

Distr.: General
17 January 2011
Arabic
Original: English

الجمعية العامة



لجنة الأمم المتحدة للقانون التجاري الدولي
الدورة الرابعة والأربعون
فيينا، ٢٧ حزيران/يونيه - ١٥ تموز/يوليه ٢٠١١

تقرير الفريق العامل الثالث (المعني بتسوية المنازعات بالاتصال
الحاسوبي المباشر) عن أعمال دورته الثانية والعشرين
(فيينا، ١٣-١٧ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٠)

المحتويات

الصفحة	الفقرات	
٢	٥-١	أولاً- مقدمة.....
٣	١١-٦	ثانياً- تنظيم الدورة.....
٥	١٢	ثالثاً- المداولات والقرارات.....
٥	١١٤-١٣	رابعاً- تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر في سياق المعاملات التجارية الإلكترونية عبر الحدود.....
٥	٢٣-١٤	ألف- ملاحظات عامة.....
٧	٣٠-٢٤	باء- أمثلة نماذج ونظم لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر (الفقرات ١٠-٥ من الوثيقة A/CN.9/WG.III/WP.105).....
١٠	٣٤-٣١	جيم- معايير تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر (الفقرات ١١-١٨ من الوثيقة A/CN.9/WG.III/WP.105).....
١١	١١٤-٣٥	دال- مسائل يمكن النظر فيها (الفقرات ١٩-٩٠ من الوثيقة A/CN.9/WG.III/WP.105).....
٢٧	١١٧-١١٥	خامساً- الأعمال المقبلة.....



أولا - مقدمة

١ - أجرت اللجنة في دورتها الثالثة والثلاثين (نيويورك، ١٢ حزيران/يونيه - ٧ تموز/يوليه ٢٠٠٠) تبادلاً أولياً للآراء بشأن اقتراحات بإدراج تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر في برنامج عملها المقبل.^(١) وقرّرت اللجنة، في دورتيها الرابعة والثلاثين^(٢) (فيينا، ٢٥ حزيران/يونيه - ١٣ تموز/يوليه ٢٠٠١) والخامسة والثلاثين^(٣) (نيويورك، ١٧-٢٨ حزيران/يونيه ٢٠٠٢)، أن تشمل الأعمال المقبلة بشأن التجارة الإلكترونية إجراء مزيد 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 بالعمل الذي يمكن الاضطلاع به مستقبلاً في هذا المجال. وأحاطت اللجنة علماً، في دورتها التاسعة والثلاثين (نيويورك، ١٩ حزيران/يونيه - ٧ تموز/يوليه ٢٠٠٦) إلى الحادية والأربعين (نيويورك، ١٦ حزيران/يونيه - ٣ تموز/يوليه ٢٠٠٨)، باقتراحات تدعو إلى الإبقاء على موضوع تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر ضمن مواضيع العمل الذي يمكن الاضطلاع به مستقبلاً.^(٤)

٢ - واستمعت اللجنة في دورتها الثانية والأربعين (فيينا، ٢٩ حزيران/يونيه - ١٧ تموز/يوليه ٢٠٠٩) إلى توصية بإعداد دراسة عن العمل الذي يمكن الاضطلاع به مستقبلاً بشأن موضوع تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر في سياق المعاملات التجارية الإلكترونية عبر الحدود، بغية معالجة أنواع منازعات التجارة الإلكترونية التي يمكن حلّها بواسطة نظم تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر، ومدى ملائمة صوغ قواعد إجرائية لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر، وإمكانية أو استصواب الاحتفاظ بقاعدة بيانات وحيدة عن مقدّمي خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر المعتمدين، وكذلك

(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) المرجع نفسه، الوثائق الرسمية للجمعية العامة، الدورة الحادية والستون، الملحق رقم ١٧ (A/61/17)،

الفقرات ١٨٣ و ١٨٦-١٨٧؛ والدورة الثانية والستون، الملحق رقم ١٧ (Part I) (A/62/17)،

الفقرة ١٧٧؛ والدورة الثالثة والستون، الملحق رقم ١٧ (A/63/17)، الفقرة ٣١٦.

مسألة إنفاذ قرارات التحكيم التي تصدر من خلال عملية تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر بمقتضى الاتفاقيات الدولية ذات الصلة.^(٥)

٣- وعُرضت على اللجنة في دورتها الثالثة والأربعين (نيويورك، ٢١ حزيران/يونيه - ٩ تموز/يوليه ٢٠١٠) مذكرة مقدمة من الأمانة عن مسألة تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر، تضمنت ملخصاً للمناقشة التي جرت في ندوة نظمها الأمانة بالاشتراك مع معهد القانون التجاري الدولي بجامعة بيس ومعهد ديكسون للقانون التابع لجامعة ولاية بنسلفانيا (A/CN.9/706).^(٦) وعُرضت على اللجنة أيضاً مذكرة قدمها معهد القانون التجاري الدولي دعماً للعمل الذي يمكن أن تضطلع به الأونسيترال مستقبلاً في ميدان تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر، وقد استُنسخت تلك المذكرة في الوثيقة A/CN.9/710.

٤- وفي تلك الدورة، اتفقت اللجنة بعد المناقشة على إنشاء فريق عامل لكي يضطلع بالعمل الزمّع في ميدان تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر فيما يتعلق بالمعاملات التجارية الإلكترونية عبر الحدود، بما فيها المعاملات فيما بين المنشآت التجارية والمعاملات بين المنشآت التجارية والمستهلكين.^(٧) واتفق أيضاً على أن يُبَيَّن في شكل المعيار القانوني الزمّع إعداداه بعد إجراء مزيد من المناقشة لهذا الموضوع.

٥- ويرد في الفقرات ٥ إلى ١١ من الوثيقة A/CN.9/WG.III/ WP.104 تجميع مفصّل لمراجع تاريخية تتعلق بنظر اللجنة في العمل الذي يقوم به الفريق العامل حالياً.

ثانياً - تنظيم الدورة

٦- عقّد الفريق العامل الثالث (المعني بتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر)، المؤلف من جميع الدول الأعضاء في اللجنة، دورته الثانية والعشرين في فيينا من ١٣ إلى ١٧ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٠. وحضر الدورة ممثلون للدول التالية الأعضاء في الفريق العامل: الاتحاد الروسي، الأرجنتين، إسبانيا، إسرائيل، ألمانيا، أوكرانيا، إيران (جمهورية-الإسلامية)، إيطاليا،

(5) المرجع نفسه، الدورة الرابعة والستون، الملحق رقم ١٧ (A/64/17)، الفقرة ٣٣٨، والوثيقة A/CN.9/681/Add.2، الفقرة ٤.

(6) عُقدت الندوة، المعنونة "نظرة جديدة على تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر وعلى التجارة الإلكترونية العالمية: نحو نظام انتصاف عملي وعادل من أجل التعامل التجاري في القرن الحادي والعشرين (المستهلك والتاجر)"، في فيينا، يومي ٢٩ و ٣٠ آذار/مارس ٢٠١٠.

(7) الوثائق الرسمية للجمعية العامة، الدورة الخامسة والستون، الملحق رقم ١٧ (A/65/17)، الفقرة ٢٥٧.

بوليفيا (دولة-المتعددة القوميات)، بيلاروس، تايلند، تركيا، الجمهورية التشيكية، جمهورية كوريا، السلفادور، الصين، فرنسا، الفلبين، فنزويلا (جمهورية-البوليفارية)، كندا، كولومبيا، مصر، المكسيك، النمسا، نيجيريا، الهند، هندوراس، الولايات المتحدة الأمريكية، اليابان.

٧- وحضر الدورة أيضاً مراقبون عن الدول التالية: إكوادور، إندونيسيا، بنما، سلوفاكيا، سلوفينيا، السودان، اليمن.

٨- وحضر الدورة كذلك مراقبون عن المنظمات الدولية التالية:

(أ) المنظمات الحكومية الدولية المدعوة: المفوضية الأوروبية؛

(ب) المنظمات الدولية غير الحكومية المدعوة: رابطة المحامين الأمريكية، المعهد الوطني الأمريكي للمواصفات القياسية، المركز الآسيوي لحل المنازعات المتعلقة بأسماء النطاقات، الرابطة الأمريكية للقانون الدولي الخاص، تحالف صانعي البرمجيات التجارية، مركز التعليم القانوني الدولي، مركز بحوث القانون العام، مجلس نقابات المحامين الأوروبية، المعهد الأوروبي للدراسات القانونية، معهد القانون والتكنولوجيا (جامعة مساريك)، رابطة محامي الإنترنت، محكمة مدريد للتحكيم، معهد ديكسون للقانون بجامعة ولاية بنسلفانيا، رابطة التحكيم السويسرية.

٩- وانتخب الفريق العامل عضوي المكتب التاليين:

الرئيس: السيد سو-غيون أو ه (جمهورية كوريا)

المقرر: السيد تونده بوساري (نيجيريا)

١٠- وعُرضت على الفريق العامل الوثيقتان التاليتان:

(أ) جدول الأعمال المؤقت المشروع (A/CN.9/WG.III/WP.104)؛

(ب) مذكرة من الأمانة عن تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر في إطار معاملات التجارة الإلكترونية عبر الحدود (A/CN.9/WG.III/WP.105).

١١- وأقرّ الفريق العامل جدول الأعمال التالي:

١- افتتاح الدورة.

٢- انتخاب أعضاء المكتب.

٣- إقرار جدول الأعمال.

- ٤- النظر في إعداد معايير قانونية بشأن تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر في إطار معاملات التجارة الإلكترونية عبر الحدود.
- ٥- مسائل أخرى.
- ٦- اعتماد التقرير.

ثالثاً- المداولات والقرارات

١٢- أجرى الفريق العامل مناقشات حول إعداد معايير قانونية بشأن تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر في سياق المعاملات التجارية الإلكترونية عبر الحدود، استناداً إلى الوثيقة A/CN.9/WG.III/WP.105. ويرد في القسم رابعاً أدناه عرض لمداولات الفريق العامل وقراراته بشأن هذا الموضوع.

رابعاً- تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر في سياق المعاملات التجارية الإلكترونية عبر الحدود

١٣- ناقش الفريق العامل المعايير القانونية المتعلقة بتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر استناداً إلى الوثيقة A/CN.9/WG.III/WP.105 وإلى وثائق أخرى مشار إليها في تلك الوثيقة.

ألف- ملاحظات عامة

١٤- استذكر الفريق العامل الولاية التي أسندتها إليه اللجنة بأن يركّز العمل المتعلق بهذا الموضوع على تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر في سياق المعاملات التجارية الإلكترونية عبر الحدود، بما فيها المعاملات فيما بين المنشآت التجارية والمعاملات بين المنشآت التجارية والمستهلكين.^(٨)

١٥- ورداً على تساؤل طُرح بشأن طبيعة الصلة بين تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر وعمل الفريق العامل الثاني المعني بالتحكيم والتوفيق، أوضح أنه ليس هناك تداخل بين عمل الفريق العامل الثالث وأي عمل جارٍ للفريق العامل الثاني، الذي يقوم حالياً بتقصي مسألة الشفافية في التحكيم بين المستثمرين والدول، ويمكن توقُّع أن ينظر لاحقاً في مسائل تتعلق بالتحكيم التجاري الدولي. وذكر أن تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر

(٨) المرجع نفسه.

تطرح مسائل منفصلة، وخصوصاً المسائل المرتبطة بالحاجة إلى إيجاد تسوية سريعة للكم الكبير من المنازعات المتدنية القيمة التي تنشأ في المقام الأول عن المعاملات التي تُجرى بواسطة الاتصالات الإلكترونية، ولذلك فقد رأت اللجنة أنَّ من المناسب تكليف فريق عامل منفصل بتناول موضوع تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر.

١٦- وأتفقت الآراء عموماً على أنه لا يوجد معيار دولي متفق عليه بشأن تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر، وأنَّ هناك حاجةً إلى اتباع طريقة عملية في معالجة المنازعات الناشئة عن المعاملات الكثيرة المتدنية القيمة، سواء فيما بين المنشآت أو بين المنشآت والمستهلكين، التي تحدث بأعداد كبيرة جداً في كل أنحاء العالم وتتطلب تسوية المنازعات المتعلقة بها تسوية سريعة وفعالة ومنخفضة التكلفة. وفي هذا الصدد، أبدى كثير من الوفود رأياً مفاده أنَّ الآليات التقليدية لتسوية المنازعات، بما فيها التقاضي من خلال المحاكم، ليست مناسبة لمعالجة هذه الأنواع من المنازعات، لكونها باهظة التكلفة وتستغرق الكثير من الوقت قياساً إلى قيمة المعاملة. وأبدى أيضاً رأي مؤداه أنَّ إنفاذ قرارات التحكيم عبر الحدود أمر صعب إن لم يكن مستحيلاً في ظل الافتقار إلى معاهدات تقضي بإنفاذ قرارات التحكيم عبر الحدود في إطار المعاملات بين المنشآت والمستهلكين.

١٧- وكان هناك اتفاق عام أيضاً على أن يكون أيُّ معيار ينظر فيه الفريق العامل متسقاً، حسبما يكون مناسباً، مع معايير الأونسيترال الموجودة في مجالات التحكيم والتوفيق والتجارة الإلكترونية.

١٨- وأشير إلى أنَّ مستويات المعرفة والتجربة في مجال التجارة الإلكترونية وتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر تتفاوت تفاوتاً شديداً من بلد إلى آخر، وأنه ينبغي للعمل في هذا المجال أن يأخذ هذه الحقيقة بعين الاعتبار. كما رُئي أنَّ توصيات الفريق العامل بشأن تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر يجب أن تكون مرنة لكي تستوعب اختلاف الظروف بين الدول؛ بما فيها الاختلافات في الثقافة ومستوى التطور الاقتصادي، وتراعي أنَّ معنى المعاملة "المتدنية القيمة" قد يختلف من دولة إلى أخرى.

١٩- ودُكر أيضاً أنَّ حماية المستهلك تمثل اعتباراً هاماً من اعتبارات السياسة الحكومية، وأنَّ التشريعات في هذا الميدان تتسم بخصوصية شديدة بالنسبة لدول معينة، وأنه ينبغي توخّي الحذر لكي لا يؤدي أيُّ نهج يُتبع بشأن تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر إلى المساس بحقوق المستهلكين على الصعيد الوطني. واستذكر الفريق العامل قرار اللجنة بهذا الشأن.^(٩)

(٩) الوثائق الرسمية للجمعية العامة، الدورة الخامسة والستون، الملحق رقم ١٧ (A/65/17)، الفقرة ٢٥٦.

٢٠- ورئي أن شكل الناتج المبتغى من هذا العمل (سواء كان قانوناً نموذجياً أو مجموعة قواعد أو مبادئ توجيهية أو غير ذلك) يمكن أن يُبحث في مرحلة لاحقة، متى انتهى من معالجة المسائل الموضوعية المتعلقة بتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر.

٢١- ودون المساس بما ورد آنفاً، رئي أنه يمكن النظر في إنتاج أربعة صكوك: قواعد إجرائية سريعة الخطى تمثل لمقتضيات الأصول الإجرائية؛ ومعايير اعتماد لمقدمي خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر؛^(١٠) ومبادئ موضوعية لحل المنازعات عبر الحدود؛ وآلية إنفاذ عبر الحدود.

٢٢- وكان من بين التحديات المذكورة مشكلة الاختلافات اللغوية بين الدول وضرورة أن يكون مستعملو نظام تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر قادرين على التخاطب بلغاتهم بصورة فعّالة أثناء العملية. وذكر أحد الوفود أنه يجري حالياً إعداد معيار جديد بشأن التخاطب، هو معيار "التخاطب بشأن إنصاف المطالبات في سياق التجارة الإلكترونية"، الذي سيسهل على المستهلكين إقامة الدعاوى وما يلحق ذلك من حوار بين الأطراف في بيئة متعددة اللغات.

٢٣- وطُرحت مسائل أخرى شملت ما يلي: كيفية تمويل أيّ نظام عالمي لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر (وفي الواقع، ما إذا كانت الدول راغبة في تمويله)؛ وفي سياق إنفاذ وصحة اتفاق التحكيم، ما إذا كانت اتفاقية نيويورك بشأن الاعتراف بقرارات التحكيم الأجنبية وتنفيذها (اتفاقية نيويورك)^(١١) مناسبة وقابلة للتطبيق على حالات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر التي تفضي إلى إصدار قرار تحكيم، لأنها تتناول منازعات تتعلق بالمستهلكين. وأشار إلى التزامات تعاهدية بموجب اتفاقية نيويورك.

باء- أمثلة نماذج ونظم لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر (الفقرات ٥-١٠ من الوثيقة A/CN.9/WG.III/WP.105)

٢٤- أحاط الفريق العامل علماً بالأمثلة الواردة في الوثيقة A/CN.9/WG.III/WP.105. وقدّمت عدة وفود عرضاً لنماذج وطنية وإقليمية لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي

(10) يُقصد بعبارة "مقدم خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر" وسيط يدير العملية ويتيح للأطراف منصة إلكترونية لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر من أجل تسوية منازعاتهم بوسيلة التسوية التي يختارونها. انظر الفقرة ٢١ من الوثيقة A/CN.9/WG.III/WP.105.

(11) الأمم المتحدة، مجموعة المعاهدات، المجلد ٣٣٠، الرقم ٤٧٣٥.

المباشر ولخصائص تلك النماذج. وأوضح أنَّ نظام "الشبكة الدولية لتقديم المشورة للمستهلكين" (ICA-Net) هو نظام إقليمي لمعالجة الشكاوى في المنطقة الآسيوية بُنِيَ نجاحه في تسوية معاملات متدنية القيمة بين المنشآت التجارية والمستهلكين. وأشار أيضاً بعض الدول إلى البوابة الإلكترونية eConsumer.gov لتسوية المنازعات التجارية والشبكة الأوروبية لمراكز المستهلكين (ECC-Net)، اللتين تحتفظان كليهما بقوائم بأسماء مقدمي خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر. وعُرضت نماذج أخرى لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر على الصعيد الوطني واقترح الأخذ بها كأمثلة جيدة. وأشار إلى تجربة بعض الدول في تمكين القضاة المحليين من القيام بالتوفيق في المنازعات المتدنية القيمة، وأنَّ ذلك قد أدَّى في كثير من الأحيان إلى تسويات أبعدت القضايا عن المحاكم.

٢٥- وعُرض نموذجٌ توفقي يتألف من عدة خطوات: يفتح الطرف صفحة على شبكة الإنترنت ويسجِّل نفسه؛ ومن ثمَّ يقدم بيانات شخصية وينتقل إلى عرض شكواه، وتُسفَّر كل هذه المعلومات؛ وفي غضون خمسة أيام عمل يقوم مقدم خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر بإبلاغ ذلك الطرف بالبريد الإلكتروني عن الخطوة التالية في هذه العملية؛ ويتبع ذلك يوم من جلسات الاستماع عبر منصة إلكترونية لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر، وتكون هذه الجلسات افتراضية بين الطرفين وبين الطرف والموفق؛ ويكون نتاج هذه العملية غير مُلزم. وقد ذُكر أنَّ المزية الرئيسية لهذه العملية هي تيسُّرها للأطراف الراغبين في استخدامها.

٢٦- وعُرض نموذجٌ آخر (أشير إليه في الفقرة ١٠ من الوثيقة A/CN.9/WG.III/WP.105) هو نموذجُ المركز الدولي لتسوية المنازعات والشعبة الدولية لرابطة التحكيم الأمريكية التي أنشأت مشروعاً تجريبياً لتسوية المنازعات بين الصانعين والموردين بالاتصال الحاسوبي المباشر. وتُعرض القضية باستخدام نظام WebFile التابع لرابطة التحكيم الأمريكية، وهو منصة إلكترونية لتقديم الشكاوى. ويُتاح للمدعى عليه ١٢ يوماً للرد وبيان أيِّ مطالبات مقابلة، ثم يتاح للمدعى ١٢ يوماً آخر للرد على المدعى عليه. ثم تجرى مفاوضات بالاتصال الحاسوبي المباشر لمدة ١٢ يوماً. وفي حال عدم التوصل إلى اتفاق، تبدأ مرحلة التحكيم ويُعيَّن اختصاصي تقني (أي من غير المحامين) كمحكم. وينظر هذا المحكم في القضية استناداً إلى الوثائق المقدمة، ثم يصدر قراراً في غضون ٣٠ يوماً من تعيينه.

٢٧- وقيل أيضاً إنَّ نهج "ردّ المدفوعات" المتَّبَع في بضع دول، الذي قد تقوم بمقتضاه الشركات المُصدِّرة لبطاقات الائتمان، في حالة شكاوى المستهلكين، بردَّ قيمة المشتريات إلى المستهلكين عندما تكون المعاملة قد أُنجِزت بواسطة بطاقة ائتمان، لقي حظاً وافراً من النجاح

في حل المنازعات. ولكن أُشير إلى أنَّ هذا النظام لن يكون صالحاً في الولايات القضائية التي لا تقضي فيها التشريعات ذات الصلة بالتزام شركة بطاقات الائتمان الضروي تجاه حائز البطاقة، أو عندما يكون المبلغ المعني قد دُفع بوسيلة أخرى غير بطاقة الائتمان (مثل حوالة برقية أو بطاقة خصم أو شيك). كما أُشير إلى أنه وفقاً لما تذكره الدراسات، فإنَّ استخدام بطاقات الائتمان آخذ في الانخفاض في مختلف أرجاء العالم بشكل عام وإنَّ عمليات الدفع بواسطة الهاتف المحمول قد ازدادت بشكل كبير.

٢٨- وبعد المناقشة، ذُكر أنَّ عملية تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر يمكن أن يُرى لها عدة مراحل: مرحلة تفاوض ومرحلة توفيق ومرحلة تحكيم.

٢٩- وأشار عدَّة وفود إلى أهمية إدراج آليات لمعالجة الشكاوى وعلامات ثقة في تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر. وقيل إنَّ معالجة الشكاوى والتوفيق هما طريقتان لحل المنازعات ودياً ثبت أنَّهما فعَّالتان جداً. وذُكر أيضاً أنه يمكن للفريق العامل أن يستخلص دروساً مفيدة حتى من النماذج البالغة التخصص لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر، مثل النماذج المتعلقة بالمنازعات الخاصة بأسماء النطاقات في شبكة الإنترنت. وإلى جانب علامة مكتب تحسين الأعمال التجارية (BBB) وعلامة Euro-Label، المذكورتين في الفقرة ٥ من الوثيقة A/CN.9/WG.II/WP.105، ذُكر أنَّ تجربة TRUSTe، وهي علامة ثقة أخرى معروفة على نطاق واسع، قد تكون مفيدة في هذا الصدد.

٣٠- وشدَّدت الوفود على أهمية التأكيد على مرحلتَي التفاوض والتوفيق من عملية تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر، اللتين ثبت نجاحهما في حلِّ غالبية القضايا قبل وصولها إلى التحكيم أو إلى المحاكم. وأورد كمثال آلية معالجة الشكاوى تابعة لشركة eBay تتعامل مع ملايين القضايا كل سنة، لا تظل سوى نسبة مئوية صغيرة منها دون تسوية. وذُكر في هذا الصدد أيضاً نظام تسوية منازعات المستهلكين إلكترونياً (ECODIR)، الذي قيل إنه سهَّل التفاوض بين المشتري والبائع وأدَّى إلى نسبة نجاح قدرها ٧٠ في المائة بدون إشراك وسيط، وارتفعت تلك النسبة إلى ٩٥ في المائة عندما شارك وسيط في هذه العملية، ممَّا لم يترك للتحكيم سوى نسبة مئوية صغيرة من القضايا. وأُتفق على أنَّ التحكيم عنصر ضروري في تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر (لأنه لا يمكن بدونه التوصل إلى حل نهائي للقضايا التي يتعذر تسويتها في المراحل السابقة)، بيد أنَّ عدَّة وفود حثَّت على ضرورة تسوية معظم المنازعات في أيِّ نظام لتسويتها بالاتصال الحاسوبي المباشر قبل وصولها إلى مرحلة التحكيم لكي لا يُلجأ إلى التحكيم إلا في نسبة قليلة من المنازعات التي يتعذر حلها بطريقة أخرى.

جيم- معايير تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر (الفقرات ١١-١٨) من الوثيقة (A/CN.9/WG.III/WP.105)

١- المعايير القائمة (الفقرات ١١-١٦ من الوثيقة (A/CN.9/WG.III/WP.105)

٣١- أحاط الفريق العامل علماً بعدم وجود معايير قانونية معترف بها بشأن تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر عبر الحدود.

٣٢- ورئي أن هناك نصوصاً أخرى، تشير إلى المبادئ الأساسية لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر، يمكن للفريق العامل أن ينظر فيها، هي: الممارسات الفضلى الموصى بها لمقدمي خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر، الصادرة عن فرقة العمل التابعة لرابطة المحامين الأمريكية والمعنية بالتجارة الإلكترونية والسبل البديلة لتسوية المنازعات؛^(١٢) والتقرير الختامي لفرقة العمل التابعة لرابطة المحامين الأمريكية والمعنية بالتجارة الإلكترونية والسبل البديلة لتسوية المنازعات، وتوصيات تلك الفرقة؛^(١٣) والاتفاق الخاص بالمبادئ التوجيهية البديلة لتسوية المنازعات المبرم بين المنظمة الدولية للمستهلكين ورابطة الحوار العالمي في مجال الأعمال بشأن التجارة الإلكترونية ("الاتفاق المعقود بين مبادرة الحوار التجاري العالمي بشأن المجتمع الإلكتروني والمنظمة الدولية للمستهلكين")؛^(١٤) والوثيقة الصادرة عن غرفة التجارة الدولية في عام ٢٠٠٣ بشأن حل المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر والممارسات الفضلى في تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر في سياق المعاملات بين المنشآت التجارية والمستهلكين وفيما بين المستهلكين؛^(١٥) والتوصية 98/257/EC الصادرة عن المفوضية الأوروبية في ٣٠ آذار/مارس ١٩٩٨ بشأن المبادئ المنطبقة على الهيئات المسؤولة عن تسوية منازعات المستهلكين خارج نطاق المحاكم؛^(١٦) وتوصية المفوضية الأوروبية المؤرخة ٤ نيسان/أبريل ٢٠٠١ بشأن المبادئ التي تحكم عمل الهيئات غير القضائية العاملة في مجال التسوية التوافقية لمنازعات المستهلكين التي لم تشملها التوصية 98/257/EC.^(١٧)

(12) www.abanet.org/dispute/documents/BestPracticesFinal102802.pdf

(13) www.abanet.org/dispute/documents/FinalReport102802.pdf

(14) http://www.gbd-e.org/pubs/ADR_Guideline.pdf

(15) www.iccwbo.org/uploadedFiles/ICC/policy/e-business/pages/ResolvingDisputesOnline.pdf

(16) COM (1998) 198 final — Official Journal L 115 of 17.4.1998

(17) COM (2001) 161 — Official Journal L 109 of 19.4.2001

٣٣- وأحيل الفريق العامل أيضاً إلى مداولات مؤتمر القمة السنوي الحادي عشر لمبادرة الحوار التجاري العالمي بشأن المجتمع الإلكتروني، الذي عُقد بميونخ، ألمانيا، في ٥ تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠٠٩، ومداولات حلقة تدارس بشأن تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر والمستهلكين، عُقدت في فانكوفر، كندا، يومي ٢ و٣ تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٠.^(١٨)

٢- معايير قيد النظر (الفقرتان ١٧ و ١٨ من الوثيقة A/CN.9/WG.III/ WP.105)

٣٤- أُشير أيضاً إلى اقتراحات قُدمت لمنظمة الدول الأمريكية من أجل تزويد الفريق العامل بالمعلومات ومساعدته في مداولاته المقبلة. وفي هذا الصدد، طلب أحد الوفود أن يُدرج ضمن المواد المرجعية اللازمة للفريق العامل، مشروع اتفاقية حماية المستهلك واختيار القوانين، المقدم في إطار منظمة الدول الأمريكية. ورأى بعض الوفود أن الصكوك الإقليمية تُعتبر غير ذات صلة بالموضوع في المفاوضات الدولية. وذكر أيضاً أن مفهوم "الزر الأزرق" (الفقرة ١٨ من الوثيقة A/CN.9/WG.III/ WP.105) ليس في حد ذاته اقتراحاً يتعلق بتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر، وإن كان أداة داعمة قد تقيّد في صوغ معايير قانونية تنطبق على تسوية المنازعات بهذه الطريقة.

دال- مسائل يمكن النظر فيها (الفقرات ١٩-٩٠ من الوثيقة A/CN.9/WG.III/ WP.105)

١- التعاريف (الفقرات ١٩-٢٣ من الوثيقة A/CN.9/WG.III/ WP.105)

٣٥- رأى بعض الوفود أن تعريف تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر الوارد في الفقرة ٢٠ من الوثيقة A/CN.9/WG.III/ WP.105، هو تعريف واسع بشكل مفرط، واقترح أن تقتصر مثل هذه التسوية على الحالات التي تُسيّر فيها الجوانب الإجرائية بالاتصال الحاسوبي المباشر.

٣٦- وذكر أيضاً أنه ما دام أيُّ ناتج لهذا العمل سيكون معياراً غير ملزم فمن المناسب للتعريف أن يكون واسعاً بالنظر إلى أنه يمكن للأطراف أن تختار استخدامه أو عدم استخدامه.

٣٧- وأُبديت عدة آراء أخرى، هي: أن عبارة "كلياً أو جزئياً بالاتصال الحاسوبي المباشر" غامضة، إذ ينبغي تحديد معنى كلمة "جزئياً"؛ وأن التعريف ينبغي أن يؤكد على العمليات المؤتمتة والمبسطة التي تتيحها التكنولوجيا، وأن يشدد على ما تتسم به المنازعات المراد حلها من طابع عابر للحدود؛ وأنه ينبغي للتعريف أن يميّز بين تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي

(18) www.odrandconsumers2010.org/

المباشر ووسائل تسوية المنازعات التقليدية التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ وأنه ينبغي له أن يراعي أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تُستخدم أيضاً في النظم القضائية التقليدية؛ وأنه ينبغي لأي تعريف واسع أن يستوعب حل القضايا التي تنشأ خارج نطاق المعاملات الإلكترونية وكذلك القضايا التي تنشأ عن المعاملات الإلكترونية.

٣٨- وكان هناك اتفاق عام على أن يكون التعريف منفتحاً بما فيه الكفاية بحيث لا يستبعد ما قد ينشأ مستقبلاً من تطورات تكنولوجية ذات صلة، وأن يحافظ على مبدأ الحياد التكنولوجي.

٣٩- واقتُرحت عدة استفسارات قيل إنها يمكن أن تساعد على توضيح بارامترات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر عن طريق التماس معلومات عن مسائل مثل: أنواع المنازعات المتناولة؛ والأطراف؛ وما إذا كانت القضية محلية أم عابرة للحدود؛ والقيمة المتنازع عليها؛ وماهية أي وسيط محايد من شأنه أن يسهل الحل، إن وجد، وما إذا كان ذلك مقابل أتعاب أم مجاناً؛ وكيفية اتصال الأطراف بذلك الوسيط المحايد، وكيفية معالجة الوسيط المحايد للمنازعة؛ وطبيعة الناتج النهائي (اتفاق بالتراضي أم قرار تحكيمي)؛ والأثر المترتب على الإخفاق في التوصل إلى نتيجة.

٤٠- وكان هناك اتفاق عام على أنه قد يكون من الأجدى إرجاء النظر في وضع تعريف لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر إلى مرحلة لاحقة من المناقشة، عندما تكون عناصر هذا المفهوم قد تبلورت على نحو أكمل.

٢- نطاق العمل (الفقرات ٢٤-٢٧ من الوثيقة A/CN.9/WG.III/ WP.105)

٤١- أحاطت الوفود علماً بالولاية التي أسندتها اللجنة إلى الفريق العامل.^(١٩) واقترح أيضاً أنه ينبغي لأي معيار أن يسري أيضاً على المعاملات فيما بين المستهلكين والمعاملات بين أطراف خاصة غير تجارية. وذكر أن الدول اتفقت في دورة اللجنة الثالثة والأربعين على أن الآليات القضائية التقليدية ليست مجدية في معالجة المنازعات المتدنية القيمة والكثيرة العدد الناشئة بسبب معاملة تجارية إلكترونية عابرة للحدود، ولهذا السبب طُلب إلى الفريق العامل أن يستنبط نموذجاً مناسباً لتسوية هذه المنازعات.

٤٢- وشددت عدة وفود على أهمية عدم التدخل في شؤون حقوق المستهلكين. بمقتضى قوانين حماية المستهلك الوطنية (ذكر كسبب لذلك ضرورة بث أجواء من الثقة في نظام تسوية

(19) الوثائق الرسمية للجمعية العامة، الدورة الخامسة والستون، الملحق رقم ١٧ (A/65/17)، الفقرة ٢٥٧.

المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر لدى المستهلكين)، وعلى أنه ليس من شأن الفريق العامل أن يعالج مسألة تنسيق قوانين حماية المستهلك الوطنية. وأعربت عدة وفود عن رأي مفاده أن الهدف المتوخى من العمل الحالي هو إنشاء نظام عالمي مستقل لتسوية المنازعات العابرة للحدود التي تنطوي على معاملات فيما بين المنشآت التجارية ومعاملات بين المنشآت التجارية والمستهلكين. ورأت تلك الوفود أنه في حالة المعاملات المتدنية القيمة والكثيرة العدد عبر الحدود، يرجح ألا يمارس المستهلكون ما قد يكون لهم من حقوق، لأن تكاليف فعل ذلك باهظة جداً بالقياس إلى قيمة المشتريات، وأنّ إنفاذ قرار التحكيم سيكون على أية حال صعباً إن لم يكن مستحيلاً. وأشار إلى أن المستهلكين لا يتمتعون حالياً بأيّ حقوق على الإطلاق من الناحية العملية في معظم المعاملات العابرة للحدود، وأنّ وضع معيار لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر يمكن أن يفضي إلى استحداث حقوق من هذا القبيل.

٤٣- ورئي أن استخدام طرائق الحل "الودية"، مثل معالجة الشكاوى والتفاوض والتوفيق، يتيح للأطراف أن يوافقوا بحرية على أيّ تسوية، ومن ثم فإنّ حقوقهم بمقتضى قوانين حماية المستهلك لن تُعرض للخطر. على أن بعض الوفود رأى أنه في حالة التحكيم يلزم وجود معيار يحافظ على ما توفره تلك القوانين من حماية، وهذا يطرح التساؤل الأكبر بشأن ماهية القانون المنطبق في التحكيم الذي يجري ضمن إطار تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر. وطُرح في هذا الصدد تساؤل عما إذا كان يمكن للفريق العامل أن يستنبط آلية إنفاذ أبسط من تلك التي تنص عليها اتفاقية نيويورك، نظراً لتدني قيمة المعاملة المعنية وضرورة التوصل إلى حل سريع. وذكر أيضاً أنه يمكن لأيّ معيار خاص بتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر أن يجسّد "المبادئ الأساسية" لقانون حماية المستهلك.

٤٤- ورئي أيضاً أنه يمكن أن يُتاح للمستهلكين خيار المضي في التحكيم بمقتضى شروط اتفاق تحكيمي أو الارتكان إلى قوانين حماية المستهلك في بلدانهم، وأنّ هذا الخيار قد يكون مجدياً من دون المساس بحقوق المستهلكين بمقتضى القانون المنطبق.

٤٥- ورداً على ذلك، ذكر أن لائحة روما الأولى^(٢٠) المعمول بها في الاتحاد الأوروبي قد تُبطل هذا الخيار، إذ تقضي بأن يكون قانون الولاية القضائية التي يقيم فيها المستهلك هو القانون المنطبق؛ ومن ثم ينبغي أخذ اعتبارات تنازع القوانين في الحسبان عند النظر في خيار من هذا القبيل. وذكر أنه قد يجدر استكشاف خيار مثل اقتراح "الزر الأزرق" كحل لمسألة

(20) اللائحة التنظيمية رقم 593/2008، الصادرة عن البرلمان الأوروبي والمجلس الأوروبي بتاريخ ١٧ حزيران/يونيه ٢٠٠٨، بشأن القانون المنطبق على الالتزامات التعاقدية (روما الأولى).

القانون المنطبق، لأن تعدد القوانين المنطبقة قد يشبط نمو التجارة الإلكترونية. وذكر في هذا الصدد أن البائعين المزاولين لأعمال تجارية صغيرة غير مستعدين لبيع سلعهم عبر الحدود داخل أوروبا بسبب القيود التي تفرضها عليهم لائحة روما الأولى، وأن اقتراح "الزر الأزرق" معد من أجل تزويد المستهلكين بالقدرة على الحصول على منتجات أكثر تنوعاً وأسعار أدنى.

٤٦- وذكر بعض الوفود أنه قد يكون من المفيد أن يُلزم أي معيار بشأن تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر مقدّمي خدمات هذه التسوية بأن يُبلغوا سلطات إنفاذ القانون عما يشتبهون فيه من حالات احتيال أو سلوك غير مشروع من جانب البائعين، حسبما اقترح في الاتفاق المعقود بين مبادرة الحوار التجاري العالمي بشأن المجتمع الإلكتروني والمنظمة الدولية للمستهلكين.

٤٧- وقُدّم اقتراح لتفادي العقوبات المذكورة مفاده أن يكون تطبيق نظام تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر قاصراً على أنواع معينة من المنازعات التي لا تثير ما نوقش من خلافات؛ وهذه قد تُمثل في الواقع غالبية الحالات.

٤٨- وبعد المناقشة، خُصص إلى أنه ينبغي للفريق العامل أن يركّز على تسوية المنازعات المتدنية القيمة والكثيرة العدد، وأن أي قواعد توضع بهذا الشأن ستؤثر على المستهلكين على الأرجح ولكن لا ينبغي لها أن تمس بحقوقهم بمقتضى قوانين حماية المستهلك.

٣- تحديد الهوية والتوثيق (الفقرات ٢٨-٣١ من الوثيقة A/CN.9/WG.III/WP.105)

٤٩- أبرزت المناقشة أن تدني قيمة المعاملات والحاجة إلى حلول سريعة يدلّان على أنه قد لا يلزم وضع أحكام معقّدة بشأن تحديد الهوية والتوثيق (الفقرات ٢٨-٣١ من الوثيقة A/CN.9/WG.III/WP.105). وأشار في هذا الخصوص إلى المادة ٧ (٢) (ب) من قانون الأونسيترال النموذجي بشأن التجارة الإلكترونية، التي تنص على أن تكون طرائق تحديد الهوية والتوثيق معوّلاً عليها ومناسبة للأغراض التي تُستخدم لأجلها. وخُصص إلى أنه يمكن إرجاء أي مناقشة إضافية لهذه المسائل إلى مرحلة لاحقة من المداولات.

٤- بدء الإجراءات (الفقرات ٣٢-٣٦ من الوثيقة A/CN.9/WG.III/WP.105)

٥٠- أبدت عدة وفود تأييدها للفكرة التي مفادها أن أي اتفاق يُبرم بشأن تسوية نزاع (الفقرة ٣٥ من الوثيقة A/CN.9/WG.III/WP.105) ينبغي أن يبيّن بعلامة لكي يكون المستهلك على بينة تامة بالالتزامات التي يأخذها على عاتقه وبتداعيات أي اختيار لقانون يقوم به

(خصوصاً عندما لا يكون ذلك القانون هو قانون ولايته القضائية)، كما ينبغي أن يكون ذلك الاتفاق منفصلاً عن أحكام العقد الرئيسية لكي يتنبه المستهلك إليه بصورة أفضل.

٥١- وذهب أحد الآراء إلى أنه متى بدأ التوفيق، ينبغي أن تكون للطرفين حرية الموافقة على تحويله إلى تحكيم، ولكن ذكر رداً على ذلك أن الطرفين نادراً ما يكونان راغبين في الانتقال إلى التحكيم في حال فشل التوفيق.

٥٢- وأشار أحد الوفود إلى أن بعض قوانين حماية المستهلك الوطنية قد تنص على ألا يكون المستهلكون ملزمين باتفاقات التحكيم المبرمة قبل نشوء النزاع. ويفهم الفريق العامل أن الغالبية العظمى من قوانين حماية المستهلك الوطنية تسمح للمستهلكين بإبرام اتفاقات تحكيم قبل نشوب النزاع.

٥٣- وذهب أحد النهوج المقترحة إلى إلزام البائع باتفاق تحكيم ابتداءً من الوقت الذي أبرم فيه، أما المستهلك فيمكن أن يُتاح له خيار عدم الالتزام به إلا بعد نشوء النزاع. وطُرح نهج آخر مفاده أن يبدي كلا الطرفين صراحة التزامه باتفاق التحكيم، وبذلك تتضح المرحلة التي يصبح فيها اتفاق التحكيم سارياً. وذكر أن عدداً من الدول يقتضي توجيه إشعار واضح ومناسب بالتحكيم وتبعاته في سياق المعاملات بين المنشآت التجارية والمستهلكين، مما في ذلك بيان بطابعه الإلزامي أو الاختياري، و/أو أن يدرج اتفاق التحكيم المبرم قبل نشوب النزاع في صك منفصل ضماناً لاتخاذ المستهلك قراراً مستنيراً.

٥٤- وأعرب عن فكرة مفادها أنه يمكن لهيئات حماية المستهلك أن تساعد المستهلكين الذين يدخلون في عملية تسوية نزاع أو أن تمثلهم فيها، وعلى وجه الخصوص لمساعدة أولئك الذين ليس لديهم دراية بكيفية عمل نظام تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر.

٥٥- واتفقت آراء الكثيرين على أن يكون الهدف هو صوغ قواعد عامة بسيطة ويسيرة الاستعمال تحسباً تدني قيمة المطالبات المعنية والحاجة إلى إجراءات سريعة، وتؤكد على التوفيق لأن غالبية القضايا تسوى في تلك المرحلة.

٥٦- ورئي أنه ينبغي لأشكال الاتصال اللازمة لبدء العملية والتخاطب أثناءها أن تمثل لمبدأ الحياد التكنولوجي.

٥٧- وأطلع الفريق العامل أيضاً على ما تقوم به الهيئات الأخرى في هذا الميدان من أعمال يمكن أن تفيده في مداولاته اللاحقة، ومنها: تقرير الاجتماع التقني للجنة التنسيق المعنية

بحماية المستهلك، التابعة لرابطة أمم جنوب شرق آسيا (آسيان)، لعام ٢٠٠٧، الذي تناول مسألة آليات الانتصاف العابرة للحدود، بما في ذلك بدء الإجراءات.

٥- تقديم الشكاوى والبيانات والأدلة (الفقرات ٣٧-٤٢ من الوثيقة A/CN.9/WG.III/ WP.105)

٥٨- أُبدى عدد من الملاحظات بشأن تقديم الشكاوى والبيانات والأدلة، منها: أنه لا ينبغي لأي قاعدة أن تحول دون استخدام ما قد يستحدث في المستقبل من تكنولوجيا أو من طرائق لتسوية المنازعات؛ وأن المهلة المتاحة لتقديم المستندات والأدلة ينبغي أن تُجعل قصيرة لضمان سرعة الإجراءات؛ وأن خياراً ممكناً قد يتمثل في اتباع نهج المرفق الإلكتروني لمعالجة القضايا، التابع للمنظمة العالمية للملكية الفكرية، والمصمّم لتسريع الإجراءات. (وهذا المرفق يتيح لجميع المشاركين في أي قضية أن يقدموا خطاباتهم إلكترونياً إلى سجل شكاوى متاح بالاتصال الحاسوبي المباشر. وتتلقي الأطراف تنبيهات بالبريد الإلكتروني بشأن ما يُقدّم من هذه الخطابات وتُتاح لها فرصة الاطلاع على ذلك السجل والبحث فيه في أي وقت).

٥٩- وفيما يتعلق بمقبولية الأدلة، أشير إلى أن قوانين بعض الولايات القضائية تقضي بعدم قبول الأدلة المقدمة في شكل إلكتروني وأنه ينبغي أخذ هذا الأمر بعين الاعتبار عند إعداد المعايير.

٦٠- وطُرحت مسألة تتعلق بإمكانية تحميل مقدّم خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر مسؤولية ضمان تبادل المستندات بين الأطراف على النحو الصحيح وفي الوقت المناسب أثناء الإجراءات.

٦- عدد الموقّعين أو أعضاء هيئة التحكيم وتعيينهم (الفقرات ٤٣-٤٥ من الوثيقة

(A/CN.9/WG.III/ WP.105)

٦١- اقترح في هذا الشأن وضع قاعدة تعالج الحالات التي تنتهي إلى طريق مسدود عندما يتعذر على الأطراف أن تتفق على محكم وحيد. وأثار هذا تساؤلاً عن الجهة التي تتولى التعيين في حالات كهذه؛ وشملت الإجابات المحتملة الاعتماد على سلطات حماية المستهلك أو الاختيار من قائمة يحتفظ بها مقدّم خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر (والتي يجوز لمقدم الخدمات أن يتكتمها أو يعلنها على الملأ). وأُتفق إجمالاً على أن الشاغل الأهم هو ضمان حياد المحكم وحنكته المهنية.

٦٢- وأُتفق عموماً على قاعدة مؤداها أن يكون هناك محكم وحيد في حال عدم اتفاق الأطراف على خلاف ذلك، نظراً لتدني القيمة المتنازع عليها وضرورة تسريع العملية.

- ٦٣- وتوافقت الآراء على أن الموفّقين أو أعضاء هيئة التحكيم ("الوسطاء المحايدين") لا يلزم أن يكونوا بالضرورة من المشتغلين بالقانون، وإن كان ينبغي اشتراط امتلاكهم تجربة مهنيّة ذات صلة، وكذلك مهارات في حل المنازعات لكي يتمكّنوا من معالجة النزاع المعني.
- ٦٤- وتوخّيًا للسرعة أيضًا، أبدى البعض تحييدهم لقاعدة تقضي بأن يتولى مقدّم خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر تسمية الوسطاء المحايدين. وذكر في هذا الصدد أنه ينبغي توخّي الحذر لضمان قيام مقدّم الخدمات بهذا الدور على نحو شفاف ومحيد.
- ٦٥- وأبرزت الحاجة إلى نظام لاعتماد الوسطاء المحايدين. واقترحت في هذا الشأن مرحلتان: أولاً، مرحلة اعتماد أولى تركّز على الخبرة التقنية والخبرة في مجال حل المنازعات؛ وثانياً، مراجعة دورية تنطوي على إفادة مُرتجّعة من مستعملي خدمة تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر، ضماناً لأن يظل الوسطاء المحايدين مؤهلين لأداء أدوارهم وأهم يؤدونها على نحو منصف. وذكرت في هذا الصدد اللجنة المستقلة المعنية بالمعايير، التابعة لمعهد الوساطة الدولي، والتي أنشأت مخططاً دولياً لاعتماد الوسطاء المحايدين.

٧- حياد الموفّقين أو أعضاء هيئة التحكيم واستقلالهم (الفقرتان ٤٦-٤٧ من الوثيقة

(A/CN.9/WG.III/ WP.105)

- ٦٦- كان هناك اتفاق عام على عدة مبادئ أساسية، وهي أن الاستقلال والحياد والنزاهة هي صفات أساسية لأيّ محكم، وأنّ شفافية عملية التحكيم وعمليات مقدّم خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر تتسم بأهمية حاسمة بالنسبة لضمان ثقة المستعمل في النظام. ورئي أنّ هذا يصحّ على وجه الخصوص في سياق تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر، التي تنطوي على عمليات لا يتقابل فيها الأطراف وجهاً لوجه. وشُدّد أيضاً على ضرورة أن يقدّم المحكمون بياناً بأنهم رهن الطلب يذكرون فيه أهم في وضع يمكنهم من تلبية طلب أداء واجباتهم في الوقت المناسب والمواظبة على المشاركة طوال العملية.
- ٦٧- ورئي أنّ من المهم وجود مدونات لقواعد سلوك الوسطاء المحايدين، وأشار إلى بعض المعايير الموجودة كمراجع يمكن أن تفيد في هذا الشأن، منها "الممارسات الفضلى الموصى باتباعها في تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر"، الصادرة عن فرقة العمل المعنية بالتجارة الإلكترونية والسبل البديلة لحل المنازعات، التابعة لرابطة المحامين الأمريكية، والمدونة الأوروبية لقواعد سلوك الوسطاء لعام ٢٠٠٤.^(٢١)

http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_ec_code_conduct_en.pdf (21)

٦٨- وشدد بعض الوفود على أن الإفصاح عن أي علاقة يمكن أن تنال من الحياد هو عامل هام، شأنه شأن الإفصاح عن الأجر الذي يُدفع إلى الوسيط المحايد والشفافية فيما يتعلق بترتيبات الدفع.

٦٩- ورئي أن حياد مقدمي خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر أمر مهم بنفس القدر، نظراً لأنهم قد يقترحون أو يعيّنون وسطاء محايدين ويمكن أن يكون لهم دور إشرافي على الإجراءات. ورئي أن من الأمور المهمة التي يتعيّن الإفصاح عنها، توكيلاً للشفافية، احتمال حصول مقدمي الخدمات على تمويل من جهات تجارية ذات مصلحة.

٧٠- وذكر أنه ينبغي النظر في إعطاء الأطراف فرصة للطعن في تعيين الوسطاء المحايدين، وأن هناك نموذجاً يوفّر آلية لتقديم ذلك الطعن في غضون ١٥ يوماً من تاريخ الإشعار بالتعيين (المركز الدولي لتسوية المنازعات)^(٢٢) ونموذجاً آخر يتيح تقديم الطعن في غضون ٤٨ ساعة (اقتراح منظمة الدول الأمريكية بشأن تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر).

٧١- وقُدّم اقتراحان آخران، هما: أن يُحوّل مقدّمو الخدمات صلاحية تبديل الوسطاء المحايدين الذين لا يضطلعون بواجباتهم، وأن تُدرج كمُرفق لأي مجموعة من القواعد استمارة يُعلن الوسطاء المحايدون بموجبها حيادهم.

٨- السرية والمسائل المتعلقة بأمن الاتصالات (الفقرات ٤٨-٥٠ من الوثيقة

(A/CN.9/WG.III/WP.105)

٧٢- أبدت عدة وفود تأييدها للسماح باستثناء قرارات التحكيم الصادرة في سياق تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر من السرية التامة، لأن الإفصاح عن نتائج التحكيم أخذ يصبح أكثر شيوعاً، ونظراً لاستحسان تكوين مجموعة سوابق يسترشد بها الأطراف والوسطاء المحايدين في عمليات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر التي تجري مستقبلاً. وأشار إلى أمثلة لقواعد بيانات تحتوي على ملخصات للقرارات المتعلقة بتسوية المنازعات، منها: السوابق القضائية المستندة إلى نصوص الأونسيترال (كلاوت) وقاعدة بيانات محكمة التحكيم الخاصة بالرياضة وقضايا السياسة الموحدة لتسوية المنازعات المتعلقة بأسماء النطاقات التابعة

(22) القواعد الإجرائية لتسوية المنازعات الدولية، الصادرة عن المركز الدولي لتسوية المنازعات (بما فيها قواعد الوساطة والتحكيم)، وقد عُدلت هذه القواعد وبدأ نفاذ التعديل في ١ حزيران/يونيه ٢٠٠٩، كما عُدّل جدول الأتعاب وبدأ نفاذ التعديل في ١ حزيران/يونيه ٢٠١٠.

لشركة الإنترنت للأسماء والأرقام المخصصة (إيكان) التي نظرها مركز التحكيم والوساطة التابع للمنظمة العالمية للملكية الفكرية.

٧٣- ورأى أحد الوفود أنه إذا كان يُراد لأيّ قواعد توضع بهذا الشأن أن تكون بسيطة من حيث الشكل ومن ثم تقبل الكثير من التفسيرات (وإذا كان كثير من الوسطاء المحايدين من غير المحامين)، فستكون السوابق القضائية ضرورية لتعزيز الاتساق في تطبيق القواعد في حالات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر.

٧٤- وقيل إنَّ هناك مزية أخرى لنشر نتائج عمليات التحكيم، هي تنبيه الناس والأخصائيين الممارسين إلى الممارسات التجارية التي يُحتمل أن تثير الشك. وذكر في هذا الصدد أنه إذا لم ينفذ البائع قراراً تحكيمياً صادراً ضده، فيمكن أن يفيد النشر في حصّ البائع على فعل ذلك.

٧٥- ورُئي أنَّ الإفصاح عن المعلومات المتعلقة بقرارات التحكيم من شأنه أيضاً أن يشجّع على استخدام نظام تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر عندما تصبح ممارساته ونتائجه معروفة، وأشار في هذا السياق إلى مثال السياسة الموحدة لتسوية المنازعات المتعلقة بأسماء النطاقات التابعة لشركة الإنترنت للأسماء والأرقام المخصصة. كما سلّم بأنَّ نشر الإحصاءات المتعلقة بالقضايا يفيد في أغراض رصد استخدام النظام ومدى كفاءة عمله.

٧٦- ولُوَحِظ أنَّ المستهلكين في حالة المعاملات المتدنية القيمة عبر الحدود، خلافاً لحالة التحكيم التجاري المعتاد حيث يمكن للأطراف اختيار التقاضي كبديل، ليس لهم ذلك الخيار، ومن ثم ستكون تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر هي خيارهم الوحيد. ورُئي أنَّ هذا سبب آخر لضرورة نشر نتائج التحكيم، رهناً بالضمانات التي ذكرتها بعض الوفود.

٧٧- وفيما يتعلق بنطاق الإفصاح عن المعلومات المتعلقة بقرارات التحكيم، رُئي أنه يمكن صون الحرمة الشخصية للأطراف بإبقاء أسمائها وسائر المعلومات المحددة للهوية وبياناتها الشخصية خارج نطاق النتائج المنشورة عن القضية. وتوافقت الآراء عموماً على أنَّ الإفصاح إلى حد ما عن نتائج التحكيم أمر مفيد متى وُضعت الضمانات الضرورية فيما يتعلق بالبيانات الشخصية ونُفذت رغبات الأطراف فيما يخص صون حرمتها الشخصية.

٧٨- وفيما يتعلق بالتوفيق، اتفقت الآراء عموماً على أن تظل مداولات التوفيق ونتائجه سرية، إدراكاً لأنَّ عملية التوفيق تقوم على اتفاق الأطراف. وهذه السرية يمكن أن تمثل حافزاً للأطراف على اختيار التوفيق.

٧٩- وطُرح تساؤل بشأن الوقت الذي يصبح فيه واجب مراعاة السرية قائماً، وما إذا كان يمكن لمقدم الخدمات أن يفشي إحصاءات ليبين أن بائعاً ما قد انخرط كثيراً في عمليات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر. وقيل إن هذه المعلومة قد تكون مفيدة لعامة الناس ولكن استُفسر عما إذا كان هذا الإفشاء يخالف مبدأ حياد مقدم الخدمات.

٨٠- وطُرحَت مسائل أخرى، منها: إمكانية وضع معايير تصنيف لكي يستخدمها مقدمو خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر وشكل موحد لتلخيص القضايا تيسيراً للبحث في السوابق؛ وكيفية إلزام الأطراف بالحفاظ على سرية المعلومات التي تتلقاها في سياق التفاوض أو التوفيق عبر الحدود.

٨١- ورئي أن التنازع بين السرية والشفافية، وضرورة الموازنة بينهما، مسألة هامة. وفيما يتعلق بصوغ معيار بشأن السرية، أشير إلى تقرير رابطة القانون الدولي عن "السرية في التحكيم التجاري الدولي". ولكن لُوَحظ أن هذه المعايير موضوعة في سياق التحكيم التجاري في المنازعات العالية القيمة.

٨٢- وأُتفق على أن تُفرض على مقدمي خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر معايير صارمة فيما يتعلق بأمن تبادل البيانات من أجل منع الوصول للبيانات دون إذن، سواء لأغراض تجارية أو لأغراض أخرى. وأشير في هذا السياق إلى معياري المنظمة الدولية للتوحيد القياسي ٢٧٠٠١ و ٢٧٠٠٢ كمعيارين محتملين.

٩- الاتصالات بين الموقّفين أو أعضاء هيئة التحكيم والطرفين (الفقرات ٥١-٥٨)

من الوثيقة (A/CN.9/WG.III/WP.105)

٨٣- أعربت بضعة وفود عن رأي مفاده أنه لا يلزم النظر في المسائل المطروحة في هذا القسم من الورقة لأغراض وضع معيار لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر. وقيل إنه سيكون لكل مقدم خدمات قواعده الخاصة، وأن ذلك لن يؤثر سلباً على نزاهة العملية. وذكّر على وجه الخصوص أن من المستبعد أن تكون هناك حاجة إلى قواعد تقنية بشأن إرسال الخطابات الإلكترونية وتلقيها في سياق تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر، لأن المنصة^(٢٣) المستخدمة في ذلك ستنتقل جميع المعلومات ذات الصلة إلى الطرفين في الوقت

(23) تشير "منصة تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر" إلى منبر يوفره مقدم خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر. ويجوز أن تكون منصة تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر منصة يمكن لعامة الناس الوصول إليها، كالمواقع الشبكية على الإنترنت (منصة مفتوحة)، أو منصة يخضع الوصول إليها لحدود أو قيود كالإنترنت أو النظم الداخلية لإدارة الملفات الإلكترونية (منصة مغلقة). انظر الفقرة ٢٣ من الوثيقة A/CN.9/WG.III/WP.105.

المناسب. واستُذكر أن المبادئ المذكورة في القانون النموذجي بشأن التجارة الإلكترونية والقانون النموذجي بشأن التوقيعات الإلكترونية تنطبق ما لم يتفق الطرفان على خلاف ذلك، وينبغي من ثم احترام استقلالية الطرفين.

٨٤- وذهب رأي آخر إلى أن تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر عبر الحدود ستكون محالاً هاماً لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وأن وجود بروتوكول مشترك بشأن المسائل التكنولوجية سيكون مفيداً. وذكر أنه قد يكون من المستحسن أن تكون للمستهلكين والبائعين بوابة واحدة إلى منصة التسوية، تفادياً لما قد يسببه اختلاف قنوات الوصل من لبس.

٨٥- وبعد المناقشة، اتفق على أن المسائل المطروحة في هذا القسم هي مسائل تقنية أكثر منها قانونية، فلا يلزم أن تأخذ قدراً كبيراً من وقت الفريق العامل. ورُئي أنه ينبغي مراعاة المبادئ التي تركز عليها نصوص الأونسيترال في مجال التجارة الإلكترونية، وأنه يمكن إجراء أي مناقشة إضافية لمسائل الاتصالات في مرحلة لاحقة عندما تكون المداولات قد قطعت شوطاً أبعد.

١٠- جلسات الاستماع (الفقرات ٥٩-٦٢ من الوثيقة A/CN.9/WG.III/ WP.105)

٨٦- أبدت عدة ملاحظات، هي: أنه لا يلزم حفظ السجلات المتعلقة بتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر إلا في شكل إلكتروني؛ وأنه ينبغي لما يوضع من قواعد أن تظل منفتحة ومرنة فيما يتعلق بموضوع جلسات الاستماع؛ وألا يُشترط عقد جلسات استماع في حالة النماذج الناجحة في مجال تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر، مثل السياسة الموحدة لتسوية المنازعات المتعلقة بأسماء النطاقات التابعة لشركة الإنترنت للأسماء والأرقام المخصصة، إلا في فئة قليلة من الحالات الاستثنائية.

١١- تمثيل الطرفين وتقديم المساعدة (الفقرة ٣٦ من الوثيقة A/CN.9/WG.III/ WP.105)

٨٧- اتفق إجمالاً على أن يكون للطرفين الحق في أن يمثلهم أو يساعدهم في عملية تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر طرف ثالث. وذكر أن المستهلكين قد يلتمسون المساعدة في الوصول إلى منصة التسوية وفي عرض قضيتهم، ربما من منظمات محلية للمستهلكين - قد يكون العاملون فيها من المشتغلين بالقانون أو لا يكونون كذلك - أو من مقدم خدمات لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر في بلدهم، بما في ذلك مساعدتهم على تذليل أي صعوبات لغوية في الوصول إلى منصة التسوية. وفيما يتعلق بالتماس المساعدة من مقدم خدمات التسوية، طُرح تساؤل عما إذا كان هذا قد يتعارض مع ضرورة أن يظل مقدمو خدمات التسوية محايدين.

٨٨- وقُدّم اقتراح مفاده أن يُلزم المستهلك بالإفصاح عن تلقيه المساعدة بصورة غير رسمية من طرف ثالث. وثار تساؤل بشأن كيفية تعامل النظام مع الحالات التي يُكتشف فيها وجود تضارب في المصالح لدى ممثل أحد الطرفين. واستُذكر أنه ينبغي لمنصة التسوية أن تكون سهلة الاستعمال قدر الإمكان، مما يقلّل من حاجة الطرفين إلى اللجوء إلى مستشار، لأن تكاليف التمثيل لن تتناسب في معظم الحالات مع قيمة المعاملة موضع المنازعة.

١٢- مكان التحكيم (الفقرتان ٦٤ و ٦٥ من الوثيقة A/CN.9/WG.III/WP.105)

٨٩- على الرغم من اتفاق الكثيرين على أن مكان التحكيم يمثل اعتباراً بالغ الأهمية للأسباب المذكورة في الفقرة ٦٥ من الوثيقة A/CN.9/WG.III/WP.105، فقد أُبدت آراء متنوعة بشأن ماهية ذلك المكان. وكان مفهوماً أن القاعدة الأساسية هي أن يقوم الطرفان باختيار ذلك المكان. وبالإضافة إلى ذلك، قيل إنه ليس هناك دولة تمنع قوانينها الطرفين من أن يبرما طوعاً اتفاقاً بشأن مكان التحكيم. ولكن أعرب بعض الوفود عن الحذر من أن قدرة المستهلك على المساومة في الحالات المنطوية على التعامل مع شركات كبيرة ستكون أضعف بكثير من قدرة تلك الشركات، ولا يمكن أن يقال في تلك الحالات بأن موافقته حقيقية. وفيما يتعلق بمسألة اتفاق الطرفين، ذُكر أنه إذا حَدَدت أي مجموعة قواعد بشأن تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر مكاناً للتحكيم واختار الطرفان استخدام منصة إلكترونية لتسوية المنازعة بالاتصال الحاسوبي المباشر فسيكونان قد قبلوا بذلك المكان طوعاً باختيارهما تلك المنصة الإلكترونية صراحة.

٩٠- أمّا في حال عدم وجود اتفاق بين الطرفين، فقد حَبَّذ بعض الوفود أن يكون مكان التحكيم هو الولاية القضائية التي يوجد فيها المستهلك، لأنها ستوفّر له الحماية المتاحة بمقتضى القانون الوطني لحماية المستهلك، كما ستتيح إمكانية توثيق أي قرار تحكيمي في محاكم بلد المستهلك. وذهب رأي آخر إلى أنه يُفضّل الأخذ بالولاية القضائية للبائع، لأنّ هذا سيزيل حاجة المستهلك إلى جعل قرار التحكيم الصادر في ولايته القضائية نافذاً في ولاية قضائية أجنبية؛ بل يمكن للمستهلك ببساطة أن يلتمس إنفاذ قرار التحكيم في محاكم البلد الذي صدر فيه ذلك القرار والذي يوجد فيه البائع وموجوداته.

٩١- ورأى أحد الوفود أنه إذا كان المحكم هو الذي سيقرّر مكان التحكيم، وهذه هي القاعدة الاحتياطية في حال عدم وجود اتفاق بين الطرفين، فسوف يقع الاختيار عندئذ ببساطة على المكان الذي يكون فيه المحكم على أقصى قدر من الدراية بقانونه، وقد لا يكون هذا المكان هو الأنسب للطرفين.

٩٢- وذهب اقتراح آخر إلى النص على مكان واحد للتحكيم لجميع القضايا على نطاق العالم، مما يزيل المنازعات المتعلقة بالولاية القضائية ويكفل الاتساق في تطبيق وتطوير القانون المتعلق بتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر. وذكر في هذا الصدد أن الاختيار الأنسب هو الولاية القضائية التي يكون فيها قانون التحكيم والإطار القانوني ونظام المحاكم مواتية لمعالجة تلك المسائل معالجة ناجعة. وأورد مثال لنهج من هذا القبيل هو محكمة التحكيم لشؤون الرياضة في لوزان، سويسرا.

٩٣- واستُذكر أن المادة ٦ من اتفاقية الخطابات الإلكترونية تنص على أن مكان المعدات والتكنولوجيا الداعمة لنظام المعلومات لا يحدّد وحده مكان إبرام العقد، ونسجاً على هذا المنوال لا يمكن الاستدلال على مكان التحكيم على وجه اليقين من مكان وجود مقدّم خدمات التسوية أو معداته، التي يمكن أن تكون في الواقع موجودة في ولايات قضائية مختلفة في آن واحد. وأبدي أيضاً رأي مفاده أن مكان التحكيم يمكن أن يكون هو المكان الذي أبرم فيه العقد.

٩٤- ورأى بعض الوفود أن التركيز على مكان وجود البائع أو المستهلك لا يُفيد، وأنّ هناك حاجة إلى تفكير جديد بشأن موضوع مكان التحكيم نظراً لما يراود أن يكون لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر من طابع عملي، ولتعدّد الولايات القضائية، ولضرورة ضمان بساطة العملية وسرعتها بما يتناسب مع تدني قيمة المعاملة موضع النزاع. وقيل إنه ينبغي لما يوضع من قواعد جديدة أن تجسّد هذا النهج. وذهب أحد الاقتراحات إلى إزالة مفهوم مكان التحكيم من أيّ ولاية قضائية وطنية، أتباعاً للنهج المستخدم في عمليات التحكيم التي يقوم بها المركز الدولي لتسوية المنازعات الاستثمارية.

٩٥- وطُرحت مسألة انطباق اتفاقية نيويورك في هذا الشأن، وأُجّلت مناقشتها إلى حين نظر الفريق العامل في مسألة الإنفاذ.

٩٦- وأُتفق عموماً على ضرورة وضع قواعد بسيطة ويسيرة الاستعمال في هذا الشأن، وعلى أن تظل الأذهان منفتحة بشأن هذه المسألة للنظر فيها مستقبلاً.

١٣- اتفاق التسوية وإنهاء الإجراءات (الفقرتان ٦٦-٦٧ من الوثيقة A/CN.9/WG.III/ WP.105)

٩٧- ذكر أن هناك تبايناً في النهج الوطنية بشأن إنفاذ الامتثال لاتفاقات التسوية، بما في ذلك إنفاذ تلك الاتفاقات بصفتها عقوداً أو استخدام تلك الاتفاقات كأساس للمضي في إصدار قرار تحكيمي يمكن عندئذ إنفاذه. وأبدي رأي مفاده أن ينظر الفريق العامل في السبل

التي يمكن بها إنفاذ الامتثال لاتفاقات التسوية على أفضل وجه، شريطة أن يكون أي حل مركزاً على تسريع العملية.

١٤- مسائل الإنفاذ (الفقرات ٦٨-٧٥ من الوثيقة A/CN.9/WG.III/ WP.105)

٩٨- قيل إن الإنفاذ لا يمثل مسألة في القضايا التي تُسوّى بواسطة التوفيق، وهذا هو في الواقع شأن أغلب المعاملات المتدنية القيمة والكثيرة العدد، وتركزت المناقشة من ثم على قرارات التحكيم. وتوافقت الآراء عموماً على أنه يمكن افتراض أن تكون اتفاقية نيويورك منطبقة على إنفاذ قرارات التحكيم في حالات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر فيما يتعلق بالمنازعات فيما بين المنشآت التجارية وبين المنشآت التجارية والمستهلكين عبر الحدود، ولكن الاعتماد على تلك الآلية وحدها غير كاف. وتركزت المناقشة بعد ذلك على خيارات أخرى يمكن استخدامها لإنفاذ تلك القرارات على نحو أسرع وأفضل من الناحية العملية. فقد ذهب أحد الخيارات إلى التشديد على استخدام علامات الثقة والاعتماد على التجار في الوفاء بالتزاماتهم بمقتضاها. وذهب خيار آخر إلى اشتراط إصدار شهادات للتجار يتعهدون فيها بالامتثال لما يصدر في إطار تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر من قرارات ضدهم. وقيل في هذا الشأن إن من المفيد جمع إحصاءات لبيان مدى الامتثال لتلك القرارات. وأخيراً، شُدد على أن الاضطلاع بعملية فعّالة وفي الوقت المناسب لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر من شأنه أن يسهم في امتثال الطرفين للقرارات.

٩٩- وأُتفق عموماً على أن قرارات التحكيم الصادرة في إطار تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر ينبغي أن تكون نهائية وملزمة، فلا يجوز استئنافها بناء على موضوع المنازعة، وأن تنفذ في غضون فترة زمنية وجيزة بعد صدورها، وعلى أن تُرجأ مواصلة النظر في مسائل الإنفاذ إلى ما بعد الانتهاء من تناول القواعد الموضوعية والإجرائية.

١٠٠- ولاحظت الأمانة أنه في حال وضع أيّ معيار بشأن تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر يُتاح بموجبه لطرف ما حصل على قرار تحكيمي آلية إنفاذ محدّدة، فإن المادة السابعة (١) من اتفاقية نيويورك قد تميز عندئذ اللجوء إلى آلية الإنفاذ هذه، وبذا يمكن تجنّب أيّ مشاكل بشأن الإنفاذ بتطبيق أحكام أخرى من اتفاقية نيويورك.

١٥- القانون المنطبق (الفقرات ٧٦-٨١ من الوثيقة A/CN.9/WG.III/ WP.105)

١٠١- أيد الكثير من الوفود نهج استخدام مبادئ منصفة أو مدونات لقواعد السلوك أو قواعد عامة موحدة أو مجموعات من الأحكام الموضوعية، مع مراعاة ضرورة معالجة جزء

كبير من محتواها لحماية المستهلك، كأساس للبت في القضايا، مما يتيح تفادي المشاكل المعقدة التي قد تنشأ في تفسير القواعد فيما يتعلق بالقانون المنطبق. وأشار في هذا الشأن إلى الاتفاق المعقود بين مبادرة الحوار التجاري العالمي بشأن التجارة الإلكترونية والمنظمة الدولية للمستهلكين. وقيل إنَّ معظم القضايا التي تعالج بأسلوب تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر يمكن على أيِّ حال الفصل فيها بناء على شروط العقد، دون حاجة كبيرة إلى اللجوء إلى مبادئ قانونية معقدة، وإنَّ أيَّ قواعد توضع بشأن تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر ينبغي أن تكون بسيطة وسريعة ومرنة. ووصف بعض الوفود ما هو مطلوب بأنه مجموعة مبادئ قانونية عامة تسري على نظام محدود مستند إلى الوقائع، وبذلك، يُتفادى الاضطرار إلى معالجة مسألتين القانون المنطبق والولاية القضائية.

١٠٢- وأشار إلى الاقتراح المشترك الذي قدّمته الأرجنتين وباراغواي والبرازيل إلى مؤتمر البلدان الأمريكية السابع المتخصص في القانون الدولي الخاص الذي عقدته منظمة الدول الأمريكية. ورئي أنَّ المبادئ الواردة فيه، والتي تشير إلى أنَّ القانون المنطبق هو القانون الأكثر مراعاة لمصلحة المستهلك، هي مبادئ جديدة بأن تؤخذ في الاعتبار.

١٠٣- ورئي أنه يمكن للأمانة أن تعرض على الفريق العامل في اجتماع مقبل خيارات بشأن مسألة القانون المنطبق، تأخذ بعين الاعتبار الاقتراحات التي قدّمت خلال المناقشة، كما رئي أن يُنظر في ماهية ما قد ينطبق من تدابير مؤقتة قبيل الانتهاء من العمل المتعلق بالأحكام الموضوعية.

١٦- لغة الإجراءات (الفقرات ٨٢-٨٧ من الوثيقة A/CN.9/WG.III/WP.105)

١٠٤- اتُفق عموماً على أنَّ لغة الإجراءات مسألة هامة في تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر وأنها وثيقة الارتباط بحماية المستهلك. وشُدّد على ضرورة أن يفهم المستهلك لغة الإجراءات، بسبب اختلاف مستوى الفهم اللازم لإبرام العقود بواسطة المعاملات الإلكترونية من جهة، والمستوى اللازم للاضطلاع بعملية تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر من جهة أخرى.

١٠٥- واقترح خيار يقضي بأن تكون لغة العقد في المعاملات الإلكترونية هي اللغة المفترض استخدامها في إجراءات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر. وذهب خيار آخر إلى أن يكون خيار لغة الإجراءات متروكاً للطرفين. وأشار أيضاً إلى أنه في حال عدم توصّل الطرفين إلى اتفاق على لغة الإجراءات، فمن الممكن أن يُترك الأمر لتقدير الوسيط المحايد للبت فيه.

١٠٦- ولوحظ، في الحالات التي لا تكون فيها لغة الإجراءات هي لغة المستهلك، أنه ينبغي أن توفر عملية تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر طريقة بسيطة وسهلة للمستهلك لكي يفهم العملية. وبالإضافة إلى ذلك، لوحظ أنه ينبغي تعريف المستهلك سلفاً بلغة الإجراءات.

١٠٧- وطُرحت مسألة أخرى بشأن المساعدة بالحلول التكنولوجية التي تُوفّر بمقتضاها ترجمات آلية. وقُدّم معيار "التخاطب بشأن إنصاف المطالبات في سياق التجارة الإلكترونية" (انظر الفقرة ٢٢ أعلاه) بوصفه حلاً خاضعاً للتطور في هذا المضمار. وفي هذا الصدد، أعرب عن القلق من أنه رغم أن هذه التكنولوجيات قد تيسّر عملية الترجمة لأغراض نحوية ولغوية، فإنها لن توفر ترجمة عالية الجودة فيما يتعلق بالمصطلحات القانونية للوثيقة وطابعها القانوني. وأشار في هذا الخصوص إلى أن وضع مسرد بالمصطلحات القانونية مترجم إلى لغات مختلفة قد يفيد في تسهيل الاضطلاع بهذه العملية.

١٧- تكاليف الإجراءات وسرعتها (الفقرات ٨٨-٩٠ من الوثيقة A/CN.9/WG.III/WP.105)

١٠٨- اتُفق عموماً على أنه ينبغي أن يكون الهدف العام المنشود هو إبقاء التكاليف منخفضة، لكي يتسنى للمستخدمين تحمّل التكاليف المتكبدة عن تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر. وشُدّد على أن الاضطلاع بإجراءات وقواعد عاجلة وبسيطة من العوامل الهامة في هذا الصدد. وقيل إنَّ جوانب من قبيل السماح لغير المحامين بأن يعملوا كوسطاء محايدين وعدم اشتراط أن تُرفق القرارات بحجّياتها، هما أيضاً أمران مهمان في مجال توفير التكاليف.

١٠٩- وأشار إلى ضرورة ضمان إنفاذ قرارات التحكيم بوسائل غير مكلفة، لأنه لا طائل من وراء قرار يتعدّد تنفيذه؛ وطُرِح تساؤل حول ما إذا كان يُمكن لمقدم خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر أن يساعد في إنفاذ القرارات.

١١٠- وقُدّمت اقتراحات بشأن مسألة الأتعاب التي يدفعها المستخدمون، وأعرب عن تأييد كبير لاقتراح يقضي بأن يدفع المستخدمون أتعاباً معقولة عن تقديم الطلبات تكون بمثابة رادع عند تقديم مطالبات تعسفية، على ألا تكون مرتفعة جداً على نحو يستبعد المستهلكين. وأيد عدد من الوفود فكرة أن تُحدّد الأتعاب كنسبة مئوية من قيمة المطالبة، مع احتمال فرض حد أدنى لها أو قيمة قصوى لا تتعداها. وقُدّم اقتراح برّد الأتعاب للمستهلك أو منحه إياها إذا تكلّلت مطالبته بالنجاح. وجرى التأكيد على ضرورة أن يُكشف بشفافية للمستخدمين عن تكاليف الإجراءات سلفاً.

١١١- وذهب رأي آخر إلى أن مقدّمي خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر قد يتنافسون للحصول على الأعمال، وقد تعمل قوى السوق في هذه الحالة على إبقاء التكاليف التي يتكبدها المستخدمون منخفضة. وذكّر أن عمليات استخدام علامات الثقة قد تشير إلى أن التجار يشاركون في تسوية المنازعات، وبذا تجتذب المستهلكين.

١١٢- وطُرِحت مسألة استقلالية مقدّمي خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر والوسطاء المحايدين، وخصوصاً في الحالات التي يحتفظ فيها مقدّمو هذه الخدمات بقوائم بأسماء الوسطاء المحايدين الذين قد يطلبون وساطتهم. وقيل إنه ينبغي أن تكون سبل تدفق الأموال بين مقدّمي الخدمات والوسطاء المحايدين شفافة، وذلك بغية تحقيق الهدف المتمثل في عدم تحقيق مصلحة مالية لأيّ أحد إذا حُسمت القضايا بطريقة معينة.

١١٣- وقُدّم اقتراحان آخران بشأن التمويل، وهما: إنشاء حكومي لمنصة إلكترونية لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر ودعم هذه المنصة مالياً؛ وتمويل منظمات المستهلكين منصة إلكترونية لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر.

١١٤- وحثّ أحد الوفود على أن يكون نظام تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر مكثفياً ذاتياً وألا يحصل على أيّ تمويل خارجي، وأن يكون فعالاً في الوقت نفسه ضماناً لتشغيله بأدنى تكلفة.

خامساً- الأعمال المقبلة

١١٥- طلب الفريق العامل إلى الأمانة أن تقوم، رهناً بتوافر الموارد، بإعداد ما يلي من أجل عقد اجتماع في المستقبل:

(أ) صوغ مشروع قواعد إجرائية عامة لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر، بما يشمل مراعاة ما يلي: أنواع المطالبات التي يتناولها نظام تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر (المعاملات المتدنية القيمة والكثيرة العدد عبر الحدود فيما بين المنشآت التجارية والمنشآت التجارية والمستهلكين)؛ واستهلال إجراءات التسوية بالاتصال الحاسوبي المباشر؛ وتنبيه الطرفين إلى أيّ اتفاق يمكن إبرامه في وقت التعاقد بشأن تسوية المنازعات؛ ومراحل عملية تسوية المنازعات - بما فيها التفاوض والتوفيق والتحكيم؛ وبيان المبادئ القانونية الموضوعية، بما فيها مبادئ الإنصاف، للبت في القضايا وإصدار قرارات التحكيم؛ وتناول المسائل الإجرائية، كالتمثيل ولغة الإجراءات؛ وتطبيق اتفاقية نيويورك،

حسب ما تُوقّشت؛ والإشارة إلى القواعد المعمول بها في نظم أخرى لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر؛ وتحديد الخيارات، حيثما كان ذلك مناسباً.

(ب) صوغ وثيقة تحدّد ما ينطوي عليه تصميم نظام تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر من مبادئ وقضايا. وتدرج الأمانة جميع الوثائق والمراجع الأخرى المعروفة لديها بشأن نظام التسوية هذا مع الإحالات إلى المواقع الشبكية أو المصادر الأخرى التي توجد بها.

١١٦- وأفادت الأمانة بأنّ الدول قد ترسل مقترحات إلى الأمانة لكي تنظر فيها في معرض إعداد هذه الوثائق. وينبغي أن تكون هذه المقترحات مقتضبة، وبالإمكان تلخيصها في وثيقة تُقدّم إلى المندوبين بجميع اللغات الرسمية للأمم المتحدة. وذُكر أنّ الأمانة سوف تتشاور مع المنظمات غير الحكومية والخبراء ذوي الصلة في إعداد أيّ وثائق، بما في ذلك من خلال إيلاء المراعاة قدر الإمكان لنتائج الاجتماع السنوي العاشر للمؤتمر المعني بتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر الذي سيعقد في تشيناي، الهند، من ٧ إلى ٩ شباط/فبراير ٢٠١١.^(٢٤)

١١٧- ولاحظ الفريق العامل أنّ من المقرر عقد دورته الثالثة والعشرين في نيويورك من ٢٣ إلى ٢٧ أيار/مايو ٢٠١١.