

Distr.: Limited
22 January 2014
Arabic
Original: English



لجنة الأمم المتحدة للقانون التجاري الدولي
الفريق العامل الثالث (المعني بتسوية المنازعات
بالاتصال الحاسوبي المباشر)
الدورة التاسعة والعشرون
نيويورك، ٢٤-٢٨ آذار/مارس ٢٠١٤

تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر (التسوية الحاسوبية) في سياق
معاملات التجارة الإلكترونية عبر الحدود: مشروع المبادئ التوجيهية
مذكّرة من الأمانة

المحتويات

الصفحة	الفقرات	
٢	٦-١	أولاً- مقدّمة
		ثانياً- مشروع مضمون المبادئ التوجيهية الخاصة بمقدّمي خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر (التسوية الحاسوبية)/منصات التسوية الحاسوبية/مديري
٣	٥٤-٧	التسوية الحاسوبية
٣	١٥-٧	ألف- عموميات
٦	٥٤-١٦	باء- المواضيع المقترحة تناولها في مشروع المبادئ التوجيهية



أولاً - مقدمة

١ - أنشأت اللجنة في دورتها الثالثة والأربعين (نيويورك، ٢١ حزيران/يونيه-٩ تموز/يوليه ٢٠١٠) فريقاً عاماً لكي يضطلع بأعمال في مجال تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر (التسوية الحاسوبية)، وأتفقت على أن يُبَيَّن في شكل المعايير القانونية المزمع إعدادها بعد إجراء مزيد من المناقشات حول هذا الموضوع.^(١)

٢ - وبدأ الفريق العامل الثالث ينظر في موضوع التسوية الحاسوبية في دورته الثانية والعشرين (فيينا، ١٣-١٧ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٠)، وطلب إلى الأمانة أن تُعَدَّ (في جملة أمور أخرى) مشروع قواعد إجرائية عامة للتسوية الحاسوبية بشأن المنازعات التي تنشأ عن المعاملات المتدنية القيمة والكبيرة الحجم المنفذة عبر الحدود فيما بين المنشآت التجارية وفيما بين المنشآت التجارية والمستهلكين (الفقرة ١١٥ من الوثيقة A/CN.9/716). وطلب الفريق العامل، في تلك الدورة، أن يوضَّح نطاق تطبيق القواعد أن الغرض من هذه القواعد هو أن تُستخدم في إطار التسوية الحاسوبية، الذي يتألف (ضمن جملة وثائق) من وثيقة تُعرض "المبادئ التوجيهية الخاصة بمقدمي الخدمات والمحكمين في تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر" وأخرى تُعرض "المتطلبات الدنيا لمقدمي الخدمات والمحكمين في تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر، بما في ذلك معايير وأشكال الاتصال المشتركة وبما في ذلك أيضاً التأهيل ومراقبة الجودة" (A/CN.9/721، الفقرتان ٥٢ و ١٤٠).

٣ - وعلى الرغم من التعديلات المختلفة التي أُدخلت على عنواين الوثيقتين المذكورتين، إلا أن ديباجة القواعد بالصيغة التي ترد في الوثيقتين A/CN.9/WG.III/WP.123 (المسار الأول) و A/CN.9/WG.III/WP.127 (المسار الثاني) تشير إلى إطار لتسوية المنازعات يتضمَّن (في جملة ما يتضمَّن) الوثائق التالية: "المبادئ التوجيهية والمتطلبات الدنيا لمقدمي خدمات التسوية الحاسوبية/منصَّات التسوية الحاسوبية/مديري التسوية الحاسوبية"؛ و"المبادئ التوجيهية والمتطلبات الدنيا للمحايدين".

٤ - وقد كلَّف الفريق العامل، في دورته الثامنة والعشرين، الأمانة بإعداد مشروع مبادئ توجيهية لمختلف الجهات المعنية بتيسير تطبيق القواعد أو الاضطلاع بتطبيقها (الوثيقة A/CN.9/795، الفقرة ٥٧). ومن ثمَّ فإنَّ الغرض من هذه المذكرة هو عرض إرشادات قد تكون مجدية من الناحية العملية، مع الأخذ في الاعتبار أنواع الوثائق الوارد بيانها في ديباجة القواعد بصيغتها الواردة في الوثيقتين A/CN.9/WG.III/WP.123 (المسار الأول)

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

وA/CN.9/WG.III/WP.127 (المسار الثاني). ولا يتناول هذا العرض الشكل الذي يمكن أن تتخذه هذه الإرشادات، وخاصة ما إذا كان من الأفضل أن تتخذ شكل مبادئ عامة (انظر، على سبيل المثال، المقترح الذي تقدّم به الوفد الكندي بشأن المبادئ المنطبقة على مقدّمي خدمات التسوية الحاسوبية والمحايدين، الوارد في الوثيقة A/CN.9/WG.III/WP.114)، أو ما إذا كان ينبغي تقديم إرشادات أكثر تفصيلاً بشأن كيفية تحقيق تلك المبادئ.

٥- وفضلاً عن ذلك، لا تعرض هذه المذكرة "المتطلبات الدنيا" فيما يخص الكيانات المعنية في عملية التسوية الحاسوبية (انظر ديباجة المسار الثاني، الوثيقة A/CN.9/WG.III/WP.127). ولعلّ الفريق العامل يودّ النظر فيما إذا كان ينبغي تحديد هذه المتطلبات في المبادئ التوجيهية أو ما إذا كان من الممكن تنفيذ المبادئ الواردة في المبادئ التوجيهية وفق المتطلبات الخاصة بمقدّمي خدمات التسوية الحاسوبية.

٦- وكما يرد بيانه بمزيد من التفصيل أدناه، فإنّ المسائل الأولية التي قد يودّ الفريق العامل النظر فيها تشمل ما يلي: '١' الغرض من المبادئ التوجيهية؛ '٢' العلاقة القائمة بين المبادئ التوجيهية والقواعد؛ '٣' أصحاب المصلحة المستهدفين بالمبادئ التوجيهية؛ '٤' الشكل الذي يجدر أن تتخذه المبادئ التوجيهية.

ثانياً- مشروع مضمون المبادئ التوجيهية الخاصة بمقدمي خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر (التسوية الحاسوبية)/منصات التسوية الحاسوبية/مديري التسوية الحاسوبية

ألف- عموميات

الغرض من المبادئ التوجيهية والعلاقة القائمة بينها وبين القواعد

٧- لعلّ الفريق العامل يودّ النظر في ما يلي: '١' الغرض من المبادئ التوجيهية الموجهة لمختلف أصحاب المصلحة في عملية التسوية الحاسوبية، آخذاً في الحسبان ذلك الغرض، '٢' العلاقة القائمة بين المبادئ التوجيهية والقواعد. وقد رأت الوثيقة A/CN.9/WG.III/WP.114 أنّ من الأجدر أن تعرض المبادئ التوجيهية الممارسات الفضلى لمقدّمي خدمات التسوية الحاسوبية والمحايدين، أمّا الهدف من القواعد فهو إرساء إجراءات للتسوية الحاسوبية.

٨- وقد يكون من المستحسن، في ذلك السياق، وكما يرد أيضاً في الفقرة ٢٨ من الوثيقة A/CN.9/WG.III/WP.127/Add.1 والفقرة ١٠ من الوثيقة A/CN.9/WG.III/WP.127،

عدم إرفاق المبادئ التوجيهية بالقواعد بالنظر إلى اختلاف الطابع القانوني لكل منهما واختلاف الجهات المخاطبة بهما.

أصحاب المصلحة المستهدفون بالمبادئ التوجيهية

٩- قدّم الفريق العامل في دورته الثامنة والعشرين مقترحات بشأن تعريف مقدمي خدمات التسوية الحاسوبية ومنصات التسوية الحاسوبية في القواعد، واقتراحاً بديلاً يقضي بالاختصار على تعبير مدير التسوية الحاسوبية مع تحديد تعريفه الدقيق على أن يكون الغرض من ذلك التعبير هو تعريف أيّ كيان "مركز" في القواعد يتولّى مهام الاتصال المباشر بالمدعي والمسؤولية عن كل من العناصر القانونية والتقنية للنزاع (انظر الوثيقة A/CN.9/795، الفقرتين ٥٦ و ٥٧؛ وانظر أيضاً الوثيقة A/CN.9/WG.III/WP.127، الفقرات ١٠-١٣ و ٤٢).

١٠- ويُقترح توجيه مجموعة واحدة وبسيطة من المبادئ التوجيهية إلى منصة التسوية الحاسوبية/مقدم خدمات التسوية الحاسوبية/مدير التسوية الحاسوبية لتمكين نظام التسوية الحاسوبية من أن يتطوّر على نحو مرّن حتى لا تتقادم المبادئ التوجيهية بسرعة. ولأغراض هذه المذكورة، ينسحب تعبير "المدير" على كلا الكيانين دون مساس بأيّ قرار قد يتّخذه الفريق العامل بشأن تعريف ذلك الكيان في القواعد.

١١- وتعرض هذه المذكورة مشروع إرشادات فيما يتعلق بمديري التسوية الحاسوبية في الباب بء أدناه. ولا تورد المذكورة إرشادات خاصة بالحايدين؛ ولعلّ الفريق العامل يودّ أن ينظر أيضاً فيما إذا كانت المبادئ التوجيهية القائمة بشأن سلوك المحكّمين والوسطاء، من قبيل المبادئ التوجيهية التي أصدرها المعهد المعتمد للمحكّمين ورابطة المحامين الدولية وشتى مؤسسات التحكيم، توفّر ما يكفي من الإرشادات بشأن سلوك المحايدين ويمكن الإحالة إليها في وثيقة إرشادات بسيطة، أو ما إذا كان على الأونسيترال أن تشرع في تحديد المبادئ التوجيهية الخاصة بسلوك المحايدين.

١٢- ولعلّ الفريق العامل يودّ أن ينظر في صياغة مبادئ توجيهية خاصة بالتجار، بالإضافة إلى مبادئ توجيهية للجهات الفاعلة داخل نظام التسوية الحاسوبية. وسوف يضطلع التجار بدور حاسم في استخدام نظام التسوية الحاسوبية والترويج له وتقديم معلومات للمشتري عن استخدامهم لنظام التسوية الحاسوبية.

مضمون المبادئ التوجيهية

١٣ - لعلّ الفريق العامل يودُّ، لدى النظر في مضمون المبادئ التوجيهية، أن يأخذ بعين الاعتبار الوثيقتين A/CN.9/WG.III/WP.110 و A/CN.9/WG.III/WP.114 اللتين تتناولان عناصر محتملة لهذه المبادئ التوجيهية.

١٤ - ولعلّ الفريق العامل يودُّ أيضاً أن يأخذ بعين الاعتبار المبادئ التوجيهية والبروتوكولات القائمة في مجال السبل البديلة لتسوية المنازعات والتسوية الحاسوبية. ويرد في الموقع الشبكي للأونسيترال عدد من تلك المبادئ والبروتوكولات،^(٢) وأيضاً في الفقرة ٣٢ من الوثيقة A/CN.9/716، وقد استنسخت قائمتها هنا لتيسير الرجوع إليها: الممارسات الفضلى الموصى بها لمقدمي خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر (التسوية الحاسوبية)،^(٣) الصادرة عن فرقة العمل التابعة لرابطة المحامين الأمريكية والمعنية بالتجارة الإلكترونية والسبل البديلة لتسوية المنازعات؛ والتقارير الختامي لفرقة العمل التابعة لرابطة المحامين الأمريكية والمعنية بالتجارة الإلكترونية والسبل البديلة لتسوية المنازعات، وتوصيات تلك الفرقة؛^(٤) والاتفاق الخاص بالمبادئ التوجيهية للسبل البديلة لتسوية المنازعات المُبرم بين المنظمة الدولية للمستهلكين ورابطة الحوار العالمي في مجال الأعمال بشأن التجارة الإلكترونية؛^(٥) والتوصية 98/257/EC الصادرة عن المفوضية الأوروبية بتاريخ ٣٠ آذار/مارس ١٩٩٨ بشأن المبادئ المنطبقة على الهيئات المسؤولة عن تسوية منازعات المستهلكين خارج نطاق المحاكم؛^(٦) والتوصية الصادرة عن المفوضية الأوروبية بتاريخ 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.^(٧)

١٥ - ولا تميّز هذه المذكورة بين المبادئ التوجيهية الخاصة بإجراءات التسوية الحاسوبية التي تنتهي بمرحلة غير ملزمة، وإجراءات التسوية الحاسوبية التي تفضي إلى مرحلة تحكيم ملزمة، لكن لعلّ الفريق العامل يودُّ النظر فيما إذا كان من المناسب إدراج إرشادات إضافية بشأن

(2) www.uncitral.org/uncitral/publications/online_resources_ODR.html

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

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

(5) www.gbd-e.org/pubs/ADR_Guideline.pdf

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

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

الإجراءات التي تشمل التحكيم. ولا تميّز المذكورة أيضاً بين الإرشادات الخاصة بالمنازعات التي تنشأ عن المعاملات فيما بين المنشآت التجارية والمنازعات التي تنشأ عن المعاملات بين المنشآت التجارية والمستهلكين، ولكن يُقترح أن تسري إرشادات عامة على كلتا الحالتين.

باء- المواضيع المقترحة تناوّلها في مشروع المبادئ التوجيهية

١٦- من بين المواضيع التي يمكن أن يتناولها مشروع المبادئ التوجيهية الخاصة بمقدمي خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر (التسوية الحاسوبية)/منصات التسوية الحاسوبية/مديري التسوية الحاسوبية ما يلي:

الإنصاف والاستقلالية في الإجراءات

الإجراءات المنصفة

١٧- يجدر أن تؤكد المبادئ التوجيهية، من خلال مبادئ أساسية، على أن لجميع الأطراف المتنازعة الحق في أن تكون العملية منصفة في إطار إجراءات التسوية الحاسوبية.

حياد واستقلالية مقدمي خدمات التسوية الحاسوبية ومنصات التسوية الحاسوبية والمحايدين

١٨- يمكن أن تشدّد المبادئ التوجيهية على مبدأ حياد مختلف أصحاب المصلحة المشاركين في عملية التسوية الحاسوبية وأن ترسي إجراءات واضحة فيما يتعلق بالتحديات التي تواجه مبدأ الحياد (انظر الوثيقة A/CN.9/WG.III/WP.114، المبدأين ٢ و ٣).

تعديل القواعد والشعارات

تعديل القواعد

١٩- يمكن أن تتناول المبادئ التوجيهية مسألة جواز إدخال مديري التسوية الحاسوبية لتعديلات على القواعد فيما يتصل بالنقاط اللوجستية البسيطة (مثل تعديل الحدود الزمنية المنصوص عليها في القواعد)، و/أو فيما يتصل بتعديلات أكثر جوهرية (مثل الاقتصار على عرض إجراء واحد إمّا في إطار المسار الأول أو في إطار المسار الثاني). ولعلّ المبادئ التوجيهية تودّ أن تتناول مدى استصواب إدخال أيّ تعديلات تبعية على عنوان القواعد أو على كيفية الترويج للقواعد عقب إدخال أيّ تعديلات من هذا القبيل.

٢٠- ويمكن أن توضح المبادئ التوجيهية أنه يجدر إتاحة القواعد، في شكلها الذي يستخدمه مقدّم خدمات التسوية الحاسوبية، على موقعه الشبكي في مكان واضح ييسّر الاطلاع عليها فيه.

شعار الأمم المتحدة

٢١- يُقترح أن تتناول المبادئ التوجيهية مسألة أنه لا يحق للمدير في جميع الأحوال استخدام شعار الأونسيترال أو غيرها من مؤسسات الأمم المتحدة من أجل الترويج لاستخدامه للقواعد، ولكن في وسعه الإشارة إلى أنه يستخدم قواعد الأونسيترال الخاصة بالتسوية الحاسوبية كأساس لإجراءات تسوية المنازعات التي يضطلع بها (انظر الفقرة ١٢ من الوثيقة A/CN.9/WG.III/WP.124).

٢٢- ولعلّ الفريق العامل يوّد أن يأخذ بعين الاعتبار عدم وجود أيّ آلية رقابية ضمن النظام الجاري إعداده فيما يتعلق بعمل مديري التسوية الحاسوبية وأدائهم لوظائفهم، وإن كان من الوارد أن تقرّر كيانات من القطاع الخاص أو كيانات حكومية الاضطلاع بهذا الدور الرقابي، كما تنص على ذلك الفقرة ١٣ من الوثيقة A/CN.9/WG.III/WP.124).

الشفافية/النشر/الإفصاح

نشر المعلومات المتعلقة بالمسائل التشغيلية

٢٣- يقترح المبدأ ٤ من الوثيقة A/CN.9/WG.III/WP.114 أن "ينشر مقدّم خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر (التسوية الحاسوبية)، على موقعه الشبكي، [معلومات واضحة ومفهومة ودقيقة، تشمل] الرسوم التي يتقاضاها، وإجراءات تسوية المنازعات، والسبل المحتملة للطعن في القرارات، وإجراءات الإنفاذ، وإجراءات معالجة الشكاوى المقدّمة ضده أو ضد المحاييد، والممارسات المتعلقة بمعاملة المعلومات السريّة. ويتم إطلاع مستعملي خدماته للتسوية الحاسوبية على هذه المعلومات صراحةً قبل قبولهم باستخدامها".

٢٤- وبالإضافة إلى تلك المعلومات، لعلّ الفريق العامل يوّد النظر أيضاً في مسألة ضرورة أن يعلن مدير التسوية الحاسوبية الأشياء التالية وييسّر الاطلاع عليها: '١' قوائم المحايدين والمعلومات المتعلقة بالمحايدين التابعين له؛ '٢' تفصيل الرسوم والتكاليف التي يحمّلها للطرفين؛ '٣' أيّ علاقة مالية قائمة بين المدير (أو مقدّم خدمات التسوية الحاسوبية أو منصة التسوية الحاسوبية تحديداً) والتجار؛ '٤' السياسات التي يتبعها لحماية البيانات

والخصوصيات؛ 'ه' اللغة أو اللغات التي يمكن أن يسيّر بها الإجراءات؛ 'و' مضمون القواعد التي يستخدمها، سواء تعلّق الأمر بقواعد الأونسيترال الخاصة بالتسوية الحاسوبية أو بصيغة معدّلة لها؛ 'ز' الإطار الزمني لكل مرحلة من مراحل الإجراءات. وترد مناقشة الكثير من هذه النقاط بتفصيل أدناه.

الإحصاءات و/أو غيرها من المعلومات الخاصة بالقرار التحكيمي

٢٥- لعلّ الفريق العامل يودُّ أن ينظر في نوع المعلومات التي يجدر أن يشجّع مقدّم خدمات التسوية الحاسوبية على إتاحتها للاطلاع العام فيما يتعلق بالتوصيات والقرارات التحكيمية. وقد سبق للفريق العامل أن نظر فيما إذا كان من المستصوب أو العملي أن ينشر مدير التسوية الحاسوبية القرارات التحكيمية، مع الاستثناء الواجب للمعلومات المحدّدة لهوية الطرفين؛ أو أن ينشر الحثيات الواردة في القرارات التحكيمية (انظر الوثيقة A/CN.9/739، الفقرة ١٣٥، والوثيقة A/CN.9/762، الفقرة ٣٩؛ وانظر أيضاً المبدأ ٧ من الوثيقة A/CN.9/WG.III/WP.114).

٢٦- ونظر الفريق العامل أيضاً فيما إذا كان يجدر تجميع الإحصاءات غُفلاً من الأسماء، كبديل محتمل، ونشرها حسب كلِّ مقدّم خدمات التسوية الحاسوبية (الوثيقة A/CN.9/769، الفقرة ٩٨). كما أُشيرَ إلى أنّ نشر إحصاءات وموجزات بشأن القرارات المتعلقة بإجراءات التسوية الحاسوبية هو موضوع يجدر أن تتناوله وثيقة تضع مبادئ توجيهية موجهة إلى مقدّم خدمات التسوية الحاسوبية (الوثيقة A/CN.9/769، الفقرة ٩٨). ويُرى، على الأقل فيما يتعلق بإجراءات المسار الثاني، أنّ نشر الإحصاءات، بدلاً من أيّ نشر مفصّل للتوصيات أو الحثيات الواردة فيها، قد يكون مؤشراً مفيداً أكثر للمستهلك أو لأيّ مرجع عمومي آخر.

٢٧- فإذا ارتأى الفريق العامل استصواب نشر الإحصاءات، فلعلّه يودُّ النظر في أنواع الإحصاءات التي يجدر نشرها، آخذاً في الاعتبار كلاً من مدى منفعتها لعموم الناس والعبء الذي يلقيه نشر تلك الإحصاءات على عاتق مدير التسوية الحاسوبية. وتشمل أمثلة المواضيع التي يمكن أن تتناولها هذه الإحصاءات ما يلي: عدد النزاعات التي سُويّت لصالح البائعين/المشترين؛ ومتوسط الوقت الذي تستغرقه تسوية المنازعة؛ والنسبة المئوية للحالات التي سُويّت في المرحلة الأولى أو الثانية أو الثالثة من الإجراءات.

٢٨- ويمكن أن تنص المبادئ التوجيهية على نشر الإحصاءات بوتيرة معيّنة وبطريقة تتيح الاطلاع العام عليها بسهولة.

العقود والعلاقات القائمة مع الكيانات الأخرى المنخرطة في العملية

٢٩- من المجالات التي قد تستوجب النظر ضمن المبادئ التوجيهية الموجهة لمديري التسوية الحاسوبية ما إذا كان يتعين إتاحة الإطلاع العام على وجود أي عقود أو علاقات مالية قائمة بينهم وبين التجار، وربما مضمون تلك العقود والعلاقات.

٣٠- ولعل الفريق العامل يود أيضاً النظر فيما إذا كان يجدر تبيان العلاقة القائمة بين مقدم خدمات التسوية الحاسوبية ومنصة التسوية الحاسوبية (وطبيعة تلك العلاقة، كأن تكون علاقة تعاقدية، أو ما إذا كان مقدم خدمات التسوية ومنصة التسوية يشكّلان جزءاً من كيان واحد). وقد تشمل المعلومات التي يمكن أن يتاح الإطلاع العام عليها هوية الكيان المسؤول عن كل عنصر من عناصر الإجراءات المنفذة بالاتصال الحاسوبي المباشر. وسوف يستذكر الفريق العامل أنه ناقش تلك المسألة في سياق مسؤولية منصة التسوية الحاسوبية أو مقدم خدمات التسوية عن السلوك المتبع تجاه المستعملين النهائيين (انظر الوثيقة A/CN.9/WG.III/WP.127، الفقرة ١٢؛ والوثيقة A/CN.9/795، الفقرة ٥٣).

العلاقة بالحايدين

٣١- يمكن إتاحة إرشادات بشأن العلاقة القائمة بين مدير التسوية الحاسوبية والحايدين، بما يشمل إرشادات بشأن ممارسات الاختيار وكيفية ضمان حياد الحايدين، والمؤهلات المطلوب توافرها في الحايد، إلى جانب الحاجة إلى ضمان شفافية معايير هذا الصدد. وقد رأى الفريق العامل في دورته السابعة والعشرين أن بوسع الإرشادات الموجهة إلى مقدمي خدمات التسوية الحاسوبية أن تتناول المسائل المتعلقة بدقة التوقيت في عمليات اتخاذ القرارات المتعلقة بالحايدين، بما يشمل مثلاً تبديل الحايد إذا أخفق في أداء مهامه في وقت مناسب (انظر الوثيقة A/CN.9/769، الفقرة ٩٦).

٣٢- وفيما يتعلق باختيار مدير التسوية الحاسوبية للمحايدين، لم يعد مشروع القواعد يشترط اختيار هؤلاء من قائمة محايدين مؤهلين يحتفظ بها مقدم خدمات التسوية الحاسوبية، ولكن الفريق العامل رأى، في ضوء احتمال أن يحتفظ مدير التسوية الحاسوبية في الواقع بتلك القوائم، أن المبادئ التوجيهية قد تود معالجة هذه القوائم (الوثيقة A/CN.9/795، الفقرة ١٢٦)، وبخاصة المعلومات المحددة لهوية كل محايد وأي معلومات أخرى ذات صلة بذلك المحايد (انظر أيضاً مشروع المادة ٩ من القواعد بصيغتها الواردة في الفقرة ٨ من الوثيقة A/CN.9/WG.III/WP.127/Add.1). ولعل الفريق العامل يود النظر مع ذلك فيما إذا كانت

إتاحة هذه المعلومات للاطلاع العام ستساعد في الممارسة العملية مستخدمى عمليات التسوية الحاسوبية.

سريّة المعلومات ومعالجتها ونقلها، وأمن البيانات، وحفظ الوثائق

٣٣- لعلّ الفريق العامل يودّ النظر في كيفية معالجة المبادئ التوجيهية لمسألتي السريّة وحماية البيانات (الوثيقة A/CN.9/795، الفقرة ١٢٣). ويمكن أن تتناول المبادئ التوجيهية أيضاً ضرورة أن يوفرّ مدير التسوية الحاسوبية منظومة متينة لأمن البيانات.

٣٤- ولعلّ الفريق العامل يودّ أن ينظر في كيفية تناول مسألة معالجة البيانات في المبادئ التوجيهية، ولا سيما فيما يتعلق بالسريّة وبأيّ نقل للبيانات إلى كيانات أخرى، وتوافر المعلومات عن السياسات التي يتبعها مقدّم خدمات التسوية الحاسوبية أو منصة التسوية الحاسوبية في معالجة هذه البيانات.

٣٥- ويمكن أن تنص المبادئ التوجيهية على المدة الزمنية التي يجدر أن يحتفظ خلالها مديرو التسوية الحاسوبية بالمعلومات، وعلى مسألة حذف البيانات آلياً بعد انصرام مدة زمنية معيّنة.

تفاصيل عن إدارة المنازعات بمقتضى القواعد

معنى بعض المصطلحات الواردة في القواعد المنطبقة على مقدّمي خدمات التسوية الحاسوبية

٣٦- يمكن أن توضّح المبادئ التوجيهية معنى العبارات غير المحدّدة الواردة في القواعد. فعلى سبيل المثال، تنص القواعد على أن "يسارع" مقدّم خدمات التسوية الحاسوبية إلى إرسال الإقرارات بتسلّم الخطابات (مشروع المادة ٣ (٦)) وإلى تبليغ الأطراف بوجود بعض الخطابات في المنصّة.

٣٧- وفيما يتعلق بتعبير "متدنية القيمة"، الذي لم يرد تعريف له لا في القواعد ولا في التعليق عليها، لعلّ الفريق العامل يودّ النظر فيما إذا كان ينبغي أن تُقدّم المبادئ التوجيهية إرشادات عامة بشأن معنى ذلك التعبير، أو تكتفي بمنح مقدّمي خدمات التسوية الحاسوبية/مديري التسوية الحاسوبية صلاحية تقديرية في وضع عتبات محدّدة للمنازعات التي يتولّون إدارتها (انظر الوثيقة A/CN.9/739، الفقرة ١٦؛ والوثيقة A/CN.9/795، الفقرتين ٢٥ و ٢٦).

تلقي الطرفين المتنازعين للخطابات أثناء سير الإجراءات

٣٨- تتناول القواعد في صيغتها الراهنة مسألة تسلّم الخطاب/اعتبار الخطاب قد تُسلّم، وإمكانية تمديد المحايد لبعض المواعيد القصوى إذا كان لديه سبب يحمله على الاعتقاد بعدم تسلّم الخطاب.

٣٩- وقد سبق للفريق العامل أن نظر فيما إذا كانت الجزئية الخاصة بالتسلّم قد تشكّل موضوعاً من الأفضل أن تعالجه المبادئ التوجيهية، بما يشمل الجوانب المتعلقة بإرسال الإقرارات بالتسلّم ألياً عن طريق منصة (الوثيقة A/CN.9/739، الفقرة ٥٧). ولعلّ الفريق العامل يودُّ أيضاً أن يأخذ بعين الاعتبار المادة ١٥ من قانون الأونسيترال النموذجي بشأن التجارة الإلكترونية، والمادة ١٠ من اتفاقية الأمم المتحدة المتعلقة باستخدام الخطابات الإلكترونية في العقود الدولية، والفقرة ١٨٣ من المذكرة التفسيرية لهذه الاتفاقية.

الحدود الزمنية

٤٠- يمكن أن تقدّم المبادئ التوجيهية تفاصيل بشأن معنى المواعيد القصوى تحدّد المدة "بالأيام" أو "الأيام التقويمية" عندما يتواجد الطرفان في ولايتين قضائيتين أو منطقتي توقيت مختلفتين.

الصلاحيات المتبقية (انظر أيضاً الوثيقة A/CN.9/WG.III/WP.110، الفقرة ١٤)

٤١- لعلّ الفريق العامل يودُّ أن يقدم إرشادات بشأن الصلاحيات المتبقية لمقدم خدمات التسوية الحاسوبية، وربما إرشادات بشأن ممارسة تلك الصلاحيات. فعلى سبيل المثال، يقضي مشروع المادة ٩، في الفقرة (٦) (من إجراءات المسار الثاني، بصيغته الواردة في الفقرة ٨ من الوثيقة A/CN.9/WG.III/WP.127/Add.1)، بأنه في حال اعتراض أحد الطرفين على تعيين المحايد، "يتخذ مقدّم خدمات التسوية الحاسوبية... قراراً بشأن إبدال ذلك المحايد". ولعلّ الفريق يودُّ النظر في إمكانية إيراد إرشادات بشأن ممارسة تلك الصلاحية المتبقية في حال تخويلها لمقدم خدمات التسوية الحاسوبية.

توفير مقدم خدمات التسوية الحاسوبية إرشادات للطرفين

٤٢- لعلّ الفريق العامل يودُّ النظر فيما إذا كان يجدر أن تشجّع المبادئ التوجيهية مديري التسوية الحاسوبية على تقديم إرشادات لطرفي النزاع بشأن أعمال القواعد، سواء في شكل "أسئلة يكثر طرحها" أو خطوط دعم ساخنة أو غير ذلك.

- ٤٣ - ويمكن أن تورّد هذه المعلومات الموجهة للطرفين أيضاً مواعيد قصوى لكل مرحلة من مراحل الإجراءات، ومسائل متصلة بالتكاليف، والشكل الذي تقدّم به الأدلة الداعمة، وإنفاذ اتفاقات التسوية، والتوصيات والقرارات التحكيمية التي يُصدرها المحايّد.
- ٤٤ - واقترح الفريق العامل كذلك أن يقوم مدير التسوية الحاسوبية بإبلاغ الطرفين بالمواعيد القصوى المحدّدة المقبلة أثناء سير إجراءات التسوية، لضمان إبلاغهما حسب الأصول بالمواعيد القصوى بمقتضى القواعد (الوثيقة A/CN.9/795، الفقرة ١١٠).

الامتثال أو آليات "الإنفاذ الخاص"

- ٤٥ - لعلّ الفريق العامل يودّ، بعد البتّ في كيفية معالجة القواعد لآليات الامتثال (انظر الوثيقة A/CN.9/WG.III/WP.124؛ والفقرة ٨٧ من الوثيقة A/CN.9/WG.III/WP.127)، أن ينظر في نوع الإرشادات المفيدة التي يمكن أن تقدّمها المبادئ التوجيهية في هذا الشأن.
- ٤٦ - وتقدّم الوثيقة A/CN.9/WG.III/WP.114، في المبدأ ١١ من المبادئ التي تعرضها، أن "يتّخذ مقدّم خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر (التسوية الحاسوبية) تدابير تُشجّع على الامتثال لقرارات التسوية، ويمكن أن تشمل ما يلي: اشتراط تقديم ضمانات؛ أو طلب تعهّد من الطرفين [المتنازعين] بالامتثال للقرارات عند استهلال عملية التسوية؛ أو تسهيل سداد المبالغ المحكوم بها".
- ٤٧ - وتورد القواعد في مشروع المادة ٧ (٤) مبدأً مماثلاً، مفاده أن "يُشجّع الطرفان على الامتثال للتوصية" التي يُصدرها المحايّد، "ويجوز لمقدّم خدمات التسوية الحاسوبية أن يلجأ إلى استخدام علامات ثقة أو طرائق أخرى لكي يتبيّن مدى الامتثال للتوصيات." ويمكن أن ينظر الفريق العامل فيما إذا كان من الأفضل النص على تشجيع الطرفين على هذا الامتثال وبيان قدرة مقدّم خدمات التسوية الحاسوبية على استخدام علامات الثقة أو طرائق أخرى في الإرشادات الموجهة لمقدّم خدمات التسوية الحاسوبية أو حتى في الإرشادات التي تقدّمها مدير التسوية الحاسوبية للطرفين (انظر الفقرات ٤٢-٤٤ أعلاه).

مسائل تقنية

التكنولوجيا

- ٤٨ - يمكن أن تشترط المبادئ التوجيهية، كممارسة فضلى، إمكانية الوصول إلى المنصة في جميع الأوقات، على مدار الساعة طيلة أيام الأسبوع على امتداد السنة بأكملها، ما عدا

الفترات المقررة لإجراء الصيانة. ويمكن أن تنص المبادئ التوجيهية على ما يقابل ذلك من تمديد للمواعيد القصوى خلال فترات إجراء الصيانة.

٤٩- ولعلَّ الفريق العامل يودُّ أن ينظر فيما إذا كان ينبغي أن تعالج المبادئ التوجيهية المسائل أو المتطلبات التكنولوجية الأخرى و/أو في المدى المستصوب أو الممكن للنص على معالجتها.

المشاكل التقنية

٥٠- يمكن أن تعالج المبادئ التوجيهية مواضيع تتصل بتعطُّل سير الإجراءات بسبب المشاكل التقنية، وكيفية المحافظة على سلامة الإجراءات والاستمرار في تحقيق الإنصاف للطرفين المتنازعين في حال وقوع مثل هذا الطارئ.

المسائل القانونية الناشئة في سياق إدارة تسوية المنازعات

٥١- لعلَّ الفريق العامل يودُّ أن ينظر فيما إذا كان يجدر أن تقتصر المبادئ التوجيهية على معالجة المسائل المتعلقة بالإجراءات، أو أن تعالج أيضاً المسائل القانونية التي يمكن أن تنشأ في سياق إدارة المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر. ويمكن أن تشمل هذه المسائل ما يلي:

١- ما إذا كان من اللازم، في حال عدم مشاركة المدعى عليه في الإجراءات وصدور توصية أو قرار تحكيم غيابياً، اتخاذ أيِّ تدابير إضافية تكفل علم المدعى عليه بالإجراءات التي استُهلَّت ضده؛

٢- كيفية تسجيل اتفاق التسوية في المنصة، وما إذا كان يجدر أن تكون الإجراءات مختلفة فيما بين ما قبل مرحلة تعيين المحاييد وما بعد هذه المرحلة (الوثيقة A/CN.9/WG.III/WP.127، الفقرة ٧٥)؛

٣- ما إذا كان لمكان مدير التسوية الحاسوبية أيُّ تأثير في إجراءات التسوية (مثل "مكان" التحكيم).

٥٢- ولعلَّ الفريق العامل يودُّ النظر فيما إذا كان يجدر أن تعالج المبادئ التوجيهية المسائل التي يُحتمل أن يحكمها القانون الوطني أو الإقليمي أو الدولي، مثل فترات التقادم، وحماية البيانات والخصوصية، وإذا كان الأمر كذلك، فبأيِّ مقدار من التفصيل.

اللغة

٥٣ - لعلّ الفريق العامل يوّد أن يقدّم إرشادات لمدير التسوية الحاسوبية بشأن المسائل المتعلقة باللغة، بما يشمل الحاجة إلى الإفصاح عن اللغات التي يقدّم بها خدماته (انظر المبدأ ٨ من الوثيقة A/CN.9/WG.III/WP.114؛ وانظر أيضاً الوثيقة A/CN.9/762، الفقرة ٧١) و/أو الحاجة إلى أن يراعي كلٌّ من نظامه ومحايديه الاحتياجات اللغوية المختلفة لمستعملي خدماته (انظر الوثيقة A/CN.9/762، الفقرة ٧٤).

الرسوم

٥٤ - يمكن أن تضع المبادئ التوجيهية مبدأً عاماً يقضي بوجوب أن تكون الرسوم والتكاليف المترتبة على عملية التسوية الحاسوبية معقولة وشفافة. وفي ضوء الطابع العالمي للقواعد وانطباقها على مناطق مختلفة وأنواع شتى من المنازعات (المنازعات القائمة فيما بين المنشآت التجارية وفيما بينها وبين المستهلك)، فليعمل الفريق العامل يوّد أن ينظر في مدى استصواب أو إمكانية تقديم مزيد من الإرشادات فيما يتصل بالرسوم والتكاليف التي يطلبها مدير التسوية الحاسوبية.