

广东省广州市中级人民法院

穗中法函〔2022〕44号

广州市中级人民法院关于对市政协第十四届 一次会议第 5036 号委员提案的复函

尊敬的谭国骞、徐秀彬委员：

感谢两位委员一直以来对法院工作的关心、支持与监督！您们提出的《关于广州电商经济与 ODR 机制的融合的提案》（第 5036 号）已收悉。根据市政协的安排，我院为主办单位，市商务局、市市场监管局、广州仲裁委为会办单位。收到该提案后，我院高度重视，要求立案庭牵头，会同广州互联网法院（以下简称互联网法院）共同研究办理。为办好该提案，我院多次组织调研，积极与会办单位沟通，现就提案建议答复如下：

一、我市应用 ODR 机制化解电商纠纷的实践情况

我市在应用 ODR 机制化解电商纠纷方面已有探索实践，广州电商经济与 ODR 机制的融合已有较为深入的发展。

（一）本市电商纠纷已实现 ODR 机制全覆盖

一是广州法院在线解纷平台广泛应用。广州两级法院搭建了广州法院在线多元纠纷化解平台（简称广州法院 ODR 平台）及互联网法院 ODR 平台，包含电商纠纷在内的各类纠纷均可在线处理。ODR 平台具备在线调解、异步调解、电子谈判技术等智能技术，能够较好满足人民群众在线解纷需求。截至 6 月底，两级法院累计在线调解纠纷 53.2 万件。

二是电商平台在线解纷渠道畅通。我市电商纠纷一审案件集中由互联网法院管辖，该院与天猫、淘宝、闲鱼、京东、唯品会、拼多多、网易严选、抖音等共 8 家平台的运营公司或控股公司共建“枫桥 E 站”，吸纳企业法务团队参与电商纠纷化解，搭建法院与互联网企业联合共治“桥梁”，推进电商纠纷在线“站内解决”。

三是 ODR 机制多领域跨域式发展。我市市场监督管理局在全市推广发展 116 家在线消费纠纷解决企业（简称 ODR 企业），其中电子商务平台 ODR 企业 10 家，消费者通过全国 12315 平台登记消费投诉后，可选择 12315 平台上的 ODR 企业先行就消费纠纷进行协商和解；市商务局以中国（广州）跨境电子商务综合试验区工作领导小组名义印发《广州市把

握 RCEP 机遇促进跨境电子商务创新发展的若干措施》，明确提出推动建立跨境商事争议在线解决（ODR）平台，将 ODR 机制延伸至跨境商事争议解决；广州仲裁委 2021 年初上线 APEC-ODR 平台，为全球当事人提供集谈判、调解、仲裁为一体的线上多元解纷服务。在多部门的推动下，ODR 机制在我市多个领域获得跨域式发展。

（二）电商信息披露机制完善

一是企业数据实现共享互查。市市场监督管理局与美团、饿了么、格利食品网、1 药网等 4 家电商平台企业签署“政企信息共享协同共治”合作协议，推动实现政企数据共享互查，便捷电商平台对入网经营者资质信息的快速核验。此外，广州与杭州两地市场监督管理局签订“红盾云桥”协作协议，通过“红盾云桥”智能协作平台提高案件的协查和消费维权纠纷处理效能。

二是电商平台信息完善。当前电商平台一般能够按照《电子商务法》第十五条的规定，在电子商务经营者（下文简称商家）的首页显著位置公示营业执照信息，消费者也可通过电商平台在订单详情页面下载保存“订单快照”用于纠纷举证。审判实践中未发现电商纠纷不能通过电商平台查询商家身份信息的问题。如遇通过电商平台难以获取商家身份信息的情况，可根据前述法律规定，要求电商平台完善商家身份信息展示流程。

二、进一步推进电商经济与 ODR 机制融合的举措

谭国戩、徐秀彬委员的提案，具有很强的针对性、前瞻性，为推动我市电商经济持续健康发展和 ODR 机制建设提供了非常宝贵的意见。围绕提案提出的建议，我们将采取以下举措深入推进电商经济与 ODR 机制的融合：

（一）进一步扩大 ODR 机制的推广应用

广州法院将持续加大对 ODR 平台建设的投入，充分发挥互联网法院“枫桥 E 站”工作机制优势，协调各电商平台加强平台治理，引导更多平台纠纷通过 ODR 机制在线解决。此外，广州仲裁委将依托仲裁云平台 and APEC-ODR 平台的叠加优势，完善平台在线翻译、域外法查明、区块链存证等功能，不断提升跨境商事争议在线解决服务水平。市商务局亦将协调中国（广州）跨境电子商务综合试验区工作领导小组成员单位推广使用跨境商事争议在线解决（ODR）平台。

（二）探索推进 ODR 平台与电商平台数据对接

广州法院已有推进 ODR 平台与电商平台数据对接的探索实践，多因相关互联网平台企业对数据对接后商业数据、商业秘密等信息安全存有顾虑，而未能实现数据对接。后续广州法院将积极探索既能实现 ODR 平台与电商平台数据对接，又可保障企业商业信息安全的处理方案，以此推进电商经济与 ODR 机制深度融合。

（三）加强 ODR 机制国际化创新发展

深入学习研究域外 ODR 机制发展现状，学习借鉴域外先进经验，结合广州电商经济与 ODR 机制实际，强化调查研究，推进 ODR 机制创新发展。

接下来，我们将结合您们的建议，创新 ODR 机制建设、优化 ODR 平台功能，充分发挥 ODR 机制在保障电商纠纷当事人及时维权、解决纠纷中的作用，推动广州经济高质量发展。

专此函达。

广州市中级人民法院

2022 年 7 月 11 日

（联系人及联系方式：刘燕槟，83210123；刘莹莹，83210285）

抄送：市政协提案委，市政府办公厅建议提案处。

广州市中级人民法院办公室

2022 年 7 月 12 日印发
