国际商事调解丨案例精选（一百六十）：

黑客诈骗疑虑重重 信任破局豁然开朗

**案由：合同履行纠纷**

**申请人：丽水某公司**

**被申请人：乌克兰某公司**

**调解机构：省商法中心、丽水调解中心**

**调解员：林瑾波、叶婉婷**

**基本案情：**2024年5月，丽水某化工产品公司（简称“丽水公司”）向浙江省国际商事法律服务中心（简称“省商法中心”）求助，称其客户乌克兰某公司（简称“乌克兰公司”）遭到黑客诈骗，黑客冒充丽水公司的工作人员，发邮件指示乌克兰公司将双方一笔交易的50%预付款（金额32,592美元）打到了黑客在一家英国银行注册的账户。打款后多日，直到乌克兰公司催促丽水公司发货，丽水公司才意识到这场骗局，并与乌克兰公司协商解决方案。乌克兰公司认为，因丽水公司没有保证自己邮箱的安全，才导致这一局面，丽水公司应承担相应的责任并按照双方合同约定及时发货，并且乌克兰公司在到货前不会再支付任何款项。丽水公司则认为该方案不合理，但与乌克兰公司多次协商未果，遂向省商法中心申请调解。

**调解过程：**省商法中心联合丽水调解中心组建服务群，仔细审阅了丽水公司提供的形式发票、合同、打款记录、邮件往来等材料，分析了乌克兰公司和黑客之间的沟通记录后，发现本案中：（1）在黑客盗用丽水公司邮箱期间，丽水公司也能正常使用邮箱，但看不到黑客与乌克兰公司的沟通记录，仅在事后通过乌克兰公司转发才知晓；（2）黑客指示的收款账户名称与丽水公司名称一致；（3）黑客提出更换收款账户时，乌克兰公司曾质疑为何要选择一个英国账户收款，也提出双方需重新签署合同，并在黑客伪造更改的形式发票上指出多处错误和缺失。

了解这些案情细节后，调解员向丽水公司分析：乌克兰公司在打款前已发现诸多疑点，但没有进一步确认，未尽到审慎义务，并且在面对合同中收款账户这一重要条款的变更时，未通过其他方式与丽水公司进行确认，也未根据约定签署书面确认文件，存在违约情形，因此主要责任在乌克兰公司一方，丽水公司可以借此谈判；但另一方面，丽水公司未给公司邮箱系统做好安全防护，也有一定责任，若丽水公司希望继续开展合作，可以向乌克兰公司适当表示诚意，提出一定减价或者损失承担方案。

丽水公司接受了这一建议，在调解员的居中见证下跟乌克兰公司进行谈判。在谈判过程中，丽水公司陆续向调解员提出了多条担忧：本单是双方首次合作，丽水公司不了解对方信誉，黑客诈骗的情况也是其片面之词，佐证依据仅为转发的邮件沟通记录，丽水公司难以核实。若本案是乌克兰公司的自导自演，在双方达成和解方案并且丽水公司发货后，如果乌克兰公司不遵守约定或者不支付尾款的，丽水公司将面临钱货两失的风险。另外，关于黑客指示的英国收款账户，虽然丽水公司否认该账户是其注册或控制，但乌克兰公司还是心存疑虑，多次提出质疑。丽水公司已向英国银行报告这一异常情况，但未能得到回应。

双方谈判迟迟没有进展，调解员认为，关键问题在于双方互相不信任，而黑客的搅局使双方本不牢固的关系岌岌可危。针对这种情况，调解员建议丽水公司首先明确自身的需求，衡量继续合作的必要性。通过回忆订单下达的过程、对方提供的资质证照、双方日常沟通的细节等，丽水公司虽然不能百分百断定真假，但可以大致判断乌克兰公司是否值得信任，及其自身是否愿意为促成本单乃至后续订单的合作承担一定风险，据此调整谈判方案，进行下步规划。

**调解结果：**2024年6月，双方经过几轮沟通，在丽水公司提供了由丽水市贸促会出具的商事证明书（认证丽水公司否认英国收款账户为其所有的声明）后，双方选择了继续合作。最后达成的和解方案为：本次订单仍按原价交易，乌克兰公司再次支付50%的预付款后，丽水公司再发货，到货后结算剩余50%的货款；后续订单中，丽水公司按折扣价与乌克兰公司交易，直到补齐乌克兰公司因本次诈骗所遭受的损失。

**案件评析：**本案是一个比较典型的因黑客邮箱诈骗引起的合同履行纠纷。双方虽相距千里、素未谋面，但最终还是出于未来长期合作的利益考量，愿意做一定的退让，达成了和解方案。调解员在案件中不纠结于双方的过错和责任划分，尊重企业自身的意愿，在看好双方合作前景的前提下，帮助企业理清案件思路、指明谈判方向，促成纠纷的有效化解。

另外，由丽水市贸促会出具的商事证明书，对于本案双方建立信任也发挥了一定的作用。国际商事证明，是中国贸促会（中国国际商会）根据申请人的申请，依据中国法律、有关规定和国际贸易惯例，对与国际商事活动相关的文书、单证和事实进行证明的活动。其证明范围适用于货物贸易类、服务贸易类、技术贸易类、投资类、国际承包工程活动以及涉外商事诉讼、海事类活动等领域的证明事项。中国贸促会出具的国际商事证明书在域外有很强的效力，特别是在那些以法律形式对商会认证加以确认的中东、南美等国家，贸促会证明/认证更具有其他证明，包括公证书所无法取代的作用和地位。

附：争议解决示范条款

**争议解决：凡因本合同引起的或与本合同有关的任何争议，双方同意提交\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（示例：浙江省国际商事法律服务中心）进行调解。一方当事人不愿意调解或调解不成的，提交中国国际经济贸易仲裁委员会浙江分会，按照申请仲裁时该会现行有效的仲裁规则进行仲裁。仲裁裁决是终局的，对双方均有约束力。**

**DISPUTE RESOLUTION: Any dispute arising from or in connection with this Contract shall be submitted to \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(e.g. Zhejiang International Commercial Legal Service Center ) for mediation. If one party is unwilling to mediate or mediation fails, the dispute shall be submitted to China International Economic and Trade Arbitration Commission (CIETAC) Zhejiang Sub-Commission for arbitration which shall be conducted in accordance with the CIETAC's arbitration rules in effect at the time of applying for arbitration. The arbitral award is final and binding upon both parties.**

**在此，也提醒广大企业，如在国际贸易中遇到法律问题，可咨询全省各地调解机构（联系方式附下），我们将充分发挥国际商事调解优势，化解涉外经贸纠纷，为企业相关法律问题提供专业意见。**

**浙江省国际商事法律服务中心**

**中国国际贸易促进委员会/中国国际商会浙江调解中心**

**地址：**杭州市拱墅区延安路466号浙江经贸大楼南楼9楼

**电话：**0571-85811951、87702560

**邮箱：**legal@ccpitzj.gov.cn

**在线咨询网址：**http://www.ccpitzj.gov.cn/col/col1229566713/index.html

**杭州市国际商事法律服务中心**

**中国国际贸易促进委员会/中国国际商会杭州调解中心**

**地址：**杭州市江干区解放东路18号市民中心E座26楼

**电话：**0571-85257485

**杭州云平台网址：**[https://hzzcss.tiaojiecloud.com/#/](https://hzzcss.tiaojiecloud.com/%22%20%5Cl%20%22/)

**中国国际贸易促进委员会/中国国际商会宁波调解中心**

**地址：**宁波市鄞州区宁东路835号市行政中心9号楼（宁波报业传媒大厦B座）4楼

**电话：**0574-89386802、89386790

**邮箱：**wangjunm@ccpitnb.org / zhangyt@ccpitnb.org

**中国国际贸易促进委员会/中国国际商会温州调解中心**

**地址：温州市鹿城区会展路1288号温州市民中心B座3楼345室**

**电话：**0577-88817142-6

**邮箱：**mediation@ccpitwz.org

**商法助企云网址：**<https://ccpitsf.wenzhou.gov.cn/wap>

**中国国际贸易促进委员会/中国国际商会湖州调解中心**

**地址：**湖州市吴兴区凤凰路560号湖商大厦

**电话：**0572-2103972

**邮箱：**legal@hzccpit.com

**邮编：**313000

**中国国际贸易促进委员会/中国国际商会嘉兴调解中心**

**地址：**嘉兴市祝家港路中南大厦16楼

**电话：**0573-82074509、82829912

**传真：**0573-82084592

**邮箱：**ccpitjxs@163.com

**中国国际贸易促进委员会/中国国际商会绍兴调解中心
地址：**绍兴市越城区曲屯路368号人社大楼一楼东首
**电话：**0575-88260533、85203290
**邮箱：**law@[ccpit.cn](http://ccpit.cn/%22%20%5Ct%20%22_blank)

**中国国际贸易促进委员会/中国国际商会金华调解中心**

**地址：**金华市婺城区丹溪路968号8楼

**电话：**0579-82468977

**邮箱：**214471580@qq.com

**中国国际贸易促进委员会/中国国际商会衢州调解中心**

**地址：**衢州市智慧新城白云中大道37号市级机关综合大楼

**电话：**0570-8021016

**邮箱：**qzccpit @163.com

**中国国际贸易促进委员会/中国国际商会浙江自由贸易试验区（海事商事）调解中心**

**地址：**舟山市行政中心6号楼8楼

**电话**：0580-8720289、2027765

**邮箱：**MCHFLB0580@126.com

**中国国际贸易促进委员会/中国国际商会台州调解中心**

**地址：**台州市市府大道216号行政6号楼

**电话：**0576-88832297

**传真：**0576-88832297

**邮箱：**ccpittz@ccpittz.cn

**中国国际贸易促进委员会/中国国际商会丽水调解中心**

**地址：**丽水市莲都区人民街597号丽水海关大楼三楼

**电话：**0578-2161138

**传真：**0578-2161155

**邮箱：**ccpitlsh @163.com

**义乌市国际商事法律服务中心**

**地址：**义乌市银海路399号国际贸易服务中心一楼社会厅

**电话：**0579-85572021、85572031

**邮箱：**ywmchsfzx1415@126.com