丽水仲裁委员会文件

丽仲〔2021〕11号

关于印发《丽水仲裁委员会互联网在线仲裁规则（试行）》的通知

仲裁委各部（中心）、各分会：

现将《丽水仲裁委员会互联网在线仲裁规则（试行）》印发给你们，请认真贯彻执行。

 丽水仲裁委员会

 2021年7月5日

丽水仲裁委员会互联网在线仲裁规则

（试行）

第一章 总 则

## 第一条 为了以互联网在线仲裁方式公正、快速地解决互联网民商事纠纷，保护互联网上当事人的合法权益，丽水仲裁委员会（以下简称本委）根据《中华人民共和国仲裁法》、《丽水仲裁委员会仲裁规则》等相关规定，结合互联网民商事纠纷案件的特点，制定本规则。

## 第二条 互联网在线仲裁是指通过互联网进行仲裁的争议解决方式，利用互联网技术，实现案件的网络申请、签收、受理、立案、答辩、举证、组庭、开庭、裁决、送达等一系列流程。

## 第三条 本规则术语的含义：

（一）互联网在线仲裁业务处理系统（以下简称在线仲裁系统）是指本委建立的从事网上解决纠纷的仲裁平台。

（二）书面形式是指合同书（包括合同、协议、协议书）、信件和电子数据等能够表现所载内容并可以随时调取查用的信息记载形式。

（三）电子数据是指通过电子邮件、电子数据交换、网上聊天记录、博客、微博客、手机短信、电子签名、域名、电报、电传、传真、即时电子通讯记录等形成或者存储在电子介质中的信息。电子数据包括但不限于下列信息、电子文件：

1、网页、博客、微博客、朋友圈、贴吧、网盘等网络平台发布的信息；

2、手机短信、电子邮件、即时通信、通讯群组等网络应用服务的通信信息；

3、用户注册信息、身份认证信息、电子交易记录、通信记录、登录日志等信息；

4、文档、图片、音视频、数字证书、计算机程序等电子文件。

（四）电子签名是指数据电文中以电子形式所含、所附用于识别签名人身份并表明签名人认可其中内容的数据。

（五）网上开庭是指以网络视频庭审或者其他电子通讯形式所进行的庭审活动。

（六）哈希函数又称散列函数，是指一种从任何一种数据中创建小的数字“指纹”的方法。任何一个电子文件数据通过哈希函数计算后只能得到唯一一个确定的值，也就是哈希值，如果电子文件数据内容发生变动，那么再计算一次所生成的哈希值就会不同。

可信时间戳，是指当事人将取证形成的电子证据文件上传至时间戳服务中心(TSA)，由该中心出具一个“可信时间戳认证证书”，用于证明该电子数据文件的产生时间和完整性。

## 第四条 本委在线仲裁业务处理系统受理平等主体之间的在互联网交易、互联网服务等活动中所发生的相关争议。包括但不限于如下争议：

（一）通过电子商务平台签订或者履行网络购物合同而产生的纠纷；

（二）签订、履行行为均通过互联网方式完成的网络服务合同纠纷；

（三）签订、履行行为均通过互联网方式完成的金融借款合同纠纷、信用卡纠纷、小额借款合同纠纷；

（四）其它符合互联网在线仲裁规则的民商纠纷。

## 第五条 规则适用：

（一）本委在线仲裁系统办理的民商事争议案件，适用本规则。

（二）本委受理的互联网民商事争议案件，除当事人另有约定外，适用本规则。当事人对争议案件是否属于互联网争议案件提出异议的，或者当事人对案件是否适用本规则提出异议的，由本委决定。

（三）当事人约定对本规则有关内容进行变更的，可从其约定，但其约定与本规则有明显冲突或者无法实施或者与法律强制性规定相抵触的除外。

（四）当事人约定按照本规则进行仲裁但未约定仲裁机构的，视为同意将争议提交本委仲裁。

（五）当事人约定将争议提交本委通过在线仲裁（或者称电子仲裁、网络仲裁、线上仲裁、网上仲裁、互联网仲裁等）解决的，视为同意按照本规则进行仲裁。

（六）双方当事人约定按照本规则仲裁的其它纠纷，本委认为适合通过在线仲裁系统仲裁的，适用本规则；本委认为不适合通过在线仲裁系统上仲裁的，应当适用本委其它的仲裁规则。

本规则与本委《丽水仲裁委员会仲裁规则》不一致的，适用本规则；本规则未涉及的，适用本委《丽水仲裁委员会仲裁规则》的有关规定。当事人另有约定的除外。

## 第六条 在线仲裁系统的使用：

（一）本规则项下的仲裁活动，均在本委在线仲裁系统上进行。

（二）当事人订立互联网在线仲裁协议的，视为具备按照本规则进行互联网仲裁所必须的能力和设备条件（包括但不限于使用互联网在线仲裁业务处理系统、收发电子邮件、使用移动通信工具、参加网络视频庭审）。同时，将放弃因其不具备相应能力和条件而提出异议的权利。

**第七条** 在线仲裁协议应当采取书面形式，包括但不限于：

（一）当事人在纠纷发生前或者纠纷发生后所达成的纸质仲裁协议；

（二）当事人在纠纷发生前或者纠纷发生后所达成的电子仲裁协议；

（三）当事人通过同意网站服务协议的方式所达成的电子仲裁条款；

（四）一方当事人作出了按照本规则仲裁的意思表示，另一方当事人通过提起仲裁或者以其它明示或者暗示方式予以接受的，视为已达成网络仲裁协议。

**第八条** 除当事人另有约定外，本委所在地为仲裁地。本委可以根据案件具体情况确定其它地点为仲裁地。仲裁裁决视为在仲裁地作出。

#

# 第二章 文件的提交、发送与传输

## 第九条 当事人及其他仲裁参与人使用在线仲裁系统实施仲裁行为的，应当通过证件照比对、生物特征识别或者国家统一身份认证平台认证等在线方式完成身份认证。

## 第十条 材料提交或者发送应当符合下列要求：

（一）当事人的材料应当通过互联网方式向本委在线仲裁系统提交。

（二）任何一方当事人或者其代理人均不得与仲裁员进行单方联络。当事人与仲裁庭之间的所有联络均应当通过本委及本平台进行；

（三）材料发送方有义务为其发送的材料保留记录，以记载有关材料发送的具体事实和情况，供有关当事人查阅；

（四）当发送文件的一方当事人收到通知，被告知未收到其所发送的文件时，或者发送文件的当事人自己认为未能成功地发送有关文件时，该当事人应当立即将有关情况通知本委。之外，任何有关文件的发送与回复均应当依照本委的要求或者指令进行；

（五）任何一方当事人如变更其联系方式（包括通讯地址、联系电话、电子邮箱、微信号及代理人信息），均应当及时通知本委。

## 第十一条 送达方式：

（一）本规则项下的仲裁文书采用电子送达方式送达。

（二）电子送达可以采用手机短信、电子邮件、移动通讯等即时收悉的特定系统作为送达媒介。本委对应系统显示的手机短信、电子邮件、移动通讯等发送成功的日期为送达日期，但受送达人证明到达其特定系统的日期与本委对应系统显示发送成功的日期不一致的，以受送达人证明到达其特定系统的日期为准。

（三）本委采用多种电子送达方式向当事人送达仲裁文书的，以最早成功送达的日期为送达日期。

## 第十二条 电子送达地址：

（一）当事人在仲裁协议或者合同中约定了采用手机短信、电子邮件、移动通信、微信、QQ等方式送达的，其约定的电子邮箱、移动通信号码、微信账号、QQ账号等为其电子送达地址。

（二）当事人参加本委互联网在线仲裁程序时，应当确认自己的移动通信号码、电子邮箱作为其电子送达地址，当事人确认的电子送达地址与本条第（一）款提及的送达地址不一致的，以本款确认的电子送达地址为准。

（三）当事人未约定也未向本委确认的，其在合同交易中使用的或者在合同交易网站注册时填写的电子邮箱或者移动通信号码，则可视作为其电子送达地址。

（四）当事人在互联网仲裁过程中变更电子送达地址的，应当及时通知本委。未及时通知的，视为未变更。

## 第十三条 当事人提交的电子数据，通过电子签名、可信时间戳、哈希值校验、区块链等证据收集、固定和防篡改的技术手段或者通过电子取证存证平台认证，能够证明其真实性的，本委则予以确认。

当事人有权申请具有专门知识的人就电子数据技术问题提出意见。本委可以根据当事人的申请或者依职权，委托鉴定电子数据的真实性或者调取其它相关证据进行核对。

本委将尽力为当事人、仲裁庭和仲裁委员会之间案件数据的在线传输提供安全保障，并采取为案件数据信息加密的形式为案件的信息保密。

仲裁过程中因网络系统故障等原因，发生在线传输数据被收件人以外的人士所获悉而造成当事人一方损失的，本委则不承担责任。

第三章 申请和受理

**第十二条** 当事人申请仲裁，应当通过本委在线仲裁系统提交仲裁申请书、相关的仲裁协议、证据清单和证据、申请人身份证明文件等电子材料。

## 第十三条 本委收到仲裁申请后，经签收并审查认为符合受理条件的，当即予以受理，并将预交仲裁费用通知书、受理通知书、举证通知书、仲裁权利义务告知书、仲裁规则、仲裁员名册、当事人送达地址确认书等文件资料，一并发送申请人。

仲裁程序自本委受理仲裁申请之日开始。

申请人预交仲裁费后，本委在3日内向被申请人一并发送仲裁申请书副本、答辩通知书、举证通知书、仲裁权利义务告知书、仲裁规则、仲裁员名册、当事人送达地址确认书等。若申请人拟采取财产保全措施需要延迟发送的，应当在平台上告知本委，本委发送时间不受上述3日期限的限制，但最长不得超过10日。

## 第十四条 申请人申请仲裁、被申请人提出反请求的，均应当按照本委互联网在线仲裁案件收费标准预交仲裁费。

当事人应在收到本委预交仲裁案件费用通知书之日起3日内向本委预交仲裁费用。逾期未预交仲裁费用的，视为撤回仲裁申请、仲裁反请求申请。

## 第十五条 被申请人应当自收到答辩通知书之日起5日内通过本委互联网在线仲裁业务处理系统提交下列材料：

（一）答辩书；

（二）证据和证据清单；

（三）被申请人身份证明文件（包括代理人相关手续和信息）。

本委收到答辩书后，应该在3日内将答辩书副本及相关材料发送申请人。

被申请人未提交答辩书的，不影响仲裁程序的进行。

## 第十六条 被申请人有权提出反请求。被申请人提出请求的，应当自收到答辩通知书之日起5日内通过本委互联网在线仲裁系统提交仲裁反请求申请书。是否受理逾期提出的反请求申请，组庭前由本委决定，组庭后由仲裁庭决定。

本委受理仲裁反请求后，应当在3日内将仲裁反请求申请书副本、反请求答辩通知书、反请求举证通知书等发送申请人。

申请人应当自收到反请求答辩通知书之日起5日内向本委在线仲裁业务处理系统提交答辩书；未提交答辩书的，不影响仲裁程序进行。

#

# 第四章 证据

## 第十七条 证据提交：

（一）当事人应当通过在线仲裁业务处理系统向本委提交证据。

（二）电子数据可以直接提交。

（三）对书证、物证、视听资料、鉴定意见及勘验笔录等证据，当事人应当如实转换成能够有形地表现所载内容，并可以随时调阅的电子数据后提交。

（四）本条规定的证据可以在网络视频庭审中出示。

## 第十八条 仲裁庭认为必要时，可以就案件涉及的相关问题向电子商务服务提供商、物流配送公司、第三方支付平台及电子认证服务提供者（如可信时间戳服务机构）等调查事实，收集证据。当事人有义务积极协助和配合。仲裁庭调取的证据，应当交由双方当事人质证。

## 第十九条 电子数据认定：

（一）审查电子数据的真实性，应当考虑以下因素：

1.生成、储存或者传递电子数据方法的可靠性；

2.保持内容完整性方法的可靠性；

3.用以鉴别发件人方法的可靠性；

4.其它相关因素。

（二）符合下列条件的电子数据，应当视为满足法律、行政法规定的原件保存要求：

1.电子数据生成时即向公证机构申请公证；

2.电子数据生成时向依法设立的电子认证服务提供者（如可信时间戳服务机构）申请认证；

3.在数据电文上增加背书以及数据交换、储存和显示过程中发生形式变化的，但其内容保持完整，未被改动，并不影响数据电文完整性的，不影响其"原件"的认定。

（三）仲裁庭应当全面、客观地审核电子数据，依据相关法律规定，参照司法解释，结合网络交易习惯，运用逻辑推理和日常生活经验法则等，对电子数据进行综合认定。

# 第五章 组庭、开庭和裁决

## 第二十条 仲裁庭一般由一名仲裁员组成。当事人约定由三名仲裁员组成仲裁庭的，从其约定。

一名仲裁员组成仲裁庭的，当事人应当在收到仲裁受理、答辩通知书之日起5日内选定或委托本委主任指定仲裁员。当事人未能按照上述规定选定或委托本委主任指定仲裁员或双方当事人选定的仲裁员不一致的，由本委主任指定。

当事人约定由三名仲裁员组成仲裁庭的，仲裁庭组成后，本委应将仲裁庭的组成情况按当事人约定或确认的电子送达地址及时通知当事人。

## 第二十一条 审理方式：

## （一）仲裁应当以网上开庭形式或以书面审理形式进行。

（二）希望进行书面审理但未有事先约定的，当事人应当在组庭时提出书面审理的要求，仲裁庭可以根据仲裁申请书、答辩书及现有提供的证据材料做出裁决。仲裁庭如需要可通过在线仲裁业务处理系统向当事人发放问题单，当事人应自收到问题单之日起5日内通过在线仲裁业务处理系统做出说明，逾期不说明的，视为放弃说明的权利。

（三）仲裁庭可以通过网络视频庭审、网上交流、电话会议等适当的网上开庭形式审理案件，但应当确保公平对待各方当事人。

（四）仲裁庭按照本条第（三）款规定网上开庭审理案件的，应当在开庭3日前将开庭通知书发送双方当事人。

## 第二十二条 在线仲裁业务处理系统受理的案件根据在线庭审特点，除经查明确属网络故障、设备损坏、电力中断或者不可抗力等原因外，当事人不按时参加在线庭审的，视为“拒不到庭”，庭审中擅自退出的，视为“中途退庭”，分别按照相关规定处理。

## 第二十三条 程序转换：

（一）当事人应当向本委提交身份证明文件。申请人未向本委提交双方当事人的真实身份证明文件，被申请人也未补充提交，本委又无法通过网络审查的方式认定当事人身份信息的，案件应当转为线下按照《丽水仲裁委员会仲裁规则》审理。

（二）当事人对证据的真实性存在争议，而仲裁庭无法通过在线方式予以认定的，案件可以转为线下按照《丽水仲裁委员会仲裁规则》审理。

（三）双方当事人一致同意或者仲裁庭认为案件复杂的，可以将案件转为线下按照《丽水仲裁委员会仲裁规则》审理。

## 第二十四条 结案方式：

（一）仲裁庭应当自组成之日起30日内作出裁决。特殊情况需要延长的，由首席仲裁员或者独任仲裁员提出申请，经本委主任批准可以适当延长。

（二）当事人达成调解协议的，由仲裁庭根据调解协议的内容在线制作调解书或者裁决书。

（三）申请人撤回仲裁申请的，仲裁庭组成前由本委作出决定书，仲裁庭组成后由仲裁庭作出决定书。

## 第二十五条 裁决文书及送达：

（一）决定书、裁决书、调解书由仲裁员电子签名，并由本委电子签章。

（二）决定书、裁决书、调解书送达至当事人协议约定或确认的电子送达地址即视为送达。

（三）当事人提出需要纸质版文书的，本委应当提供。

**第二十六条** 在线仲裁业务处理系统审理的案件，仲裁员、办案秘书、当事人及其他仲裁参与人等通过在线确认、电子签章等在线方式对调解协议、庭审笔录、电子送达凭证及其他材料予以确认的，视为符合《中华人民共和国民事诉讼法》有关“签名”的要求。

**第二十七条** 在线仲裁业务处理系统开庭审理的案件，可以在调解、证据交换、庭审、合议等环节运用语音识别技术同步生成电子笔录。电子笔录以在线方式核对确认后，与书面笔录具有同等法律效力。

## 第二十八条 在线仲裁业务处理系统随案同步生成电子卷宗，形成电子档案归档。

第六章 附则

## 第二十九条 规则解释：

（一）本规则条文标题仅具有指引作用，不用于解释条文含义。

（二）本规则由本委负责解释。

## 第三十条 本规则自发布之日起施行。

**附件：互联网在线仲裁案件受理收费标准**

|  |
| --- |
| **丽水仲裁委仲裁案件受理收费标准(互联网在线仲裁类)** |
| **争议金融** | **收费标准** |
| 不超过1千元（含） | 50元 |
| 超过1千元至1万元（含）的部分 |  按2%交纳 |
| 超过1万元至5万元（含）的部分 |  按1.5%交纳 |
| 超过5万元至10万元（含）的部分 |  按1.25%交纳 |
| 超过10万元至20万元（含）的部分 |  按1%交纳 |
| 超过20万元至50万元（含）的部分 |  按0.75%交纳 |
| 超过50万元至100万元（含）的部分 |  按0.5%交纳 |
| 超过100万元以上的部分 |  按0.25%交纳 |