

Distr.: Limited
13 September 2013
Arabic
Original: English



لجنة الأمم المتحدة للقانون التجاري الدولي
الفريق العامل الثالث (المعني بتسوية المنازعات
بالاتصال الحاسوبي المباشر)
الدورة الثامنة والعشرون
فيينا، ١٨-٢٢ تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٣

تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر في سياق معاملات التجارة
الإلكترونية عبر الحدود: لمحة مجملة عن آليات الإنفاذ الخاصة
مذكّرة من الأمانة

المحتويات

الصفحة	الفقرات	
٢	١٣-١	أولاً- مقدّمة
٦	٢٩-١٤	ثانياً- لمحة موجزة عن آليات الإنفاذ الخاصة التي توفّر حوافز للتنفيذ
١٠	٤٢-٣٠	ثالثاً- لمحة موجزة عن آليات الإنفاذ الخاصة التي توفّر تنفيذاً "تلقائياً" لنتائج النظر في الدعاوى
١٣	٤٥-٤٣	رابعاً- الخلاصة



أولاً - مقدمة

١ - اتفق الفريق العامل، في دورته السادسة والعشرين، على مباشرة إعداد مشروع القواعد الإجرائية لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر (اختصاراً: "التسوية الحاسوبية")، يقوم على نظام ذي مسارين: أحدهما ينتهي بتحكيم مُلزم، والآخر لا ينتهي به.^(١) وفيما يتعلق بالمسار الأخير ("المسار الثاني")، عُرض على الفريق العامل خياران للنظر فيهما ضمن إطار مشروع مقترح للمادة ٨ مكرراً، ذهب أحدهما إلى أن ينتهي ذلك المسار بإصدار المحيد "توصية" غير ملزمة، واتفق الفريق العامل على مواصلة العمل بالاستناد إلى ذلك الخيار.^(٢)

٢ - وفي دورته السابعة والعشرين، طلب الفريق العامل إلى الأمانة، فيما يتعلق بإمكانية إصدار المحيد توصية بمقتضى المادة ٨ مكرراً من المسار الثاني، أن تقدم إليه وثيقة تتضمن لمحة مجملة عن آليات الإنفاذ الخاصة.^(٣)

٣ - ولعلّ الفريق العامل يود أيضاً أن يستذكر أنه كان قد رأى في دورته الثانية والعشرين، وإن كان ذلك في سياق قرارات التحكيم الناشئة عن إجراءات التسوية الحاسوبية، أن هناك حاجة إلى تناول آليات إنفاذ تكون أبسط من الآليات التي تنص عليها اتفاقية الاعتراف بقرارات التحكيم الأجنبية وتنفيذها (نيويورك، ١٩٥٨)، نظراً للحاجة إلى آلية عملية وسريعة في سياق المعاملات الكثيرة العدد المتدنية القيمة.^(٤) واقترح الفريق العامل في ذلك السياق استخدام علامات الثقة، وإمكانية اشتراط إصدار شهادات اعتماد للتجار، الذين سيتعهدون بالامتثال لقرارات التسوية الحاسوبية التي تصدر ضدهم. وقيل أيضاً في تلك الدورة إن استخدام الإحصاءات التي تبين مدى الامتثال لقرارات التحكيم هو آلية يمكن أن تساعد على الامتثال.^(٥)

معنى آليات الإنفاذ الخاصة

٤ - لم يناقش الفريق العامل طبيعة "آليات الإنفاذ الخاصة" ومعناها على وجه الدقة؛ ومن ثم، فإن هذه المذكورة، نظراً لعدم وجود إرشادات في هذا الشأن، تعتبر أن هذا التعبير يعني بديلاً لقرار تحكيمي تُنفذه المحكمة أو لاتفاق تسوية، وأن من شأنه '١' أن يشكل

(1) A/CN.9/762، الفقرة ١٨.

(2) A/CN.9/769، الفقرتان ٥٦ و ٥٨.

(3) A/CN.9/769، الفقرة ٥٧.

(4) A/CN.9/716، الفقرتان ٤٣ و ٩٨؛ وانظر أيضاً الفقرة ٤٨ من الوثيقة A/CN.9/WG.II/WP.110.

(5) A/CN.9/716، الفقرة ٩٨.

حافزاً على التنفيذ، أو '٢' ينص على تنفيذ تلقائي لنتيجة الإجراءات. ويرد أدناه شرحٌ موسَّعٌ لهاتين الفئتين العامتين.

٥- وإلى جانب ذلك، لعلَّ الفريق العامل يود أن يحيط علماً بأن كلمة "الإنفاذ"، التي تعني ضمناً أن قراراً ما قد أُصدر وأن هناك آليةً توفّر إمكانيةً إنفاذ ذلك القرار، قد لا تكون ملائمةً في سياق هاتين الفئتين. وبدلاً من ذلك، تنحو الآليات الخاصة التي لها طابع مشابه لما هو مبين في هذه المذكرة إلى السعي إلى تشجيع الامتثال للقرارات، أو إلى توفير آلية لتنفيذ قرار يكون هو نفسه خاضعاً للإنفاذ في محاكم وطنية (كما في حالة اتفاق التسوية أو القرار غير الملزم أو قرار التحكيم).

٦- وأخيراً، لا يُقصد من هذه المذكرة أن توفّر قائمةً حصريةً بآليات الإنفاذ الخاصة، بل أن تسلط الضوء على بعض من أبرز تلك الآليات تركز، ضمن جملة أشياء، على أعمال بحثية ابتدائية في هذا الميدان،^(٦) وعلى مشاورات مع أكاديميين وأخصائيين ممارسين. فهي لا تتناول، مثلاً، آليات مثل دور المقاصة أو صناديق الأحكام القضائية.

الوسائل التي يمكن بها استخدام آليات الإنفاذ الخاصة

٧- كان الفريق العامل قد وَّجَّه إلى الأمانة في دورته السابعة والعشرين طلباً محدداً بأن تقدم إليه وثيقة تتضمن لمحةً مجملة عن آليات الإنفاذ الخاصة. وقد قُدِّم ذلك الطلب في سياق الحديث عن توصية غير ملزمة يُصدرها المحاييد بمقتضى مشروع المادة ٨ مكرراً من المسار الثاني للقواعد.^(٧)

(6) الأوصاف الواردة في هذه المذكرة لآليات الإنفاذ الخاصة تستند جزئياً إلى الكتب والمقالات التالية:

Kaufmann-Kohler and Schultz, "Online Dispute Resolution: Challenges for Contemporary Justice", 2004 Kluwer Law International; Schultz, "Online Dispute Resolution: an Overview and Selected Issues", United Nations Economic Commission for Europe, Forum on Online Dispute Resolution, 6-7 June 2002; Rule, "Online Dispute Resolution for Business", Jossey-Bass 2002; Rogers, "Knitting the Security Blanket for New Market Opportunities: Establishing a Global Online Dispute Resolution System for Cross-Border Online Transactions for the Sale of Goods", in Wahab, Katsh & Rainey (Eds.), "Online Dispute Resolution Theory and Practice," Eleven International Publishing, 2012; Del Duca, Rule and Loebel, "Facilitating Expansion of Cross-Border E-Commerce — Developing a Global Online Dispute Resolution System (Lessons Derived From Existing ODR Systems — Work of the United Nations Commission on International Trade Law)". Penn State Law Legal Studies Research Paper No. 25-2011: Katsh and Rifkin. "Online Dispute Resolution: Resolving Disputes in Cyberspace", Jossey-Bass 2001

(7) انظر الفقرة ٥٧ من الوثيقة A/CN.9/769. وقد طُلب إلى الأمانة، كمسألة عامة تتعلق بمحتوى مشروع المادة ٨ مكرراً، أن تقدّم في دورة قادمة للفريق العامل وثيقة تتضمن لمحةً مجملة عن آليات الإنفاذ الخاصة الموجودة. ولقي ذلك الطلب تأييداً.

٨- غير أن الفريق العامل، استذكراً لمناقشاته التي جرت في دورته الثانية والعشرين، ربما يود النظر في السياق الأعم الذي يمكن فيه استخدام آليات الإنفاذ الخاصة كآليات مساعدة، أو كجزء من قواعد التسوية الحاسوبية التي يعدها الفريق العامل: أي أن ينظر فيما إذا كان يمكن استخدام آليات الإنفاذ الخاصة أيضاً، إلى جانب التوصية التي يُصدرها المحاميد بمقتضى مشروع المادة ٨ مكرراً، لتشجيع الامتثال لاتفاقات التسوية المنبثقة من مرحلة الوساطة أو مرحلة التسوية الميسرة، وكذلك لقرارات التحكيم. وتقدّم هذه المذكرة أيضاً أمثلة معينة للمواضع التي قد يود الفريق العامل فيها أن ينظر فيما إذا كان يمكن تعديل قواعد التسوية الحاسوبية ذاتها لكي تتواءم مع آليات الإنفاذ الخاصة.

٩- والقواعد، بصيغتها الحالية، لا تتيح إدراج تلك الآليات الخاصة في القواعد كجزء من إجراءات التسوية الحاسوبية. وبدلاً من ذلك، ترتبي الفقرة ٢ (د) من مشروع ديباجة القواعد إدراج تذييل منفصل يتعلق بآليات الإنفاذ عبر الحدود. وهناك، مثلما هو مبين في هذه المذكرة، عدة آليات مختلفة من هذا القبيل، قد تتباين في مدى جدواها وملاءمتها تبعاً للظرف والمنطقة. والجانب الأكبر من هذه الآليات يعتمد على أطراف ثالثة (مثل شركات بطاقات الائتمان، في حالة آليات رد القيمة) أو على السوق الإلكترونية أو على مقدم خدمة التسوية الحاسوبية أو وسطاء الدفع الذين يسيطرون على تدفقات الدفع المتعلقة بالمعاملة. ولعلّ الفريق العامل يود النظر في الكيفية التي يمكن أو ينبغي بها لنظام التسوية الحاسوبية الذي يُعده الفريق أن يعمل جنباً إلى جنب مع تلك النظم، وفي ما يراد أن يحتويه التذييل من معلومات في هذا الشأن.

١٠- كما أن لوجود آلية إنفاذ مندمجة في صُلب إجراءات تسوية المنازعات فائدة واضحة، لا لمستعملي النظام فحسب بل ولقُدّمي خدمات التسوية الحاسوبية أيضاً، لكي يوفر نظام تسوية المنازعات الخاص بمقدم الخدمة المعني للأطراف الذين يلتمسون تسويةً لمنازعاتهم خدماتٍ مجتمعاً في مكان واحد. ولعلّ الفريق العامل يود النظر في المسائل التي قد تنشأ في حال سعي مقدمي خدمات التسوية الحاسوبية إلى السيطرة على التدفقات المالية إلى جانب أداء وظيفة تسوية المنازعات (مثلاً، إذا ما قرّر مقدم الخدمة أيضاً أن يقوم أيضاً بوظيفة الإيداع المعلق أو الدفع المؤخّر ضمن إطار وظيفته الخاصة بتسوية المنازعات).

استخدام قواعد التسوية الحاسوبية كتدبير لبناء الثقة أو كأداة ترويج

١١- من شأن استخدام آليات الإنفاذ الخاصة، بما فيها علامات الثقة، أن يطرح مسألة الوسائل المرتاة التي يمكن بها للتجار أن يستخدموا القواعد كأداة ترويج. ولعلّ الفريق العامل يود النظر في عيوب هذا النهج الترويجي.

١٢ - وعلى وجه الخصوص، قد يكون إعلان التاجر عن استخدامه "قواعد الأونسيترال الخاصة بالتسوية الحاسوبية" محفوفاً بالمشاكل في حال عدم وجود أي آلية رقابية تكفل أن تكون تلك القواعد - التي هي، على أية حال، ذات طابع تعاقدية، ومن ثم فهي قابلة للتعديل - مستخدمةً في واقع الأمر كلياً أو جزئياً من جانب ذلك التاجر. إذ إن هناك، على وجه الخصوص، حظراً عاماً على استخدام شعار الأمم المتحدة أو رمزها في أغراض تجارية أو غير رسمية، دون إذن من الأمين العام (انظر قرار الجمعية العامة ٩٢ (د-١) المؤرخ ٧ كانون الأول/ديسمبر ١٩٤٦)،^(٨) يستند إلى شواغل بشأن يترتب على احتمال إساءة استعمال الشعار من جانب الكيانات التجارية، أو انتحالها إياه دون إذن، من آثار قانونية أو تداعيات تتعلق بالسمعة. كما أن شعار الأمم المتحدة لا يمكن أن يُستخدم دون تقيّد بأحكام الولاية المسندة إلى تلك الهيئة.

١٣ - ولكن يمكن للتاجر أن يُعلن في موقعه الشبكي عن تسوية منازعاته بواسطة مقدّم خدمة تسوية حاسوبية معيّن، كما يمكن اعتماد مقدّم تلك الخدمة أو وسمه بعلامة ثقة (ربما من جانب هيئة حكومية أو غير حكومية)، بالإشارة، ضمن جملة أمور، إلى استخدامه قواعد الأونسيترال الخاصة بالتسوية الحاسوبية. ولعلّ الفريق العامل يود، في هذا الصدد، أن ينظر فيما يلي:

١' ما إذا كان مقدّم الخدمة يحظون باعتراف كافٍ لدى المشتريين بما يسوغ توفير حافز ذي قيمة للتعامل معهم، و/أو ما إذا كان اعتماد مقدّم الخدمات (من جانب كيان معترف به، مثل هيئة حكومية أو هيئة لحماية المستهلك) يمكن أن يكفي لإيجاد ذلك الاعتراف في المعاملات العابرة للحدود الوطنية؛

٢' ما قد يترتب على ذلك من احتمال ألا يكون التاجر والمشتري، بالضرورة، هما الجهة الراعية لقواعد التسوية الحاسوبية، بل مقدّم خدمة التسوية الحاسوبية. ومن ثم، فإن حرية طرفي المعاملة في تعديل القواعد التعاقدية فيما بينهما قد تكون خاضعةً لمدى استعداد مقدّم الخدمة لفعل ذلك (انظر أيضاً الفقرة ٦ من الوثيقة A/CN.9/WG.III/WP.123).

(8) A/RES/92(I). وانظر أيضاً المذكرة الداخلية الموجهة إلى كبير المستشارين القانونيين، بمكتب الأمين العام للمنظمة العالمية للأرصاء الجوية، بشأن المبادئ التوجيهية لاستخدام شعار الأمم المتحدة. *United Nations Juridical Yearbook 2004 at 366-368*.

ثانياً - ملحة موجزة عن آليات الإنفاذ الخاصة التي توفر حوافز للتنفيذ ألف - عموماً

١٤ - ثمة آليات إنفاذ خاصة تهدف إلى تحفيز الامتثال للقرارات أو لمعايير معينة، منها نظم التصنيف الترتيبي وعلامات الثقة. وترد أدناه مناقشة إضافية لهاتين الآليتين. ومثلما هو الحال في مختلف آليات الإنفاذ الخاصة الأخرى، ثمة عنصر مشترك بين هاتين الآليتين: فكلاهما مؤشرا لمدى الثقة، والفارق بينهما هو أن الآلية الأولى يولدها المستعمل أما الثانية فتتولد مؤسسياً.

١٥ - وقد رأى المعلقون أن جدوى آليتي التصنيفات الترتيبية وعلامات الثقة يمكن أن تتأثر بتصرفات جهات محتالة، يمكنها أن تخفي هوياتها وتصدر تصنيفات ترتيبية كاذبة أو علامات ثقة زائفة. ولعل الفريق العامل يود النظر في مدى احتمال وجود احتيال من هذا القبيل، وما يترتب على ذلك من آثار في استخدام تلك التصنيفات والعلامات في سياق قواعد تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر (اختصاراً: "التسوية الحاسوبية")، وما إذا كان يمكن الحد من ذلك الاحتمال.

١٦ - ولعل الفريق العامل يود أيضاً النظر في بدائل أكثر شمولية للآلية القائمة على تصنيفات ترتيبية فقط أو على علامات ثقة فقط. ويرد في الباب دال أدناه عرض لبدائل محتملة.

باء - التصنيفات الترتيبية

١٧ - من السبل التي يمكن بها بناء الثقة في سياق المعاملة الإجمالية التي تمثل تسوية المنازعات أحد عناصرها أن يدعى المشترون إلى تقديم تصنيفات ترتيبية. وقد أصبحت هذه الممارسة الآن شائعة في بعض أسواق التعامل التجاري عبر الإنترنت فيما يتعلق بالمعاملة ككل، وهي تعتمد على الإفادة المرتجعة الطوعية من جانب مشتريين منفردين.

١٨ - ويمكن للفريق العامل أن ينظر فيما إذا كان يمكن أيضاً استخدام التصنيفات الترتيبية على وجه التحديد في سياق آلية لتسوية المنازعات: على سبيل المثال، ما إذا كان يمكن دعوة المشتريين إلى تقديم تصنيفات ترتيبية فيما يخص امتثال التاجر لأحكام اتفاق التسوية أو التوصية الصادرة عن المحايد أو القرار التحكيمي.

١٩ - وفي هذا الصدد، لعل الفريق العامل يود النظر في المسائل التالية:

١٠ ما هو الأساس الذي تقوم عليه التصنيفات الترتيبية، ومن الذي يضعها؟ (طرفا المعاملة أم مقدم خدمة التسوية الحاسوبية؟). وهل يُفترض أن تكون نظم التصنيفات الترتيبية متسقة بما فيه الكفاية بشأن مختلف التجار كي تكون مفيدة؟

١١ أين سيجري نشر تلك التصنيفات؟ هل ستُنشر في الموقع الشبكي للتاجر، أم في الموقع الشبكي لمقدم خدمة التسوية الحاسوبية فقط؟

أ- في الحالة الأخيرة، هل يُفترض استرعاء انتباه الناس إليها بقدر كافٍ كي تكون مفيدة؟

ب- في الحالة الأولى، ما الذي سيمنع التاجر من نشر تصنيفات كاذبة أو احتيالية (عن نفسه أو عن منافسيه)؟ وهل سيكون التاجر ميّالاً إلى أن يذكر في موقعه الشبكي أن له سجلاً جيداً في الامتثال لنتائج تسوية المنازعات إذا كان سيترتب على ذلك أن تنحو المعاملات مع ذلك التاجر إلى إثارة نزاعات؟

١٢ هل من شأن عوامل مثل طابع التصنيفات غير الموضوعي، أو تدني نسب الرد، أو وجود تصنيفات سلبية "خاطئة" تدل على عدم موافقة على النتائج، لا على امتثال لها، أن تؤثر تأثيراً شديداً على ما إذا كانت تلك التصنيفات ستمثل آلية إنفاذ خاصة فعّالة؟

جيم - علامات الثقة

٢٠- يمكن وصف "علامات الثقة" في سياق التسوية الحاسوبية للمنازعات بين المنشآت التجارية والمستهلكين بأنها وسمات جودة، تتخذ في العادة شكل أختام أو شعارات رمزية تُباع أو تُمنح على نحو آخر ١٠ من جانب مقدمي خدمات الوسائط البديلة لتسوية المنازعات أو مقدمي خدمات التسوية الحاسوبية إلى تجار الإنترنت، لكي يتسنى للتجار وضع تلك الأختام على مواقعهم لكي يعرف المشترون أنهم معتمدون من جانب طرف ثالث كشركاء تعامل تجاري جديرين بالثقة؛ أو ٢٠ من جانب أطرافٍ ثالثة مستقلة إلى مقدمي خدمات التسوية الحاسوبية على سبيل الاعتماد.

٢١- ولعلّ الفريق العامل يود النظر في احتمال أو جدوى قيام الحكومة أو أي هيئة غير ربحية بإصدار علامات ثقة إلى مقدمي خدمات التسوية الحاسوبية على أساس استخدامهم

قواعد الأونسيترال المتعلقة بالتسوية الحاسوبية و/أو تقييدهم بالمبادئ التوجيهية الخاصة بمقدمي تلك الخدمات (والتي هي مرتاة في إطار مشروع دياحة تلك القواعد).

١٤ علامات الثقة التي تُباع لتجار الإنترنت أو تُمنح لهم على نحو آخر

٢٢- عندما يُعتمد تاجر ما من جانب مقدّم خدمة تسوية حاسوبية، يمكن لعلامة الثقة أن تُعلم الزبون بأن التاجر قد تعهد بالامتثال لمعايير معيّنة أو لممارسات فضلى معيّنة، بما في ذلك استخدام آليات تسوية المنازعات. ومن شأن علامات الثقة أن تحفّز تجار الإنترنت على الامتثال للقرارات أو التوصيات التي تخلص إليها إجراءات التسوية الحاسوبية، في حين أن عدم الامتثال يشكّل سبباً لإزالة علامة الثقة.

٢٣- ويمكن لمقدّم خدمة التسوية الحاسوبية الذي يمنح علامات الثقة أن يحصل على عائد من هذه الممارسة، لأن حائز علامة الثقة يدفع لمانح العلامة مبلغاً ما لقاء الحق في إظهار علامة الثقة. وبدلاً من ذلك، أو إضافةً إلى ذلك، يمكن لمقدّم خدمة التسوية الحاسوبية أن يوافق فحسب على أداء وظيفة مقدّم الخدمة في حالة التجار الذين يتقيّدون بمعايير علامة الثقة.

٢٤- وفي سياق قواعد الأونسيترال المتعلقة بالتسوية الحاسوبية، لعلّ الفريق العامل يود النظر فيما يلي:

١' ما هو الكيان، الذي هو طرف ثالث، الذي يبيع علامات الثقة أو يمنحها على نحو آخر، والذي يقوم، من ثم، بوظيفة مراقبة النوعية فيما يتصل بالتجار؟

٢' هل تنشأ، أو يمكن أن تنشأ، مسألة تضارب مصالح متى وُجد عنصر تعامل تجاري في منح علامات الثقة للتجار؟ وهل يمكن، مثلاً، أن يفضي هذا إلى تسويق التجار لمانحي تلك العلامات فيختارون مقدمي خدمات التسوية الحاسوبية الذين يرون أنهم أنسب لهم، أو هل يمكن أن يفضي إلى عدم حيادية مقدمي الخدمات الذين يرغبون في أن يختارهم التجار؟

٣' ما هو الأساس الذي يقوم عليه بيع علامات الثقة تلك أو تقديمها؟ وبعبارة أخرى، ما هي المعايير التي تُستخدم في ذلك؟ وهل ستكون المعايير واحدة لدى جميع مقدمي علامات الثقة، أو يمكن لمختلف المقدمين أن يستخدموا معايير مختلفة؟ وهل يمكن إصدار علامة ثقة لتاجر إنترنت لمجرد كون ذلك التاجر يستخدم قواعد التسوية الحاسوبية؟ أو لأنه امتثل للقرارات الصادرة عن المحايد؟ وهل يمكن إصدار

علامة ثقة لمقدم خدمة تسوية حاسوبية لأنه امتثل لأحكام وثيقة ما، يُعْتَرَم صوغها، تتضمن القواعد والمبادئ التوجيهية الخاصة بمقدمي خدمات التسوية الحاسوبية؟

‘٤‘ في غياب نظام عالمي للاعتماد، كيف سيجري تنظيم شؤون المعتمدين من الأطراف الثالثة أنفسهم، إن كان هذا ممكناً في الأصل؟

‘٥‘ كيف يمكن لنظام عالمي لعلامات الثقة أن يعمل إلى جانب ما هو موجود من نظم إقليمية لعلامات الثقة؟

‘٦‘ علامات الثقة التي تُباع لمقدمي خدمات التسوية الحاسوبية أو تُمنح لهم على نحو آخر

٢٥- في واقع الأمر، ربما كانت المسألة الرئيسية التي يجدر النظر فيها فيما يخص علامات الثقة هي ما لتلك العلامات من قيمة اعترافية؛ فلكي تكون علامة الثقة فعّالة يجب أن تحظى بالاعتراف والتقدير، وهذا يعني ضمناً أن الطرف الثالث الذي يمنح تلك العلامة يجب أن يتمتع بسمعة معترف بها. وربما كان من الخيارات المتاحة في هذا الشأن أن يكتسب مقدم خدمة التسوية الحاسوبية سمعة طيبة كمقدم خدمة تسوية حاسوبية يحظى بالثقة والتقدير، أو أن تكون له قيمة اعترافية أصيلة، بحكم ارتباطه، مثلاً، بهيئة حكومية أو هيئة واضحة للمعايير.

٢٦- وفي هذا الصدد، عندما يكون لمقدم خدمة التسوية الحاسوبية قيمة اعترافية إيجابية أو قد اكتسب قيمة كهذه، سواء بفضل علامته التجارية أو بسبب ما يتلقاه من دعم من الدولة أو جهة أخرى، قد يرغب التاجر في الاستعانة برخصة مقدم الخدمة ذاك لكي يعلن عن استخدامه إجراءات مجدبة لتسوية المنازعات حاسوبياً.

دال- الآليات البديلة المحتملة

٢٧- فيما يتعلق باستحداث حوافز لكي يمتثل التجار لقرارات التسوية الحاسوبية و/أو لمعايير النوعية، لعلّ الفريق العامل يود النظر فيما إذا كانت هناك حلول بديلة. والأمثلة الواردة أدناه تمثل نهجاً في إجراءات التسوية الحاسوبية للمنازعات، بما فيها مرحلة الإنفاذ، هو أكثر جذرية وشمولية من النهج الذي سبق للفريق العامل أن نظر فيه. غير أن الخبراء لاحظوا أن من شأن نهج من هذا القبيل أن يوفر للتجار حوافز لكي يمتثلوا لنتائج تسوية المنازعات أقوى مما توفره التصنيفات الترتيبية أو علامات الثقة وحدها. وعلى وجه الخصوص، لعلّ الفريق العامل يود النظر فيما يلي:

١٠٠ آليات الإنفاذ التي يمكن أن يكون فيها التاجر غير الممثل عُرضةً لوقف اسم الحقل الخاص به؛

١٠١ ما إذا كان يمكن إنشاء وحفظ "قائمة سوداء بالتجار غير الممثلين"، والكيفية التي يمكن بها فعل ذلك، لكي يتسنى للمتصفحين أن يضعوا علامة تدل على أن التعامل مع تاجر من هذا القبيل مخوف بالمخاطر (مثلاً بتحويل لون عنوان الموارد الموحد إلى اللون الأحمر)؛

١٠٢ ما إذا كان يمكن التعاون مع الأسواق الإلكترونية (مثل eBay و Amazon) أو مقدمي خدمات الدفع (مثل PayPal أو Mastercard/Visa) لوقف حسابات التجار غير الممثلين؛

١٠٣ ما إذا كان يمكن إنشاء نظام للتغريم، أو للتعرض لفقدان العضوية من خلال رابطات المنشآت التجارية وغرف التجارة، من أجل معاقبة التجار غير الممثلين.

٢٨- وجميع هذه الآليات "البديلة" يمكن أن تعمل جنباً إلى جنب مع نظم التصنيفات الترتيبية أو علامات الثقة و/أو غيرها من آليات الإنفاذ.

٢٩- لكن آليات الإنفاذ هذه كلها تنطوي على وجود طرف ثالث يتولى توفير الحافز اللازم للامتثال. ولعل الفريق العامل يود النظر فيما إذا كان يمكن إشراك طرف ثالث من هذا القبيل وكيفية فعل ذلك.

ثالثاً- لمحة موجزة عن آليات الإنفاذ الخاصة التي توفر تنفيذاً "تلقائياً"

لنتائج النظر في الدعاوى

ألف- عموماً

٣٠- تنطوي آليات الإنفاذ الخاصة التي تهدف إلى توفير نتيجة تلقائية أو نتيجة ذاتية التنفيذ على عدة عيوب عندما ينظر إليها ضمن سياق قواعد إجرائية يتفق عليها طرفا المعاملة.

٣١- وعلى وجه الخصوص، عادةً ما ينظر إلى هذه الآليات، ولا سيما آليات رد القيمة، على أنها تمثل إجراءات موازية لتسوية المنازعات قائمة بذاتها، أو مندرجة ضمن نظام يديره وسيط دفع (مثل شركة بطاقات ائتمان أو مصرف) يتمتع بسيطرة فعلية على عملية التقاضي وعلى التدفقات المالية الناشئة عن المعاملة، أو كآليات تعتمد بأشكال أخرى على السيطرة على الموارد المالية المتنازع عليها. وفي واقع الأمر، يُنظر إلى هذه الآليات، حيثما وُجدت في

الممارسة العملية، على أنما تُخدم غرضاً مفيداً، لكنها لا توفر بالضرورة علاجاً سحرياً يسد كل ما كُلف الفريق العامل بمعالجته من "ثغرات" في مجال تسوية المنازعات.

٣٢- وفي واقع الأمر، حيثما يُنظر في استخدام تلك الآليات بصفتها جزءاً من نظام لتسوية المنازعات مثل النظام الذي كُلف الفريق العامل بإعداده، سوف يتعين على الفريق العامل أن ينظر في الكيفية التي سيجري بها، أو التي يمكن بها، إدماج تلك الآليات فعلياً في قواعد التسوية الحاسوبية بشكلها الحالي، و/أو الكيفية التي تعمل بها ضمن الإطار العام لتسوية المنازعات حاسوبياً الذي يقوم بإعداده.

٣٣- وإلى جانب ذلك، يجدر التنويه إلى أن آليات التنفيذ الذاتي لا ترقى إلى مصاف الناتج "النهائي والملزم"، ما دام المشتري لا يزال محتفظاً بحق اللجوء إلى التقاضي أمام محكمة، وإن لم يكن احتمال لجوئه إلى ذلك مرجحاً.

٣٤- ونظراً للسمات المشتركة بين الآليات التي يمكن بها إنفاذ قرار ما أو اتفاق تسوية ما عندما يكون طرف ثالث مسيطراً على الموارد المتنازع عليها، لا تتناول هذه المذكرة آليات رد القيمة إلا على سبيل المثال.

باء- عمليات رد القيمة

٣٥- في بعض الحالات، يمكن تطبيق آلية التنفيذ الذاتي من خلال إجراءات "رد القيمة"، وهي عملية يعترض فيها المشتري على تحميله ثمناً ما، فيطلب من وسيط الدفع (مثل شركة بطاقات الائتمان) أن يرد إليه ذلك الثمن، ويحاول الوسيط بدوره (إذا كان قد دفع ثمن الشراء إلى التاجر) استرداد الثمن من التاجر. وبمقتضى بعض التشريعات الوطنية، يجب أن يكون المشتري قد وقع ضحية احتيال من جانب التاجر لكي يتمكن من استرداد القيمة. وثمة نظم قانونية أخرى، يجوز فيها تمكين حائز البطاقة، سواء كان القانون الوطني يقضي بذلك أو حال عدم وجود تشريع بشأن رد القيمة، أن يعترض على الدفع وإغائه، أو من إعادة المبلغ المدفوع إلى حسابه في الحالات المنطوية على عدم التنفيذ من جانب التاجر أو وجود عيب في التنفيذ.

٣٦- وفي أي من السياقين (الاحتيال أو عدم التنفيذ)، يقوم وسيط الدفع، إلى حد بعيد (أو فعلياً، كما في حالة بعض الشركات المُصدرة للبطاقات، التي لديها لجنة تحكيم مخصصة لهذا الغرض) بدور قضائي، إذ يطلب من المشتري معلومات عن سبب الاعتراض على تحميله ثمن الشراء، ويبت فيما إذا كان ينبغي إقرار تحميل المشتري ذلك الثمن. وفي واقع الأمر،

من شأن تلك العملية أن تُلزم التاجر بإجراءات تسوية المنازعة، دون أن تُلزم المشتري بذلك. ولدى بعض وسطاء الدفع، مثل شركتي Visa و Mastercard، إجراءات مفصلة للقيام بذلك الدور القضائي، وإن كان المعلقون يلاحظون أن المبلغ المتنازع عليه كثيراً ما ينتقل جيئة وذهاباً بين الطرفين المتنازعين إلى أن يقرر أحدهما التوقف عن المطالبة باسترداده. ولاحظ المعلقون أيضاً أنه قد يكون هناك تضارب في المصالح بين الشركة المصدرة لبطاقة الائتمان أو المصرف وواحد أو أكثر من أطراف المعاملة.

٣٧- وفي بعض البلدان، تكون عمليات رد القيمة خاضعة للقانون الوطني، وهذا أمر قد لا يكون في حد ذاته حائلاً دون إنشاء نظام عالمي لرد القيمة (لأن التشريعات تنحو عادة إلى تشجيع عمليات رد القيمة وتوفير إطاراً لالتماس رد القيمة)، ولكن قد يود الفريق العامل أخذه بعين الاعتبار لدى تقرير الكيفية التي يمكن إعمال نظام رد القيمة عبر الحدود.

٣٨- كما أن الحماية التي توفرها آليات رد القيمة قاصرة على المشتريين الذين يستخدمون بطاقات الائتمان في مشترياتهم؛ أما وسائل الدفع الأخرى (بطاقات الخصم، عمليات الدفع عبر الإنترنت القائمة على الصيرفة الحاسوبية، عمليات الدفع بواسطة الهاتف الجوّال، إلخ) فليست خاضعة للانتصاف من خلال تلك الآلية. ولهذا الأمر عيب ملازم، ذكر أيضاً أعلاه، يتمثل في أنه لا يسمح إلا بالطعون المالية المدرجة ضمن نطاق إنفاذ نتائج تسوية المنازعات.

٣٩- وعلى سبيل الإيجاز، تتألف إجراءات رد القيمة، حسبما تعمل تقليدياً، أي عندما يُضطلع بها ضمن إطار شبكات بطاقات الائتمان أو وسطاء الدفع الآخرين، من عمليات تقاضٍ خاصة بأولئك الوسطاء. فوسيط الدفع هو الذي يقرر ما إذا كان للمشتري حق في استرداد القيمة. وسوف يتعين على الفريق العامل أن ينظر فيما إذا كان يمكن إدماج أدوار أو مسؤوليات أي طرف ثالث، مثل وسيط الدفع، في الإطار الإجرائي الذي يعده الفريق، وفي كيفية فعل ذلك.

جيم - حسابات الإيداع المعلقة

٤٠- ثمة نظام آخر للإنفاذ منتشر في مناطق معينة، ويمكن أن يوفر نطاقاً للانطباق أوسع من آليات رد القيمة (لأن نطاق انطباقه لا ينحصر في معاملات بطاقات الائتمان فحسب) هو نظام حسابات الإيداع المعلقة. فبمقتضى هذا النظام، يدفع المشتري المبلغ في حساب طرف ثالث، وبعد مضي فترة زمنية معينة، تنتفي معها أي شكاوى، أو، بدلاً من ذلك، عند التحقق من تسلّم البضاعة على النحو المتوقع، يُصرف المبلغ إلى التاجر. وفي نظام الودائع المعلقة، يحصل التاجر أيضاً على الاطمئنان بأن أموال المعاملة سيُدفع له.

٤١- وفي حال وجود شكوى، يمتنع وكيل حسابات الإيداع المعلق عن الدفع إلى أن يسوّى النزاع من خلال عملية تسوية حاسوبية. ويمكن أن يكون وكيل حساب الإيداع طرفاً ثالثاً (يشار إليه في بند إضافي في العقد) أو مقدّم خدمة التسوية الحاسوبية نفسه. وعادة ما يكون وكيل حساب الإيداع المعلق خاضعاً للتشريعات وقواعد الترخيص الوطنية.

٤٢- ومن ناحية أخرى، من شأن وجود خدمة إيداع معلق مشروع أن تحمي المشتري من التعرض لعواقب مالية في حال تعامله مع تاجر محتمل. كما أن نظم الإيداع المعلق الحاسوبية ذاتها تنطوي أيضاً، مثلما هو الحال مع سائر الآليات الواردة في هذه المذكرة، على قدر من فرص الاحتيال، إذ يمكن للتجار المحتملين أن يُنشئوا حسابات زائفة تشبه خدمات الإيداع المعلق المشروعة. وقد بادرت مختلف مواقع المزايدة الإلكترونية والهيئات المعنية بالمستهلكين إلى وضع مبادئ توجيهية لمساعدة المستهلكين على كشف خدمات الإيداع المعلق الاحتمالية المحتملة.

رابعاً- الخلاصة

٤٣- فيما يتعلق بالآليات الرامية إلى تحفيز التجار على الامتثال للقرارات أو لاتفاقات التسوية، لعلّ الفريق العامل يود النظر في هُجج أكثر جذرية و/أو شمولية بشأن ما قد يلزم من الحوافز المالية أو غير المالية لمنع عدم الامتثال.

٤٤- وفيما يتعلق بالآليات الرامية إلى توفير وظائف إنفاذ تلقائي، قد تكون إجراءات رد القيمة، رغم كونها نماذج مفيدة، محدودة الجدوى لأنها لا تنطبق إلا على عمليات الدفع التي تجرى بواسطة بطاقات الائتمان، كما ينظر إليها عموماً على أنها إجراءات موازية ضمن سياق الشراء بواسطة بطاقات الائتمان، ولا تمثل بالضرورة آلية يمكن أن تُلحق بنهاية إجراءات تسوية منفصلة. ولعلّ الفريق العامل يود النظر فيما إذا يمكن أو ينبغي تعديل إطار التسوية الحاسوبية، الذي هو موضوع عمله، بحيث يستوعب تلك الآليات أو يعمل جنباً إلى جنب معها.

٤٥- وفيما يتعلق بجميع الآليات المحتملة المبينة أعلاه، لعلّ الفريق العامل يود النظر في الكيفية الفضلى التي يمكن بها لإطار التسوية الحاسوبية أن يُشرك وسطاء الإنترنت وشركات الدفع والمصارف - أي، بعبارة أخرى، الكيانات التي لديها من القوة السوقية ما يُمكنها من توفير حوافز للتجار - من أجل صوغ نظام تحفيز أو إنفاذ يمكن أن يعمل جنباً إلى جنب مع قواعد التسوية الحاسوبية التي يقوم بإعدادها.