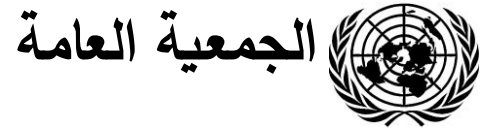


Distr.: General
24 May 2021
Arabic
Original: English



لجنة الأمم المتحدة للقانون التجاري الدولي
الدورة الرابعة والخمسون
فيينا، 29 حزيران/يونيه-16 تموز/يوليه 2021

مشروع التصنيف القانوني المنقح - قسم جديد بشأن المنصات الإلكترونية
(العاملة عبر الإنترنت)

المحتويات

الصفحة

2	أولاً- مقدمة.....
2	ثانياً- ما هي المنصة العاملة عبر الإنترنت؟.....
6	ثالثاً- الجهات الفاعلة.....
6	رابعاً- النظم القانونية.....
6	ألف- قانون العقود.....
9	باء- قانون المسؤولية التقصيرية.....
10	جيم- القوانين الخاصة بالتفاعلات التي تيسرها المنصات العاملة عبر الإنترنت.....
11	دال- القوانين الخاصة بالمنصات العاملة عبر الإنترنت.....
14	هاء- قوانين أخرى.....
14	واو- القانون الدولي الخاص.....
15	خامساً- تقييم أولي لنصوص الأونسيترال ذات الصلة.....
15	ألف- النصوص المتعلقة بالتجارة الإلكترونية.....
15	باء- اتفاقية الأمم المتحدة بشأن عقود البيع الدولي للبضائع (اتفاقية البيع).....
16	جيم- النصوص المتعلقة بتسوية المنازعات.....



أولاً - مقدمة

1- أصبح استخدام المنصات العاملة عبر الإنترنت (المعروفة أيضاً باسم "المنصات الرقمية" أو "المنصات الإلكترونية") لأغراض التجارة آخذاً في الازدياد. وتمكّن المنصات العاملة عبر الإنترنت، بمساعدة معالجة البيانات المحسنة والخوارزميات المتقدمة، من توريد البضائع والخدمات، وترتبط بين المشاركين في سلسلة التوريد العالمية، وتهيئ أحياناً عبر الإنترنت للتشارك والعمل التعاوني. والمنصات العاملة عبر الإنترنت، باستخدام طائفة من النظم والتقنيات، مع تطبيق طائفة من نماذج الأعمال أيضاً، لا تتيح فرصاً جديدة للتداول التجاري فحسب، بل تتيح أيضاً سبلاً جديدة للقيام بذلك. والإمكانات التي تتطوي عليها المنصات العاملة عبر الإنترنت في مجال التجارة هامة بشكل خاص بالنسبة للمنشآت الصغرى والصغيرة والمتوسطة.

2- وأصبحت المنصات العاملة عبر الإنترنت، جنباً إلى جنب البيانات (انظر A/CN.9/1064/Add.2)، تدفع التوسع في الاقتصاد الرقمي.⁽¹⁾ وتؤدي منصات التجارة الإلكترونية دوراً هاماً في هذا التوسع. ووفقاً لآخر التقديرات، بلغت قيمة التجارة الإلكترونية العالمية فيما بين المنشآت التجارية 21 تريليون دولار، وهو ما يمثل 83 في المائة من إجمالي التجارة الإلكترونية.⁽²⁾ وعلى الرغم من أن هذا الرقم لا يشمل فقط المبيعات المنفذة من خلال المنصات العاملة عبر الإنترنت، بل أيضاً المبيعات المنفذة عبر معاملات التبادل الإلكتروني للبيانات، فإن تقارير أخرى تشير إلى أن المنصات العاملة عبر الإنترنت تستأثر بنسبة كبيرة من التجارة الإلكترونية فيما بين المنشآت التجارية. إلا أن قيمة المنصات العاملة عبر الإنترنت في التجارة لا تقاس فقط بالقيمة النقدية للمبيعات التي تدعمها؛ على سبيل المثال، تمثل منصات سلسلة التوريد قيمةً من حيث أوجه الكفاءة التي توفرها للمستخدمين.

ثانياً - ما هي المنصة العاملة عبر الإنترنت؟

3- تعرّف منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي مصطلح "المنصة العاملة عبر الإنترنت" بأنه "خدمة رقمية تسهل التفاعلات بين مجموعتين أو أكثر من المستخدمين المتميزين والمتراپطين في الوقت نفسه (سواء أكانوا شركات أم أفراداً) الذين يتفاعلون من خلال الخدمة عبر الإنترنت".⁽³⁾ وباستخدام صياغة نصوص الأونسيترال الحالية بشأن التجارة الإلكترونية، يمكن صياغة تعريف عملي للمنصة العاملة عبر الإنترنت بالاستناد إلى تعريف منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي بأنها خدمة (أ) تُقدّم عبر الإنترنت أو شبكة اتصالات أخرى بوسائل إلكترونية (أي خدمة عبر الإنترنت)، (ب) تسهل أشكال التفاعل بين الأشخاص الذين يتفاعلون فيما بينهم باستخدام الخدمة، كما يلي:

(1) UNCTAD, *Digital Economy Report 2019: Value Creation and Capture: Implications for Developing Countries* (Geneva, 2019), p. xv

(2) UNCTAD, "UNCTAD Estimates of Global e-Commerce 2018", UNCTAD Technical Notes on ICT for Development, No. 15 (27 April 2020)

(3) OECD, *An Introduction to Online Platforms and Their Role in the Digital Transformation* (Paris, 2019), p. 21

(أ) ورد وصف للمنصات العاملة عبر الإنترنت بعبارة مماثلة في تقرير الاقتصاد الرقمي لعام 2019⁽⁴⁾ الصادر عن مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية (الأونكتاد) وفي منشور مشترك للاتحاد الدولي للاتصالات والبنك الدولي بشأن التنظيم الرقمي؛⁽⁵⁾

(ب) وُضع أيضاً وصف مماثل تحت رعاية منتدى إدارة الإنترنت، حيث لوحظ أن المنصات الرقمية تشترك في ثلاث خواص رئيسية هي: '1' أنها قائمة على أدوات وتطبيقات تقنية؛ '2' أنها تمكن التفاعلات بين أنواع مختلفة من المستخدمين؛ '3' أنها تتيح لتلك الأنواع من المستخدمين أن تنفذ أنشطة محددة.

4- وباستخدام هذا التعريف العملي، يمكن تمييز الخدمات التي تقدمها منصات عاملة عبر الإنترنت عن الخدمات الأخرى المتاحة عبر الإنترنت، التي تشيخ الإشارة إليها باسم "المنصات" ولكنها لا تتطوي على تفاعلات بين عدة مستخدمين للخدمة. وقد تشمل تلك الخدمات الأخرى المتاحة عبر الإنترنت العرض والتوريد المباشرين للبضائع والخدمات عبر الإنترنت (على سبيل المثال، عبر الموقع الشبكي للبائع)، وبعض خدمات الحوسبة السحابية (تُتناول معاملات البيانات، التي تركز عليها خدمات الحوسبة السحابية، في الوثيقة A/CN.9/1064/Add.2)، وبعض خدمات المحتوى الرقمي، وبعض محركات البحث عبر الإنترنت ومواقع تجميع المحتوى عبر الإنترنت، وبعض نظم الصيانة الاستباقية. ويمكن أيضاً التفريق بين المنصات العاملة عبر الإنترنت وبيئات البرمجيات والبيئات الشبكية، التي يحتمل أن يشار إليها أيضاً باسم "المنصات" ولكنها لا تتطوي على توفير خدمات عبر الإنترنت.

5- ويشمل التعريف العملي طائفة واسعة من المنصات العاملة عبر الإنترنت من حيث عدد المستخدمين ونوع المعاملات التي تيسرها والقيمة الاقتصادية لتلك المعاملات. وتشمل المنصات ذات الأهمية الخاصة للتجارة ما يلي:

(أ) *منصات التجارة الإلكترونية* - منصات عاملة عبر الإنترنت تيسر المعاملات التي تتطوي على توريد البضائع والخدمات. وعلى الرغم من أن منصات التجارة الإلكترونية تُربط عادة "بالأسواق المتاحة عبر الإنترنت" المستخدمة لتوريد البضائع للمستهلكين والتي تهيمن على اقتصاد المنصات من حيث القيمة الاقتصادية، فإنها تيسر توريد طائفة من البضائع والخدمات إلى المنشآت التجارية، بما في ذلك الخدمات المالية (مثل التمويل الجماعي ومنصات تمويل التجارة)؛

(ب) *منصات تسوية المنازعات* - منصات عاملة عبر الإنترنت تيسر تسوية المنازعات بين الأطراف التجارية بتوفير نظام لتبادل السجلات والخطابات الإلكترونية بين الأطراف (بما في ذلك جلسات الاستماع عن بُعد)؛

(ج) *منصات سلسلة التوريد* - منصات عاملة عبر الإنترنت تيسر التفاعلات بين المشاركين في سلسلة التوريد، بما في ذلك في شكل نقل السجلات التجارية غير المادية (مثل سجلات النقل الإلكترونية وشهادات المنشأ والكمبيالات). وتتناول علاقات المسائل القانونية بالموجودات الرقمية في الوثيقة A/CN.9/1012/Add.3. وتقدم منصات سلسلة التوريد أيضاً مساحة للمستخدمين لتبادل (أو "تجميع") بيانات

UNCTAD, *Digital Economy Report 2019: Value Creation and Capture: Implications for Developing Countries* (Geneva, 2019), p. xv (يشير إلى "المنصات الرقمية" بأنها توفر "الآليات التي تجمع بين مجموعة من الأطراف للتفاعل عبر الإنترنت").

(5) الاتحاد الدولي للاتصالات والبنك الدولي، كتيب التنظيم الرقمي (*Digital Regulation Handbook*) (جنيف، 2020)، صفحة 27 (يشير إلى أن "المنصات الرقمية" تعمل بمثابة "سوق، حيث تجمع وتقلل من تكاليف المعاملات بين مجموعات متميزة من العملاء").

سلسلة التوريد. وتُتناول المسائل القانونية المتعلقة بجوانب البيانات الخاصة بمنصات تبادل/تشارك البيانات في الوثيقة A/CN.9/1064/Add.2.⁽⁶⁾

6- وتجدر الإشارة إلى أن التعريف العملي صيغ بعبارات محايدة من حيث التكنولوجيا والنظم، ومن ثم يشمل المنصات التي تستخدم مجموعة متنوعة من النظم والتكنولوجيات، بما في ذلك استخدام التطبيقات التفاعلية (مثلاً لدعم الاتصال بين مستخدمي المنصات)، ونظم السجلات الموزعة (مثلاً لتسجيل بيانات المعاملات)، ونشر نظم الذكاء الاصطناعي والنظم المؤتمتة الأخرى (مثلاً لتحسين تجربة المستخدم).

7- ويشمل التعريف العملي أيضاً المنصات التي تقدم خدمات إضافية للمستخدمين بواسطة مشغل المنصة أو طرف ثالث تابع له، سواء قُدمت داخل المنصة أو خارجها، كما يلي:

(أ) فيما يتعلق بمنصات التجارة الإلكترونية، قد تشمل الخدمات الإضافية خدمات إعلانية، ونظم تصنيف الكيانات بحسب ترتيبها وسمعتها، وخدمات الدفع، وخدمات إدارة الهوية والخدمات الاستمائية الأخرى، والخدمات اللوجستية. وقد تشمل أيضاً نظاماً للتعامل مع الشكاوى، وكذلك نظاماً للتعامل مع المنازعات بين المستخدمين (وفي هذه الحالة تصبح المنصة أيضاً منصة لتسوية المنازعات)؛

(ب) فيما يتعلق بمنصات تسوية المنازعات، قد تشمل الخدمات الإضافية نشر نظم الذكاء الاصطناعي وغيرها من النظم المؤتمتة بهدف التعجيل بعملية تسوية المنازعات. ويمكن نشر هذه النظم لإعداد شروط محتملة للتسوية (مثلاً عن طريق تحليل بيانات المنازعات السابقة) أو لإنفاذ النتيجة التي تتمخض عنها العملية (مثلاً من خلال نشر العقود الذكية). ويمكن أيضاً نشرها لإرشاد أو تحديد نتائج عملية تسوية المنازعات نفسها (مثل اتخاذ القرار باستخدام الذكاء الاصطناعي)؛

(ج) فيما يتعلق بمنصات سلسلة التوريد ومنصات تسوية المنازعات، قد تشمل الخدمات الإضافية خدمات السجلات.

8- وقد يؤدي تقديم الخدمات الإضافية إلى قيام مشغلي المنصات بدور أكثر نشاطاً وتأثيراً في التفاعلات بين المستخدمين. وعلى نفس المنوال، يشمل التعريف العملي أيضاً المنصات العاملة عبر الإنترنت التي يستخدم فيها مشغل المنصة نفسه المنصة للتفاعل مع المستخدمين. فعلى سبيل المثال، قد يقدم مشغل منصة للتجارة الإلكترونية بضائع وخدمات للمستخدمين لينافس بذلك مستخدمين آخرين.

9- وبالنظر إلى تنوع المنصات العاملة عبر الإنترنت، قررت بعض الولايات القضائية عدم تكريس تعريف في القانون في معرض تنظيم المنصات العاملة عبر الإنترنت.⁽⁷⁾ وقد حاولت عدة مبادرات تشريعية تتناول منصات التجارة الإلكترونية القيام بذلك. فعلى سبيل المثال:

(أ) كانت فرنسا من أوائل الولايات القضائية لتشريع تعريف حين سنت القانون رقم 990-2015 المؤرخ 6 آب/أغسطس 2015. وأدرج هذا القانون المادة 1-5-1 L111 في قانون المستهلك، التي تفرض شروطاً إعلامية معينة على الأشخاص الذين يديرون "خدمة وساطة" تصل بين عدة أطراف بوسائل إلكترونية بهدف توريد بضائع وخدمات أو تبادلها أو تشاركها. وبعد سن القانون رقم 1321-2016 المؤرخ 7 تشرين الأول/أكتوبر 2016 ("قانون الجمهورية الرقمية")، أصبح هناك تعريف الآن في المادة (2) (I) L111 من قانون المستهلك؛

(6) أنواع المنصات لا يستبعد أحدها الآخر؛ فعلى سبيل المثال، قد تيسر إحدى منصات سلسلة التوريد تقديم خدمات التمويل التجاري والخدمات اللوجستية.

(7) انظر على سبيل المثال، Australia, Competition and Consumer Act 2010, Part IVBA.

(ب) في الصين، ينظم قانون التجارة الإلكترونية (2019) "مشغلي منصات التجارة الإلكترونية"، وتعريفهم هو أي شخص يقدم خدمات "الحيز التشغيلي الشبكي، والتوفيق بين المعاملات، ونشر المعلومات للأطراف لتنفيذ معاملات ثنائية أو متعددة الأطراف بشكل مستقل؛"

(ج) في الاتحاد الأوروبي، تنظم لائحة المعاملات بين المنصات والمنشآت التجارية⁽⁸⁾ خدمات الوساطة عبر الإنترنت، وهي تعرفها بأنها خدمات عبر الإنترنت تقدم على أساس تعاقدية وتتيح للمستخدمين التجاريين أن يقدموا بضائع أو خدمات للمستهلكين، بغرض تسهيل شروع أولئك المستخدمين التجاريين والمستهلكين في معاملات مباشرة، بغض النظر عن مكان إبرام تلك المعاملات في نهاية المطاف؛

(د) في الهند، تنظم قواعد حماية المستهلك (التجارة الإلكترونية) لعام 2020، التي وضعت في إطار قانون حماية المستهلك لعام 2019، "كيانات التجارة الإلكترونية" التي تمتلك "منصات" للتجارة الإلكترونية أو تشغيلها أو تديرها. ويُعرف مصطلح "منصة" بأنه "واجهة عاملة عبر الإنترنت في شكل أي برمجية، بما في ذلك أي موقع شبكي أو جزء منه وأي تطبيقات بما في ذلك تطبيقات المحمول". وتنظم القواعد استخدام المنصات من جانب كيانات التجارة الإلكترونية ليس فقط '1' "لتيسير المعاملات بين المشتري والبائع" (يشار إليها باسم "كيانات التجارة الإلكترونية السوقية")، بل أيضاً '2' لبيع البضائع والخدمات مباشرة إلى المستهلكين (يشار إليها باسم "كيانات التجارة الإلكترونية للمخزونات السلعية")؛

(هـ) في اليابان، يعرف قانون تحسين مستوى الشفافية والإنصاف في المنصات الرقمية (القانون رقم 38 لعام 2020، المعروف أيضاً باسم "TFDPA") "المنصات الرقمية" بأنها أحياناً عبر الإنترنت تتواصل فيها الأطراف، ولكنه يضيف شرطاً بأن تستخدم عوامل الانتشار الشبكي لتوسيع نطاق مستخدميها؛

(و) في الاتحاد الروسي، أدخلت تعديلات على قانون حماية حقوق المستهلك بموجب القانون الاتحادي رقم FZ-250 المؤرخ 29 تموز/يوليه 2018 فأضافت مفهوم "المجمع" العامل عبر الإنترنت، الذي يعرف بأنه برنامج حاسوبي أو موقع شبكي أو صفحة شبكية تتيح للمستهلك: '1' الحصول على معلومات عن عروض البضائع والخدمات من الموردين؛ '2' إبرام عقود مع الموردين لتوريد البضائع والخدمات؛ '3' تسديد دفعات مسبقة عن البضائع أو الخدمات إلى مالك المجمع.

10- وإضافة إلى تلك الجهود التشريعية، وضع معهد القانون الأوروبي قواعد نموذجية بشأن المنصات العاملة عبر الإنترنت تهدف إلى "توحيد التشريعات الأوروبية والوطنية القائمة" وإلى "توفير بعض الحلول المبتكرة للمسائل التي يمكن تناولها في مبادرات تنظيمية مقبلة".⁽⁹⁾

11- وعلى الرغم من أن بعض التعاريف التي صيغت في تلك المبادرات التشريعية أوسع نطاقاً من التعريف العملي، فإنها ترى جميعها استخدام المنصات بوصفه خدمة عبر الإنترنت تيسر التفاعلات (في شكل معاملات تجارة إلكترونية) بين أطراف ثالثة مباشرة عن طريق المنصة (حتى وإن نُفذ جزء من المعاملة خارج المنصة). ويمكن تطبيق هذا المفهوم أيضاً على منصات أخرى عاملة عبر الإنترنت، مثل منصات سلسلة التوريد ومنصات تسوية المنازعات. وفي الوقت نفسه، يتوقف تعريف المنصة العاملة عبر الإنترنت في نهاية المطاف على الغرض من التشريع المحدد لها.

(8) Regulation 2019/1150 of the European Parliament and of the Council of 20 June 2019 on promoting fairness and transparency for business users of online intermediation services (P2B Regulation)

(9) متاحة على الرابط التالي: www.europeanlawinstitute.eu/projects-publications/completed-projects-old/online-platforms/

ثالثاً - الجهات الفاعلة

- 12- على المستوى الأساسي، تشمل المنصة العاملة عبر الإنترنت نوعين من الجهات الفاعلة:
- (أ) مشغل المنصة - الشخص الذي يقدم الخدمة عبر الإنترنت التي تشكل المنصة، بسبل من بينها نشر البرمجيات التي تدعم الحيز الذي أنشأته المنصة عبر الإنترنت؛
- (ب) مستخدم المنصة - الشخص الذي يستخدم المنصة للتفاعل.
- 13- وتنشئ المنصات "دائرة" من المستخدمين الذين يتفاعلون بصفات متنوعة بحسب المنصة.
- (أ) فيما يتعلق بمنصات التجارة الإلكترونية، عادة ما تضم دائرة المستخدمين مشتريين وموردين للبضائع أو الخدمات، قد ينخرطون في تلك الأنشطة في سياق أعمال تجارية (المستخدمون التجاريون) ولأغراض شخصية أو عائلية أو منزلية (أي كمستهلكين)؛
- (ب) فيما يتعلق بمنصات تسوية المنازعات، عادة ما تضم دائرة المستخدمين الأطراف في المنازعة، ومحكماً أو وسيطاً، وأشخاصاً آخرين معنيين بعملية تسوية المنازعات (مثل الشهود الخبراء). وحسبما ذكر أعلاه (الفقرة 5)، قد يؤدي مشغل المنصة أيضاً دوراً نشطاً في عملية تسوية المنازعات من خلال نشر خدمات إضافية مستندة إلى الذكاء الاصطناعي؛
- (ج) فيما يتعلق بمنصات سلسلة التوريد، تضم دائرة المستخدمين عادة مشاركين في سلسلة التوريد، بمن فيهم المنتجون والموزعون والقائمون بالنقل وهيئات تقييم المطابقة.
- 14- وعادة ما يكون مشغل المنصة شخصاً اعتبارياً يقدم الخدمات عبر الإنترنت في سياق الأعمال التجارية. ويمكن أيضاً إنشاء منصة عاملة عبر الإنترنت أو التحكم فيها بواسطة هيئة عامة. وحسبما ذكر أعلاه (الفقرة 8)، يجوز لمشغل المنصة أيضاً أن يستخدم المنصة للتفاعل كمستخدم للمنصة.
- 15- وإذا كانت المنصة العاملة عبر الإنترنت تقدم خدمات إضافية، يصبح مقدم تلك الخدمات - إن لم يكن مشغل المنصة نفسه - جهة فاعلة إضافية. أما مقدمو تلك الخدمات من الأطراف الثالثة فليسوا من مستخدمي المنصة عادةً. وتشمل الجهات الفاعلة الأخرى الأطراف الثالثة التي لها ملكية فكرية في المواد المتاحة على المنصة، ومصنعي ومنتجاتي البضائع التي تباع على المنصة. وفيما يتعلق ببعض المنصات العاملة عبر الإنترنت، قد تصبح السلطات التنظيمية جهات فاعلة معنية مادامت تضع قواعد للمنصة وتفرض الامتثال لتلك القواعد وغيرها من المقضيات التنظيمية.

رابعاً - النظم القانونية

ألف - قانون العقود

- 16- ترتبط الجهات الفاعلة المختلفة في أي منصة عاملة عبر الإنترنت بسلسلة من العلاقات التعاقدية. وعادة ما يُبرم عقد بين مشغل المنصة وكل مستخدم من مستخدمي المنصة، يتضمن شروط الاستخدام المتعلقة بالمنصة (أي قواعد المنصة). وقد تختلف شروط العقد بحسب الصفة التي يتفاعل بها المستخدم من خلال المنصة، بما يشمل أي خدمات إضافية يستخدمها. ويمكن أيضاً إبرام عقد أو أكثر بين المستخدمين أثناء تفاعلهم عبر المنصة. وقد تشمل تلك العقود، بحسب المنصة، عقوداً لبيع بضائع أو عقوداً لأداء خدمات أو اتفاقات تعاون.

17- ويترتب على ذلك أن قانون العقود، بما في ذلك المبادئ العامة مثل حسن النية والتعامل المنصف، فضلاً عن شروط العقد التي يتفق عليها الطرفان بموجب مبدأ حرية التعاقد، يصبح مصدراً رئيسياً للحقوق والالتزامات بين الجهات الفاعلة المختلفة المشاركة في المنصة العاملة عبر الإنترنت. وقد نُظِر في تطبيق مبدأ حسن النية على العلاقات بين مشغل المنصة والمستخدم في قضية في اليابان تتعلق بمعاملات احتيالية أُجريت على منصة عاملة عبر الإنترنت للمزادات. وفي تلك القضية، قررت محكمة ناغويا الابتدائية أن مبدأ حسن النية يقتضي من مشغل المنصة، لدى تنفيذ عقده مع المستخدمين، أن يبني نظاماً "بلا عيب" من أجل أولئك المستخدمين.⁽¹⁰⁾ ونظرت المحكمة، في معرض اتخاذها لهذا القرار، في مجموعة متنوعة من العوامل، من بينها الظروف الاجتماعية المحيطة بالمزادات عبر الإنترنت في وقت تقديم الخدمة، والمعايير التقنية للنظام، وتكلفة هيكل المنصة وصيانتها، وتأثير تقديم المنصة وملاءمتها للمستخدمين.⁽¹¹⁾

18- وقد تنشأ مسألة أولية في شكل عزل العقود المتعلقة بتشغيل منصة عاملة عبر الإنترنت. وأحد الأمثلة على هذه المسألة قضية *B2C2 Ltd. v. Quoine Pte.Ltd.* (قضية شركة B2C2 ضد شركة كوين) المرفوعة لدى محاكم سنغافورة، والتي تطوي على عقود تداول بين مستخدم QUOINExchange، وهي منصة لتبادل العملات المشفرة. فقد دفع أحد المستخدمين في تلك القضية (شركة B2C2) بأن عقود التداول بين المستخدمين جزء من "شبكة عنكبوتية" من العقود يحتل فيها المشغل (شركة Quoine) مكانة طرفٍ مقابلٍ مركزي بالنسبة لطرفي عملية التداول كليهما. وفي المقابل، دفع المشغل بأن عقود التداول تبرم مباشرة بين المستخدمين. واتفقت المحكمة التجارية الدولية في سنغافورة مع الحجة الأخيرة.⁽¹²⁾ وبذلك، وصفت المحكمة ما أصبح يعرف بالهيكل التعاقد "الثلاثي" للمنصات العاملة عبر الإنترنت.

19- وقد تنشأ مسائل أخرى بسبب العقود المختلفة التي تبرم عبر الإنترنت عن طريق المنصة، وتبعاً لذلك تُبرم (أ) عن طريق تبادل خطابات إلكترونية (أي خطابات عن طريق رسائل البيانات)، (ب) بين الأطراف عن بُعد، (ج) دون تدخل بشري، بحسب المنصة. وعلى الرغم من أن أيّاً من هذه المسائل لا يتعلق تحديداً بالمنصات العاملة عبر الإنترنت، فإن انتشار المنصات العاملة عبر الإنترنت للتعاقد الإلكتروني بشكل عام، والتعاقد المؤتمت بشكل خاص، قد يعطي هذه المسائل أهمية خاصة.

(أ) فيما يتعلق بالنقطة (أ)، سُنّت قوانين للمعاملات الإلكترونية في غالبية الولايات القضائية للاعتراف بجواز إبرام عقد بتبادل الخطابات الإلكترونية، وجواز استيفاء الشرط القانوني الذي يقتضي أن يكون العقد كتابياً بالخطابات الإلكترونية. وفي العديد من تلك الولايات القضائية، تستند هذه القوانين إلى قانون الأونسيترال النموذجي بشأن التجارة الإلكترونية. وإحدى المسائل ذات الصلة التي لم تُتناول في ذلك القانون هي مدى إمكانية اعتبار استخدام التطبيقات التفاعلية (مثل النقر على زر على موقع شبكي في إطار سيناريو "النقر والاستلام") - أو الاستمرار في استخدام المنصة (مثلاً في إطار سيناريو "التصفح والاستلام") - قبولاً من أحد الطرفين للشروط التي يقدمها الطرف المقابل. وهذا بدوره قد يعتمد على تصميم المنصة وتشغيلها. وفي بعض الولايات القضائية، تؤكد سوابق قضائية صحة إبرام العقد باستخدام تلك التطبيقات. وثمة مسألة أخرى ذات صلة هي توافر شروط العقد؛

(10) Nagoya District Court, Judgment, 28 March 2008, Case No. 2005 (Wa) 1243, *Hanrei Jiho*, vol. 2029, p. 89

(11) وردت إشارة مرجعية لها في ورقة المناقشة المؤقتة المؤرخة 12 كانون الثاني/ديسمبر 2018 لفريق الدراسة المعني بتحسين البيئة التجارية المحيطة بالمنصات الرقمية (يمكن الاطلاع على ترجمة بالإنكليزية على الرابط التالي: https://www.meti.go.jp/english/press/2018/pdf/1212_004b.pdf، صفحة 4).

(12) الوثيقة A/CN.9/1012/Add.1، الحاشية 33، الفقرتان 126 و131. وفي الاستئناف، وافقت محكمة الاستئناف في سنغافورة على هذا التحليل: A/CN.9/1012/Add.1، الحاشية 34، الفقرة 50.

(ب) فيما يتعلق بالنقطة (ب)، قد يجعل تصميم المنصة أو تشغيلها من الصعب على المستخدم أن يستبين الطرف المقابل في عقد يُبرم عبر المنصة. ولدى التعرف على الطرف المقابل، قد يكون من الصعب تحديد مكانه أو قد يكون موجوداً في ولاية قضائية أخرى. وعلاوة على ذلك، قد يطلب المستخدم التحقق من هوية الطرف المقابل (سواء كان ذلك للوفاء بالتزام قانوني أو غير ذلك) ويمكن لمشغل المنصة أن يقدم خدمات إدارة الهوية للمستخدمين. ولذلك، يبرز سؤال عما إذا كان القانون المنطبق سيعترف باستخدام خدمة إدارة الهوية (مثلاً للوفاء بالالتزام القانوني بتحديد الهوية، أو لتطبيق قوانين أخرى، مثل الالتزام ببذل العناية الواجبة، التي قد يكون التحقق من الهوية أو صفات معينة للهوية ذا صلة بها)؛

(ج) فيما يتعلق بالنقطة (ج)، سُنت تشريعات في بعض الولايات القضائية للاعتراف بجواز إبرام عقد باستخدام نظام مؤتمت (أو "وكيل إلكتروني") دون تدخل بشري. وترد قاعدة بهذا المعنى أيضاً في المادة 12 من اتفاقية الأمم المتحدة بشأن استخدام الخطابات الإلكترونية في العقود الدولية. (يُتناول استخدام النظم المؤتمتة في التعاقد في الوثيقة A/CN.9/1064/Add.1).

20- وعادة ما تكون شروط الاستخدام المدرجة في العقد المبرم بين مشغل المنصة ومستخدم المنصة هي الوسيلة الأساسية التي يُنشأ من خلالها إطار إدارة المنصة. وقواعد المنصة لن تحكم العلاقات بين مشغل المنصة ومستخدم المنصة فحسب، بل أيضاً التفاعلات بين المستخدم ومستخدمي المنصة الآخرين. وقد يتمخض إطار الإدارة عن مسائل إضافية تتعلق بقانون العقود، منها (أ) قدرة مشغل المنصة منفرداً على تعديل شروط الاستخدام، (ب) مدى قدرة مشغل المنصة على "إنفاذ" قواعد المنصة بالاستناد إلى الأحكام الجزائية الواردة في شروط الاستخدام ضد أي مستخدم غير ملتزم (على سبيل المثال منع المستخدم غير الملتزم من الوصول إلى المنصة أو تخفيض رتبة البضائع والخدمات التي يقدمها المستخدم أو الحد من إمكانية رؤيتها). وعلى الرغم من أن أيّاً من تلك المسائل لا يخص المنصات العاملة عبر الإنترنت، فإن الطبيعة الخاصة لشروط الاستخدام وموقع التأثير الذي تمنحه لمشغل المنصة فيما يتعلق بالمستخدم والتفاعل بين المستخدمين قد يضيف على المسائل أهمية خاصة، حتى بالنسبة للمستخدمين التجاريين، كما يلي:

(أ) فيما يتعلق بالنقطة (أ)، يشترط القانون المحلي المنطبق عادةً قبول الطرف المقابل (أي مستخدم المنصة) لأي تعديلات. وفي سياق المنصات العاملة عبر الإنترنت، يجوز استيفاء هذا الشرط بأن ينقر المستخدم على زر على موقع شبكي في إطار سياريو "نقر واسئلم"، أو أن يستمر المستخدم في استخدام المنصة بعد إخطاره بالتعديلات.⁽¹³⁾ إلا أن القانون المنطبق - بما في ذلك القواعد المتعلقة بشروط العقد غير العادلة، ومبدأ عدم المعقولة، واعتبارات النظام العام - قد يحد من أنواع التعديلات التي يمكن إجراؤها والظروف التي يمكن قبولها فيها، لا سيما إذا قدم مشغل المنصة الخدمة عبر الإنترنت على أساس شروط استخدام قياسية غير قابلة للتفاوض؛

(ب) فيما يتعلق بالنقطة (ب)، يجوز للقانون المنطبق نفسه أن يحد أيضاً من استخدام الأحكام الجزائية. وفي قضية في الصين، قررت المحكمة المتوسطة رقم I في شنغهاي، مراعاةً لمصالح المستهلكين وتعزيزاً للتجارة الإلكترونية، أنه يجوز لأي مشغل منصة أن يخصم مبلغاً من المال من مورد يستخدم المنصة لدفع تعويض للمستهلكين المتضررين من بضائع مقلدة.⁽¹⁴⁾

(13) نُظر في مسألة التعديل الانفرادي في قضية كوين. ولاحظت محكمة الاستئناف في سنغافورة أنه بموجب القانون المنطبق، يجب أن يكون لدى مستخدم المنصة "وسيلة معقولة ليعرف أن تعديلاً أدخل على الشروط وما هو ذلك التعديل قبل أن يكون ممثلاً لهذا التغيير أثر قانوني": الحاشية 12، الفقرة 62.

(14) Shanghai No.1 Intermediate Court, *Jingdezhen Jinlin Business and Trade Co., Ltd. v. Shanghai Xuemeng IT Co., Ltd.*, Hu 01 Min Zhong No. 3224, Judgment, 24 April 2020.

21- وقد تقيّد قوانين مماثلة أيضاً قدرة مشغل المنصة على إدراج أحكام أخرى في شروط الاستخدام، مثل الأحكام المتعلقة باختيار جهة التقاضي (للاطلاع على مناقشة بشأن مسائل القانون الدولي الخاص، انظر الفقرة 35 أدناه).

22- وبالنظر إلى كثافة البيانات في المنصات العاملة عبر الإنترنت، التي تعالج البيانات التي يجمعها أو يولدها المستخدمون من مصادر من بينها تفاعلاتهم من خلال المنصة (مثل بيانات المعاملات)، فإن شروط الاستخدام المدرجة في العقد ستتناول أيضاً حقوق والتزامات الأطراف فيما يتعلق بتلك البيانات. وتُتناول المسائل التعاقدية المتعلقة بتلك الحقوق والتزامات في الوثيقة A/CN.9/1064/Add.2.

باء - قانون المسؤولية التقصيرية

23- قانون المسؤولية التقصيرية مصدر آخر للحقوق والتزامات بين مختلف الجهات الفاعلة المشاركة في أي منصة عاملة عبر الإنترنت. وعلى وجه الخصوص، يُعتبر قانون المسؤولية التقصيرية عادةً - الذي يُفهم على نطاق واسع على أنه يشمل أي التزامات خارج نطاق التعاقد بغض النظر عن تصنيفها بموجب القانون المنطبق - بمثابة أساس لأي دعاوى تُرفَع ضد مشغل المنصة ناشئة عن سلوك أحد مستخدمي المنصة عبر المنصة. فعلى سبيل المثال، يجوز أن يرفع أي شخص دعوى بسبب تقديم معلومات غير دقيقة وغير كاملة ومضللة (مثل معلومات عن المنصة أو مشغل المنصة أو قواعد المنصة)، أو بسبب التدخل في الملكية الفكرية (مثل إتاحة مواد محمية بحقوق الطبع والنشر للمستخدمين على المنصة دون إذن من مالك حقوق الطبع والنشر)، أو انتهاك السمعة أو الخصوصية (على سبيل المثال، إتاحة مواد تشهيرية أو معلومات شخصية للمستخدمين على المنصة)، أو التدخل في الممتلكات (على سبيل المثال، نقل أحد الموجودات الرقمية التي تدعمها المنصة على سبيل الخطأ إلى طرف ثالث). وقد تستند الدعوى إلى المبدأ الذي يُحمّل مشغل المنصة بموجبه المسؤولية عن سلوك مستخدم المنصة (مثل المسؤولية المشتركة أو المسؤولية عن أفعال الغير)، أو إلى السلوك التخلي لمشغل المنصة (مثل "نشر" مواد تشهيرية كتبها المستخدم).

24- ويجوز لمشغل المنصة أن يلتمس الحد من مسؤوليته عن طريق (أ) الاحتجاج بشرط التعويض في شروط الاستخدام ضد مستخدم المنصة (حيث يشكل هذا البند جزءاً من إطار إدارة المنصة)، أو (ب) الاعتماد على تشريع "الملاذ الآمن" بموجب القانون المنطبق.

(أ) فيما يتعلق بالنقطة (أ)، يجوز للقانون نفسه الذي يحد من التعديلات والأحكام الجزائية (الذي نوقش في الفقرة 20 أعلاه) أن يحد أيضاً من قدرة مشغل المنصة على الاعتماد على شرط التعويض؛

(ب) فيما يتعلق بالنقطة (ب)، سُن تشريع "الملاذ الآمن" في ولايات قضائية كثيرة لحماية مقدمي الخدمات عبر الإنترنت من المسؤولية الناشئة عما يستضيفونه من محتوى ينشئه المستخدمون، بشرط ألا يكون لدى مقدم الخدمة أي معرفة أو علم بالمحتوى المخالف، أو أن يتصرف بسرعة لإزالة المحتوى. وعلى الرغم من أن بعض التشريعات تنطبق على أي محتوى ينتهك حقوق النشر،⁽¹⁵⁾ فإن تشريعات أخرى تنطبق بشكل أكثر عموماً.⁽¹⁶⁾ ومشغلو المنصات عموماً، بوصفهم مقدمي خدمات عبر الإنترنت، يخضعون لتشريع "الملاذ الآمن".

China, Regulation on Protection of the Right to Network Dissemination of Information, State Council Order (15) .No. 468 of 18 May 2006; United States, *United States Code*, Title 17, sect. 512(c)

(16) انظر، على سبيل المثال، European Union, Directive, Brazil, Law No. 12.965 of 23 April 2014, art. 19; 2000/31/EC of the European Parliament and of the Council of 8 June 2000 on certain legal aspects of information society services, in particular electronic commerce, in the Internal Market

الآمن". وفي الاتحاد الأوروبي، تستبعد أحكام "الملاذ الآمن" الواردة في التوجيه بشأن التجارة الإلكترونية صراحةً أي التزام على مقدم الخدمة بأن يرصد المحتوى الذي يستضيفه.⁽¹⁷⁾ إلا أن السوابق القضائية أكدت أن تلك الأحكام لا تنطبق إلا إذا كان مشغل المنصة يعمل كوسيط "محايد" بمعنى أن "سلوكه يكون تقنياً وتلقائياً وسلبيًا لا أكثر، مما يشير إلى عدم المعرفة أو التحكم في البيانات المخزونة لديه.⁽¹⁸⁾

جيم - القوانين الخاصة بالتفاعلات التي تيسرها المنصات العاملة عبر الإنترنت

25- تيسر المنصات العاملة عبر الإنترنت مجموعة متنوعة من التفاعلات بين المستخدمين التي قد تنطبق عليها أنظمة قانونية محددة. فعلى سبيل المثال، قد تستدعي المعاملات التي تنطوي على توريد بضائع الرجوع إلى قانون بيع البضائع، وقد تستدعي المعاملات التي تشمل مستهلكين الرجوع إلى قانون حماية المستهلك، وقد تستدعي التفاعلات التي تنطوي على خدمات تسوية المنازعات الرجوع إلى قوانين التحكيم أو غيرها من قوانين تسوية المنازعات، وقد تستدعي المعاملات التي تنطوي على تمويل جماعي الرجوع إلى قوانين التمويل والاستثمار.

26- وقد تستخدم المنصات نظاماً تدعم إنشاء الموجودات الرقمية ونقلها. فعلى سبيل المثال، يمكن استخدام منصات سلسلة التوريد لإنشاء ونقل صكوك إلكترونية قابلة للتداول مثل الكمبيالات أو السندات الإذنية أو المستندات الإلكترونية القابلة للتداول مثل سندات الشحن أو مستندات الملكية الأخرى. وتتناول النظم القانونية التي يُرجع إليها في المعاملات المتعلقة بالموجودات الرقمية في الوثيقة A/CN.9/1012/Add.3.

27- واعتماداً على المنصة، من المتصور أن القانون المنطبق سيُعتبر التفاعل بين مشغل المنصة والمستخدمين شاملاً لترتيب شراكة أو وكالة. ومن شأن ترتيب الشراكة، وهو الترتيب الأرحح أن يُستخدَم في منصة تهيب حيزاً عبر الإنترنت للعمل التعاوني أكثر من منصة للتجارة الإلكترونية، أن تكون له تبعات على الحقوق والالتزامات بين الأطراف المعنية. وبالمثل، من شأن ترتيب الوكالة - الذي يشمل شخصاً واحداً (الموكِّل) يكلف شخصاً ثانياً (الوكيل) للتصرف نيابة عن الموكِّل - أن تكون له تبعات على الحقوق والالتزامات بين الأطراف المعنية.

28- وفيما يتعلق بمنصات تسوية المنازعات، يبرز سؤال حول ما إذا كان القانون المنطبق يعترف باستخدام السجلات الإلكترونية (بما في ذلك إقرارات الموافقة والوثائق المقدمة ونتائج عملية تسوية المنازعات) والخطابات الإلكترونية (بما في ذلك جلسات الاستماع عن بُعد والخطابات بين الطرفين)، وكذلك استخدام نظم إدارة الهوية للتحكم في الوصول إلى المنصة، أو استخدام أسماء مستعارة، أو استخدام المنصة دون الكشف عن الهوية. ويبرز أيضاً سؤال عن كيفية تطبيق مقتضيات مراعاة الأصول القانونية على حيز متاح عبر الإنترنت. وفي هذا الصدد، تهدف مبادرات مختلفة، من بينها مبادرات المجلس الدولي لتسوية المنازعات عبر الإنترنت، إلى وضع معايير دولية لتسوية المنازعات عبر الإنترنت.

(Directive on Electronic Commerce), art. 14; India, *Information Technology Act, 2000*, sect. 79; South Africa, *Electronic Communications and Transactions Act, 2002*, ch. 11

.Directive on Electronic Commerce (footnote 16), art. 15 (17)

Court of Justice of the European Union, *Google France SARL v. Louis Vuitton Malletier SA*, Case No. (18) 236/08, Judgment, 23 March 2010, para. 114. Similar reasoning was applied by the Commercial Court of Appeals of Argentina in *Kosten v. Mercado Libre S.R.L.*, Judgment, 22 March 2018, Case No. 34503/2014

دال - القوانين الخاصة بالمنصات العاملة عبر الإنترنت

29- سنت عدة ولايات قضائية قوانين تنطبق تحديداً على منصات التجارة الإلكترونية.⁽¹⁹⁾ ولا يسعى أي من القوانين إلى إرساء نظام كامل قائم بذاته لمنصات التجارة الإلكترونية، وإن كانت تُطَبَّق عادة كقانون إلزامي، يحدد ما لمشغلي المنصات ومستخدمي المنصات من حقوق والتزامات لا يمكن للأطراف أن تحيد عنها تعاقدياً (مثلاً عن طريق قواعد المنصة).

(أ) الاتحاد الأوروبي - تفرض لائحة المعاملات بين المنصات والمنشآت التجارية مجموعة من الالتزامات على مشغلي المنصات في علاقاتهم مع "المستخدمين التجاريين" الذين يقدمون بضائع أو خدمات للمستهلكين. وبعبارة عامة، تشمل تلك الالتزامات شرطاً يقتضي ما يلي:

'1' ضمان توافق شروط الاستخدام التي يحددها المشغل منفرداً مع شروط إعلامية معينة تتعلق بما يلي: '1' صياغة الشروط وتوافرها للاطلاع عليها، '2' أي قنوات توزيع إضافية وبرامج محتملة تابعة لها قد يقوم المشغل من خلالها بتسويق البضائع والخدمات التي يقدمها المستخدم، '3' تبعات شروط الاستخدام على حقوق الملكية الفكرية للمستخدم؛

'2' ضمان توافق شروط الاستخدام مع شروط معينة للمحتوى، بما في ذلك (أ) الشروط التي يجوز للمستخدم التجاري من خلالها أن ينهي العقد مع مشغل المنصة، (ب) الأسباب الداعية لاتخاذ قرارات بتقييد الخدمة المقدمة للمستخدم التجاري أو تعليقها أو إنهائها، (ج) وصف لأي معاملة مميزة يقدمها المشغل فيما يتعلق بالبضائع أو الخدمات المقدمة للمستهلكين عبر المنصة (د) وصف للبيانات التي يقدمها المستخدمون أو التي تولدها المنصة والتي يمكن للمستخدم التجاري الوصول إليها؛ (هـ) البارامترات الرئيسية التي تحدد "الترتيب" (أي الأهمية النسبية الممنوحة للبضائع أو الخدمات المقدمة عبر المنصة) وإيضاح أي احتمال بأن يقوم المستخدم التجاري بدفع مبالغ للتأثير على الترتيب وآثار المدفوعات على الترتيب؛

'3' إعطاء المستخدم التجاري إشعاراً مسبقاً بأي تعديلات مقترحة على شروط الاستخدام؛

'4' تزويد المستخدم التجاري ببيان بالأسباب المتعلقة بأي قرار يتعلق بتقييد الخدمة وتعليقها وإنهائها؛

'5' توفير نظام فعال لمعالجة الشكاوى الداخلية للمستخدمين التجاريين يكون متاحاً ومجانياً، ويعالج الشكاوى في غضون فترة زمنية معقولة؛

(ب) الصين - يفرض قانون التجارة الإلكترونية مجموعة من الالتزامات على مشغل المنصة لا تقتصر على العلاقات مع المستخدمين الذين يوردون بضائع وخدمات عبر المنصة. وبعبارة عامة، تشمل تلك الالتزامات شرطاً يقتضي ما يلي:

'1' صياغة شروط الاستخدام وفقاً لمبادئ الإنصاف والشفافية والحياد وبما يتوافق مع شروط معينة للمحتوى، بما في ذلك: '1' الحقوق والالتزامات المتعلقة بالوصول إلى المنصة ومغادرتها، '2' الضمانات المتعلقة بجودة البضائع والخدمات المقدمة عبر المنصة، '3' حماية المستهلك، '4' حماية البيانات الشخصية؛

'2' الامتثال لشروط إعلامية معينة فيما يتعلق بشروط الاستخدام؛

(19) انظر أيضاً India, Consumer Protection (E-Commerce) Rules, 2020.

'3' التشاور مع المستخدمين بشأن التعديلات المقترحة على شروط الاستخدام، وتعميم الشروط المعدلة قبل دخولها حيز النفاذ بسبعة أيام على الأقل؛

'4' الامتناع عن فرض قيود أو شروط غير معقولة على المستخدمين الذين يوردون بضائع وخدمات فيما يتعلق بالمعاملات التي تُجرى عبر المنصة، وسعر البضائع والخدمات المقدمة، والمعاملات مع المشغلين الآخرين، والامتناع عن تحصيل رسوم غير معقولة من أولئك المستخدمين؛

'5' الإعلان عن التدابير المتخذة ضد المستخدمين موردي البضائع والخدمات لمخالفة أي شرط قانوني أو تنظيمي، مثل الإنذارات أو تعليق الخدمة أو إنهاؤها؛

'6' تمييز مشغل المنصة لأعماله الخاصة التي تُجرى على المنصة؛

'7' استبانة البضائع والخدمات التي يصنف ترتيبها مقابل مدفوعات؛

'8' ضمان أمن المنصة؛

'9' الامتناع عن ممارسات التداول التجاري المجمع لدى تقديم أي خدمات إضافية؛

'10' إنشاء نظام ملائم وفعال لمعالجة الشكاوى، ومعالجة الشكاوى على وجه السرعة. وإضافة إلى ذلك، يسمح القانون لمشغل المنصة - لكنه لا يلزمه - بأن ينشئ نظاماً لتسوية ما ينشأ بين المستخدمين من منازعات متعلقة بالتجارة الإلكترونية، عبر الإنترنت. وهو يعترف أيضاً بأن منازعات التجارة الإلكترونية يمكن تسويتها عن طريق التفاوض أو الوساطة أو التحكيم (ضمن أشكال أخرى لتسوية المنازعات)؛

وينص قانون التجارة الإلكترونية أيضاً على اشتراك مشغل المنصة في المسؤولية مع المستخدم في الحالتين التاليتين: '1' إذا كانت البضائع أو الخدمات التي يوردها المستخدم لا تمتثل لمعايير السلامة أو تنتهك حقوق المستهلك بخلاف ذلك، '2' إذا كان المشغل على علم، أو كان ينبغي أن يكون على علم، بذلك التقصير أو الانتهاك ولم يتخذ الإجراءات اللازمة.

(ج) اليابان - يفرض قانون تحسين مستوى الشفافية والإنصاف في المنصات الرقمية، الذي دخل حيز النفاذ في 1 شباط/فبراير 2021، عدة التزامات على مشغلي منصات معينين في علاقاتهم مع المستخدمين الذين يوردون بضائع وخدمات عبر المنصة.⁽²⁰⁾ وبعبارة عامة، تشمل تلك الالتزامات شرطاً يقتضي ما يلي:

'1' الكشف عن شروط الاستخدام الخاصة بهم؛

'2' إعطاء المستخدمين إشعاراً مسبقاً بأي تعديلات مقترحة على شروط الاستخدام؛

'3' اتخاذ تدابير لتعزيز التفاهم المتبادل في العلاقة التجارية بين مشغل المنصة والمستخدم وفقاً للمبادئ التوجيهية الصادرة عن وزارة الاقتصاد والتجارة والصناعة، والتي قد تشمل، في جملة أمور، (أ) النظم والإجراءات اللازمة لضمان التشغيل العادل للمنصة، (ب) النظم والإجراءات المتعلقة بالتعامل مع شكاوى المستخدمين؛

(20) تم تعيين ثلاثة أسواق عبر الإنترنت ومتجرين للتطبيقات الحاسوبية بموجب قانون تحسين مستوى الشفافية والإنصاف في المنصات الرقمية، كما يلي: www.meti.go.jp/english/press/2021/0401_001.html

(د) *الاتحاد الروسي* - يفرض قانون حماية حقوق المستهلك عدة التزامات على مشغلي منصات التجارة الإلكترونية في علاقاتهم مع المستهلكين الذين يستخدمون المنصة، تشمل إلزاماً بتزويد أولئك المستخدمين بمعلومات عن هويته وهوية الموردين الذين يستخدمون المنصة. وعلاوة على ذلك، ينص القانون على أن مشغل المنصة مسؤول عن أي خسائر يتكبدها المستهلك بسبب معلومات غير دقيقة أو غير كاملة يقدمها المشغل (بما في ذلك أي معلومات عن البضائع والخدمات المقدمة عبر المنصة). إلا أنه ينص على أن المورد يظل مسؤولاً عن انتهاكات حقوق المستهلك.

30- وقد سنّت عدة ولايات قضائية قوانين تنطبق تحديداً على منصات التمويل الجماعي (أي المنصات التي توفّق بين المستثمرين والمقرضين المحتملين وبين الأشخاص الذين يلتمسون التمويل الجماعي). فعلى سبيل المثال:

(أ) *الاتحاد الأوروبي* - تعترف اللائحة المتعلقة بمقدمي خدمات التمويل الجماعي الأوروبيين لعام 2020⁽²¹⁾ بأن مشغلي منصات التمويل الجماعي ينبغي أن يتصرفوا "كوسطاء محايدين" بين مستخدمي المنصة. وتفرض اللائحة مجموعة من الالتزامات على مشغلي المنصات في علاقاتهم مع المستخدمين، تشمل الالتزام بالتصرف بأمانة ونزاهة ومهنية وفقاً للمصالح الفضلى للمستخدمين، والالتزام بالامتناع عن المشاركة في التمويل الجماعي، والالتزام بتنفيذ متطلبات بذل العناية الواجبة فيما يتعلق بالأشخاص الذين يسعون إلى الاستثمار، والالتزام بالإفصاح عن المعلومات للمستثمرين؛

الاتحاد الروسي - يتناول القانون الاتحادي رقم FZ-259 المؤرخ 2 آب/أغسطس لعام 2019 منصات الاستثمار المستخدمة لإبرام اتفاقات الاستثمار بين المستثمرين والأشخاص الذين يجمعون أموالاً للاستثمارات. ويفرض القانون مجموعة من الالتزامات على مشغلي المنصات في علاقاتهم مع المستخدمين، تشمل حداً أدنى من شروط المحتوى لقواعد المنصة، والالتزام بالامتناع عن الأنشطة المالية المختلفة، والالتزام بالاحتفاظ بشروط العقد والإفصاح عنها، والالتزام بالإفصاح عن المعلومات للمستثمرين. وعلاوة على ذلك، ينص القانون على قواعد بشأن مسؤولية مشغلي المنصات، وقواعد بشأن تكوين اتفاقات الاستثمار بين المستخدمين.

31- وتسعى القوانين، على الرغم من اختلافها، إلى تحقيق هدف مشترك يتمثل في معالجة تأثير مشغلي المنصات على أنشطة التداول التجاري لمستخدمي المنصات، فضلاً عن هدف مشترك يتمثل في إعادة التوازن إلى العلاقة من خلال زيادة الشفافية والإنصاف. وإجمالاً، فإنها تعبر عن وجهة نظر مشتركة بأن منصات التجارة الإلكترونية تحتل موقعاً فريداً في التجارة يبرر التدخل التشريعي بشأنها.

32- وترتكز القوانين في المقام الأول على منصات التجارة الإلكترونية بين المنشآت التجارية والمستهلكين، ولكنها لا تقتصر حصرياً على علاقات المستهلكين. وتطبق القوانين في الاتحاد الأوروبي والصين واليابان، وفقاً لشروطها، على العلاقة التجارية بين منشأة وأخرى الكائنة بين مشغل المنصة والمنشآت التجارية التي تستخدم المنصة لبيع البضائع وتوريد الخدمات، كما أن المنصات التي تنظمها تلك القوانين تستخدم أيضاً منشآت تجارية لشراء تلك البضائع والخدمات (وخصوصاً المنشآت الصغرى والصغيرة والمتوسطة). وعلاوة على ذلك، تستهدف لائحة معاملات المنصات والمنشآت التجارية في الاتحاد الأوروبي حصرياً العلاقة التجارية بين منشأة وأخرى الكائنة مع المستخدمين التجاريين، حتى وإن اعترفت بالصلة بين تلك العلاقة ورفاه المستهلك. وينحو تنفيذ القوانين المختلفة إلى دعم وجهة نظر مفادها أن التأثير الذي يمارسه مشغلو المنصات على أنشطة التداول التجاري للمستخدمين يطمس الخط الفاصل بين العلاقات التجارية بين منشأة وأخرى والعلاقات بين المنشآت التجارية

Regulation (EU)1503/2020of the European Parliament and of the Council of 7 October 2020 on European (21) crowdfunding service providers for business, and amending Regulation (EU)1129/2017and Directive (EU) 2019/1937

والمستهلكين. والواقع أن مبادئ الشفافية والإنصاف التي تستهدفها مختلف القوانين لا تقل أهمية بالنسبة للعلاقات التجارية بين منشأة وأخرى.

هاء - قوانين أخرى

33- من شأن التأثير الذي يمارسه مشغلو المنصات على التفاعلات بين مستخدمي المنصة، حتى في غياب قوانين محددة تنظم المنصات العاملة عبر الإنترنت، أن يشكل توصيف علاقتها مع المستخدمين والتزاماتها تجاههم بموجب القانون الحالي، بما في ذلك قانون المسؤولية التصريحية وقانون حماية المستهلك وقانون المنافسة وقانون العمل، كما يلي:

(أ) في الولايات المتحدة، خلصت محكمة الاستئناف في كاليفورنيا إلى أن مشغل منصة كبرى للتجارة الإلكترونية مسؤول، بموجب مبدأ المسؤولية التامة عن المنتجات، عن منتج معيب يورده مستخدم (بائع) لمستخدم آخر (مستهلك). وبالنظر إلى "هيكل" علاقة المشغل بكل من المستخدمين، ولا سيما خدمات التخزين والتسليم التي يقدمها المشغل للبائع، لاحظت المحكمة أن المشغل "حلقة مباشرة في سلسلة التوزيع، حيث يعمل كوسيط قوي بين الطرف الثالث البائع والمستهلك"، وأنه يمارس ضغطاً على الموزعين في اتجاه المنبع لتعزيز السلامة، وأن لديه القدرة على تعديل تكلفة المسؤولية بينه وبين الأطراف الثالثة البائعين التابعين له؛⁽²²⁾

(ب) في قضية تتعلق باختصاص الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي بتنظيم سيارات الأجرة، رأت محكمة العدل التابعة للاتحاد الأوروبي في قرار اتخذته عام 2017 أن مشغل منصة التشارك في وسيلة النقل "أوبر" ليس مجرد وسيط بل إنه يقدم "خدمة في مجال النقل". وفي معرض التوصل إلى هذا الرأي، لاحظت المحكمة أن المشغل يمارس "تأثيراً حاسماً" على الشروط التي يقدم بموجبها السائقون الذين يستخدمون المنصة خدمات النقل للمستخدمين الركاب، مثل تحديد الحد الأقصى للأجرة، وتلقي الأجرة الكاملة من الركاب قبل دفع جزء منها للسائق، وممارسة قدر معين من التحكم في نوعية السيارة والسائقين وسلوكهم.⁽²³⁾

34- وتعتمد المنصات العاملة عبر الإنترنت على البيانات التي يجمعها أو يولدها المستخدمون. وتستدعي معالجة البيانات بواسطة مشغلي المنصات الرجوع إلى قوانين الخصوصية وحماية البيانات، إضافة إلى قوانين الحماية الأخرى المستبانة في الوثيقة A/CN.9/1064/Add.2.

واو - القانون الدولي الخاص

35- في حالة مشاركة المنصات العاملة عبر الإنترنت في تقديم خدمات أو إبرام عقود عبر الإنترنت، فإن القواعد الحالية للقانون الدولي الخاص، من حيث انطباقها على بيئة العمل عبر الإنترنت، ستتطبق لتحديد القانون المعمول به واختصاص المحاكم. وفي حالة العقود المتعلقة بالمعاملات بين منشأة تجارية وأخرى، تقبل تلك القواعد عادةً القانون والمحكمة اللذين يختارهما الطرفان عملاً بمبدأ حرية الطرفين، التي يمكن بدورها أن تُضبط بشروط استخدام المنصة بغرض إقامة بيئة قانونية موحدة قدر الإمكان. وفي حال عدم وجود اختيار معين، أو في حالة عدم قبول ذلك الاختيار، فإن النطاق العالمي للمنصات العاملة عبر الإنترنت يعني أن قواعد القانون الدولي الخاص، بما فيها القواعد المقررة بحسب موقع الأطراف أو موقع السلوك المطعون فيه، قد

Bolger v. Amazon.com, LLC, Judgment, 13 August 2020, *California Appellate Reports, Fifth Series*, vol. 53, (22) pp. 431, 438 439

Asociación Profesional Elite Taxi v. Uber Systems Spain SL, Judgement, 20 December 2017, Case No. 434/15, para. 39 (23) ولم يتعين على المحكمة أن تنتظر فيما إذا كان المشغل هو نفسه مقدم خدمات النقل للمستخدمين من الركاب.

تؤدي إلى تطبيق قوانين مختلفة على استخدام المنصة نفسها. والمنصات العاملة عبر الإنترنت تتيح، بتهيئة حيز عبر الإنترنت للأطراف لتتفاعل فيه، إمكانية وضع قواعد جديدة للقانون الدولي الخاص تعزز الاتساق بقدر أكبر، بما في ذلك القواعد القائمة على موقع المنصة أو مشغل المنصة.

خامساً - تقييم أولي لنصوص الأونسيترال ذات الصلة

ألف - النصوص المتعلقة بالتجارة الإلكترونية

36- من الناحية التقنية، المنصات العاملة عبر الإنترنت أساساً عبارة عن نظام لمعالجة الخطابات الإلكترونية بين مشغل المنصة ودائرة المستخدمين. وحسبما ذكر أعلاه (الفقرة 19)، يمكن تبادل الخطابات لإبرام عقود (مثل عقد لتوريد بضائع أو خدمات، أو اتفاق لتسوية منازعة)، وإنشاء الموجودات الرقمية ونقلها، وتقديم الخدمات الرقمية. ووفقاً لذلك، تمنح نصوص الأونسيترال في مجال التجارة الإلكترونية اعترافاً قانونياً بالخطابات الإلكترونية والعقود المبرمة إلكترونياً باستخدام منصات عاملة عبر الإنترنت. وعلى وجه التحديد، تنص المادة 11 من قانون الأونسيترال النموذجي بشأن التجارة الإلكترونية على أنه يجوز استخدام الخطابات الإلكترونية للتعبير عن العرض وقبول العرض، ولا يفقد العقد صحته أو قابليته للتنفيذ لمجرد استخدام خطاب إلكتروني لهذا الغرض. وعلاوة على ذلك، تمنح نصوص الأونسيترال اعترافاً قانونياً بالعقود المبرمة باستخدام النظم المؤتمتة التي تنشرها منصات عاملة عبر الإنترنت. وعلى وجه التحديد، تنص المادة 12 من اتفاقية الأمم المتحدة بشأن استخدام الخطابات الإلكترونية في العقود الدولية على أنه لا يجوز إنكار صحة أو إمكانية إنفاذ العقد الذي يكون بالتفاعل بين نظام رسائل مؤتمت وشخص طبيعي، أو بالتفاعل بين نظامي رسائل مؤتمتين، لمجرد عدم مراجعة شخص طبيعي كلاً من الأفعال التي قامت بها نظم الرسائل المؤتمتة أو العقد الناتج عن تلك الأفعال أو تدخله فيها. وتتضمن الاتفاقية أيضاً حكماً يتناول نية الشخص بالالتزام عند تقديم عروض لبضائع وخدمات عبر الإنترنت (المادة 11).

37- وتمنح نصوص الأونسيترال أيضاً اعترافاً قانونياً بأنواع معينة من الموجودات الرقمية التي يمكن إنشاؤها وتحويلها على منصة عاملة عبر الإنترنت. وعلى وجه التحديد، تنص المادة 7 من قانون الأونسيترال النموذجي بشأن السجلات الإلكترونية القابلة للتحويل على أن أي سجل إلكتروني قابل للتحويل يمثل لمقتضيات ذلك القانون لا يفقد أثره القانوني أو صحته أو قابليته للإنفاذ لمجرد أنه في شكل إلكتروني.

38- وتستبين قوانين محددة بشأن المنصات العاملة عبر الإنترنت سُنت في ولايات قضائية مختلفة طائفة من المجالات الأخرى المتصلة بالمعاملات الإلكترونية التي لا تتناولها حالياً نصوص الأونسيترال المتعلقة بالتجارة الإلكترونية، بما في ذلك (أ) شروط تكوين العقود الإلكترونية، و(ب) الالتزامات بالاحتفاظ بشروط العقود الإلكترونية والإفصاح عنها.

باء - اتفاقية الأمم المتحدة بشأن عقود البيع الدولي للبضائع (اتفاقية البيع)

39- في حالة المعاملات العابرة للحدود التي تُجرى باستخدام منصات عاملة عبر الإنترنت والتي تنطوي على بيع بضائع، قد تؤدي اتفاقية الأمم المتحدة بشأن عقود البيع الدولي للبضائع (اتفاقية البيع) دوراً فيما يتعلق بعقد البيع المعني، حتى وإن لم يأخذ القائمون بصياغتها المنصات العاملة عبر الإنترنت في الاعتبار. وبالنظر إلى أن مصطلح "البضائع" ليس معرّفياً في اتفاقية البيع، فقد دار نقاش حيوي حول ما إذا كانت اتفاقية البيع تنطبق على البرمجيات أو حتى البيانات، وهو ما تتناوله الوثيقة A/CN.9/1064/Add.2.

40- وفيما يتعلق بتكوين العقود، لا تُخضع اتفاقية البيع (المادتان 11 و12) عقد البيع لأي شرط من حيث التكوين وتنص على عدم ضرورة وجود اتفاق مكتوب. وتوضح اتفاقية الأمم المتحدة بشأن استخدام الخطابات الإلكترونية في العقود الدولية (المادة 20 (1)) بجلاء أن الخطابات الإلكترونية المتبادلة بين أطراف العقود التي تقع ضمن نطاق تطبيق اتفاقية البيع سوف تستفيد من النظام المؤاتي الذي تنص عليه اتفاقية الخطابات الإلكترونية، الذي يضمن أن العقود المبرمة وغيرها من الخطابات المتبادلة إلكترونياً صحيحة وقابلة للتنفيذ شأنها شأن نظائرها الورقية التقليدية.

جيم - النصوص المتعلقة بتسوية المنازعات

41- يسمح قانون التجارة الإلكترونية في الصين صراحةً لمشغلي المنصات بإنشاء نظام لتسوية المنازعات بين المستخدمين من خلال المنصة. وهذا يعترف باتجاه متزايد بين منصات التجارة الإلكترونية لإدراج خدمات تسوية المنازعات كوسيلة لتعزيز ثقة المستخدمين في المنصة، ومن ثم، أنشطة التداول التجاري عبر المنصة. وهو يوازي أيضاً ظهور منصات مكرسة لتسوية المنازعات.

1- ملاحظات الأونسيترال التقنية بشأن تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر

42- أسفرت أعمال الأونسيترال السابقة بشأن تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر (التسوية الحاسوبية أو التسوية عبر الإنترنت) عن اعتماد الملاحظات التقنية بشأن تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر في عام 2016 (الملاحظات التقنية)، وهي ملاحظات غير ملزمة⁽²⁴⁾ وقد صُممت الملاحظات التقنية لتعزيز تطوير التسوية الحاسوبية وهي معدة للاستخدام في المنازعات الناشئة عن معاملات التجارة الإلكترونية المنخفضة القيمة عبر الحدود. ولا تتعلق الملاحظات التقنية بالمنصات المكرسة لتسوية المنازعات فحسب، بل أيضاً بنظم تسوية المنازعات المدمجة في منصات التجارة الإلكترونية.

43- وتسلم الملاحظات التقنية بقدرات التسوية الحاسوبية على توفير عملية بسيطة وسريعة تتسم بالكفاءة تستخدم مختلف أشكال تسوية المنازعات (بما في ذلك التفاوض والتوفيق والوساطة والتسوية الميسرة والتحكيم، ضمن أمور أخرى). وفي الوقت نفسه، تؤكد الملاحظات على ضرورة امتثال التسوية الحاسوبية لنفس معايير السرية ومراعاة الأصول القانونية الواجبة التي تنطبق على تسوية المنازعات بغير اتصال حاسوبي مباشر.

44- وتسلم الملاحظات التقنية أيضاً بالحاجة إلى ما يلي:

(أ) "وسيط تكنولوجي" - "منصة التسوية الحاسوبية" - الذي يعرف بأنه "نظام يتولى إنشاء الخطابات أو إرسالها أو تلقيها أو تخزينها أو تبادلها، أو تجهيزها على نحو آخر بطريقة تكفل أمن البيانات؛"

(ب) "مدير خدمة التسوية الحاسوبية"، الذي قد يكون جزءاً من منصة التسوية الحاسوبية أو منفصلاً عنها، ومن ثم يعمل كمشغل للمنصة أو كطرف ثالث يقدم خدمات إضافية على المنصة.

45- وتصف الملاحظات التقنية الممارسات والإجراءات المستتوية لتسوية المنازعات باستخدام منصات التسوية الحاسوبية. وإحدى هذه الممارسات أن يجري تبادل جميع الخطابات في إجراءات التسوية الحاسوبية من خلال منصة التسوية الحاسوبية. وتصف الملاحظات التقنية أيضاً الممارسات المستتوية لمدير خدمات التسوية الحاسوبية لتعزيز الشفافية بشأن المنصة، وتعزيز استقلالية الأطراف الثالثة "المحايدين" وخبرتهم.

(24) متاحة على الرابط التالي: <https://uncitral.un.org/texts/onlinedispute>

ويعرف مصطلح "المحايد" بأنه "شخص" يساعد الطرفين على تسوية المنازعة أو حلها. وهي توضح الممارسات المستصوبة لتعيين المحايدين والسلطات المخولة لهم.

2- النصوص الأخرى المتعلقة بتسوية المنازعات

46- تشمل نصوص الأونسيترال الأخرى المتعلقة بتسوية المنازعات اتفاقية الاعتراف بقرارات التحكيم الأجنبية وتنفيذها (اتفاقية نيويورك)، وقواعد الأونسيترال للتحكيم، وقانون الأونسيترال النموذجي للتحكيم التجاري الدولي، واتفاقية الأمم المتحدة بشأن اتفاقات التسوية الدولية المنبثقة من الوساطة (اتفاقية سنغافورة بشأن الوساطة)، وقانون الأونسيترال النموذجي بشأن الوساطة التجارية الدولية واتفاقات التسوية الدولية المنبثقة من الوساطة.

47- وعلى الرغم من أن تلك النصوص صيغت دون أن تأخذ منصات تسوية المنازعات في الاعتبار، فإنها تتسم عموماً بالمرونة الكافية لاستيعاب أنشطة الوساطة والتحكيم التي تُجرى باستخدام الخطابات الإلكترونية (بما في ذلك جلسات الاستماع عن بُعد). وبدأت الأحكام التي تعترف صراحة باستخدام الوسائل الإلكترونية للوفاء بشرط أن يكون النص "مكتوباً" و"مهوراً بتوقيع" تجد طريقها إلى نصوص الأونسيترال الأحدث عهداً (مثل المادتين 2 و 4 و (2) من اتفاقية سنغافورة). ولدى تنقيح القانون النموذجي للتحكيم التجاري الدولي في عام 2006، طُرح خياران في المادة 7، حيث يتخذ الخيار الأول نهجاً مماثلاً (انظر المادة 7 (4))، ويتخذ الخيار الثاني نهجاً أكثر مرونة دون اشتراطات فيما يتعلق بشكل اتفاقات التحكيم. وأسفر ذلك أيضاً عن التوصية الصادرة في عام 2006 بشأن تفسير الفقرة 2 من المادة الثانية والفقرة 1 من المادة السابعة من اتفاقية نيويورك، التي تورد اشتراطات الشكل التي تنص عليها الاتفاقية فيما يتعلق بأي اتفاق تحكيم على خلفية التوسع في استخدام التجارة الإلكترونية، بما في ذلك اتفاقات التحكيم التي تتخذ شكلاً إلكترونياً.⁽²⁵⁾ وبالتوازي مع ذلك، توضح المادة 20 (1) من الاتفاقية بشأن استخدام الخطابات الإلكترونية في العقود الدولية بجلاء أن الخطابات الإلكترونية المتبادلة في سياق تكوين عقد ما (بما في ذلك أي عقد يتضمن اتفاق تحكيم) تستفيد من النظام المؤاتي الذي توفره الاتفاقية بشأن الخطابات الإلكترونية، مما يضمن أن العقود المبرمة وغيرها من الاتصالات المتبادلة إلكترونياً صحيحة وقابلة للتنفيذ شأنها شأن مكافئاتها الورقية التقليدية. وفي المقابل، فيما يتعلق بقرارات التحكيم، تضي المادة 31 من القانون النموذجي للتحكيم التجاري الدولي بأن يصدر قرار التحكيم كتابة ويوقعه المحكم أو المحكمون ولا تعترف باستخدام الوسائل الإلكترونية للوفاء بهذا الشرط.

48- وفي الأونة الأخيرة، ما برح الفريق العامل الثاني، الذي يعكف على إعداد مشاريع أحكام بشأن التحكيم المعجل لمرافقة قواعد الأونسيترال للتحكيم، ينظر في إدراج حكم عام بشأن استخدام التكنولوجيا في التحكيم المعجل. ومن شأن هذا الحكم أن يمنح المحكمة سلطة تقديرية لاستخدام أي وسيلة تكنولوجية تراها مناسبة للاتصال بالأطراف وعقد المشاورات وجلسات الاستماع عن بُعد بعد دعوة الأطراف إلى إبداء آرائهم ومع مراعاة ظروف القضية.

49- وعموماً، توفر نصوص الأونسيترال المتعلقة بتسوية المنازعات الأساس لتسوية المنازعات عبر الإنترنت. إلا أن خصائص معينة لمنصات تسوية المنازعات قد تثير مسائل تتعلق بانطباق تلك النصوص.

(أ) تتعلق إحدى المسائل بالتدخل البشري في عملية تسوية المنازعات في ضوء نشر نظم الذكاء الاصطناعي على منصات تسوية المنازعات (انظر الفقرة 7). وبالرغم من عدم وجود شرط صريح بأن يكون المحكم أو الوسيط بشرياً، فإن القانون النموذجي للتحكيم التجاري الدولي وقوانين التحكيم في ولايات قضائية عديدة قائمة على القانون النموذجي للتحكيم تقترض وجود محكم بشري (انظر، على سبيل المثال، المادتين 11 و 12 من القانون

(25) متاح على الرابط التالي:

https://uncitral.un.org/ar/texts/arbitration/explanatorytexts/recommendations/foreign_arbitral_awards

النموذجي للتحكيم). وتعرّف اتفاقية سنغافورة بشأن الوساطة الوسيط بأنه شخص آخر واحد أو أكثر يساعد الأطراف على التوصل إلى تسوية ودية للمنازعة القائمة بينها (انظر المادة 2 (3)). وعلاوة على ذلك، فإن استخدام نظام النزاء الاصطناعي لتحديد النتيجة (مثل قرار التحكيم) أو لمساعدة الأطراف على التوصل إلى تسوية ودية (مثلاً عن طريق إعداد شروط محتملة للتسوية) دون تدخل بشري قد يؤثر على توصيف عملية تسوية المنازعات بأنها "تحكيم" أو "وساطة". وقد تبرز أسئلة أيضاً عن كيفية تنفيذ شروط الإفصاح لضمان الحياد والاستقلالية، وكذلك إجراءات الطعن، حين تكون نظم النزاء الاصطناعي ضالعة في الأمر؛

(ب) تتعلق مسألة أخرى بتطبيق شروط مراعاة الأصول القانونية - مثل اشتراط أن يعامل الطرفان على قدم المساواة وأن تهيأ لكل منهما الفرصة كاملة لعرض قضيته (المادة 18 من القانون النموذجي للتحكيم) - على بيئة العمل عبر الإنترنت. ويشترط القانون النموذجي بشأن الوساطة أن يسعى الوسيط إلى معاملة الأطراف بإنصاف، مع مراعاة الظروف المحيطة بالقضايا. وقد تبرز أسئلة عن كيفية استيفاء منصات تسوية المنازعات لتلك الشروط. وفي هذا الصدد، قد تكون المبادرات الرامية إلى وضع معايير دولية لتسوية المنازعات عبر الإنترنت ذات وجهة؛

(ج) ثمة مسألة أخرى هي ما إذا كان من الممكن أن تستفيد قرارات التحكيم واتفاقات التسوية الناشئة عن منصات تسوية المنازعات استفادة كاملة من إطار الإنفاذ المنصوص عليه في اتفاقية نيويورك واتفاقية سنغافورة بشأن الوساطة. وتتطلب هذه المسألة تحليلاً دقيقاً لشروط التماس الإنفاذ وأسباب رفض الإنفاذ، وما إذا كان استخدام منصات تسوية المنازعات أو استخدام نظم النزاء الاصطناعي يمكن أن يستدعي الرجوع إلى أسباب الرفض. فعلى سبيل المثال، إذا رأت محكمة أن المنصة لا تتيح الفرصة للأطراف ليعرض كل منهم قضيته، أو أن اشتراك نظام النزاء الاصطناعي في عملية صنع القرار يتعارض مع اتفاق الأطراف بشأن تشكيل هيئة التحكيم، يجوز رفض تنفيذ قرار التحكيم الصادر باستخدام المنصة (المادة 5 (1) (ب) أو (د) من اتفاقية نيويورك). وقد يشكل أيضاً استخدام النزاء الاصطناعي والنظم الآلية في الوساطة دون إبلاغ الطرفين إخلالاً خطير الشأن من جانب الوسيط بالمعايير المنطبقة على الوسيط (المادة 5 (1) (هـ) من اتفاقية سنغافورة بشأن الوساطة).