

农村纠纷解决的新思路 ——以在线纠纷解决机制为视角

朱昕昱, 卢正敏

(厦门大学法学院 福建 厦门 361005)

[摘要] 在线纠纷解决机制成本低廉、弱对抗性以及灵活便捷的特性使得其在纠纷解决中具有不可替代的优势。随着农村地区互联网的普及, 在线纠纷数量日益增多, 新型纠纷不断涌现, 传统纠纷解决机制在适用上存在困境, 也为农村引入在线纠纷解决机制提供了可能性。我国农村的地区发展差异以及在线纠纷解决机制的信任性与接近性障碍是当下农村引入在线纠纷解决机制面临的挑战。建议从在线纠纷解决机制的模式选择、平台构建、配套措施、宣传推广等方面构建适合农村地区的在线纠纷解决机制。

[关键词] 在线纠纷解决机制; 农村电子商务纠纷; 农村纠纷

[中图分类号] D925 [文献标识码] A [文章编号] 1671-6922(2017)02-0097-06

[DOI] 10.13322/j.cnki.fjsk.2017.02.016

A new way to handle the disputes in rural areas — From the perspective of online dispute resolution

ZHU Xin-yu, LU Zheng-min

(Law School, Xiamen University, Xiamen, Fujian 361005, China)

Abstract: Online dispute resolution has many features, such as low cost, weak antagonism and convenience, which make it irreplaceable in the dispute resolution. With the popularization of the Internet, the increasing number of online disputes, the more types of the new disputes and the disadvantages of traditional dispute resolution, online dispute resolution has the possibility to be applied in rural areas. But there is no denying the fact that the different development in China rural areas and the trust and the accessibility barrier makes it challenging to introduce online dispute resolution. Therefore, the paper suggests establishing online dispute resolution mechanism from the following aspects, which include online dispute resolution mode selection, the construction of the online dispute resolution platform, supporting measures and the promotion strategies.

Key words: online dispute resolution mechanism; e-commerce dispute in rural area; disputes in rural areas

一、在线纠纷解决机制概览

在线纠纷解决机制指利用包括电子信息传输系统、在线视频软件、在线音频软件在内的多种互联网信息技术在线解决当事人之间的纠纷。在线纠纷解决机制发端于美国, 最初被用于解决电子商务纠纷, 后来其适用范围逐步由线上纠纷扩展至线下纠纷。如美国仲裁协会网上仲裁的受案范围为商业纠纷、劳动纠纷、因飓风造成的保险事故纠纷^[1]。与传统的纠纷解决方式不同, 在线纠纷解决机制的技术依赖性更强、电子化程度更高。

(一) 在线纠纷解决机制的类型

在线纠纷解决机制的类型主要分为在线和解、在线调解与在线仲裁^[2]。

1. 在线和解。在线和解指纠纷主体双方以平等协商、相互妥协的方式和平地解决纠纷^[3]。在线和解与传统的和解基本相同, 只不过当事人解决纠纷的场域发生在虚拟的网络空间。当事人双方依靠在线纠纷解决平台自行协商纠纷的解决。

2. 在线调解。在线调解是在线纠纷解决机制中应用最广的一种。在线调解指在调解员的协助下, 当事人与调解员之间利用互联网信息技术, 在线进行交流沟通、证据展示, 以达成在线纠纷解决协议。在线调解的程序与线下调解的程序类似, 通常先由一方或双方当事人向在线调解平台提出调解申请, 然后由在线调解平台对当事人是否自愿选择调解

[收稿日期] 2017-01-22

[基金项目] 厦门大学校长立项基金项目(ZK1038)。

[作者简介] 朱昕昱(1993-) 男, 硕士研究生。研究方向: 民事诉讼法。

进行确认,以确保遵循调解自愿的基本原则。如果当事人双方均同意调解,则由双方选择的调解员或在线调解平台指定的调解员在约定时间通过在线方式辅助当事人双方解决纠纷。

3.在线仲裁。作为在线纠纷解决机制的重要组成部分,在线仲裁同样利用现代网络信息技术,由仲裁员在网上裁决双方当事人提交至在线仲裁平台的纠纷,但相较于在线和解与在线调解,在线仲裁的程序更加正式。实践中,因域名或知识产权引起的纠纷可以通过在线仲裁解决。如世界知识产权组织已承认网上仲裁的效力,互联网名称与数字地址分配机构也许可通过在线仲裁来解决域名纠纷。

(二) 我国在线纠纷解决机制的现状

在线纠纷解决机制在我国起步较晚,2006年,我国首个在线纠纷解决平台正式上线。2015年,李克强总理在政府工作报告中首次提出“互联网+”战略。这给纠纷解决方式的改革与创新带来很大启示。在线纠纷解决机制也成为“互联网+”战略下纠纷解决机制的一种创新。2016年6月29日,最高人民法院发布的《关于人民法院进一步深化多元化纠纷解决机制改革的若干意见》(以下简称“《意见》”)提出创新在线纠纷解决方式,推动一体化信息平台建设。各地的地方性立法也提出推动在线纠纷解决机制的发展,如《山东省多元化解纠纷促进条例》及《厦门经济特区多元化纠纷解决机制促进条例》等。此外,在线纠纷解决机制的探索与试点工作也在各地展开,如重庆推出“巴渝和事佬”APP、成都推出“和合智解”E调解纠纷解决平台、厦门海沧推出“调解在线”APP等。

(三) 在线纠纷解决机制的优势

程序保障与接近正义是现代民事司法的基本理念^[4]。亲民以及更加便捷的纠纷解决服务给当事人提供了一种接近正义的快车道^[5]。在线纠纷解决机制的优势主要体现在纠纷解决成本低廉、弱对抗性以及灵活便捷。

1.成本低廉。在市场经济环境下,个人是独立理性的个体。在选择纠纷解决方式时,当事人必定要进行相关的利益衡平,选择成本最低、收益最大的纠纷解决方式。对于经济尚不宽裕的农村居民而言,纠纷解决成本成为影响其选择救济途径的首要因素。实践中,绝大部分网络民事纠纷的标的额不大,选择诉讼既费时又费钱。相较于传统的纠纷解决方式,在线纠纷解决平台收费更加低廉,有的甚至免费向当事人提供服务。

2.弱对抗性。纠纷从本质上讲是一种利益冲突,当事人因为纠纷而产生对抗。如果当事人采用面对面的方式,则很有可能导致当事人双方的矛盾升级。在线纠纷解决方式中当事人无须正面接触,从而避免当事人的直接对抗,缓解双方的对立情绪,更容易使双方心平气和地进行沟通与协商,进而达成双方都能够接受的纠纷解决方案^[6]。

3.灵活便捷。便捷性是在线纠纷解决方式最重要的特性。当事人足不出户即可解决纠纷。此外,在线纠纷解决机制的便捷性还体现在双方可以自由合意选择纠纷解决的时间,不受工作日与非工作日的限制。

二、农村地区引入在线纠纷解决机制的可行性分析

(一) 农村互联网的普及

近年来,我国农村互联网用户数量以及农村互联网普及率逐年上升。据《2015年农村互联网发展状况研究报告》(以下简称“《研究报告》”)显示,截至2015年12月,我国农村网民规模为1.95亿,年增长率达9.5%,互联网普及率为31.6%^[7]。2016年10月,国务院发布的《全国农业现代化规划(2016-2020年)》提出力争在2020年实现互联网普及率达到52%。作为互联网载体的计算机及移动设备在农村地区也逐步得到普及。《研究报告》还显示,87.1%的农村网民通过手机上网,63.4%的农村网民通过台式电脑上网,25.6%的农村网民通过笔记本电脑上网。农村互联网络的日益完善以及手机、电脑等互联网接入设备的普及为农村在线纠纷解决机制的适用提供了硬件上的可能性。

信息技术作为在线纠纷解决机制的第四方,在线纠纷解决机制中发挥着重要作用^[8]。发送电子邮件、参与视频会议、进行网络会话、实现在线支付等成为当事人在线解决纠纷必须掌握的技术。根据《研究报告》的数据,截至2015年12月,网民即时通信用户规模为1.72亿,即时通信使用率为88.2%;网上支付用户规模为0.93亿,使用率为47.7%。在线视频、在线语音等在线即时通信工具已成为农村居民沟通交流的重要方式。农村居民即时通信工具使用率的提高也为农村居民在线进行和解、调解甚至仲裁扫清了障碍。农村网络支付的发展使得当事人在网上就可完成相关费用的缴纳。

(二) 农村在线纠纷数量的增多

得益于我国互联网技术的进步,电子商务产业

在我国迅猛发展。国家也不断重视农村电子商务的发展。2015年,国务院办公厅发布《关于促进农村电子商务加快发展的指导意见》。2016年,《关于落实发展新理念加快农业现代化实现全面小康目标的若干意见》强调,“促进农村电子商务加快发展,形成线上线下融合、农产品进城与农资和消费品下乡双向流通格局。加快实现行政村宽带全覆盖,创新电信普遍服务补偿机制,推进农村互联网提速降费。鼓励大型电商平台企业开展农村电商服务,支持地方和行业健全农村电商服务体系”。调查显示,农村居民对网购的接受程度达到84.41%^[9]。2016年,我国农村网购规模达到4600亿元^[10]。与此同时,通过电子商务平台,农村居民还能够拓宽销售渠道、增加销售收入。农村居民在电子商务中扮演着消费者与经营者的双重角色。但不可否认,有交易的地方就有纠纷。据中国电子商务研究中心的统计数据显示,2014年全年中国电子商务投诉与维权公共服务平台共接到逾10万起全国网购用户的电子商务投诉。在线纠纷解决机制最初设立目的就是为解决电子商务纠纷,其能够契合电子商务的特点,优质、高效、低廉地解决电子商务纠纷。随着农村电子商务纠纷的不断增多,在线纠纷解决机制可以发挥其自身优势,解决传统乡土社会中不存在的电子商务纠纷。实践中就有农村网络购物消费者通过在线方式解决纠纷的成功案例。如2016年1月,浙江省遂昌县人民法院电子商务网上法庭就成功地通过网络视频对消费者洪某诉某商行网络购物合同纠纷一案进行调解^[11]。

(三) 农村传统纠纷的内涵不断丰富

交通方式的便捷、对外交往的频繁、市场经济的冲击,使农村与城市间的交流日渐频繁。这为农村带来新理念和事物,推动着农村的现代化变革。与农村社会转型相伴生的是农村民事纠纷在内容上的变化。一些传统类型的纠纷在新的时代背景下被赋予新的内容。如对于农村中因包办婚姻、换婚或事实婚引发的纠纷,当事人解决的方式多为家族长辈协调或人民调解员调解。然而,随着农民工进城务工群体数量的日益庞大,婚姻纠纷也因夫妻间聚少离多、欠缺情感交流、婚姻价值观产生冲突等原因而逐年增加。据统计,2003年,湖北襄樊某县农民工离婚案件为132件,2004年为169件,2005年为199件,约占该院当年离婚案件总数的40%以上^[12]。为解决婚姻纠纷,当事人不得不回到农村户籍所在地通过调解甚至向基层法院起

诉的方式解决纠纷。但农民工来回奔波必然会造成时间成本与金钱成本的损失。因而,传统纠纷解决方式在解决此类纠纷时难以有效应对。

(四) 传统纠纷解决机制存在适用困境

传统纠纷解决机制主要包括诉讼方式及诉讼外纠纷解决方式,而这2种纠纷解决机制主要以传统类型的民事纠纷为基础构建。这就使得传统纠纷解决方式在处理在线纠纷或新型民事纠纷时出现种种适用上的不经济或不匹配。

1. 诉讼方式解决的困境。在我国农村地区,诉讼是一种不得已而为之的纠纷解决方式。其较高的成本在一定程度上阻碍了农村当事人利用诉讼解决纠纷。再加上现实中拖延立案等现象的存在,造成从案件提交到法院至最终判决的期限长于法律规定的审理期限,从而造成包括误工费在内的潜在诉讼成本。这些诉讼成本对农村居民而言,是难以承受的^[13]。而且,通常情况下在线纠纷的争议数额较小,采用诉讼方式解决纠纷还可能出现纠纷解决成本大于诉讼标的额等实际问题。

2. 诉讼外纠纷解决方式的困境。传统诉讼外纠纷解决机制通常包括和解、调解与仲裁。传统的和解又称“交涉”,强调当事人双方当面协商纠纷解决方案。同样,传统的调解也要求双方当事人在中立调解员的协助下面对面解决争议。而在线纠纷发生于网络虚拟空间,当事人可能位于不同位置,用传统的和解、调解方式来解决存在困难。仲裁作为一种尊重当事人意思自治、一裁终局的替代性纠纷解决机制,在商事纠纷中广受欢迎。但仲裁委员会的收费较高,一般只适合标的金额较大的商事纠纷。这在一定程度上限制了当事人选择仲裁解决纠纷的可能。

三、农村发展在线纠纷解决机制面临的挑战

(一) 我国农村经济发展水平存在差异

我国农村经济发展水平不均衡,东部沿海农村地区已率先进入小康社会,而西部农村地区每年仍然需要国家财政的资金支持^[14]。如浙江省2015年农村人均纯收入在全国率先突破2万元大关^[15];与之形成鲜明对比的是,甘肃省2015年农村人均纯收入仅为6936元^[16]。不同区域农村的经济发展水平也直接影响着包括互联网在内的基础设施的发展状况。中国互联网络信息中心发布的《2008-2009年中国农村互联网发展状况调查报告》指出,农村网

民中,东部地区的网民比例为63.8%,中部地区、西部地区的网民比例分别为20.8%和18.9%。在农村互联网普及方面,区域差异依然明显:东部普及率为14.4%,中部和西部分别为4.4%和3.5%。同样,农村电子商务产业活跃的地区也多集中于东部^[17]。《2016年中国农村电商消费趋势报告》统计表明,沿海地区电商用户人数居前,合计人数占比超过50%,其中仅江苏一省的用户人数占比就超过9%^[18]。一方面,西部地区互联网普及率低的现状导致西部农村居民难以通过互联网在线解决纠纷;另一方面,西部地区电子商务产业的欠发达使得与电子商务相关的纠纷数量较少,在线纠纷解决机制在西部地区难有适用空间。

(二) 在线纠纷解决机制的信任性问题

信任性是任何一种纠纷解决机制顺利运行的前提。在线纠纷解决机制所面临的信任性问题主要体现在农村互联网环境安全缺乏保障以及农村当事人对于在线纠纷解决机制本身缺乏信任2个主要方面。

互联网空间的开放性特征使得在线纠纷解决机制很容易面临安全性问题,如黑客攻击、用户个人信息资料的泄漏。《研究报告》指出,农村网民遭遇电脑或手机感染病毒的比例为25.2%,遭遇账号或密码被盗的比例为24.1%,遭遇网络欺诈的比例为16.7%。农村居民受教育程度普遍偏低,思想比较保守,对于新事物的接受能力较弱。而互联网的安全威胁更加剧了农村居民选择在线纠纷解决机制的顾虑。

农村当事人对在线纠纷解决机制的疑虑主要集中在以下几个方面:(1)虚拟环境中的在线纠纷解决机制能否解决纠纷;(2)在线调解员、仲裁员的公平中立性能否得到保障;(3)在线纠纷解决机制能否遵循公平公正的原则,并切实保障当事人双方的程序利益与实体利益^[19]。如果不能解决在线纠纷解决机制的上述问题,那么在线纠纷解决机制就很难得到农村居民的认可。

(三) 在线纠纷解决机制的可接近性问题

在线纠纷解决机制设立目的在于解决纠纷,假如农村当事人难以利用该机制处理纠纷,则其预设目的就无法实现。在线纠纷解决机制通常情况下是通过在线的方式完成案件申请、证据材料提交以及文书送达等一系列纠纷解决程序。这对当事人的互联网利用能力有一定的要求。农村居民的互联网使用情况体现出明显的年龄化差异,10~49岁

的农村网民占农村网民总数的89.4%^[7],可见中青年农村网民在农村网民中占据很大比例。由于中老年人年龄大、较难熟练掌握互联网使用技术等原因,在线纠纷解决机制在该年龄段难以推广适用。除此以外,另一个值得关注的现象是超过半数的农村网民是通过手机连接互联网,因而在线纠纷解决方式在设计时应当尽可能地方便农村当事人通过手机进行纠纷的处理。对于农村中青年网民,其是否了解在线纠纷解决机制的操作流程,在线纠纷解决机制的程序是否操作简便,在线纠纷解决是否收费,这些问题都影响着农村在线纠纷解决机制的可接近性。

四、我国农村在线纠纷解决机制的构建

我国农村在线纠纷解决机制如要得到长足发展,需要对其进行系统的规划与设计。结合上文分析,笔者从模式选择、具体构建、配套保障及宣传推广等方面进行说明。

(一) 农村在线纠纷解决机制的模式选择

通常认为,模式是对某类事物或行为特征的概括或抽象,模式通过揭示该事物与其他事物的本质属性来说明或表明此事物与彼事物的差异^[20]。模式的选择对于制度的发展至关重要。农村在线纠纷解决机制只有根据农村自身的实际情况量身打造,才能更好地适应农村纠纷解决的需要,得到农村居民的接受与认可。根据我国农村的现实情况,笔者认为构建政府主导的在线纠纷解决平台能够契合当下我国农村地区的实际需求。(1)政府主导的在线纠纷解决平台具有较强的中立性。企业设立的在线纠纷解决平台的收入主要来自当事人缴纳的调解费、在线纠纷解决网站会员缴纳的会费、电子商务企业的赞助费等^[21]。因此,在线纠纷解决平台在协助解决纠纷时容易偏向作为会员的经营者。但政府主导的在线纠纷解决平台不依赖商家的资金支持,其中立性能够得到保障。特别在我国农村地区,相较于企业设立的在线纠纷解决平台,农村居民更信任具有公信力的政府主导型在线纠纷解决平台。(2)企业设立的在线纠纷解决平台是以营利为主要目的,因而必然要通过收费的方式维持平台的正常运营。而官方主导型在线纠纷解决平台由于得到国家财政的支持,其正常运行能够得到保障。目前,我国各地试点的在线纠纷解决平台,如甘肃山丹县社会矛盾纠纷网上调解中心、重庆“巴渝和事佬”APP、成都“和合智解”E调解纠纷

解决平台都免费向当事人提供调解服务。费用上的低成本对于吸引农村居民选择在线纠纷解决机制无疑具有很大的诱惑力。

(二) 农村在线纠纷解决机制的构建

1. 在线纠纷解决平台的形式。我国现有的在线纠纷解决平台多为网站形式,这与我国农村网民多通过手机上网的现实情况不相适应。互联网软件开发技术的成熟使在线纠纷解决平台开发手机 APP 软件成为可能。基于此,我国在线纠纷解决平台可以考虑采用手机版和电脑网页版 2 种不同形式,允许农村当事人自主选择平台的登录方式。

2. 在线纠纷解决平台的辅助措施。当前,农村网民的学历普遍为初中或高中,文化程度不高。为此,在线纠纷解决平台的设立应当简单易行,方便农村当事人操作。基于现有在线纠纷解决平台的相关实践,笔者认为可以从以下 4 个方面降低农村居民的使用负担。(1) 在线纠纷解决平台应当制定流程指引,明确向农村当事人释明各个阶段的含义与要求,告知农村当事人各阶段的预期时间,协助当事人按照流程指引解决纠纷。(2) 在线纠纷解决平台可以设计格式化的范本,方便当事人直接在范本的基础上进行补充填写,增强平台使用的便利性。(3) 为更好地服务农村当事人,在线纠纷解决平台应在平台显著位置公布 24 小时联系方式,以便当事人咨询。(4) 有关案件受理、材料提交、文书送达等信息的通知,除了采用在线纠纷解决平台通常采用的电子邮件方式外,还可以采用短信、电话等方式通知农村当事人,以避免当事人无法及时接收相关信息。

3. 在线纠纷解决机制的适用范围。其适用范围主要包括地域适用范围和适用对象。(1) 地域适用范围。东西部的发展差异使得目前在全国农村地区推广在线纠纷解决机制不具有现实可行性。东部农村地区无论互联网普及率、网民数量,还是在在线纠纷数量,都高于西部农村地区。我国农村在线纠纷解决机制可以选择经济发展水平高、电子商务纠纷多发的东部农村地区进行试点,在实践中发现农村在线纠纷解决机制适用中存在的问题并进行归纳总结与完善。待时机成熟后,再向全国农村地区推广。(2) 适用对象。农村在线纠纷解决机制的适用对象主要是农村的中青年群体。一方面,中青年是农村网民的主要群体,掌握一定的互联网操作经验,更容易接受在线纠纷解决机制;另一方面,农村中青年群体是电子商务纠纷以及农村新型纠纷

的潜在当事人。

4. 一站式农村在线纠纷解决平台的构建。一站式纠纷解决平台是我国未来在线纠纷解决机制发展的重要方向。根据《意见》第 14、第 15 条规定,一站式纠纷解决平台指利用大数据网络技术,集在线调解、在线立案、在线司法确认、在线审判、电子督促程序、电子送达等功能于一体的综合性纠纷解决平台。一站式在线纠纷解决方式能够为农村居民解决纠纷提供更加多元的选择。农村居民可以在网上根据自己的需要选择不同的纠纷解决方式。同时,一站式在线纠纷解决平台能够实现不同主体间的有机衔接。如当事人通过在线纠纷解决平台达成调解协议后,即可在该平台向法院申请确认调解协议。另外,在线纠纷解决机制的发展离不开专业的调解员、仲裁员,但在我国农村地区,相关人才匮乏。未来我国将建立全国联网的一站式在线纠纷解决平台,农村当事人可以不受地域的制约,在全国范围内选择具有丰富调解经验和调解技能的调解员、仲裁员,享受更加优质的纠纷解决服务。

(三) 农村在线纠纷解决机制的可靠性保障

1. 完善在线纠纷解决平台安全措施。为实现可靠性,在线纠纷解决平台可以考虑引入一定的安全保障措施,但不应过于复杂,应以不给农村居民带来负担为限。如在线纠纷解决平台可以采用防火墙、信息加密等技术手段保护当事人信息^[22]。目前,最常用的保密措施为安全套接层,它能够为用户提供安全、保密、可靠的信息传输通道,具体表现之一为网站地址显示带锁标志^[23]。

2. 建立在线纠纷解决平台信息披露制度。为确保在线纠纷解决机制的公开透明,建议在线纠纷解决平台公布下述信息。(1) 在线纠纷解决人员名册。名册中需要包含调解员或仲裁员的姓名、文化水平、工作经验等可能影响当事人选择的信息。(2) 在线纠纷解决的法律效力以及一方当事人不履行纠纷解决协议时的救济途径。(3) 在线纠纷解决平台每年受理的纠纷数量以及纠纷解决成功率。

(四) 在线纠纷解决机制的推广

缺乏必要的推广是阻碍农村在线纠纷解决机制适用的重要原因。许多农村居民甚至不知道在线纠纷解决平台的存在,不清楚在线纠纷解决平台的具体功能。实践中,重庆“巴渝和事佬”APP 的推广经验可以为农村在线纠纷解决机制的宣传推广提供借鉴。为推广“巴渝和事佬”APP,重庆司法局在电视、广播等媒体进行宣传。除此以外,基层司

法所还组织辖区人民调解员召开“巴渝和事佬”APP下载安装使用专题培训。基层干部负责发放宣传资料,并向群众提供二维码以便群众扫描下载,提高群众知晓率、参与率。借鉴重庆“巴渝和事佬”的成功经验,可以采用媒体宣传报道、举办培训讲座、基层推广等方式进行在线纠纷解决机制的优势普及,进而使农村当事人在遇到纠纷时优先选择在线纠纷解决机制。

五、结语

作为结合互联网技术与传统纠纷解决功能的新型纠纷解决方式,在线纠纷解决机制极大地拓展了农村纠纷解决机制的外延。日益增多的农村电子商务纠纷为在线纠纷解决机制在农村的应用提供了契机。在线纠纷解决机制成本低廉、弱对抗性、灵活便捷的特点也符合农村居民解决纠纷的需要。但农村地区的经济发展差异、在线纠纷解决机制的信任问题与接近性问题,仍是制约我国农村在线纠纷解决机制发展的重要因素。根据我国农村社会的发展现状,政府主导型的一站式在线纠纷解决机制更适合我国农村地区。在线纠纷解决机制的主要适用对象应当是农村中青年网民。考虑到地域发展差异,在线纠纷解决机制可先行在东部农村地区进行试点。为方便农村当事人使用在线纠纷解决平台,在线纠纷解决在形式上可以更加多样,同时还应当采用相关的配套措施来保障在线纠纷解决机制的可接近性。在可靠性方面,在线纠纷解决机制可以增加安全保障技术以及完善信息披露机制。

[参考文献]

- [1] MILLER-MOORE D. ODR at the AAA: online dispute resolution in practice [J]. University of Toledo Law Review, 2006, 38(2): 395-402.
- [2] 范愉,李浩.纠纷解决——理论、制度与技能[M].北京:清华大学出版社,2010:121-122.
- [3] 齐树洁.民事诉讼法[M].厦门:厦门大学出版社,2016:3.
- [4] 莫诺·卡佩莱蒂.当事人基本程序保障权与未来的民事诉讼[M].徐昕,译.北京:法律出版社,2000:5.
- [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,2016,319(10):2-7.
- [6] 肖永平,谢新胜.ODR:解决电子商务争议的新模式[J].中国法学,2003,114(6):146-157.
- [7] 中国互联网络信息中心.2015年农村互联网发展状况研究报告[EB/OL].(2016-08-29) [2016-11-18]. <http://www.cnnic.net.cn/hlwfzyj/hlwzbg/ncbg/201608/P020160829560515324796.pdf>.
- [8] 方旭辉,温蕴知.互联网+时代:引进网上纠纷解决机制 ODR“第四方”的契机——以 Smartsettle 为例[J].企业经济,2015,420(8):101-104.
- [9] 李勇坚.农村也能形成商业集聚效应[N].经济参考报,2016-12-28(7).
- [10] 阿里研究院.2016农村网商发展研究报告[EB/OL].(2017-01-17) [2017-01-20]. <http://www.aliresearch.com>.
- [11] 孟焕良.遂昌法院开审农村电商第一案[N].人民法院报,2016-01-31(4).
- [12] 佚名.农民工离婚案多探源及其对策[EB/OL].(2006-11-09) [2016-11-18]. <http://www.hj.cn/html/200611/09/097269111.shtml>.
- [13] 陈兵.建立农村环境 ADR 非诉讼机制探索[J].西北农林科技大学学报(社会科学版),2015,15(5):140-147.
- [14] 杨建军.法治视野下的乡土司法[J].山东警察学院学报,2016,149(5):27-38.
- [15] 浙江省统计局.2015年浙江省国民经济和社会发展统计公报[EB/OL].(2016-02-23) [2017-01-20]. <http://www.zj.stats.gov.cn>.
- [16] 甘肃省统计局.2015年全省经济运行情况[EB/OL].(2016-02-26) [2017-01-20]. <http://www.gstj.gov.cn>.
- [17] 中国互联网络信息中心.2008-2009年中国农村互联网发展状况调查报告[EB/OL].(2009-01-16) [2016-11-18]. <http://www.cnnic.net.cn/hlwfzyj/hlwzbg/200906/P020120709345333859869.pdf>.
- [18] 佚名.2016中国农村电商消费趋势报告发布[EB/OL].(2016-12-01) [2016-12-16]. <http://www.chinanews.com/it/2016/12-01/8080086.shtml>.
- [19] 郑世保.在线纠纷解决机制的类型化研究[J].郑州大学学报(哲学社会科学版),2014,47(5):49-52.
- [20] 张卫平.诉讼构架与程式[M].北京:清华大学出版社,2000:5.
- [21] CONLEY T, BRETHERTON D. Research into online alternative dispute resolution: exploration report [R]. Melbourne: International Conflict Resolution Centre, 2003: 65-68.
- [22] 郑世保.在线纠纷解决机制的困境和对策[J].法律科学(西北政法大学学报),2013,31(6):190-197.
- [23] 高薇.论在线仲裁的机制[J].上海交通大学学报(哲学社会科学版),2014,100(6):18-25.

(责任编辑:何晓丽)