

Distr.: Limited
13 March 2012
Arabic
Original: English

الجمعية العامة



لجنة الأمم المتحدة للقانون التجاري الدولي
الفريق العامل الثالث (المعني بتسوية المنازعات
بالاتصال الحاسوبي المباشر)
الدورة الخامسة والعشرون
نيويورك، ٢١-٢٥ أيار/مايو ٢٠١٢

تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر في إطار معاملات التجارة
الإلكترونية عبر الحدود: مسائل أخرى ينبغي النظر فيها عند وضع إطار
عالمي لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر
مذكّرة من الأمانة

المحتويات

الصفحة	الفقرات	
٢	٣-١	أولاً- مقدمة
		ثانياً- تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر في إطار معاملات التجارة الإلكترونية عبر الحدود:
٣	١٦-٤	مسائل ينبغي النظر فيها عند وضع إطار عالمي لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر
٣	٦-٤	ألف- ملاحظات عامة بشأن الإطار العالمي لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر
		باء- المبادئ التوجيهية والمتطلبات الدنيا لمقدمي خدمات تسوية المنازعات بالاتصال
٣	٨-٧	الحاسوبي المباشر
		جيم- المبادئ التوجيهية والمتطلبات الدنيا للمحايدين في تسوية المنازعات بالاتصال
٤	٩	الحاسوبي المباشر
٥	١٤-١٠	دال- مبادئ تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر
		هـ- النظر في تأثير مداولات الفريق العامل على حماية المستهلك؛ تقرير مقدّم إلى اللجنة
٦	١٦-١٥	في هذا الشأن



أولاً - مقدمة

١ - اتفقت اللجنة في دورتها الثالثة والأربعين (نيويورك، ٢١ حزيران/يونيه - ٩ تموز/يوليه ٢٠١٠) على إنشاء فريق عامل يضطلع بالعمل اللازم في ميدان تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر في إطار معاملات التجارة الإلكترونية عبر الحدود، بما فيها المعاملات في ما بين المنشآت التجارية والمعاملات بين المنشآت التجارية والمستهلكين. وأتفق أيضاً على أن يُبَيَّن في شكل المعايير القانونية المزمع إعدادها بعد إجراء مزيد من المناقشة حول هذا الموضوع.^(١) وأكدت اللجنة مجدداً في دورتها الرابعة والأربعين (فيينا، ٢٧ حزيران/يونيه - ٨ تموز/يوليه ٢٠١١) ولاية الفريق العامل المعني بتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر في إطار معاملات التجارة الإلكترونية عبر الحدود، بما فيها المعاملات في ما بين المنشآت التجارية والمعاملات بين المنشآت التجارية والمستهلكين.

٢ - ونظر الفريق العامل في دورتيه الثانية والعشرين (فيينا، ١٣-١٧ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٠) والثالثة والعشرين (نيويورك، ٢٣-٢٧ أيار/مايو ٢٠١١) في موضوع تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر؛ وطلب من الأمانة، رهنأ بتوافر الموارد، أن تجري بحوثاً وتعدّ وثائق متنوعة بشأن إطار لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر (الفقرة ١١٥ من الوثيقة A/CN.9/716، والفقرة ١٤٠ من الوثيقة A/CN.9/721).

٣ - ومتابعة للوثيقة A/CN.9/WG.III/WP.110 التي تتناول المسائل المتعلقة بوضع إطار معاملات التجارة الإلكترونية عبر الحدود، تتضمن المذكرة الحالية مسائل أخرى ينبغي النظر فيها عند وضع إطار عالمي لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر وملاحظات عامة بشأن الوثائق المشار إليها في مشروع القواعد الإجرائية لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر والتي ترد كتذييلات (الفقرتان ٨ و ١١ من الوثيقة A/CN.9/WG.III/WP.112) بما في ذلك المبادئ التوجيهية لمقدمي خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر، والمبادئ التوجيهية للمحايدين ومبادئ تسوية المنازعات من خلال الإطار العالمي لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر.

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

ثانياً- تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر في إطار معاملات التجارة الإلكترونية عبر الحدود: مسائل ينبغي النظر فيها عند وضع إطار عالمي لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر

ألف- ملاحظات عامة بشأن الإطار العالمي لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر

٤- يمكن أن يتضمّن الإطار العالمي لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر القواعد الإجرائية لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر (القواعد) ووثائق إضافية منفصلة مكّمة للقواعد. وتُنظم القواعد أسلوب بدء الإجراءات ومعالجتها واتخاذ القرار بشأنها وإنهاءها (انظر الوثيقة A/CN.9/WG.III/WP.112). ومن بين الوثائق التكميلية مبادئ توجيهية ومتطلبات دنيا لمقدمي خدمات التسوية، سوف تتضمّن الأسلوب الذي ينبغي لمقدم الخدمات اتباعه في إدارة الإجراءات وفي تشغيل منصة تسوية المنازعات طبقاً للقواعد. ويمكن لوثيقة تكميلية أخرى أن تتناول مدونة قواعد السلوك والمتطلبات الدنيا بشأن الأشخاص الذين يعملون كمحايدين في تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر. وينبغي لجميع الوثائق التكميلية أن تتفق مع القواعد وأن تتبع أسلوب صياغتها.

٥- وهناك وثائق تكميلية أخرى من المتوقع إصدارها لمعالجة مبادئ تسوية المنازعات وآلية الإنفاذ عبر الحدود (انظر الفقرات ٢٠-٤٩ من الوثيقة A/CN.9/WG.III/WP.110).

٦- وما زال يتعيّن على الفريق العامل أن يبتّ في الشكل النهائي لتلك الوثائق وفي ما إذا كان ينبغي أن تؤلّف جزءاً من القواعد أم تنفصل عنها (مشروع الدياحة، الفقرة ٨ من الوثيقة A/CN.9/WG.III/WP.112).

باء- المبادئ التوجيهية والمتطلبات الدنيا لمقدمي خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر

٧- يمكن للمبادئ التوجيهية والمتطلبات الدنيا لمقدمي خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر ("المبادئ التوجيهية لمقدمي الخدمات") أن تعالج مسائل مثل الأسلوب الذي يتبعه مقدمو الخدمات في إدارة إجراءات التسوية وتشغيل منصة التسوية طبقاً للقواعد، ويجوز أن تتضمّن أيضاً شروحاً تُبيّن كيف تكمّل تلك التدابير تنفيذ القواعد وتيسّره. والغرض من المبادئ التوجيهية لمقدمي الخدمات هو زيادة وضوح القواعد في ما يخص الجوانب التقنية

والتصميمية لمنصّات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر (الفقرة ١٤ من الوثيقة A/CN.9/WG.III/WP.107). وبالإضافة إلى ذلك، يمكن للمبادئ التوجيهية لمقدمي الخدمات أن تركز على ضرورة الالتزام بالمبادئ العامة مثل الالتزام بمبادئ الحيدة التكنولوجية وضمان قابلية التكنولوجيات للتشغيل المشترك ولواجهة الزيادة في عبء العمل (الفقرة ٢٠ من الوثيقة A/CN.9/WG.III/WP.107، وانظر الوثيقة A/CN.9/WG.III/WP.114 المقدمة من الحكومة الكندية والتي تتضمن اقتراحاً بإعداد مبادئ تنطبق على مقدمي خدمات التسوية بالاتصال الحاسوبي المباشر والمحايدين).

٨- وينبغي قراءة المبادئ التوجيهية لمقدمي الخدمات مقترنةً بالقواعد، ولكنّ محتوى هذه المبادئ يتوقّف إلى حدّ ما على تلك المسائل التي يقرّر الفريق العامل استبعادها من القواعد. ولعلّ الفريق العامل يودّ أن يلاحظ أنّ معالجة المسائل التي تتناول المتطلبات الوظيفية والمواصفات التقنية لمقدمي خدمات التسوية فيما يتعلق بتشغيل منصّات التسوية والمسائل ذات الصلة يمكن أن تجري على نحو أكثر فعالية خارج نطاق القواعد نفسها.^(٢)

جيم- المبادئ التوجيهية والمتطلبات الدنيا للمحايدين في تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر

٩- يفترض أن تتوخّى المبادئ التوجيهية والمتطلبات الدنيا للمحايدين في تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر ("المبادئ التوجيهية للمحايدين") وضع مدوّنة قواعد سلوك (الفقرة ٦٧ من الوثيقة A/CN.9/716)؛ وتحديد المبادئ الأساسية التي تُعتبر صفات ضرورية للمحايدين والتي تشمل الاستقلال والحياد والنزاهة (الفقرة ٦٦ من الوثيقة A/CN.9/716) (الوثيقة A/CN.9/WG.III/WP.114 المقدمة من الحكومة الكندية والتي تتضمن اقتراحاً بإعداد مبادئ تنطبق على مقدمي خدمات التسوية بالاتصال الحاسوبي المباشر والمحايدين)؛ فضلاً عن امتلاك المهارات المهنية ومهارات تسوية المنازعات اللازمة (الفقرة ٦٣ من الوثيقة A/CN.9/716). ويمكن للوثيقة أن تحدّد أيضاً نظام اعتماد المحايدين وتحديد اعتمادهم، الذي يمكن أن يجري على مرحلتين: مرحلة أولية تركز على توفير الخبرات ذات

(2) يمكن أن تتضمن هذه المسائل ما يلي: (أ) الأساس القانوني أو القضائي لإنشاء الجهات المقدمة لخدمات التسوية بالاتصال الحاسوبي المباشر و/أو صيانة منصّات التسوية وتشغيلها؛ (ب) المواصفات التقنية أو المعايير أو التكنولوجيات المحددة المستخدمة في تحديد الهوية أو التوثيق أو أي متطلبات أخرى لمنصة تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر؛ (ج) المواصفات المتصلة بمرافق ومعدات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر بما في ذلك أي تكنولوجيات محددة يلزم استعمالها (مثل الخوارزميات أو البرمجيات المستندة إليها).

الصلة لدى المحايد ومرحلة ثانية تتضمن مراجعة دورية تأخذ في الحسبان التعليقات الواردة من مستعملي خدمة تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر (الفقرة ٦٥ من الوثيقة A/CN.9/716).

دال - مبادئ تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر

١٠ - لعلّ الفريق العامل يودّ أن يستذكر مناقشته واقتراحه بشأن وضع نهج يستخدم مبادئ منصفة أو مدوّّات لقواعد السلوك أو قواعد عامة موحّدة أو مجموعات من الأحكام الموضوعية كأساس للبتّ في القضايا بغية تفادي المشاكل المعقدة التي قد تنشأ في تفسير القواعد فيما يتعلق بالقانون المنطبق. ورأى كثيرون أيضاً أنّ معظم القضايا التي تُعالج بأسلوب تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر يمكن الفصل فيها بناءً على شروط العقد، دون حاجة كبيرة إلى اللجوء إلى مبادئ قانونية معقدة، وأنّ أيّ قواعد توضع بشأن تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر ينبغي أن تكون بسيطة وسريعة ومرنة. ووصف البعض ما هو مطلوب بأنه مجموعة مبادئ قانونية عامة تسري على نظام محدود مستند إلى الوقائع (الفقرة ١٠١ من الوثيقة A/CN.9/716).

١١ - ولعلّ الفريق العامل يودّ أن يلاحظ أنّ تسوية قضايا المعاملات المتدنيّة القيمة والكبيرة الحجم في إطار عالمي عابر للحدود أمر ربّما يستلزم حصر أنواع القضايا التي يعالجها في المطالبات البسيطة المستندة إلى وقائع وسبل الانتصاف الأساسية، تفادياً لتحميل النظام عبئاً من القضايا المعقدة يفوق طاقته، مما يفقده كفاءته وتكلفته الميسورة (الفقرة ١٠١ من الوثيقة A/CN.9/716).

١٢ - والغرض المتوخّى من الإطار العالمي لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر هو استخدامه في تسوية المنازعات الناشئة عن المعاملات الإلكترونية المتدنيّة القيمة والكبيرة الحجم التي يستند قسم كبير من مطالباتها إلى عدد محدود من المشكلات مثل عدم طلب البضائع أو عدم تسليمها/توريدها أو عدم اتفاقها مع مواصفاتها، وما إلى ذلك. وليس المقصود بإطار التسوية معالجة أنواع معيّنة من المطالبات من قبيل الأذى الجسدي والأضرار التبعية وتحصيل الديون، (الفقرة ١٨ من الوثيقة A/CN.9/739). ولعلّ الفريق العامل يودّ الرجوع إلى مداولاته بشأن ما إذا كان ينبغي للقواعد أن تتضمن قائمة حصرية بأنواع القضايا التي تندرج داخل نطاقها أو خارجه (الفقرة ٥٠ من الوثيقة A/CN.9/721).

١٣- وتوخيّا لتبسيط العملية وضمان عدم تعقد الإطار العالمي وكفاءته للمستفيدين، لعلّ الفريق العامل يود أن يأخذ في الاعتبار أن مشروع مرفقي القواعد ألف وباء (الفقرة ٢٨ من الوثيقة A/CN.9/WG.III/WP.112) يوردان قائمة بالمطالبات المحتملة والاستجابات إليها، وذلك لغرض إدراج تلك المطالبات والاستجابات في الإشعار والردّ على التوالي في إطار مشروع المادة ٤. والغرض من الصيغة المقترحة في هذين المرفقين - باستخدام خانات التأشير ونص جاهز الصياغة - هو تحديد أنواع المطالبات التي يمكن للمطالبين تقديمها وأنواع الاستجابات المتاحة للمدعى عليهم. ويمكن لهذا أن يساعد بدوره في تبيان عدد محدود من سبل الانتصاف المتاحة عند الاقتضاء للبتّ في دعوى معيّنة (الفقرة ١٠٩ من الوثيقة A/CN.9/721).

١٤- وإذا ما قرّر الفريق العامل أن يعتمد نهج ذكر المطالبات وسبل الانتصاف الممكنة في المادة ٤ من القواعد، فلعلّه يودّ النظر في ضرورة الإبقاء على الإشارة إلى الوثيقة الإضافية الخاصة بمبادئ تسوية المنازعات التي هي مدرجة الآن في مشروع ديباجة القواعد (الفقرة ٨ من الوثيقة A/CN.9/WG.III/WP.112).

هاء- النظر في تأثير مداولات الفريق العامل على حماية المستهلك؛ تقرير مقدّم إلى اللجنة في هذا الشأن

١٥- رأت اللجنة في دورتها الرابعة والأربعين "... أنه ينبغي عموماً للفريق العامل، عند تنفيذ ولايته، أن ينظر أيضاً على وجه التحديد في تأثير مداولاته على حماية المستهلك، وأن يقدّم إلى اللجنة في دورتها القادمة تقريراً بهذا الشأن".^(٣)

١٦- وكان الفريق العامل قد علّق على المسائل الخاصة بالمستهلك في مناسبات مختلفة إبان دورتيه الثانية والعشرين والرابعة والعشرين.^(٤) ولعلّ الفريق العامل يودّ أن يحيط علماً بأنّ أهم النقاط التي طُرحت، والآراء التي أُبديت، في تلك المناقشات تضمّنت ما يلي:

(أ) تمثّل حماية المستهلك اعتباراً هاماً من اعتبارات السياسة العامة، ولذا تتسم التشريعات في هذا الميدان بطابع بالغ الخصوصية بالنسبة للولاية القضائية المطبقة فيها، وينبغي توخي الحذر لكي لا يؤدي أيُّ نهج يُتبّع بشأن تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر

(٣) الوثائق الرسمية للجمعية العامة للأمم المتحدة، الدورة السادسة والستون، الملحق رقم ١٧ (A/66/17)، الفقرة ٢١٨.

(٤) A/CN.9/716، الفقرات ٤، ١٩، ٢٣، ٤٢-٤٥، ٤٨، ٥٠، ٥٢-٥٤، ٧٦، ٨٧، ٨٩، ٩٠، ٩٦، ١٠١، A/CN.9/739، الفقرات ٤١-٤٣، ٤٦، ٨٦؛ و A/CN.9/721، الفقرات ٢٥-٢٨، ٧٣.

إلى المساس بحقوق المستهلكين على الصعيد الوطني. وعدم التدخل في حقوق المستهلكين المكفولة بمقتضى قوانين حماية المستهلك الوطنية سيساعد على بناء أجواء من الثقة في نظام تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر لدى المستهلكين، وليس من شأن الفريق العامل أن يعالج مسألة تنسيق قوانين حماية المستهلك الوطنية؛

(ب) الهدف المتوخى من العمل الحالي هو إنشاء نظام عالمي مستقل لتسوية المنازعات العابرة للحدود التي تنطوي على معاملات متدنية القيمة وكبيرة الحجم. وفي هذه القضايا، يرجح ألا يمارس المستهلكون ما قد يكون لهم من حقوق، لأن تكاليف ذلك باهظة جداً بالقياس إلى قيمة المشتريات، وذلك فضلاً عن صعوبة إنفاذ قرار التحكيم. وبالنظر إلى أن المستهلكين لا يتمتعون حالياً بأيّ حقوق على الإطلاق من الناحية العملية في معظم المعاملات العابرة للحدود، فإنّ من شأن وضع معيار لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر أن يفضي إلى استحداث حقوق من هذا القبيل. وإنّ استخدام طرائق الحل "الودية"، للمنازعات مثل معالجة الشكاوى والتفاوض والتوفيق، يتيح للأطراف أن يوافقوا بحرية على أيّ تسوية، ومن ثمّ فإنّ حقوقهم بمقتضى قوانين حماية المستهلك لن تُعرض للخطر. أما في حالة التحكيم، فسيُلزَم وجود معيار يحافظ على ما توفّره تلك القوانين من حماية، مما يطرح تساؤلاً أكبر بشأن ماهية القانون المنطبق على عمليات التحكيم في إطار تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر. ويمكن أن يجسّد أحد معايير تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر "المبادئ الأساسية" لقانون حماية المستهلك. وينبغي للمبادئ المتبعة في البتّ في الدعاوى أن تراعي الحاجة إلى مضمون يوفّر درجة عالية من الحماية للمستهلك؛

(ج) ينبغي أن يتمّ الإشعار بشكل واضح وملائم بأيّ اتفاق يرم لتسوية النزاع لكي يكون المستهلك على بينة تامة بالالتزامات التي يأخذها على عاتقه والآثار التي ستترتب على أي اختيار للقانون الذي سيحكم الدعوى؛ كما ينبغي أن يكون ذلك الاتفاق منفصلاً عن أحكام العقد الرئيسية لكي يتنبّه المستهلك إليه بصورة أفضل. ويمكن لهيئات حماية المستهلك أن تساعد المستهلكين الذين يدخلون في عملية تسوية نزاع أو أن تمثّلهم فيها؛

(د) ثمة أهمية حاسمة للغة إجراءات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر بالنسبة للمستهلك، وبالتالي فهمه للعملية فهماً تاماً؛ وذلك بسبب اختلاف مستوى الفهم اللازم لإبرام العقود بواسطة المعاملات الإلكترونية من جهة، والمستوى اللازم للاضطلاع بعملية تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر من جهة أخرى.