

Distr.: General
23 April 2010*
Arabic
Original: English



لجنة الأمم المتحدة للقانون التجاري الدولي الدورة الثالثة والأربعون

نيويورك، ٢١ حزيران/يونيه - ٩ تموز/يوليه ٢٠١٠

الأعمال التي يمكن الاضطلاع بها مستقبلا في مجال تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر في إطار معاملات التجارة الإلكترونية عبر الحدود مذكرة من الأمانة

المحتويات

الصفحة	الفقرات
٢	٧-١ أولاً- مقدمة
٥	٣٠-٨ ثانياً- التجارة الإلكترونية والمبادرات المتخذة فيما يتعلق بتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر.
٥	١٣-٨ ألف- المنشآت التجارية والمستهلكين
٧	٣٠-١٤ باء- المبادرات القانونية الراهنة المتعلقة بتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر
٧	١٤ ١- الصكوك التي اعتمدها منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي
٨	٢٣-١٥ ٢- المبادرات التي اتخذتها منظمات حكومية دولية إقليمية
١٢	٢٦-٢٤ ٣- أمثلة لمبادرات داخلية
١٤	٣٠-٢٧ ٤- أمثلة لمبادرات اتخذتها منظمات غير حكومية والقطاع الخاص
١٦	٤٩-٣١ ثالثاً- الجوانب العملية لإنشاء نظام عالمي لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر
١٦	٣٢-٣١ ١- منازعات التجارة الإلكترونية عبر الحدود وإقامة العدل
١٧	٤٣-٣٣ ٢- تسوية المنازعات التجارية ومنازعات المستهلكين بالاتصال الحاسوبي المباشر
٢٠	٤٩-٤٤ ٣- التحديات التي تكتنف إنشاء نظام عالمي لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر
٢٢	٥٢-٥٠ رابعاً- ملاحظات ختامية

* قُدِّمت هذه المذكرة في وقت متأخر عن فترة الأسابيع العشرة المطلوبة قبل بدء الاجتماع بسبب الحاجة إلى إكمال المشاورات.



أولا - مقدمة

١ - أجرت اللجنة في دورتها الثالثة والثلاثين (نيويورك، ١٢ حزيران/يونيه - ٧ تموز/يوليه ٢٠٠٠) تبادلًا أوليًا لآراء بشأن اقتراحات بإدراج تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر في برنامج عملها في المستقبل.^(١) وفي تلك الدورة، اتفق عموماً على إمكانية الاضطلاع بالمزيد من العمل لتحديد مدى الحاجة إلى قواعد محددة لتيسير زيادة استخدام آليات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر. وفي هذا السياق، اقترح إيلاء أهمية خاصة لدراسة السبل التي يمكن بواسطتها إتاحة وسائل تسوية المنازعات، مثل التحكيم والتوفيق، للأطراف التجارية والمستهلكين على حد سواء. وساد شعور على نطاق واسع بأن استخدام التجارة الإلكترونية ينزع إلى تجميع الحدود الفاصلة بين المستهلكين والأطراف التجارية. وأشار كذلك إلى أن استخدام التحكيم، في عدد من البلدان، لتسوية منازعات المستهلكين أمر مقيد لأسباب تتعلق باعتبارات السياسة العامة، وقد لا يسهل على المنظمات الدولية تنسيقه. وقد قررت اللجنة في دورتها الرابعة والثلاثين^(٢) (فيينا، ٢٥ حزيران/يونيه - ١٣ تموز/يوليه ٢٠٠١) والخامسة والثلاثين^(٣) (نيويورك، ١٧-٢٨ حزيران/يونيه ٢٠٠٢) أن تشمل الأعمال التي سيُضطلع بها في المستقبل بشأن التجارة الإلكترونية المزيد من البحوث والدراسات بشأن مسألة تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر وأن يتعاون الفريق العامل الثاني (المعني بالتحكيم والتوفيق) مع الفريق العامل الرابع (المعني بالتجارة الإلكترونية) فيما يتعلق بالأعمال التي يمكن الاضطلاع بها في المستقبل في هذا المجال.

٢ - وناقش الفريق العامل الرابع (المعني بالتجارة الإلكترونية) في دورته الثامنة والثلاثين (نيويورك، ١٢-٢٣ آذار/مارس ٢٠٠١) إمكانية الاضطلاع بالمزيد من العمل لتحديد مدى الحاجة إلى قواعد محددة لمعالجة الحاجة المتزايدة إلى تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر.^(٤) وأوصى الفريق العامل للجنة، في دوراته الأربعين (فيينا، ١٤-١٨ تشرين الأول/أكتوبر ٢٠٠٢) إلى الثانية والأربعين (فيينا، ١٧-٢١ تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠٠٣)، بأن يُناط بالأمانة العامة إعداد الدراسات اللازمة المتعلقة بقانون الأونسيترال النموذجي للتحكيم

(١) الوثائق الرسمية للجمعية العامة، الدورة الخامسة والخمسون، الملحق رقم ١٧ (A/55/17)، الفقرة ٣٨٥.

(٢) المرجع نفسه، الدورة السادسة والخمسون، الملحق رقم ١٧ (A/56/17)، الفقرتان ٢٨٧ و ٣١١.

(٣) المرجع نفسه، الدورة السابعة والخمسون، الملحق رقم ١٧ (A/57/17)، الفقرتان ١٨٠ و ٢٠٥.

(٤) A/CN.9/484، الفقرة ٩.

التجاري الدولي وكذلك قواعد الأونسيترال للتحكيم بهدف تقييم مدى ملاءمتها لتلبية الاحتياجات المحددة التي يتطلبها التحكيم بالاتصال الحاسوبي المباشر.^(٥)

٣- وأحاط الفريق العامل الثاني (المعني بالتحكيم والتوفيق) علماً، في دورته الثانية والثلاثين، بالاقترح الذي مؤداه أنه سيكون من المفيد استعراض الآثار التي ينطوي عليها التحكيم بالاتصال الحاسوبي المباشر (أي التحكيم الذي تُجرى أجزاء كبيرة من إجراءاته أو حتى كلها باستخدام وسائل الاتصالات الإلكترونية).^(٦) وعلاوة على ذلك، أحاط الفريق العامل علماً، في دوراته الحادية والأربعين (فيينا، ١٣-١٧ أيلول/سبتمبر ٢٠٠٤) إلى الخمسين (نيويورك، ٩-١٣ شباط/فبراير ٢٠٠٩) بإمكانية إدراج القضايا التي تثيرها تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر في برنامج عمله في المستقبل.^(٧)

٤- وأحاط الفريق العامل علماً، في دوراته التاسعة والثلاثين (نيويورك، ١٩ حزيران/يونيه - ٧ تموز/يوليه ٢٠٠٦) إلى الحادية والأربعين (نيويورك، ١٦ حزيران/يونيه - ٣ تموز/يوليه ٢٠٠٨)، باقتراحات مؤداهما أنه ينبغي الاحتفاظ بموضوع تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر كبند من الأعمال التي سيُضطلع بها في المستقبل.^(٨)

٥- ونظرت اللجنة، في دورتها الثانية والأربعين (فيينا، ٢٩ حزيران/يونيه - ١٧ تموز/يوليه ٢٠٠٩)، في الأعمال التي سيُضطلع بها في المستقبل في مجال التجارة الإلكترونية. وكان معروضا على اللجنة في هذه الدورة اقتراح من الولايات المتحدة الأمريكية بشأن تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر عنوانه "الأعمال التي يُمكن الاضطلاع بها مستقبلاً في مجال التجارة الإلكترونية"^(٩) (A/CN.9/681/Add.2). وقد أُوصى في هذا الاقتراح بإعداد دراسة عن الأعمال التي يُمكن الاضطلاع بها في المستقبل بشأن موضوع تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر في إطار معاملات التجارة الإلكترونية عبر الحدود.^(٩) وأوصى الاقتراح، إضافة إلى ذلك، بأن تتناول الدراسة أنواع منازعات التجارة الإلكترونية التي يُمكن تسويتها

(٥) A/CN.9/484، الفقرة ١٣٤؛ وA/CN.9/527، الفقرة ٣؛ وA/CN.9/546، الفقرة ٣.

(٦) A/CN.9/468، الفقرة ١١٣.

(٧) A/CN.9/569، الفقرة ٨٠؛ وA/CN.9/573، الفقرة ١٠٠؛ وA/CN.9/592، الفقرة ٩٠؛ وA/CN.9/614،

الفقرة ٥؛ وA/CN.9/641، الفقرة ٥؛ وA/CN.9/665، الفقرة ٥؛ وA/CN.9/669، الفقرة ٥.

(٨) الوثائق الرسمية للجمعية العامة، الدورة الحادية والستون، الملحق رقم ١٧ (A/61/17)، الفقرات ١٨٣ و ١٨٦-

١٨٧؛ والدورة الثانية والستون، الملحق رقم ١٧ (A/62/17) (الجزء الأول)، الفقرة ١٧٧؛ والدورة الثالثة

والستون، الملحق رقم ١٧ (A/63/17)، الفقرة ٣١٦.

(٩) المرجع نفسه، الدورة الرابعة والستون، الملحق رقم ١٧ (A/64/17)، الفقرة ٣٣٨.

بنظم تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر، ومدى ملاءمة وضع قواعد إجرائية بشأن تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر، وإمكانية أو استصواب الاحتفاظ بقاعدة بيانات وحيدة تضم الموفّرين المعتمدين لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر، وقضية إنفاذ قرارات التحكيم التي تصدر خلال عملية تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر بموجب الاتفاقيات الدولية ذات الصلة.^(١٠) واتفقت اللجنة على أهمية الاقتراحات المتعلقة بالأعمال التي سيُضطلع بها في المستقبل في مجال تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر من أجل تعزيز التجارة الإلكترونية، وذلك للأسباب المُعرب عنها في الاقتراح المقدم للجنة.^(١١) واقتُرح إجراء المزيد من الدراسات لاستبانة مختلف المجموعات المهتمة بمعايير يمكن وضعها في المستقبل، بما في ذلك المستهلكون. ولوحظ في هذا الصدد أن تنوع القواعد الخاصة بحماية المستهلك تجعل من العسير بشكل خاص تحقيق التنسيق في هذا المجال. وأُعرب عن آراء متباينة بشأن استصواب مناقشة قضية إنفاذ قرارات التحكيم التي تصدر خلال إجراءات التحكيم بالاتصال الحاسوبي المباشر. وشرح أن ثمة صعوبات عملية ترجع إلى كون المنازعات التي تجري تسويتها بموجب هذه القرارات تنطوي بشكل عام على مبالغ نقدية صغيرة، لا سيما في المنازعات المتعلقة بالمستهلكين، وإلى تكاليف الإنفاذ عبر الحدود في إطار الصكوك القائمة.^(١٢) وبعد المناقشة، طلبت اللجنة إلى الأمانة أن تُعدّ دراسات على أساس الاقتراح الوارد في الوثيقة المذكورة أعلاه بغية إعادة النظر في المسألة في دورة مقبلة. وطلبت اللجنة إلى الأمانة كذلك أن تعقد ندوة حول هذه القضية، إذا سمحت الموارد بذلك.^(١٣)

٦- وبناء على هذا الطلب، قامت الأمانة بتنظيم ندوة بالتعاون مع معهد القانون التجاري الدولي التابع لكلية القانون بجامعة بيس وكلية ديكنسون للقانون التابعة لجامعة ولاية بنسلفانيا.^(١٤) وكان المتكلمون والمناظرون في الندوة نخبة من الخبراء في كل مجال من مجالات الممارسة القانونية التي تناولتها الندوة، كما حضر الندوة خبراء بارزون من الحكومات والقطاع الخاص والأوساط الجامعية والقطاع غير الربحي من مختلف أنحاء العالم.

(١٠) A/CN.9/681/Add.2.

(١١) الوثائق الرسمية للجمعية العامة، الدورة الرابعة والستون، الملحق رقم ١٧ (A/64/17)، الفقرة ٣٤١.

(١٢) المرجع نفسه، الفقرة ٣٤٢.

(١٣) المرجع نفسه، الفقرة ٣٤٣.

(١٤) عُقدت الندوة، المعنونة "نظرة جديدة على تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر والتجارة الإلكترونية: نحو نظام انتصاف عملي وعادل للمنخرط في معاملات تجارية في القرن الحادي والعشرين (المستهلك والتاجر)"، في فيينا، في ٢٩ و٣٠ آذار/مارس ٢٠١٠.

٧- وتتضمن هذه المذكرة ملخصاً لمداوات الندوة وللقضايا الرئيسية التي تمت استبانتها. ويتضمن الجزء الأول عرضاً لتطور التجارة الإلكترونية على مدى العقد الأخير، وبعضاً من المبادرات الدولية والإقليمية والداخلية التي استُحدثت من أجل تسوية المنازعات التي تنشأ في إطار المعاملات فيما بين المنشآت التجارية وبين المنشآت التجارية والمستهلكين. ويتناول الجزء الثاني بإيجاز للمسائل والقضايا المثارة فيما يتعلق بسمات آليات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر واحتمال صياغة مجموعة من القواعد لدعم إنشاء نظام عالمي مجدٍ لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر يصلح للتعامل مع المطالبات الصغيرة القيمة والكبيرة العدد.

ثانياً- التجارة الإلكترونية والمبادرات المتخذة فيما يتعلق بتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر

ألف- التكنولوجيا وأثرها على المعاملات فيما بين المنشآت التجارية والمعاملات بين المنشآت التجارية والمستهلكين

٨- لقد تطورت التجارة الإلكترونية فيما بين المنشآت التجارية وبين المنشآت التجارية والمستهلكين بشكل سريع على مدى العقد الماضي، وذلك إلى حد بعيد بسبب الانتشار الأسّي للإنترنت وزيادة الوصول إلى النطاق العريض وتنامي التجارة المتنقلة في مختلف أنحاء العالم.

٩- ويتمثل أحد أهم دوافع تنامي التجارة الإلكترونية في زيادة عدد الأفراد المتصلين بالإنترنت. ففي عام ٢٠٠٨، استخدم الإنترنت ما يزيد قليلاً على خمس سكان العالم، مقارنة بنسبة تتراوح بين ٢ و ٥ في المائة في أواخر التسعينيات من القرن الماضي.^(١٥) وأظهرت الدراسات أيضاً تزايد قبول الإنترنت كمنصة تجارية.^(١٦) بيد أن البيانات المتعلقة بحجم التجارة الإلكترونية غير متاحة مع الأسف لعدد من البلدان، وحتى عندما توجد بيانات فإنها لا تقبل المقارنة في كثير من الأحيان. وتوحي المعلومات المتاحة من السلطات الوطنية بأن التجارة الإلكترونية بين المنشآت التجارية والمستهلكين تزايدت بسرعة، ولو أن دورها ما زال متواضعاً نسبياً، لا سيما إذا قورنت بتجارة التجزئة التقليدية وبالتجارة الإلكترونية فيما بين المنشآت التجارية.^(١٧)

(١٥) منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي، Empowering e-consumers, strengthening consumer protection، in the internet economy، ٨-١٢ كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٩، DSTI/CP(2009)20/FINAL، الفقرة ١٣.

(١٦) المرجع نفسه.

(١٧) المرجع نفسه.

١٠ - وقد وفر مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية (الأونكتاد) تقييما لانتشار التطبيقات الرئيسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بين عامي ٢٠٠٣ و ٢٠٠٨، استنادا إلى تقرير عام ٢٠٠٩ عن المعلومات في مجال الاقتصاد.^(١٨) وقد لاحظ هذا التقرير بعض التطورات الإيجابية للغاية، وهو ما يؤكد الإمكانيات الكبيرة التي ينطوي عليها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.^(١٩) وأظهر تحليل الأونكتاد أيضا أن تضييق الفجوة بين من يُتاح لهم وصول فعال للتكنولوجيا الرقمية وتكنولوجيا المعلومات وبين من لا يُتاح لهم سوى وصول محدود للغاية أو لا يُتاح لهم وصول على الإطلاق ("الفجوة الرقمية") ما زال يشكل تحديا رئيسا في سبيل التنمية، وخاصة "فجوة النطاق العريض".

١١ - وفيما يتعلق بتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بين عامي ١٩٩٧ و ٢٠٠٨، أفاد الأونكتاد بأن تطور استخدام الهواتف المتنقلة فاق بكثير تطور أي تكنولوجيا أخرى. وخلال السنوات القليلة الماضية، برز الاتصال الهاتفي المتنقل كأهم تكنولوجيا معلومات واتصالات للبلدان المنخفضة الدخل، وكمدخل رئيسي لزيادة الوصول لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخدامها. وهذا النمو مستمر على ما يبدو.^(٢٠) وصارت الهواتف المتنقلة تُستخدم بطرق مبتكرة، مما كان له آثار مهمة على المعاملات التجارية في البلدان النامية. فقد استُخدمت على سبيل المثال لإجراء المعاملات المصرفية أو للحصول على معلومات عن السوق. واضطلعت البلدان الأفريقية بدور ريادي في المعاملات المصرفية المتنقلة وغيرها من خدمات المعاملات الإلكترونية التي تشمل استخدام الهواتف المتنقلة. ففي تنزانيا وجنوب أفريقيا وزامبيا وكينيا، على سبيل المثال، أتاحت الهواتف الخلوية للشركات والأفراد سداد مدفوعات وإجراء تحويلات والقيام بعمليات شراء مدفوعة مقدما دون أن يكون لديهم حساب مصرفي. وبالنسبة للشركات الصغيرة في البلدان المنخفضة الدخل، تفوقت الهواتف المتنقلة على الحواسيب كأهم أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

(١٨) الأونكتاد، Information Economy Report 2009: Trends and Outlook in Turbulent Times، تشرين الأول/أكتوبر ٢٠٠٩، منشورات الأمم المتحدة، رقم المبيع E.09.II.D.18.

(١٩) طبقا للتقديرات، كان هناك ١.٤ بليون مستخدم للإنترنت حول العالم في نهاية عام ٢٠٠٨، و١.٦ بليون في عام ٢٠٠٩. وكانت الصين صاحبة أكبر عدد من المستخدمين حيث بلغ عددهم بما ٢٩٨ مليونا، يليها الولايات المتحدة الأمريكية وبها ١٩١ مليون مستخدم واليابان وبها ٨٨ مليون مستخدم. وكان هناك ٥٣ مليون مستخدم في أفريقيا. وفي حين يتاح الوصول للإنترنت لما يزيد على نصف السكان في البلدان المتقدمة، فإن النسبة المناظرة في البلدان النامية تتراوح في المتوسط بين ١٥ و ١٧ في المائة.

(٢٠) بين عامي ٢٠٠٣ و ٢٠٠٨، طبقا لتقديرات الاتحاد الدولي للاتصالات، كان هناك ٤.٦ بليون اشتراك في الاتصالات المتنقلة في نهاية عام ٢٠٠٩، في حين لم يكن هناك سوى ١.٤ بليون اشتراك في عام ٢٠٠٣.

- ١٢ - وبفضل نمو شبكات الحواسيب التقليدية عالمياً، وكذلك تطوّر التجارة المتنقلة، يُمكن للمستهلكين شراء السلع والخدمات من المنشآت التجارية الأجنبية.^(٢١) واجتمعت آراء المشاركين في الندوة على أن المستهلكين في طريقهم لأن يكونوا جزءاً رئيسياً من المعاملات التجارية الدولية.
- ١٣ - وأعرب في الندوة عن رأي مفاده أن توسّع التجارة الإلكترونية فيما بين المنشآت التجارية وبين المنشآت التجارية والمستهلكين في المستقبل سيتوقف إلى حد بعيد على مستوى ثقة المستخدمين لدى إجراءاتهم معاملات بالاتصال الحاسوبي المباشر.^(٢٢) واجتمعت آراء المشاركين في الندوة على أن وجود نظام انتصاف بالاتصال الحاسوبي المباشر يصلح للتعامل مع المطالبات الصغيرة القيمة والكبيرة العدد أمر أساسي لاستمرار التجارة الإلكترونية فيما بين المنشآت التجارية وبين المنشآت التجارية والمستهلكين في النجاح والنمو.

باء- المبادرات القانونية الرهنة المتعلقة بتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر

١- الصكوك التي اعتمدها منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي

- ١٤ - عُيّنت اللجنة المعنية بالسياسة الخاصة بالمستهلك والتابعة لمنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي على مدى السنوات العشر الأخيرة بقضايا منازعات المستهلكين من خلال إعداد المبادئ التوجيهية للتجارة الإلكترونية لعام ١٩٩٩،^(٢٣) وعقد مائدة مستديرة وإصدار تقرير (٢٠٠٢)^(٢٤) عن سبل حماية حائزي بطاقات الدفع، وإعداد المبادئ التوجيهية المتعلقة بالاحتيايل عبر الحدود (٢٠٠٣)،^(٢٥) وعقد حلقة عمل وإصدار تقرير في عام ٢٠٠٥ عن السبل البديلة لتسوية المنازعات،^(٢٦) مما أفضى إلى إعداد توصية بشأن تسوية منازعات المستهلكين وإنصافهم في عام

(٢١) تقرير مؤتمر لمنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي، Empowering e-commerce consumers، ٨-١٠ كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٩، DSTI/CP(2009)20/FINAL، الفقرات ٦-١٧.

(٢٢) المرجع نفسه، الفقرة ٢٠.

(٢٣) Guidelines for Consumer Protection in the Context of Electronic Commerce (مبادئ توجيهية وافق عليها مجلس منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي في ٩ كانون الأول/ديسمبر ١٩٩٩).

(٢٤) Report on Consumer Protections for Payment Cardholders, OECD Digital Economy Papers, No. 64, OECD Directorate for Science, Technology and Industry (2002).

(٢٥) The OECD Guidelines for protecting Consumers from Fraudulent and Deceptive Commercial Practices across Borders: Recommendation adopted by the OECD Council on 11 June 2003.

(٢٦) حلقة عمل لمنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي عن تسوية المنازعات الخاصة بالمستهلكين وإنصافهم في السوق العالمية عُقدت في واشنطن العاصمة في ١٩-٢٠ نيسان/أبريل ٢٠٠٥. ونُشر تقرير في عام ٢٠٠٦.

٢٠٠٧. (٢٧) وتشمل التوصية آليات من أجل ما يلي: '١' تسوية منازعات المستهلكين و'٢' تيسير الانتصاف فيما يتعلق بالضرر الاقتصادي الناجم عن المعاملات بين المنشآت التجارية والمستهلكين المنطوية على سلع وخدمات (بالاتصال الحاسوبي المباشر أو بغيره). وتحدد التوصية فئات الآليات المختلفة التي ينبغي إتاحتها للمستهلكين على المستويين الداخلي والعاير للحدود من قبيل الإجراءات الفردية (السُّبل البديلة لتسوية المنازعات، إجراءات محكمة المطالبات الصغيرة)؛ والإجراءات الجماعية (الإجراءات الجماعية الخاصة، والإجراءات التي تتخذها منظمة معنية بالمستهلك بالنيابة عن مجموعة من المستهلكين، والإجراءات التي تتخذها وكالة حكومية بالنيابة عن مجموعة من المستهلكين)؛ والانتصاف النقدي الذي تحصل عليه الحكومة. وفي عام ٢٠٠٩، استهلت اللجنة المعنية بالسياسة الخاصة بالمستهلك استعراضاً للمبادئ التوجيهية للتجارة الإلكترونية لعام ١٩٩٩ بغية البدء في العمل على تحديث هذه المبادئ التوجيهية، وهو ما قد يستلزم استعراض الصكوك ذات الصلة.

٢- المبادرات التي اتخذتها منظمات حكومية دولية إقليمية

الاتحاد الأوروبي

١٥- ذكر المشاركون في الندوة أنه رغم الإطار القانوني المحسّن الناجم عن اعتماد عدد من التوجيهات في مجال حماية المستهلك والتجارة الإلكترونية،^(٢٨) فإن الاختلافات المتبقية في الاتحاد الأوروبي بين مختلف الأطر التنظيمية الوطنية، وخاصة قواعد حماية المستهلك، تُلزم المتاجر الإلكترونية، بصرف النظر عن موقعها، سواء داخل الاتحاد أو خارجه، بالامتثال لمجموعات وطنية متفاوتة من القواعد الخاصة بحماية المستهلك في الدول الأعضاء في الاتحاد. وذكّر أيضاً أن المفوضية الأوروبية تحتفظ بقاعدة بيانات مركزية تضم الهيئات المعنية بالسُّبل البديلة لتسوية المنازعات المتعلقة بشكاوى المستهلكين، والتي تُعتبر ممثلة لتوصيات المفوضية الأوروبية بشأن

(٢٧) توصية لمنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي بشأن تسوية المنازعات الخاصة بالمستهلكين وإنصافهم اعتمدها مجلس المنظمة في ١٢ تموز/يوليه ٢٠٠٧. والتوصية من إعداد اللجنة المعنية بالسياسة الخاصة بالمستهلك التابعة للمنظمة.

(٢٨) وهي تشمل، في جملة أمور، التوجيه 2000/31/EC الصادر عن البرلمان الأوروبي والمجلس في ٨ حزيران/يونيه ٢٠٠٠ بشأن جوانب قانونية معينة من خدمات مجتمع المعلومات، لا سيما التجارة الإلكترونية، في سوق الإنترنت ("توجيه بشأن التجارة الإلكترونية") (OJ L 178، ١٧/٧/٢٠٠٠، الصفحات ١-١٦)؛ والتوجيه 2005/29/EC الصادر عن البرلمان الأوروبي والمجلس في ١١ أيار/مايو ٢٠٠٥ بشأن الممارسات التجارية غير المنصفة بين المنشآت التجارية والمستهلكين في سوق الإنترنت (OJ L 149، ١١/٦/٢٠٠٥، الصفحات ٢٢-٣٩)؛ والتوجيه 97/7/EC الصادر عن البرلمان الأوروبي والمجلس في ٢٠ أيار/مايو ١٩٩٧ بشأن حماية المستهلكين فيما يتعلق بالعقود عن بُعد (OJ L 144، ٤/٦/١٩٩٧، الصفحات ١٩-٢٧).

تسوية المنازعات.^(٢٩) وطبقا لدراسة أعدتها الشبكة الأوروبية لمراكز المستهلكين^(٣٠) ونُشرت في كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٩، قُدمت حوالي ١٢ ٠٠٠ شكوى عبر الحدود سنويا على مدى السنوات الثلاث الأخيرة في إطار الشبكة الأوروبية لمراكز المستهلكين، منها أقل من ٥٠٠ أفضت إلى سُبُل بديلة لتسوية المنازعات.

١٦- وذكُرت بعض الخيارات التنظيمية فيما يتعلق بمواصلة تطوير القوانين الأوروبية الخاصة بالمستهلكين والعقود، بما في ذلك تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر. وقيل إن من أكثرها جدوى صكا اختياريا لتسوية المعاملات بين المنشآت التجارية والمستهلكين (يُشار إليه بعبارة "الزرّ الأزرق"). وتطبيق نظام الزرّ الأزرق المقترح لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر لن يكون تلقائيا. فاعتماد هذا الإجراء يجري باتفاق الأطراف. فعلى سبيل المثال، يُمكن للبائع أن يضع على الموقع الشبكي للمتجر الإلكتروني أيقونة تبين أن بإمكان الزبون (سواء كان مستهلكا أو غير ذلك)، إذا ما ضغط على الزرّ الأزرق، أن يجعل المبادئ القانونية الجوهرية والإجرائية الواردة في الصك الاختياري منطبقة على المعاملة المعقودة بين الأطراف. وشرح المشاركون في الندوة أن من شأن اعتماد هذا الإجراء القائم على الاتصال الحاسوبي المباشر أن ييسر التسوية السريعة والاقتصادية للمنازعات على أساس اتفاق الأطراف، وأنه يقضي على الحاجة إلى حلّ مشاكل عسيرة مثل تلك المتعلقة بالولاية القضائية والقانون المنطبق.

١٧- ويتمثل خيار آخر، اقترح كبديل لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر، في اعتماد إجراء سريع مبسّط، مشابه للمذكور في اللائحة Regulation (EC) No. 861/2007 التي تُنشئ إجراءً أوروبياً للمطالبات الصغيرة.

منظمة الدول الأمريكية

١٨- هناك في الوقت الراهن عدّة مبادرات متعلقة بحماية المستهلك في مجال القانون الدولي الخاص يجري النظر فيها من جانب مؤتمر البلدان الأمريكية المتخصص في القانون الدولي الخاص. وتشمل هذه المبادرات اقتراحا بعقد اتفاقية بين البلدان الأمريكية بشأن القانون المنطبق على عقود وعلاقات معيّنة مع المستهلكين، واقتراحا أيضا بإعداد قانون نموذجي عن الولاية القضائية وقواعد تنازع القوانين في عقود المستهلكين. وينص كلا الاقتراحين على أنه ينبغي

(٢٩) تُتاح في الموقع http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_en.htm.

(٣٠) شبكة على مستوى الاتحاد الأوروبي تشارك في رعايتها المفوضية الأوروبية والدول الأعضاء. وهي تتكون من ٢٩ مركزا، يوجد منها مركز واحد في كل من الدول الأعضاء السبع والعشرين في الاتحاد الأوروبي وكذلك في إيسلندا والنرويج.

للتقاضي بشأن منازعات التجارة الإلكترونية أن يجري في منتدى المستهلك.^(٣١) وقدم اقتراح ثالث بشأن مبادرة تحظى برعاية الدول لتسوية منازعات عقود المستهلكين في مجال التجارة الإلكترونية عبر الحدود فيما يتعلق ببيع السلع والخدمات (ويشار إليها فيما يلي باسم "المبادرة"). وقد وُصفت هذه المبادرة ونوقشت بالتفصيل خلال الندوة. وسوف تُنشئ المبادرة نظاماً إلكترونياً متعدد الدول لإتاحة التفاوض وتيسير التسوية والتحكيم فيما يتعلق بمطالبات معينة في إطار عقود المستهلكين العابرة للحدود على أساس اتفاق إطاري تعاوني وقواعد نموذجية. وطبقاً لهذه المبادرة، يستطيع المستهلك/المشتري أن يُقدم شكوى عابرة للحدود بالاتصال الحاسوبي المباشر ضد بائع مسجل في دولة مشاركة أخرى. وخلال مرحلة التفاوض، سيُسمح للمشتري والبائع بتبادل المعلومات والاقتراحات والتفاوض بشأن تسوية مُلزِمة من خلال الوسائل الإلكترونية. وإذا لم يتم التوصل إلى تسوية ودية بهذه الوسيلة، فعندئذ يمكن تحويل القضية إلى مرحلة التحكيم التي تقوم فيها سلطة معتمدة من الحكومة في المكان الذي يوجد فيه موقع البائع بتعيين محكم مؤهل للتحكيم بالاتصال الحاسوبي المباشر لتقييم القضية، ومن ثم إما إجراء تسوية ميسرة أو إصدار حكم مُلزم. ويُصدر المحكم المؤهل للتحكيم بالاتصال الحاسوبي المباشر قراره على أساس الوثائق المقدمة من الطرفين، وهذا القرار نهائي وملزم.^(٣٢)

(٣١) اقتراحات من الدول الأعضاء لمؤتمر البلدان الأمريكية السابع المتخصص في القانون الدولي الخاص - الموضوع الأول - حماية المستهلك (CP/CAJP - 2652/08 Add.1 و CP/CAJP - 2652/08) إلى Add.4).

(٣٢) تشمل المبادرة عدّة جهات فاعلة، منها السلطات الوطنية المعنية بالمستهلكين فيما يخص المشتري والبائع والسلطات الوطنية ومركز تبادل المعلومات المركزي. وتحتفظ السلطات الوطنية ومركز تبادل المعلومات المركزي بقاعدة بيانات وحيدة تضم الموقعين المعتمدين لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر الذين يُستخدمون للتحكيم القضايا بغية ضمان الاستقلال والحياد. وتجري جميع الاتصالات بين الأطراف الفاعلة في شكل إلكتروني وتتمركز في مركز تبادل المعلومات المركزي. ويتولى هذا المركز إدارة العملية ويعمل كجهة بؤرية للاتصالات بين الأطراف. وتُشرف السلطات الوطنية المعنية بالمستهلكين والسلطات الوطنية ومركز تبادل المعلومات المركزي على الاتصال بين الأطراف وتدرس فاعلية النظام وتعالج البلاغات في الوقت الحقيقي. وتسعى المبادرة إلى تبسيط قضايا الإنفاذ من خلال توفير تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر في المكان الذي يوجد فيه البائع. وينضم بائع ما إلى النظام من خلال الإدارات الوطنية في المكان الذي يضطلع فيه بنشاطه التجاري. وتقوم كل سلطة وطنية معنية بالمستهلكين أو سلطة وطنية في المكان الذي يوجد فيه البائع باختيار موفر تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر، ويكون مقر التحكيم للعملية هو دولة البائع. وفي حالة عدم الامتثال، يجوز إنفاذ الحكم من جانب السلطة الوطنية المعنية بالمستهلكين أو الإدارة الوطنية في موطن البائع عن طريق اتخاذ إجراءات إنفاذ مباشرة أو طلب المساعدة من شبكات الدفع أو إحالة القضية إلى وكالات التحصيل.

الاتحاد الأفريقي والمنظمات الإقليمية الأفريقية

١٩- عقد الاتحاد الأفريقي قمة في عام ٢٠١٠ بشأن تكنولوجيا المعلومات، وقد ذكر مشاركون في الندوة أن ثمة اتفاقية بشأن المعاملات الرقمية في طور الإعداد ومن المتوقع اعتمادها قبل عام ٢٠١٢.

٢٠- وكمثال على الأهمية المتزايدة لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر، ذكر أن الجماعة الاقتصادية لدول غرب أفريقيا (الإيكواس) تتعاون مع مؤسسات شريكة مثل الاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب أفريقيا والاتحاد الدولي للاتصالات من أجل إعداد مبادئ توجيهية لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مما أفضى إلى اعتماد رؤساء الدول ستة قوانين تكميلية جديدة في كانون الثاني/يناير ٢٠٠٧ في واغادوغو.^(٣٣) وجرى إعداد ثلاثة نصوص إضافية بمساعدة اللجنة الاقتصادية لأفريقيا عن الجرائم السيبرانية والتجارة الإلكترونية وحماية البيانات الشخصية. وجرى اعتماد نصين من هذه النصوص - الجرائم السيبرانية وحماية البيانات الشخصية - من جانب وزراء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإيكواس في برايا، الرأس الأخضر، في عام ٢٠٠٨.^(٣٤)

٢١- وذكر خلال الندوة أن مجلس وزراء منظمة مواءمة قوانين الأعمال في أفريقيا قرّر خلال اجتماعه المعقود في ١٧-٢٠ كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٩ في نجامينا (تشاد)، في جملة أمور، إنشاء قاعدة بيانات مركزية لسجل التجارة والائتمانات المنقولة واعتماد معايير تكنولوجيا المعلومات لتبادل البيانات إلكترونياً. وذكر أيضاً خلال الندوة أن منظمة مواءمة قوانين الأعمال في أفريقيا سوف تنظر في مشروع لإعداد قانون موحد بشأن المعاملات الرقمية.

(٣٣) مشروع السوق المشتركة لغرب أفريقيا: المواءمة بين السياسات التي تحكم سوق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الفضاء المشترك بين الاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب أفريقيا والإيكواس. (المبادئ التوجيهية النهائية) متاحة في الموقع: http://www.itu.int/ITU-D/treg/projects/itu-ec/Ghana/modules/Compil-Guidelines_final.pdf والقانون التكميلي A/SA.1/01/07 الخاص بالمواءمة بين السياسات والإطار التنظيمي لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الذي اعتمد خلال الدورة الحادية والثلاثين لهيئة رؤساء الدول والحكومات، الإيكواس، واغادوغو، ١٩ كانون الثاني/يناير ٢٠٠٧ متاح في الموقع: http://www.ecowas.int/publications/en/actes_add_telecoms/ICT_Policy_ECOWAS_Engl.pdf.

(٣٤) نشرة الإيكواس الصحفية رقم ٢٠٠٨/١٠٠ "وزراء الاتصالات في الإيكواس يعتمدون نصين عن الجرائم السيبرانية وحماية البيانات الشخصية".

بلدان في منطقة الشرق الأوسط

٢٢- أشير إلى أن القوانين النموذجية لجامعة الدول العربية،^(٣٥) المستلهمة من قانوني الأونسيترال النموذجيين بشأن التجارة الإلكترونية والتوقيعات الإلكترونية، قد اقترحت كمبادئ توجيهية لبلدان المنطقة، حيث إنها تتضمن أحكاما بشأن المدفوعات الإلكترونية والعقود الإلكترونية (بما في ذلك حماية المستهلك) ومسائل تتعلق بالقوانين والولاية القضائية المنطبقة. وذكر أن دول تلك المنطقة اعتمدت أيضا تشريعات مستلهمة من قانوني الأونسيترال النموذجيين بشأن التجارة الإلكترونية والتوقيعات الإلكترونية، وأن الإطار القانوني الموامم القائم الخاص بالتجارة الإلكترونية يشكل أساسا سليما لتطور معاملات التجارة الإلكترونية، بيد أنه لا يوجد نظام عالمي لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر.

الجماعة الكاريبية

٢٣- تشمل المبادرات المتخذة حاليا من جانب الجماعة الكاريبية مبادرة CARICOM ICT 4 Development ومشروع القانون النموذجي الخاص بحماية المستهلك (٢٠٠٨) وإعداد سياسات نموذجية خاصة بالمستهلك في ثلاثة مجالات حاسمة هي التجارة الإلكترونية والأمان والاستهلاك المستدام.^(٣٦) والغرض من هذه السياسات النموذجية هو حماية المستهلكين الذين يشترون من خلال التجارة الإلكترونية.

٣- أمثلة لمبادرات داخلية

٢٤- قُدمت أمثلة لمبادرات داخلية خلال الندوة. ففي بلدان معينة، أنشئت منظمات لإدارة أسماء النطاقات وتوفير التحكيم بالاتصال الحاسوبي المباشر لتسوية المنازعات الناجمة في هذا المجال. وعلى سبيل المثال، في شيلي، وُصف مركز المعلومات الشبكية (NIC Chile) بأنه منظمة مسؤولة عن إدارة أسماء النطاقات حسبما تحددها الهيئة المعنية بأرقام الإنترنت المخصصة. ويُتيح هذا المركز منصّة إلكترونية للمحكّمين حيث يوفر خدمة دعم تكنولوجية لإدارة القضايا الخاضعة للتحكيم. وتقع مسؤولية تسيير أمور الموقع الشبكي وإدارته على كاهل المحكّمين. وتشمل إجراءات التحكيم وصول الأطراف إلى الملف والوثائق الرئيسية بأدوات مختلفة من أجل التفاعل مع المحكّمين والمشاركة في إجراءات التحكيم. وإذا لم يُعيّن محكّم باتفاق الأطراف،

(٣٥) القانون النموذجي الخاص بالمعاملات الإلكترونية والقانون النموذجي الخاص بالتجارة الإلكترونية من إعداد جامعة الدول العربية.

(٣٦) تُتاح معلومات عن مبادرة CARICOM ICT 4 Development في الموقع <http://caricomict4d.org/>.

يقوم مركز NIC Chile بتعيين محكم من قائمة مُعدّة لهذا الغرض. والتحكيم سرّي، بما في ذلك جميع الأدلة وجميع الاتصالات بين المشاركين في إجراءات التحكيم. وذكر المشاركون في الندوة أيضاً أن منصة لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر تديرها الحكومة، اسمها Concilianet، أنشئت في المكسيك.^(٣٧)

٢٥ - وفي الصين، حيث كانت التجارة الإلكترونية من أسرع الصناعات نمواً، وُصف نظام تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر بأنه ينقسم إلى أربع فئات: (١) مركز تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر التابع للجنة التحكيم الاقتصادي والتجاري الدولي الصينية، الذي يتولى في المقام الأول تسوية المنازعات المتعلقة بأسماء النطاقات والمنازعات المتعلقة بالعناوين المشتركة ومنازعات التجارة الإلكترونية؛^(٣٨) وفي ١ أيار/مايو ٢٠٠٩، دخلت حيز النفاذ قواعد التحكيم بالاتصال الحاسوبي المباشر الصادرة عن لجنة التحكيم الاقتصادي والتجاري الدولي الصينية وجر تطبيقها على عدد كبير من المنازعات الناشئة بين المنشآت التجارية في إطار التجارة الإلكترونية؛ و(٢) مركز تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر الذي أنشأته مؤسستا Beijing Deofar Consulting Ltd و E-commerce Laws Nets في الصين، وهو يوفر منصة لتبادل المعلومات وتسوية المنازعات المتعلقة بالتجارة الإلكترونية؛ و(٣) آلية الشكاوى الداخلية، التي تُشير إلى النظام المنشأ من جانب موفّر منصة معاملات الشبكة والمستخدم لقبول شكاوى المستهلكين وتسوية المنازعات من خلال التشاور؛ و(٤) الالتماسات المقدمة بالاتصال الحاسوبي المباشر، التي يعتمد عليها العديد من المنظمات التي لا تستهدف الربح مثل الغرفة الإلكترونية الصينية ورابطة التجارة الإلكترونية في بيجين ورابطة صناعة التجارة الإلكترونية في شنغهاي.

٢٦ - وطبقاً لنهج آخر، في بعض البلدان، تُتيح محاكم الدولة للأطراف إمكانية تسوية منازعاتهم التي تنشأ في سياق معاملات الإنترنت من خلال الوساطة. ففي فرنسا، مثلاً، وقّع كيان اسمه *forum des droits sur Internet* أنشئ بمساعدة السلطات العامة الفرنسية بروتوكولا مع محكمة استئناف باريس في عام ٢٠٠٩ لتسوية المنازعات الناشئة في سياق معاملات الإنترنت. وينطبق هذا البروتوكول على منازعات المستهلكين، وينص على الوساطة. ويجوز للأطراف في أي وقت إعادة الموضوع إلى المحكمة الابتدائية المختصة.

(٣٧) <http://concilianet.profeco.gob.mx/concilianet/faces/inicio.jsp>.

(٣٨) بحلول نهاية عام ٢٠٠٩، كان مركز تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر قد أفضّل حوالي ١ ٥٠٠ قضية بواسطة الاتصال الحاسوبي المباشر. وفي عام ٢٠٠٩ وحده، قَبِل مركز تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر ٢٩٩ قضية وأفضّل ٣٠٨ قضايا.

٤ - أمثلة لمبادرات اتخذتها منظمات غير حكومية والقطاع الخاص

٢٧- على مدى السنوات العشر الأخيرة، استحدثت المنظمات غير الحكومية والقطاع الخاص إجمالاً أنواعاً مختلفة عديدة من النظم والمبادئ التوجيهية التي أسهمت في تسوية المنازعات الداخلية والعبارة للحدود الناجمة عن المعاملات التي تجري بالاتصال الحاسوبي المباشر. وذكّر أن هذه الآليات تؤدي إلى نتائج جيدة عندما تكون مستندة إلى إطار من معايير أفضل الممارسات وقواعد السلوك النموذجية والمعايير المستقاة من المنظمات الدولية من قبيل منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي والحوار التجاري العالمي بشأن المجتمع الإلكتروني (الحوار).^(٣٩)

٢٨- وذكّرت بعض المبادرات المهمة في الندوة، مثل اتفاق تسوية المنازعات المعقود بين المنظمة الدولية للمستهلكين وشبكة الحوار،^(٤٠) وإطلاق الشبكة الأوروبية غير القضائية،^(٤١) وتحالف مكاتب تحسين جودة الأعمال^(٤٢) والغرف التجارية والصناعية الأوروبية بشأن علامة الثقة ومشروع e.Consumer.gov الذي يضطلع به أعضاء الشبكة الدولية لحماية المستهلك وإنفاذ القانون ويمثل بوابة يمكن للمستهلكين التقدم من خلالها بشكاوى بشأن المعاملات التي تجري بالاتصال الحاسوبي المباشر وغيرها من المعاملات العابرة للحدود مع البائعين الأجانب.

(٣٩) الحوار شبكة دولية تتعامل مع الشكاوى الناجمة عن التسوق عبر الحدود بالاتصال الحاسوبي المباشر. وقد اقترح المخطط المفاهيمي خلال قمة الحوار المعقودة في طوكيو في عام ٢٠٠٧. وأصحاب المصلحة فيها حكومات (الولايات المتحدة واليابان وتايبيه الصينية وماليزيا وفيت نام وسنغافورة وتايلاند) ومنظمات دولية (رابطة التعاون الاقتصادي لآسيا والمحيط الهادئ ومنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي) ومنظمات معنية بالمستهلكين وموفرو سبل بديلة لتسوية المنازعات (من الولايات المتحدة واليابان وتايبيه الصينية وسنغافورة وكوريا). وقد تعاملت شبكة الحوار مع قضايا متنوعة، شملت تسجيل النطاقات وشركات الضمان الوهمية وعدم التسليم.

(٤٠) الحوار التجاري العالمي بشأن المجتمع الإلكتروني، "المبادئ التوجيهية لتسوية المنازعات بالسبل البديلة، الاتفاق الذي المعقود بين المنظمة الدولية للمستهلكين والحوار التجاري العالمي بشأن المجتمع الإلكتروني"، تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠٠٣، متاح في الموقع <http://www.gdb-e.org>.

(٤١) "وثيقة عمل المفوضية بشأن إنشاء شبكة أوروبية غير قضائية"، متاحة في الموقع http://ec.europa.eu/consumers/policy/development/acce_just/acce_just_07_workdoc_en.pdf.

(٤٢) مكاتب تحسين جودة الأعمال هي وكالات خاصة غير حكومية. ويتكون النظام من ١٢٣ من مكاتب تحسين جودة الأعمال المحلية الأعضاء عبر الولايات المتحدة الأمريكية وكندا. وفي عام ٢٠٠٩، تعامل نظام مكاتب تحسين جودة الأعمال مع ما يقارب مليون نزاع لمستهلكين. وقد أبلغ النظام عن حدوث زيادة كبيرة في الشكاوى العابرة للحدود في عام ٢٠٠٩.

٢٩- وأشير إلى البروتوكول الخاص بمنازعات الصانعين/الموردين التابع للمركز الدولي لتسوية المنازعات (وهو القسم الدولي من رابطة التحكيم الأمريكية)^(٤٣) كمثال لإنشاء نظم تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر في سياق المعاملات بين المنشآت التجارية. وبالتعاون مع المركز الدولي لتسوية المنازعات، قامت شركة جنرال إلكتريك، وهي شركة متعددة الجنسيات تتعامل مع عدد كبير من الموردين، بتصميم برنامج لتسوية منازعات الصانعين/الموردين بالاتصال الحاسوبي المباشر. وتمثل التحدي في إنشاء عملية لتسوية عدد كبير من المطالبات الصغيرة المتعلقة بالموردين- الصانعين على نحو منصف وسريع. وقد دخل النظام حيز التشغيل في عام ٢٠٠٩، كما أُجري اختبار تجريبي في عام ٢٠١٠. وباختصار، شُرح أن النظام يعمل كما يلي: يُستهل طلب تسوية نزاع ما بالاتصال الحاسوبي المباشر من خلال تطبيق يُسمى webFile، ويلى ذلك عملية تفاوض بالاتصال الحاسوبي المباشر؛ وإذا فشلت التسوية، تُستهل عملية لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر على أساس الوثائق التي سبق تقديمها عبر التطبيق webFile. ويقوم مهندسون بمهمة المحكمين فيما يتعلق بتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر. ويصدر حُكم مُسبب باختصار خلال ٣٠ يوما من تعيين المحكم. وتجدر ملاحظة أن بروتوكول المركز الدولي لتسوية المنازعات الذي وُضع من أجل تسوية منازعات الصانعين/الموردين بالاتصال الحاسوبي المباشر لم يعد مقصورا على قضايا الاتصال الحاسوبي المباشر الخاصة بشركة جنرال إلكتريك فقط، وإنما يُتاح الآن كبروتوكول عام قابل للتطبيق على تسوية منازعات الصانعين/الموردين بالاتصال الحاسوبي المباشر عموما.

٣٠- وشرح أيضا خلال الندوة أن شركة eBay، وهي شركة لديها خبرة في المعاملات فيما بين المنشآت التجارية ومعاملات المنشآت التجارية مع المستهلكين والمعاملات فيما بين المستهلكين، استحدثت مركزا لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر. وقد قامت شركة eBay، التي أنشئت عام ١٩٩٥، بعدة عمليات شراء لكيانات تجارية على مر السنين، بما في ذلك خدمة الدفع PayPal في عام ٢٠٠٢. وتشمل منصة eBayPayPal مركزا لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر، حيث يُمكن للأطراف محاولة حل المشاكل التي قد تنشأ خلال المعاملات. وهو يقوم على مبادئ مفادها أن النظام المتاح للأطراف يجب أن يكون منصفًا وقابلًا للتنبؤ والتسوية يجب أن تكون سريعة والسياسات واضحة. وينبغي إعادة المبالغ المستردة من خلال قناة تحويل الأموال نفسها التي استُخدمت للدفع أصلا.

(٤٣) يُتاح في <http://www.adr.org>.

ثالثاً- الجوانب العملية لإنشاء نظام عالمي لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر

١- منازعات التجارة الإلكترونية عبر الحدود وإقامة العدل

٣١- إن المنازعات التي تنشأ في سياق الاتصال الحاسوبي المباشر متنوعة، وهي تشمل عدم التسليم وتأخر التسليم والمعلومات الخاطئة أو المضللة بشأن السعر والمنتج.^(٤٤) وأكد المشاركون في الندوة أن من العسير على المحاكم التعامل مع هذه المنازعات وذلك لأسباب متنوعة تشمل العدد الكبير من المطالبات الصغيرة القيمة والتناقض بين انخفاض قيمة المعاملة وارتفاع تكلفة التقاضي والمسائل المتعلقة بالقانون المنطبق في سياق التجارة الإلكترونية وحماية المستهلك على حد سواء والصعوبات المرتبطة بإنفاذ الأحكام الأجنبية.

٣٢- وأبرز أيضاً أن مسألة عسيرة في مجال انتصاف المستهلك عبر الحدود تتعلق بتحديد المحفل المناسب وما يترتب على ذلك من آثار قانونية. وتمثل أحد النهوج، وهو نهج مُتبع في الاتحاد الأوروبي من خلال سنّ لوائح بروكسل الأولى وروما الأولى، في توفير ولاية قضائية في منتدى المستهلك. ويثير هذا الحل، الذي قد يكون نموذجياً للمستهلكين، عدداً من المشاكل العملية إذا ما طُبّق على المستوى الدولي، أكثرها وضوحاً الصعوبة التي تواجه المستهلك لدى استخدام الإنفاذ للحصول على تعويض والتي تواجه البائع لدى التعامل مع أعداد كبيرة من المطالبات في البلدان المختلفة العديدة التي يوجد فيها المستهلكون.^(٤٥)

(٤٤) تبين الأرقام المتعلقة بالشكاوى المقدمة للشبكة الأوروبية لمراكز المستهلكين عن عام ٢٠٠٧ أن نصف الشكاوى والمنازعات العابرة للحدود تتعلق بعمليات شراء جرت من خلال الإنترنت. وكانت مشاكل التسليم وعدم الرضا عن المنتجات هي الأسباب الرئيسية للشكاوى، حيث استأثرت بنسبة ٧٥ في المائة من المجموع. وتُظهر المعلومات التي جُمعت من خلال مبادرة econsumer.gov، وهي مبادرة مشتركة بين الحكومات توفر للمستهلكين وسيلة لتقديم الشكاوى المتعلقة بالمعاملات العابرة للحدود (التجارة الإلكترونية وغيرها من أشكال التجارة)، نطاً مشابهاً (انظر وثيقة منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي Empowering e-consumers, strengthening consumer protection in the internet economy، ٨-٢٠ كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٩، الفقرة ٢٠، المتاحة في الموقع <http://www.oecd.org>).

(٤٥) يشمل مشروع الاتفاقية المتعلقة باتفاقات اختيار المحكمة الصادر عن مؤتمر لاهاي اقتراحاً بشأن الولاية القضائية المختصة يسير على هدى لوائح بروكسل الأولى ويتلافى بالفعل اختيار الأطراف للمحكمة في العقود المبرمة بين المنشآت التجارية والمستهلكين، إلا إذا كان المنتدى المختار هو بلد المقصد. بيد أن هذا الحكم أثار جدلاً بالنظر إلى التخوّف من أثره السلبي الممكن على البائعين في معاملات التجارة الإلكترونية. وبعد دراسة ومفاوضات مطوّلة، استثنى النص النهائي للاتفاقية الاتفاقات التي يكون مستهلك طرفاً فيها. انظر عموماً الوثيقة Hague Conference on Private International Law Permanent Bureau, Preliminary Document No. 17 of February 2002 at 10، المتاحة في الموقع http://www.hcch.net/upload/wop/gen_pd17e.pdf.

٢- تسوية المنازعات التجارية ومنازعات المستهلكين بالاتصال الحاسوبي المباشر

تعريف تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر

٣٣- تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر هي وسيلة لتسوية المنازعات، سواء من خلال التوفيق أو التحكيم، باستخدام تكنولوجيات الاتصال الحاسوبي المباشر لتيسير حل المنازعات بين الأطراف. وتشبه تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر في عدد من الوجوه التوفيق والتحكيم غير المتصلين بالحاسوب، بيد أن أدوات إدارة المعلومات والاتصالات المستخدمة خلال الإجراءات، والتي يجوز تطبيقها على كامل الإجراءات أو على جزء منها، لها أيضا أثر على الأساليب التي يجري تسوية المنازعات بمقتضاها.

٣٤- ويمكن تطبيق تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر على طائفة متنوعة من المنازعات. وفي حين أن تطبيق تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر لا يقتصر على المعاملات التي تجري بالاتصال الحاسوبي المباشر فيما بين المنشآت التجارية وبين المنشآت التجارية والمستهلكين، فإنه تطوّر في هذا السياق نظرا لأنه من المنطقي استخدام الوسط نفسه (الإنترنت) لتسوية منازعات التجارة الإلكترونية. ويشير التحكيم بالاتصال الحاسوبي المباشر قضايا قانونية محددة ناشئة عن المتطلبات الرسمية الواردة في قوانين واتفاقيات التحكيم الدولية.

ملاحظات عامة عن التوفيق

٣٥- يشير التوفيق أو الوساطة إلى الإجراءات التي يساعد شخص أو فريق من الأشخاص بمقتضاها الأطراف في محاولتها التوصل إلى تسوية ودية لنزاعها. وفي سياق المنازعات التجارية ومنازعات المستهلكين، تمثل الوساطة مرشحا مهما. وتتمثل المزايا الرئيسية للتوفيق أو الوساطة في سياق تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر في مرونتهما وسرعتهما وقلة تكلفتتهما. وجرى التأكيد خلال الندوة على أن استخدام الوساطة لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر يستلزم وجود قواعد واضحة والامتثال للمبادئ العامة لسهولة الوصول وانخفاض التكلفة والسرية والنزاهة واستقلال الموقّعين. وهو يستلزم أيضا إجراءات إنفاذ فعّالة على المستوى الدولي.

ملاحظات عامة عن التحكيم

٣٦- ثمة مسألة تستحق المزيد من الدراسة، وهي مدى اعتراف التشريعات القائمة بالتحكيم وجوانب التحكيم بالاتصال الحاسوبي المباشر التي تتطلب تنظيما محمدا. فعلى سبيل المثال، يتطلب العديد من قوانين التحكيم كتابة اتفاق التحكيم أو تسجيله خطيا. وما زال من غير

المؤكد في العديد من الولايات القضائية ما إذا كانت الاتصالات الإلكترونية تفي بهذا المطلب الرسمي. وفي مرحلة الاعتراف بقرار التحكيم وإنفاذه، تفرض اتفاقية نيويورك بشأن الاعتراف بقرارات التحكيم الأجنبية وإنفاذها لسنة ١٩٥٨ ("اتفاقية نيويورك") على الدول المتعاقدة الاعتراف بالاتفاق المكتوب. وقد ترفض محاكم بعض الولايات القضائية الاعتراف بقرار تحكيم وإنفاذه بموجب اتفاقية نيويورك إذا كان قرار التحكيم مستندا إلى اتفاق تحكيم معقود بالوسائل الإلكترونية. وتقتضي اتفاقية نيويورك أيضا من الأطراف إظهار أصول اتفاق التحكيم وقرار التحكيم أو صور موثقة منهما.

٣٧- وقد تعارض بعض المتطلبات القانونية الرسمية مع الأشكال الإلكترونية، بيد أن تناول هذه المسألة أخذ في التطور. وفي هذا الصدد، تجدر ملاحظة أن الأونسيترال اعتمدت في دورتها التاسعة والثلاثين، في عام ٢٠٠٦، تنقيحا للمادة ٧ التي تناول "تعريف اتفاق التحكيم وشكله" من قانون الأونسيترال النموذجي للتحكيم التجاري الدولي ("قانون التحكيم النموذجي") أتاح بموجبه خيارين للدول التي ترغب في سنّ تشريعات مستندة إلى قانون التحكيم النموذجي. الخيار الأول يسير على هدى اتفاقية نيويورك حيث يتطلب شكل مكتوب من اتفاق التحكيم، إلا أنه يعترف بتسجيل "محتويات" الاتفاق "في أي شكل" كمكافئ "للشكل المكتوب" التقليدي. وعلى هذا، يمكن الاتفاق على التحكيم بأي شكل (بما في ذلك شفويا، مثلا) شريطة تسجيل محتوى الاتفاق. وتُحدّث هذه القاعدة الجديدة أيضا اللغة المستخدمة في الإشارة إلى استخدام التجارة الإلكترونية باعتمادها صياغة مُستلهمة من قانون الأونسيترال النموذجي بشأن التجارة الإلكترونية لعام ١٩٩٦ واتفاقية الأمم المتحدة المتعلقة باستخدام الخطابات الإلكترونية في العقود الدولية لعام ٢٠٠٥. وتجدر ملاحظة أن الصكوك التي اعتمدها الأونسيترال في مجال التجارة الإلكترونية تتضمن قواعد عامة مصممة للتطبيق على البيئات القائمة فيما بين المنشآت التجارية وبين المنشآت التجارية والمستهلكين على حد سواء. أما النهج الثاني فيُعرف اتفاق التحكيم على نحو يُغفل أي متطلبات تتعلق بالشكل. واعتمدت اللجنة أيضا، في دورتها التاسعة والثلاثين، في عام ٢٠٠٦، "توصية متعلقة بتفسير الفقرة ٢ من المادة الثانية والفقرة ١ من المادة السابعة من اتفاقية الاعتراف بقرارات التحكيم الأجنبية وإنفاذها، المعقودة في نيويورك، في ١٠ حزيران/يونيه ١٩٥٨".^(٤٦) وقد صيغت التوصية اعترافا باتساع نطاق استخدام التجارة الإلكترونية وبسنّ تشريعات داخلية وكذلك بسوابق قضائية أكثر مؤاتاة من اتفاقية نيويورك فيما يتعلق باشتراط الشكل الذي يحكم اتفاقات التحكيم وإجراءات التحكيم وإنفاذ قرارات

(٤٦) الوثائق الرسمية للجمعية العامة، الدورة الحادية والستون، الملحق رقم ١٧ (A/61/17)، المرفق الثاني.

التحكيم. وتُشجّع التوصية الدول على تطبيق الفقرة (٢) من المادة الثانية من اتفاقية نيويورك "مع إدراك أن الحالات المذكورة فيها ليست حصرية".

٣٨- ومن المسائل الأخرى التي تتطلب المزيد من التحليل القيمة الإثباتية المسندة للوثائق الإلكترونية وما إذا كان للمراسلات الإلكترونية نفس القيمة الإثباتية التي للسجلات الورقية.

ملاحظات عامة على تسوية المنازعات بين المنشآت التجارية والمستهلكين

٣٩- ربما يكون من اليسير تسوية المنازعات بين المنشآت التجارية والمستهلكين، عندما تكون بسيطة ووقائعها غير معقدة، من خلال النظم المؤتمتة وغير الرسمية. أما المنازعات المعقدة أو الكبيرة القيمة فينبغي أن تمثل لمعايير الأصول القانونية التي قد تكون أكثر صرامة من تلك المطبقة في سياق التحكيم التجاري الدولي. وقد تستلزم الأصول القانونية، في سياق تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر، نظر النزاع على نحو منصف ومتناسب وإبداء أسباب القرارات وشفافية العملية. وما زال من غير المؤكد ما إذا كان ينبغي أن يكون هناك أي شكل من المراجعة. وبالتالي يحتاج الأمر إلى إيجاد توازن بين الفعالية والإنصاف. وفي سياق تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر، ينبغي للمحكمين والمؤسسات المستضيفة لمثل هذه الإجراءات استيفاء متطلبات الاستقلال والنزاهة.

٤٠- وتحتاج مسألة صلاحية اتفاق التحكيم لدراسة متأنية. وفي هذا الصدد، اعتمدت نهج متنوعة من جانب الولايات القضائية عندما يكون أحد أطراف الاتفاق مستهلك. وعلاوة على ذلك، قد يكون للطريقة التي تنتهي بها الأطراف إلى تحكيم نزاع ما أثر على صلاحية اتفاق التحكيم، على سبيل المثال، إما طبقاً للقوانين الوطنية أو طبقاً لاتفاقية نيويورك.

٤١- ويحتاج استهلال التحكيم إلى قواعد محددة، نظراً لأن أغلب نماذج تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر تنطوي على التزام غير متماثل ويحتفظ المستهلكون فيها بحق الاختيار بين التحكيم والتقاضي.

٤٢- وتحتاج مسألة تحديد مكان التحكيم، مع كل ما يترتب على ذلك من آثار قانونية، دراسة متأنية وحلولاً مصممة حسب الحاجة.

٤٣- وعادة، يجري إنفاذ القرارات الصادرة في إطار التحكيم التجاري بموجب اتفاقية نيويورك، وهو ما يفترض أن القرار يستند إلى اتفاق تحكيم قابل للإنفاذ بموجب اتفاقية نيويورك. وربما يكون الإنفاذ القانوني في إطار هذا النظام مكلفاً وغير ملائم لمنازعات المستهلكين. ويثير ذلك تساؤلاً بشأن ما إذا كانت هناك حاجة إلى صك محدد يتناول مسألة

الإفناذ. وقد أبرز أيضا أن برامج تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر الناجحة والمستدامة على مدى العقد الأخير كانت هي القادرة على إنفاذ نتائجها بشكل تلقائي؛ فعلى سبيل المثال، تستطيع شركة الإنترنت للأسماء والأرقام المخصصة تغيير سجلات أسماء النطاقات من جانب واحد، كما تستطيع خدمة الدفع PayPal تجميد الأموال وتحويلها من جانب واحد لإنفاذ القرارات المتعلقة بالمطالبات. وعُرض أيضا إجراء الاسترداد المتعلق بالبطاقات الائتمانية خلال الندوة. والاسترداد المتعلق بالبطاقات الائتمانية ليس آلية لتسوية المنازعات وإنما ينزع، في سياق المستهلكين، إلى أداء هذه الوظيفة بطريقة فعّالة. وبموجب هذا الإجراء، تسمح الجهة التي أصدرت البطاقة الائتمانية للمستهلك بإلغاء دفع ثمن الشراء الذي جرى بواسطة بطاقة الائتمان وتعمل كحكم بين الأطراف.

٣- التحديات التي تكتنف إنشاء نظام عالمي لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر

٤٤- إن لبعض التحديات التي تواجه تصميم نظام عالمي لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر طبيعة تقنية، وهي تتعلق بالقدرة على إنشاء: (أ) نظام قادر على مواصلة العمل بشكل فعّال مع زيادة عدد القضايا، و(ب) هيكل مركزي لبروتوكولات توصيل البيانات يضمن أن جميع المحطات الطرفية المختلفة للشبكة قادرة على التواصل فيما بينها في الوقت الحقيقي رغم الاختلافات القائمة في اللغة والثقافة. ويتمثل تحدٍ رئيسي آخر في سبيل تطوير تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر في غياب بيئة الاتصال الحاسوبي المباشر وبنيتها التحتية في بلدان معينة.

٤٥- وللبعض التحديات طبيعة قانونية، وهي تتعلق بصعوبة التوصل إلى تعريف عالمي لتعبير "المستهلك" وتصميم نظام عالمي للتوفيق والتحكيم يعالج على وجه الخصوص منازعات الاتصال الحاسوبي المباشر ويمثل تماما لمتطلبات الأصول القانونية ويستطيع توفير نتائج منصفة لجميع الأطراف المعنية. وينبغي استحداث نظام عالمي لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر استنادا إلى المبادئ والقواعد العامة للإنصاف والممارسات التجارية التي يُمكن تكييفها تبعاً للاحتياجات المحلية. والإطار التنظيمي للتجارة الإلكترونية يختلف فيما بين البلدان. فبالإضافة إلى الاختلافات في القوانين الجوهرية، تتبع البلدان هوجا مختلفة إزاء التنظيم.^(٤٧) وقد يكون لذلك آثار لا بالنسبة للمنشآت التجارية فحسب، وإنما أيضا بالنسبة للمستهلكين - ولا سيما المنخرطون منهم في معاملات تجارية عابرة للحدود.

(٤٧) تقرير مؤتمر لمنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي، Empowering e-commerce consumers، ٨-١٠ كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٩، DSTI/CP(2009)20/FINAL، الفقرة ٣٨.

فعلى سبيل المثال، تتفاوت حقوق المستهلكين والتزامهم بدرجة كبيرة من ولاية قضائية لأخرى. فبعض البلدان تستخدم لوائح عامة، استُحدثت في سياقات أخرى لحماية المستهلكين، من أجل معالجة مسائل التجارة الإلكترونية، في حين اعتمدت بلدان أخرى لوائح تتناول على وجه التحديد التجارة الإلكترونية ومستهلكيها.

٤٦ - وثمة تحديات أخرى ذات طبيعة ثقافية ولغوية. وقد قال مشاركون في الندوة إن النظم المحلية الملائمة ثقافياً لتسوية المنازعات التي تنشأ في سياق معاملات المستهلكين العابرة للحدود قد تكون أكثر ملاءمة من الحلول العالمية. وينبغي أخذ العقبات الثقافية واللغوية في الحسبان. وينبغي تكييف التكنولوجيا ونظم تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر تبعاً للأحوال والثقافات المحلية، كما ينبغي مراعاة طبيعة المنازعات السائدة في مجتمع ما وأنواعها. وقيل في هذا الصدد إنه يتعين تطوير الحلول العالمية تدريجياً ودعمها بالعلم والتكنولوجيا وبإطار قانوني دولي.

٤٧ - وفي سبيل التصدي لهذه التحديات، أُوصي بأن يأخذ تطوير السياسة الرامية إلى تشجيع تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر في الحسبان ما يلي: التعامل على سبيل الأولوية مع التعليم والتوعية العامة في صفوف التجار والمستهلكين بشأن أثر تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر وأهميتها المتزايدة فيما يتعلق بتسوية المنازعات التجارية؛ وضمان اعتراف التشريعات الوطنية بصحة المعاملات الإلكترونية وقابليتها للإنفاذ وتيسير استخدام نظم تسوية المنازعات خارج المحكمة؛ وتعزيز التعاون والتبادل بين موفري تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر؛ وتشجيع انضمام منشآت التجارة الإلكترونية طواعية لبرامج الموثوقية؛ وإيلاء الانتباه الكافي للاختلافات الثقافية واللغوية.

٤٨ - وعلاوة على ذلك، جرى التأكيد على أن التنظيم الحكومي وحده لا يكفي. وأوصي بأن تُضاف مجموعات الأعمال والمجتمع المدني وكذلك الحكومات جهودها من أجل إنشاء إجراء بالتراضي. وأوصي أيضاً بأن يكون النظام المستند إلى التراضي ملائماً للمستهلكين، وفعال التكلفة لدوائر الأعمال ومنصف للمستهلكين، ومتسقاً مع ولايات حماية المستهلك المحلية.

٤٩ - وأعرب عن رأي مؤداه أن تدفق التجارة يؤدي إلى التآزر بين التكنولوجيات وحركة السلع والخدمات وإلى إنشاء قنوات للدفع، وأن هذه التطورات تبرر الحاجة إلى أنواع القواعد اللازمة لدعم استحداث نظام عالمي لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر.

رابعاً - ملاحظات ختامية

٥٠ - كان الرأي الذي أعرب عنه عموماً خلال الندوة هو أن الآليات القضائية التقليدية في إطار الاحتكام القانوني لا توفر حلاً مناسباً للمنازعات التجارية الإلكترونية العابرة للحدود، وأن الحل - أي توفير تسوية سريعة للمنازعات العابرة للحدود وإنفاذها - يكمن في إيجاد نظام عالمي لتسوية المنازعات المتعلقة بالاتصال الحاسوبي المباشر صالح للتعامل مع المنازعات القليلة القيمة والكبيرة العدد التي تنشأ فيما بين المنشآت التجارية وبين المنشآت التجارية والمستهلكين. وجرى أيضاً التأكيد على أن منازعات التجارة الإلكترونية العابرة للحدود، التي ستشكل نسبة مهمة من الشكاوى في السنوات المقبلة، تتطلب آليات مصممة حسب الحاجة لا تفرض تكاليف وتأخيراً وأعباءً لا تتناسب مع القيمة الاقتصادية المعنية. واعتُرف بأن تحديات عديدة تواجه إنشاء نظام يلبي احتياجات جميع الأطراف المعنية ويأخذ في الحسبان الاختلافات الثقافية والقضائية واللغوية.

٥١ - وأشار المشاركون أيضاً إلى أنه يجري استحداث اقتراحات بشأن نظم إقليمية لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر، وبالتالي فرمما أن أوان تناول المسألة دولياً منذ البداية من أجل تلافي استحداث آليات غير متسقة. وأعرب العديد من المشاركين في الندوة عن رأي مؤداه أن ظاهرة دولية مثل التجارة الإلكترونية تحتاج لأكثر من مجرد أطر وطنية متشابهة، وإنما تتطلب مظلة دولية قادرة على استيعاب التجارة الإلكترونية الدولية. وينبغي أن يكون الهدف من أي عمل تضطلع به الأونسيترال في هذا المجال هو تصميم قوانين عامة يُمكن تطبيقها، على نحو يتسق مع النهج المعتمد في صكوك الأونسيترال (مثل قانون الأونسيترال النموذجي بشأن التجارة الإلكترونية)، في البيئات القائمة فيما بين المنشآت التجارية وبين المنشآت التجارية والمستهلكين على حد سواء.

٥٢ - وبالنظر إلى التوصيات الواردة أعلاه، قد تود اللجنة أن تنظر في ما إذا كان الوقت مناسباً لكي تضطلع بعمل في مجال تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر فيما يتعلق بمعاملات التجارة الإلكترونية العابرة للحدود، بما في ذلك المعاملات فيما بين المنشآت التجارية وبين المنشآت التجارية والمستهلكين.