

在线纠纷解决机制中政府主导与市场配置之间的关系

傅佳鑫

青岛大学法学院, 山东 青岛

收稿日期: 2023年10月1日; 录用日期: 2023年10月31日; 发布日期: 2023年11月9日

摘要

在线纠纷解决机制自诞生以来, 一直处于持续并且蓬勃发展阶段。近年来, 互联网已经成为了人们日常生活中不可或缺的一部分, 利用互联网解决生活中的矛盾纠纷是大势所趋。因此, 越来越多的人选择使用在线纠纷解决机制网络平台, 期望以高效率解决矛盾纠纷。但是, 在目前阶段, 在线纠纷解决机制网络平台的发展处于成长期, 流程体系不够规范, 主要体现为政府主导的力量不够完善、市场资源配置的手段不够灵活, 以及二者之间的关系等问题。因此, 有必要从政府主导的构建、市场资源配置的切入方式, 以及如何平衡政府主导与市场资源配置之间的关系这三个方面对在线纠纷解决机制的发展前景做路径探索, 旨在构建一个高效、公正、合理的纠纷解决机制, 为公众提供一个良好的解决纠纷的网络平台。

关键词

在线纠纷解决机制, 政府主导, 市场资源配置, 平衡关系

The Relationship between Government Dominance and Market Allocation in the Online Dispute Resolution Mechanism

Jiaxin Fu

Law School, Qingdao University, Qingdao Shandong

Received: Oct. 1st, 2023; accepted: Oct. 31st, 2023; published: Nov. 9th, 2023

Abstract

Since its birth, the online dispute resolution mechanism has been in a continuous and vigorous

development stage. In recent years, the Internet has become an indispensable part of people's daily life, and it is the trend of the times to use the Internet to solve the conflicts and disputes in their daily life. Therefore, more and more people choose to use the online dispute resolution mechanism network platform, hoping to solve conflicts and disputes with high efficiency. However, at the current stage, the development of the online dispute resolution mechanism network platform is in the growth period, and the process system is not standardized enough, which is mainly reflected in the lack of government-led forces, the flexibility of market resources allocation, and the relationship between the two. Therefore, it is necessary to explore the development prospect of online dispute settlement mechanism from three aspects: the government leading construction, the market allocation of resources, and how to balance the relationship between the government leading and market allocation of resources. The aim is to build an efficient, fair and reasonable dispute resolution mechanism, providing the public with a good network platform for resolving disputes.

Keywords

Online Dispute Resolution Mechanism, Government Dominance, Market Resource Allocation, Balanced Relation

Copyright © 2023 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. 引言

在线纠纷解决机制的兴起,改善了在数字世界中获得正义的机会。与传统的线下诉讼和替代性纠纷解决方案相比,在线纠纷解决机制的用户得益于更快捷、更高效、更灵活的优势,因此,拓宽争议解决的领域是具有现实意义的,在线纠纷解决机制是以在线调解平台为支撑,通过线上委派、线上调解、线上司法确认,高效解决案件,在线“诉调对接+司法确认”模式能够有效塑造中国特色纠纷解决和诉讼服务发展新优势,是法治与现代科技创新式融合发展的集中体现。诚然,理想化的构建还需要现实中一步步的落实,一方面需要政府主导以推进在线纠纷解决机制网络平台的广阔运营,另一方面需要完善市场资源配置,规范市场主体的切入方式,在现代化电子商务背景下,公司、企业、调解组织、仲裁机构、行业协会、社会组织等的市场准入资格需要更精准、更规范,以此保障在线纠纷解决机制网络平台的市场竞争秩序,打破市场壁垒。

2. 在线纠纷解决机制的运行模式

互联网的资源优势首先体现在信息处理这一领域,在线纠纷解决机制平台利用智能分析信息的功能,准确定位当事人的需求,平台会根据当事人提交的申请,进行信息智能分析,系统匹配出相应的调解人员,当然,如果当事人对系统匹配的相关人员不满意,可以选择更换,有充足的选择空间,最大程度满足当事人的需求,避免不必要的麻烦与冲突,巧妙处理当事人的矛盾纠纷。

我国在线纠纷解决机制包括的程序比较广阔,从在线调解、在线诉讼到在线仲裁,从在线公证到执行,已经具备一整套比较完善的流程系统。其中,在线协商、在线调解、在线仲裁是在线纠纷解决机制的主要解纷方式。

1) 在线协商,是指双方当事人互相达成合意的基础上,以自我和解的形式解决纠纷,是采用非诉

讼的方式。具体来说，双方当事人将自己的诉求提交申请到在线纠纷解决机制电子案件的平台，由平台进行系统规划，合理分配出一个特定的时间和方式来进行协商，在此基础上，双方当事人进行自我协商与和解。

2) 在线调解，与在线协商相比较，在线调解增加了中立方——第三人的介入。首先也是由双方当事人将自己的诉求提交申请到在线纠纷解决机制电子案件的平台，由平台进行系统规划，制定出一个符合本案件的一整套解纷程序，再将此流程发送给双方当事人(即申请人与被申请人)，假若被申请人同意此种方式进行调解，那么接下来在线纠纷解决机制平台会指定出一个中立的第三方，即调解员，在调解员的指导下进行调解。

3) 在线仲裁，与在线协商、在线调解不同的是，在线仲裁的解纷方式更具有终局性。在线仲裁方式是在互联网上进行举证、开庭、合议等形式，不再需要双方当事人线下进行。利用在线仲裁服务解决纠纷，在为用户提供方便的同时，能够确保每个人都有公平的机会行使权力。所以，统一由在线纠纷解决机制平台进行在线化的流程序，既提高了处理案件的效率，也保障了在线解纷程序的正式性与完善性。

3. 政府主导的构建

在我国，国家是网络平台呈良性发展的强有力的保障力量。因此，政府主导是网络平台规范化运行的核心要素之一。从全世界来看，美国是最早应用在线纠纷解决机制的国家，经过十多年的发展，美国已成为在线纠纷解决机制全球领域中的佼佼者。世界上应用在线纠纷解决机制业务的网站大多数为美国公司，同时美国政府还大力推进在线纠纷解决机制的完善。美国联邦贸易委员会和美国商业部在 2000 年 6 月就在线纠纷解决机制的发展举行了一个公开的论坛会。欧盟也是在线纠纷解决机制的积极倡导者和推动者，其 1998 年颁布的《电子商务指令》第一部分第 17 条中要求成员国的法律不应妨碍消费者通过各种法院外途径包括电子方式解决纠纷^[1]。目前在我国，在线纠纷解决机制处于初始阶段，很多方面发展不够健全，因此，这个阶段务必要加强政府的主导力量。

(一) 政府主导的必要性

公众对在线纠纷解决机制平台的了解度低，因为线上解决纠纷，当事人不能面对面交流，有可能对于在线纠纷解决机制的提供商以及分配的调解人员、仲裁人员的信任程度不够，对于其业务能力或许会心有疑虑，尤其是对于那些初次尝试用在线纠纷解决机制的形势解决纠纷的消费者，很大程度上，他们并不愿意把自己案件的争议交给一个相对陌生的平台，政府主导的话，会使得当事人对在线纠纷解决机制更有信赖，因为对于大多数公众来说，国家主导运行的网站更有保障。

(二) 在政府主导下应当采取的措施

1) 加强政策扶持。其一，政府可以在一定程度上放宽市场准入的限度，以引导相关的机构和组织积极融入到在线纠纷解决机制平台中，例如扶持相关的律所、消费者维权委员会、仲裁机构等组织，鼓励其开展在线纠纷解决机制解决纠纷的模式，进一步扩宽在线纠纷解决机制服务平台的主体范围，以更大更强的拓宽其市场和发展潜力。其二，政府可以加强宣传力度。一方面是通过网络来加强传播，网络平台各种 APP 的使用，足以看出我国网民数量众多，若能够在各种 APP 上加强对在线纠纷解决机制的宣传，比如：在微博、抖音、小红书等公众舆论平台上或者相关用户网站上，引入在线纠纷解决机制的相关链接，最好是采取博人眼球的宣传方式，那么一定能够引导众多网民了解并且尝试运用在线纠纷解决机制，以此来推进在线纠纷解决机制的运行。另一方面是通过线下方式来推广在线纠纷解决机制，例如：政府可以在仲裁委员会办公处、工商管理部、律所办公厅等相关的组织机构场所发放传单等方式来详细介绍在线纠纷解决机制。

2) 规范相应的评估标准，建立健全在线纠纷解决机制网络平台的运行模式。在目前在线纠纷解决机

制发展初期阶段，市场准入标准比较低，继而会导致有些资质不合格的网络商进入该平台，甚至有些不良商家，借机侵犯用户的私人信息等，为避免此种侵权行为的发生，政府应建立专门的评估机构对网站进行及时的监管，保障网站运行的公平公开公正，强化监督管理制度[2]。

4. 市场资源配置的切入方式

目前，社会主义市场经济发展迅速，前景十分广阔，尤其是更大程度上打开了国外市场，国内国际之间的电子商务贸易往来日益频繁。我国政府已经最大程度地放宽市场准入，避免过度干预，由直接干预转化为间接引导，减少不必要的行政审批流程，充分发挥市场资源配置的灵活性。在我国下发的相关文件中就明确提出，任何加入市场的主体都应该是基于自愿的投资或经营，只要没有跨越法律的护栏，没有出现过任何损害第三方权益或者社会公共安全的问题，就可以加入市场的行列[3]。

(一) 完善市场资源配置的现实意义

在线纠纷解决机制的发展前景十分广阔，波及范围也十分迅速。从全世界范围来看，尤其是欧美等发达国家，在线纠纷解决机制的运用已经相当普及。与此而来，众多的企业、组织、各种研究机构甚至是很多的国际组织，也与在线纠纷解决机制平台建立起长久的、良好的合作关系，尤其是在政府主导下，公众对此的信赖程度更加确信，提高了消费者的信心，使得在线纠纷解决机制运行起来更加规范和高效，从而更加促进了电子商务的发展，进一步打开了国际国内的消费市场。

(二) 推进市场资源配置的路径探索

1) 构建一整套准入市场的标准流程体系，各个流程需要专门的人员进行分工审核处理。化解矛盾纠纷全过程需要构建一整套标准体系来评判和处理，包括风险评估、分案处理、当事人的监督与反馈、网络后台的监控、调解过程的公开透明性、追踪调解后的执行等流程，每个环节都要尽可能达到最高程度的精准，使在线纠纷解决机制整体运营畅通无阻。

2) 要充分利用好市场资源配置的灵活性，市场准入程序的效率性将会影响到在线纠纷解决机制网络平台中各大电商主体切入市场的速度，但是要严格规范各类主体进入在线纠纷解决机制平台的门槛，不能让一些不够资格、不符合标准的电商主体进入在线纠纷解决机制网络平台。在现代化电子商务背景下，公司、企业、调解组织、仲裁机构、行业协会、社会组织等的准入资格都可以在互联网上完成操作，通过一系列的认准流程之后，各类主体可以获得准入证书，取得相应的资格，进入在线纠纷解决机制平台。

3) 强化公众监督。《电子商务法》第 63 条鼓励电商平台建立争议在线解决机制，制定并公示争议解决规则[4]。互联网发展迅速，近年来，各类电商平台纷纷崛起，尤其是各种网购方式的更新，如直播带货，购买途径越新颖，也意味着纠纷案件也日益增多。针对于此，各类电商平台制定了相应的纠纷解决规则，如遇到消费者投诉案件，应如何处理应对？如何更好提升服务水平？如何更好完善与消费者的沟通水平等。理论上，规则的出台更有利于电子商务矛盾纠纷的处理，但问题是，各类规则的制定和颁布，是经营商家单方面制定的，运行操作相对比较隐蔽，缺乏必要的公众监督，当事人只能在发生纠纷之后，才能了解到相关的解决争议的规则。因此，强化公众参与度和推进公众监督机制就尤为重要，保障广大社会群体的实际参与程度，真正落实到民主化、规范化、公开化，避免闭塞运行所导致的在线纠纷解决机制网络平台优势的弱化。

5. 政府主导与市场切入的平衡关系

根据我国国情，建立以政府为主导，调动各类社会主体的积极性与参与性，充分发挥市场资源配置的灵活性，倡导多元化的管理体系是最核心的路径选择。

(一) 平衡政府主导与市场资源配置的现实意义

其一，以政府为主导，强调政府的宏观调控作用，国家能够根据当前的网络平台发展现状，制定出最新的管理方针与对策，为各类市场主体提供最精准的发展方向。诚然，网络科技的发展速度确为惊人，国家政策难免会出现滞后性。从理论上讲，在线纠纷解决机制网络平台具有开放性、便捷性、高效性的特点，因此，为充分发挥好在线纠纷解决机制网络平台的优势，就必须平衡好政府主导和市场配置之间的关系，比如，在线纠纷解决机制网络平台的运行，不受时间限制和地区的制约，若是线下解决争议，需要双方当事人亲自会见，需要约定解决争议的地点，尤其是当双方当事人的地理位置相距较远时，会见起来就十分不便，在此情况下，政府应该出台相应的政策，拉近地域间交易平台互动的联系，打破地区界限，增强地区间的交易往来。尤其是目前在线纠纷解决机制处于成长阶段，处于试点期，有些地区已经运用，但有些地区尚未运行，因此，政府应该加快推进在线纠纷解决机制在全国范围内的运行。

其二，要充分发挥市场资源配置的作用，各类市场主体要把握住当前的发展机遇，公司、企业、调解组织、仲裁机构、行业协会、社会组织等要完善网络运行系统，充分利用好在线纠纷解决机制网络平台，与其建立起良好的合作关系，促进相互之间的协同配合，继而高效快捷地解决当事人的矛盾纠纷。诚然，各类市场主体要充分参与在线纠纷解决机制网络平台的运行，根据我国当前发展现状，最核心的中坚力量是解纷类社会组织，主要是指各类调解组织、仲裁机构、行业协会、消费者协会组织等，这些社会组织的组成人员，是具有专业素养与专业资质的，区别于纯粹的民间组织。同时，这些社会组织并非完全脱离公权力，而是与公权力机构联系密切，尤其是工商行政部门，尤为密切。因此，政府主导和市场资源配置协同治理成为发展的最佳路径。

(二) 平衡政府主导与市场资源配置之间的方案探索

1) 建立健全线上线下调解一体化规范体系^[5]。传统的线下调解方式已经足够成熟，而线上调解正是弥补了传统线下调解的弊端，使得当事人之间的矛盾化解更快、更便捷、更高效。目前阶段，在线纠纷解决机制网络平台存在公众了解度低、信任度低的障碍，因此，有必要建立健全线上线下调解一体化规范体系。政府采取合理措施积极引导各类市场主体、电商平台规范使用在线纠纷解决机制网络平台，可适当放宽市场准入的限度，让各大电商平台首先能够与在线纠纷解决机制平台建立起合作关系，扩宽在线纠纷解决机制的应用市场。与此同时，政府应当制定出完整的规范体系，让各类市场主体游刃有余的发挥各自的潜能，加快社会组织间调解矛盾、化解纠纷的规范化建设，充分协调好线上线下解决矛盾纠纷的分工分流与灵活变通。

2) 打破数据壁垒，提高大数据评估力。当今时代离不开大数据的宏观监测，数据共享、资源共享已经常态化。同样，在线纠纷解决机制网络平台的运行更是离不开大数据分析。当事人将矛盾纠纷上传到在线纠纷解决机制平台之后，平台会对案件进行评估评判，结合大数据对此类矛盾纠纷进行精准分析，提供一套合理的解决方案，当然，双方当事人在此基础上也可进行细致化的协商，以此更好更快地处理矛盾纠纷。政府主导下建立统一的评判标准，加强各大电商平台之间的数据共享，规范数据的归纳收集和进一步的采集分析，同时，必须加强对公众个人信息的保护，不得以任何形式、任何理由泄露公众个人信息，既要打破数据壁垒，也要注重加强对公众个人信息的保护。

3) 加强相关领域法律法规的完善。在线纠纷解决机制网络平台属于新兴领域，当前该领域的立法漏洞比较多，立法空白领域需要增添规范性法律条文。现有的法律条文不能涵盖在线纠纷解决机制运行过程中可能出现的各种情形，若是不能强化相应的法律法规，很难推进在线纠纷解决机制的顺利发展，容易使其发展运行处于被动地位，不利于扩宽发展前景。结合当下我国互联网平台的运行机制，为提高解决矛盾纠纷的效率，强化网络私力执行势在必行，这是促进在线纠纷解决机制顺利发展的关键一步和核心措施。

6. 结论

在线纠纷解决机制平台运营的发展前景十分广阔, 经过近年来的探索与实践, 已经充分证明公众对在线纠纷解决机制平台的需求呈上升趋势。伴随着网络科技的飞速发展, 在线纠纷解决机制的应用范围将更为宽广, 其快捷性、高效性将成为人们选择的核心要素。因此, 为加快促进在线纠纷解决机制的发展, 政府主导和市场资源配置都是不可或缺的关键因素, 平衡好二者之间的关系是重中之重, 虽然当前在实践中面临着诸多挑战, 但是纵观网络平台发展的大趋势而言, 在线纠纷解决机制的影响力蓬勃上升, 在发展完善过程中不断总结经验, 弥补漏洞, 随时更新适合的调解模式, 努力构建一个高效、公正、合理的纠纷解决机制, 为公众提供一个良好的解决纠纷的网络平台[6]。

参考文献

- [1] 刘媛. 刍议在线纠纷解决机制[J]. 河南省政法管理干部学院学报, 2010, 25(6): 93-96.
- [2] 翟凯. 触摸互联网+ADR 的线上正义——微博侵权纠纷的 ODR 在线救济机制探析[J]. 当代传播, 2016(1): 59-62.
- [3] 李嘉欣. 论电子商务市场准入与退出机制[J]. 中国市场, 2021(26): 174-175.
- [4] 徐楠轩, 陶丽琴. 电子商务领域诉源治理机制的反思与重构[J]. 法学论坛, 2021(2): 24-30.
- [5] 田培杰. 协同治理概念考辨[J]. 上海大学学报, 2014, 31(1): 124-140.
- [6] 魏婷婷. 基于私力执行与智能合约的跨境电商纠纷解决机制构建[J]. 中国流通经济, 2020, 34(12): 92-101.