适应问答系统。这些技术工具可以帮助他们快速方便地获取相关的法律信息，并且可以了解案件所需的争议解决流程。由此，中小微企业可以更好地根据自身的实际状况评估其所涉及的法律问题，以及他们需要的法律服务的类型和内容，进而在充分的信息基础之上作出决策。另外，平台还可以考虑提供基于先例大数据的结果预测工具。先例不仅可以来自法院判决和仲裁裁决，也可以来自以前的和解协议。了解类似案例中的解决方案可以帮助中小微企业评估其谈判状况，并根据行业标准评估和解协议报价的公平性。为了克服创建全面和可靠数据库的挑战，ODR 平台可以采用技术手段，对相关案例进行脱敏处理并进行共享。数据的收集可以按照贸易的类型进行分类，例如跨境贸易中的粮食交易纠纷，进而在此基础上整理归纳常见的纠纷及典型处理方案，帮助中小微企业通过谈判或调解成功解决终端，这对于中小微企业而言可能是一个非常有效且宝贵的帮助。

3.1.2. 确保争议解决的私密性和数据安全

在线纠纷解决系统需要通过建立安全规则体系以及提升安全技术来解决数据安全和信息保密的问题，以消除当事人的使用顾虑。数据安全和信息保密应当不局限于数据信息的传输和存储，而应扩展至在线纠纷解决的全周期，应用于各种在线纠纷解决的场景。首先，各 ODR 平台可以按照区分原则对数据进行分级保护，探索建立重要数据目录、数据信息公示及保密制度，对于重要系统和核心数据建立备份制度。其次，要妥善处理在线争议解决活动结束后数据遗留问题。建立数据销毁制度，可以参考欧盟《消费者 ODR 条例》第 12 条第 3 款的规定，在解决提交到 ODR 平台的争议后最迟六个月内自动删除相关数据。再次，要建立数据安全和信息保密监测预警措施，对数据泄露、毁损、丢失、篡改等情况进行预防。建立数据安全应急处理机制，制定数据安全应急预案。同时，对案件数据的管理采用全程留痕监管，确保有迹可循。最后，要加强区块链技术和信息加密技术的应用，从技术层面提高纠纷数据和信息的安全保护程度。此外，ODR 脱胎于数字技术变革，并且十分依赖科技发展，其作为一种新兴的纠纷

解决方式，天然地具有接近和使用上的门槛。面对广泛应用的数字技术，个人既可能被“技术赋权”，也可能被“技术索权”。被技术索权的个体有可能因为只是或者信息的欠缺而无法接入、使用或者利用数字技术，这种不平等既体现在实体权利上，也体现在程序权利上，表现为个人可能难以参与到已经数字化的程序中去[9]。在 ODR 模式下，当事人对于信息技术的驾驭能力和熟练程度会对 ODR 的信任产生重要影响，“技术鸿沟”的存在使得当事人双方的信任机制更难建立[10]。当最前沿的人工智能与 ODR 相融合，更是会将这道“技术鸿沟”成倍放大。再加之专家学者们常常提及的“算法歧视”“算法霸权”“算法黑箱”，人们常常会因为不了解而产生不信任和抵触，不愿尝试。

3.2. 加强国际合作，促进 ODR 机制协作配合

3.2.1. 积极推动统一国际规则的制定

各国应采取措施，努力就利用 ODR 机制解决国际商事纠纷达成国际共识，制定通行的国际规范和协作框架。一个统一规范的、高质量的国际规则体系能够很大程度上减少 ODR 在实践中的不确定性和运行阻力，更好地发挥 ODR 在解决跨境商事争议的比较优势，帮助中小微企业更高效、低成本地接近正义。毫无疑问，当事人诉诸 ODR 的最终目的是使争议得到彻底的解决，并且争议结果得到高效快速的执行。

在内容上，应求同存异，加强沟通，促进 ODR 机制实践标准的规范统一，聚焦于 ODR 的基本概念、基本原则、适用范围、技术如何更好地融入 ODR 中、ODR 与其他纠纷解决方式的对接、跨境协作方式等重要内容。手段上，可先以倡议、指引等软法形式进行探索，减小 ODR 初期发展的阻力，增强其包容性。待时机成熟时推动制定相关的国际公约和示范法律，各国应积极参与该领域的国际研讨会议与立法工作。同时，要积极展示我国在 ODR 领域的实践探索和对建设国际统一的 ODR 规范的创新发展，例如广州仲裁委员会制定发布的《互联网仲裁推荐标准》，为 ODR 统一规则的制定贡献中国智慧。

3.2.2. 组织建立针对 ODR 的协调监督机构

随着 ODR 机制在全球范围内的迅猛发展，越来越多的国家和国际组织开始关注到这一机制在纠纷解决领域的巨大潜力和应用价值。同时，ODR 在相当程度上依托于现代网络科技，其天然地就具有跨地域性、开放性和包容性。因此，有必要在国际合作的基础上，组织建立针对 ODR 的协调监督机构。该机构的主要职能包括但不限于收集和整理各国内 ODR 的发展状况、实践数据和相关立法；对解决跨境争议的 ODR 平台进行监督和服务质量评估，提高 ODR 平台的透明度和认知度；聚合相关学术和实务资源，为 ODR 的发展建言献策。该机构的设立将有助于进一步在全球范围内普及 ODR，鼓励和便利国际上使用在线争议解决机制，同时有利于利用实证分析研究 ODR 在推动中小微企业参与跨境贸易的作用，将各国内 ODR 平台探索发展的创新活力汇流成推动国际 ODR 发展合作的宝贵经验。

3.3. 促进多方联动，提高 ODR 可接近性

3.3.1. 提升中小微企业对 ODR 的认知度和信任感

企业对于 ODR 缺乏认知和信任是阻碍 ODR 推广普及的另一重要原因。可从以下三个方面，提升中小微企业对 ODR 的认知度和信任感。首先，推行 ODR 试点，对采用 ODR 方式解决争议的中小微企业予以费用减免等优惠措施，激发中小微企业使用 ODR 的积极性，培养中小微企业利用 ODR 解决争议的使用习惯。其次，增强公信用背书。对于评估合格的 ODR 平台，可以考虑在商务政务网站增设平台接口，增加中小微企业对 ODR 的信心和认知度。最后，建立 ODR 评估体系和用户反馈机制，优化用户体验。一方面，这能够增强 ODR 服务的透明度，帮助中小微企业在未来发生争议时进行选择。另一方面，各 ODR 平台出于对案源和自身声誉的考量，必须要加强自身各方面建设才能提高整体评价质量，这也会督促 ODR 平台自律机制的建设。

3.3.2. 加强普法宣传和技术援助

针对中小微企业资源薄弱，法律能力和技术应用能力不强的特点，可以考虑加强对中小微企业的普法宣传和技术援助。在这一过程中，要重视商会、学术机构、工商部门等多方主体的作用，促进多方联动形成合力。首先，可以与学术机构合作，通过举办研讨会，让学者、潜在用户、潜在平台提供商和经济体参与确定关键需求，评估当地法律和部署障碍。其次，可以面向中小微企业定期开展法律讲座，进行普法宣传，帮助中小微企业了解跨境贸易过程中的潜在的法律风险及如何预防，以及相关的法律与政策。最后，为有意愿使用 ODR 解决争议的中小微企业提供免费的技术援助和培训，减小中小微企业接近 ODR 的技术障碍。

4. 结论

无论是在发展中国家还是发达国家，中小微企业都占据了企业数量的 90% 以上，并对其国内的税收、就业率和 GDP 都作出了巨大的贡献。而与之相对的是，中小微企业在商业环境中，尤其是跨境商事交往中获得司法公正的机会远未得到保障。随着电子商务和自由贸易协定扩大商业机会，跨境争端日益频繁，在这种背景下，缺乏高效经济的争端解决机制已经成为企业在数字经济时代下从事跨境贸易的主要挑战之一。

ODR 作为现代科技与多元化纠纷解决机制的有机结合，在跨境商事纠纷的解决中有着无可比拟的优势和巨大的发展潜力。尤其在当前新冠肺炎疫情大流行的背景下，发展 ODR 的重要性更为凸显，因为出于疫情防控的需要而实施的旅行禁令和停止线下活动使得 ODR 成为唯一可行的争议解决方式。相较于传统的线下争议解决方式，ODR 能够打破地域及时间界限，使得纠纷的解决更加低廉、高效、便捷；灵活组合多种纠纷解决方式，满足当事人对争议解决的多样需求；利用技术赋能，大幅提升纠纷解决的安全性、效率和精确度。许多国家和一些国际组织也对其表现出浓厚的兴趣和期待，并开始为其提供制度上的支持和便利。同时，ODR 能够较好地与以《纽约公约》《新加坡调解公约》为代表的国际法律框架进行衔接，通过 ODR 得到的调解协议或裁决的执行力能够得到不同国家的支持与保障。ODR 将帮助企业，特别是中小微企业开展跨境贸易，并通过快速和负担得起的方式解决跨国界、跨语言、跨法域的商事纠纷。在中小微企业跨境争议在线解决机制的发展过程中，仍面临着一些障碍，其中既包括法律层面的障碍，也包括技术和应用层面的障碍。这些障碍的克服既有赖于在线争议解决机制自身的不断优化，也有赖于国际合作的加强和多方联动的完善。

参考文献

- [1] WTO (2016) World Trade Report 2016: Levelling the Trading Field for SMEs. https://www.wto.org/english/res_e/booksp_e/world_trade_report16_e.pdf
- [2] ABAC (November 2018) Realizing the Untapped Potential of MSMEs in APEC—Practical Recommendations for Enhancing Cross-Border Trade. https://www2.abaonline.org/assets/2018/ABAC_Research/ABAC_IV_Marshall_School_Final_Report_MSMEs_trade_11132018_compressed.pdf
- [3] APEC Economic Committee (April 2022) Stocktake of APEC Online Dispute Resolution Technologies. https://www.apec.org/docs/default-source/publications/2022/4/stocktake-of-apec-online-dispute-resolution-technologies/222_ec_stocktake-of-apec-odr-technologies.pdf?sfvrsn=a36c33ff_2
- [4] 弗里德里希·K. 荣格. 法律选择与涉外司法[M]. 霍政欣, 徐妮娜, 译. 北京: 北京大学出版社, 2007: 64.
- [5] 霍政欣. 国际私法[M]. 北京: 中国政法大学出版社, 2017: 307-309.
- [6] APEC Economic Committee (March 2022) Workshop on Implementing the APEC ODR Collaborative Framework. https://www.apec.org/docs/default-source/publications/2022/3/workshop-on-implementing-the-apec-odr-collaborative-framework/222_ec_workshop-on-implementing-the-apec-odr-collaborative-framework.pdf?sfvrsn=ad0fa23_2
- [7] Roberge, J.-F. and Fraser, V. (2019) Access to Commercial Justice: A Roadmap for Online Dispute Resolution (ODR) Design for Small and Medium-Sized Businesses (Smes) Disputes. *Ohio State Journal on Dispute Resolution*, 35, 13-14.

- [8] IPSOS Australia (2007) Dispute Resolution in Victoria: Small Business Survey.
<https://www.consumer.vic.gov.au/library/publications/resources-and-education/research/dispute-resolution-in-victoria-small-business-survey-2007-report.pdf>
- [9] 罗英. 数字技术风险程序规制的法理重述[J]. 法学评论, 2022, 40(5): 151-160.
- [10] 赵杨. 人工智能时代的司法信任及其构建[J]. 华东政法大学学报, 2021, 24(4): 73-82.