

Distr.: Limited
12 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

مُقترح بشأن المبادئ المنطبقة على مقدّمي خدمات تسوية المنازعات
بالاتصال الحاسوبي المباشر والمحايدين
مُقترح مقدّم من الوفد الكندي
مذكرة من الأمانة

في إطار التحضير للدورة الخامسة والعشرين للفريق العامل الثالث (المعني بتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر)، قدّمت الحكومة الكندية إلى الأمانة في ١٢ آذار/مارس ٢٠١٢ المذكرة المرفقة طيه في مرفق يورد مقترحاً بشأن المبادئ المنطبقة على مقدّمي خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر والمحايدين. وقد استُنسخَت الوثيقة الواردة في المرفق بالصيغة التي تلقتّها بها الأمانة.

أولاً - الخلفية

أعدّت أمانة الأونسيترال مشروع قواعد إجرائية (A/CN.9/WG.III/WP.109) يتناول عملية تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر خلال ثلاث مراحل متتالية، هي: (١) التفاوض، (٢) التوفيق، (٣) قرار يصدره محايد. ويؤلّف مشروع القواعد الإجرائية



قواعد إجرائية مبسطة مماثلة لقواعد الأونسيترال للتحكيم، ولكنها مكيفة لتلائم سياق تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر.

ويشغل مقدّمو خدمات التسوية هذه نظاماً لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر. وقد يكون مكان عملهم في ولاية قضائية واحدة أو أكثر. وهم يزودون المستهلكين والمنشآت التجارية بالخدمات بصورة مباشرة - وخصوصاً خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر في إطار المعاملات العابرة للحدود. ومن الجوانب المهمة لمقدمي خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر وجود علامات ثقة تتعلق بالخدمات التي يقدمونها، كالإشارة إلى مشروع المبادئ الواردة أدناه أو الدراسات الاستقصائية للمستخدمين المنشورة على الإنترنت.

وثمة مستوى معيّن من التداخل بين المبادئ المقترحة ومشروع القواعد الإجرائية، فكل منها يُعزّز الآخر ولكنهما يتوخيان بلوغ هدفين مختلفين: حيث تهدف القواعد الإجرائية إلى إرساء إجراءات لعملية تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر، في حين ترمي المبادئ إلى ترويج نموذج للممارسات الفضلى لفائدة مقدّمي خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر والمحايدين. وستُعتمد بعض الممارسات الفضلى المقترحة في المبادئ الواردة أدناه أو تُجسّد في اتفاقات يبرمها مقدّم خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر مع الطرفين المتنازعين في إطار إجراءات التسوية أو مع أطراف ثالثة.

ولقد عمّم الوفد الكندي بصورة غير رسمية مقترحاً بشأن المبادئ المنطبقة على مقدّمي خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر والمحايدين، أثناء الدورة الرابعة والعشرين للفريق العامل الثالث في تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١١. وتستند المبادئ الواردة في هذه الوثيقة إلى هذا المقترح غير الرسمي.

وتقدّم كندا هذه الوثيقة لتكون منطلقاً لمناقشات الفريق العامل بشأن المسائل المتصلة بالممارسات الفضلى لمقدمي خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر والمحايدين. وتسلم كندا بأن الوثيقة ستتطوّر مع تقدّم سير مناقشات الفريق العامل وبأنه سيلزم تكييف المبادئ المحددة في هذه الوثيقة لكي تجسّد الخيارات السياسية التي سيّخذها الفريق العامل. ومن ذلك مثلاً، أنّ الفريق العامل قد يودّ توسيع أو تحجيم بعض المبادئ أو قد يقدم مزيداً من التفاصيل بشأن نطاقها؛ أو قد يقوم ببلورة أو دمج المبادئ المتعلقة بكفاءة المحايدين وعدم انحيازهم واستقلالهم؛ أو تقديم المزيد من الإرشادات بشأن المعلومات المطلوب تقديمها مثل توفير بشأن إرشادات طول الفترة الزمنية المتوقعة لإصدار قرار بعد تقديم الشكوى، أو فيما

لو كان القرار نهائياً وملزماً، أو فيما إذا كان من الجائز للغير الاطّلاع على الخطابات الموجهة أثناء عملية تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر. كما يلزم النظر في المبادئ على ضوء القانون المنطبق على شتى جوانب المعاملات، وعلى عملية إصدار القرار وعلى إنفاذ القرار الناتج.

ثانياً- مشروع المبادئ المنطبقة على مقدّمي خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر والمحايدين

المبدأ ١- الاحتفاظ بقائمة بأسماء المحايدين الأكفاء

- (١) يختار مقدّم خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر بالمحايدين الذين سيُدْرَج أسماءهم في القائمة الخاصة بهم على أساس الكفاءة والاستقلال والحياد.
- (٢) ينشر مقدّم خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر قائمة بأسماء المحايدين تتضمن معلومات عن مؤهلاتهم وخبراتهم ويواظب على تحديثها.
- (٣) يكفل مقدّم خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر الحفاظ على كفاءة المحايدين من خلال توفير التدريب المناسب لهم، بما يشمل تدريبهم على المواضيع المتعلقة بقضايا تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر وعلى التكنولوجيا التي يستخدمها نظام التسوية هذا.
- (٤) يضع مقدّم خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر إجراءات لمعالجة الشكاوى المتعلقة بقائمة أسماء المحايدين، مثل تنحية المحايدين بسبب افتقارهم المثبت بالأدلة إلى المهارات [أو الخبرة]^(١) اللازمة.
- (٥) يكفل مقدّم خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر، بقدر المستطاع، إتاحة هيئة مستقلة لكي تستمع إلى شكاوى المستخدمين بشأن القواعد التي يطبقها أو الممارسات التي يتبعها أو القرارات الإدارية التي يصدرها.^(٢)

(١) ربما اعتُبر مصطلح "الخبرة" فضفاضاً جداً ويؤدي إلى التنحية في حالات عديدة. ويمكن إيلاء الاعتبار إلى مسألة تحديد نوع الخبرات المتوقعة من المحايدين.

(٢) من المفهوم أنّ هيئات المراجعة هذه قد لا تكون متاحة في الوقت الراهن. وقد يتسنى، مع التوسّع في تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر، إنشاء هذه الهيئات أو قد تُقرّر المؤسسات القائمة تقديم هذه الخدمات.

المبدأ ٢- الاستقلالية

- (١) [يتفق الطرفان على اختيار المحايدين.]
- (٢) [يجوز لمقدم خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر أن يعيّن المحايدين عشوائياً إذا وافق الطرفان على اختياره على هذا النحو].^(٣)
- (٣) يحتفظ مقدم خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر والمحايدين باستقلاليتهم عن طرفي المنازعة طوال عملية التسوية ويضعان إجراءات لمعالجة الشكاوى المتعلقة بالمحايدين، مثل التنحية بسبب افتقاره المثبت بالأدلة إلى الاستقلالية.
- (٤) يكشف مقدم خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر أو المحايدين للطرفين فوراً عن أيّ علاقة، تعاقدية أو غير تعاقدية، قد تُعتبر على نحو معقول أنّها ذات أثر على استقلاليتهما [إزاء الطرفين].
- (٥) لا يُعتبر مقدم خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر المرتبط حصراً ببائع واحد أو بعدد محدود من البائعين أو بصناعة واحدة متمتعاً بالاستقلالية.
- [صيغة بديلة: لا يُلزم أن يكون مقدم خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر مستقلاً عن الطرفين، ولكن عليه أن يُفصح عن أيّ ظروف تؤثر على استقلاليته].^(٤)
- (٦) يُفصح للطرفين عن مصادر تمويل خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر وترتيبات سداد تكاليفها.

المبدأ ٣- الحياد

- (١) [يحافظ المحايدين على حياده طوال عملية تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر.]
- (٢) [يوفر مقدم خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر إجراءات لمعالجة الشكاوى المتعلقة بالمحايدين، مثل التنحية بسبب الافتقار المثبت بالأدلة إلى الحياد].^(٥)

(٣) قد تبدو الفقرتان (١) و(٢) مرتبطتين بالقواعد الإجرائية لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر وليس بهذه المبادئ. وهما مقترحتان، مع ذلك، لأن اختيار المحايدين عشوائياً قد لا يكون أمراً مألوفاً في بعض الولايات القضائية.

(٤) قد تكون الصيغة البديلة أنسب في الحالات التي تتولى فيها مثلاً رابطات البائعين إنشاء وتمويل الجهات التي تقدم خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر.

المبدأ ٤- الإفصاح عن شروط الخدمة والسرية

(١) ينشر مقدّم خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر، على موقعه الشبكي، [معلومات واضحة ومفهومة ودقيقة، تشمل] الرسم التي يتقاضاها، وإجراءات تسوية المنازعات، والسبل المحتملة للطعن في القرارات، وإجراءات الإنفاذ، وإجراءات معالجة الشكاوى المقدمة ضده أو ضد المحاييد، والممارسات المتعلقة بمعاملة المعلومات السرية. ويُطلع المستخدمون صراحةً على هذه المعلومات قبل قبولهم بعملية تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر.

(٢) يتّخذ مقدّم خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر تدابير تكفل حماية المعلومات السرية وتخزينها مع تقييد إمكانية الاطلاع عليها.^(٦)

(٣) لا يُفصح مقدّم خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر للأطراف الثالثة عمّا يُقدّم من عروض للتسوية وما يُجرى من تسويات في أثناء عملية تسوية المنازعات تلك إلاّ حيثما اقتضى القانون الإفصاح عنها.^(٧)

المبدأ ٥- إثبات هوية الطرفين

(١) يتّخذ مقدّم خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر تدابير مناسبة لتسهيل تحديد هوية الطرفين، ويجوز له أن يُلزمهما بتقديم ما يؤكّد أو يثبت هويتهما.^(٨)

(٢) لا يجوز حرمان أيّ طرف من الاطلاع على المعلومات المتصلة بإثبات أو تأكيد هوية طرف آخر في عملية تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر بحجّة سرية المعلومات.^(٩)

(5) لعلّ الفريق العامل يؤدّ النظر في إدراج شرط توفير مقدّم خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر لإجراءات مماثلة لتلك الإجراءات المبينة في المبدأين ١(٤) و ٢(٣) اللذين يتناولان الشكاوى المتصلة بافتقار المحايدين إلى الحياد.

(6) تختلف عملية تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر إلى حدّ ما عن إجراءات المحاكم التقليدية؛ ولا يتوخّى فيها أن تُتاح جميع الوثائق للاطلاع العام. وقد يلزم تطبيق قواعد محدّدة فيما يتعلق بـ "المعلومات الشخصية"، ولا سيما في إطار المبدأ ٥. وقد تفرض الواجبات والمسؤوليات المتصلة بالمعلومات الشخصية بموجب القانون الوطني معياراً أعلى يمكن تجسيده في المبادئ المذكورة.

(7) تُطبّق هذه القاعدة عادةً في الولايات القضائية التي تأخذ بنظام القانون العام ونظام القانون المدني فيما يخصّ عروض التسوية المقدّمة في سياق الوساطة. وهي تهدف إلى تعزيز تسوية المنازعات ودياً وتشجيع الطرفين على تقديم مقترحات معقولة.

(8) يحق لأيّ طرف في نظم المحاكم التقليدية أن يعرف هوية خصمه. وتؤكد القاعدة أنه يحق أيضاً لأيّ طرف أن يطلب ما يؤكّد هوية الخصم في سياق الاتصال الحاسوبي المباشر.

المبدأ ٦- إمكانية الوصول وموثوقية النظام وأمنه

- (١) يتَّخذ مقدّم خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر تدابير تكفل موثوقية عملية التسوية وأمنها، بوسائل منها الاستعانة بأسماء المستخدمين وكلمات السر.^(١٠)
- (٢) يستخدم مقدّم خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر تكنولوجيات يسهل على المستخدمين العاديين الوصول إليها وفهمها.
- (٣) يكفل مقدّم خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر تقديم المعلومات بطريقة واضحة ومفهومة.
- (٤) [يُشجّع مقدّم خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر على الحصول على تأمينات و ضمانات كافية لتغطية التبعات المحتملة لانتهاك السرية أو الإفصاح غير المقصود عن المعلومات الشخصية.]

المبدأ ٧- سجل الإجراءات ونشر القرارات

- (١) يحتفظ مقدّم خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر بسجل لإجراءات تسوية المنازعات واتفاقات التسوية بطريقة تمكّن الطرفين من الرجوع إليها لاحقاً لمدة [ثلاث]^(١١) سنوات.

(9) يُمكن أن يجادل البعض بوجود تنازع أو تداخل بين القواعد المتعلقة بالسرية وقواعد إثبات الهوية. ويوضح هذا المبدأ أنّ أيّ توقّع لدى أيّ طرف بشأن الحفاظ على سرّية المعلومات لا يمتدّ ليشمل الوثائق أو المعلومات التي تتعلق بهويته عندما يطلب الخصم الاطلاع عليها. ويحدّد هذا المبدأ أيضاً مسؤولية مقدّم خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر فيما يتعلق بالإفصاح عن المعلومات السريّة.

(10) التدابير التي يعتمدها مقدّم خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر بشأن موثوقية النظم وأمنها مرهونة بالظروف، وستتطوّر هذه التدابير بمرور الزمن مع تغيير التكنولوجيا وأنواع المخاطر. وسيتوقف مستوى الأمن اللازم لنظام تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر على ظروف من قبيل حساسية المعلومات والقانون الواجب التطبيق وتوقعات الطرفين. ورؤي على هذا النحو أنّ محاولة تحديد ماهية التدابير أمر غير عملي. وأسماء المستخدمين وكلمات السر هما مثالان توضيحيان، وقد يُنظر إليها على أنّها حدود دنيا صارمة يمكن أن يتعرّض مقدّم خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر لتحمل التبعات عن عدم بلوغها.

(11) يُقترح تحديد المدّة بثلاث سنوات لأنّها فترة التقادم في العديد من الولايات القضائية بشأن المطالبات المتصلة بالسلع الاستهلاكية. وفي الممارسة العملية، يمكن أن يتجاوز مقدّم خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر هذه المدّة المشترطة بسهولة بسبب توافر وسائل لتخزين البيانات بتكلفة منخفضة.

(٢) [يجوز لمقدم] [ينشر مقدّم] خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر [أن ينشر] القرار الصادر إلا إذا كان الطرف في الدعوى واحداً من المستهلكين؛ [ويجب] [ويتم] في هذه الحالة الحصول أولاً على موافقة موقعة من المستهلك على نشر اسمه.^(١٢)

(٣) ينشر مقدّم خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر إحصاءات عن النسبة المئوية للشكاوى التي يُتّ فيها لصالح الطرف الشاكي وضدّه ومتوسط الفترة الزمنية التي يستغرقها حسم القضايا وعدد القضايا غير المحسومة بعد.^(١٣)

(٤) [صيغة بديلة: ينشر مقدّم الخدمات [مرة واحدة في السنة على الأقل] إحصاءات عن عدد الشكاوى المتلقاة والنسبة المئوية للشكاوى التي تُقبل من بينها، أو التي يُنظر فيها، أو التي تسوّى أو يُتّ فيها لصالح الطرف الشاكي أو ضدّه، بما في ذلك تفاصيل الشكاوى التي يُتّ فيها برمتها لصالح الطرف الشاكي، ومتوسط الفترة الزمنية للتسوية وعدد الطلبات التي ما زالت معلقة وعدد القرارات التي رفض أحد الطرفين الامتثال بشأنها للقرار التحكيمي].

المبدأ ٨ - مراعاة اللغات والثقافات

(١) يكفل مقدّم خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر الذي يتعامل مع أفراد من خلفيات ثقافية متباينة أو من أبناء لغات مختلفة أن يراعي نظامه وقواعده ووسطاؤه المحايدون هذه الاختلافات، ويجب أن يضع آليات تلبي احتياجات الزبون في هذين المجالين.

(٢) لا ينشط مقدّم خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر في طلب الزبائن عندما يتعذّر عليه تلبية احتياجاتهم اللغوية أو الثقافية.

(٣) يُفصح مقدّم خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر عن اللغات التي يقدم بها خدماته.

(12) أُدرجت الفقرة بين معقوفتين لأنّ النشر يثير مسائل السريّة والخصوصية. وهي تستلزم أيضاً دراسة الإمكانية العملية لجمع قرارات التسوية بالاتصال الحاسوبي المباشر لأغراض التفسير القانوني في الدعاوى المقبلة.

(13) يُعتبر نشر المعلومات المتصلة بقرارات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر وتنفيذ هذه القرارات مهماً لكي يؤديّ نظام التسوية وظيفته على خير وجه، لأنّ نشرها يشجّع على الامتثال للقرارات. وتبيّن الفقرة (٢) ممارسة فضليّ لنشر المعلومات بصورة عامة. ويُقترح النص قاعدة خاصة فيما يتعلق بالمستهلكين، تسلّم بأنّ المستهلك قد لا يرغب في نشر اسمه. كما أنّ الفقرة (٢) تحدّ من مسؤولية مقدّم خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر. وتُعيّن الفقرة (٣) الحد الأدنى من متطلبات النشر المفروضة على مقدّم خدمات التسوية في إطار هذه المبادئ.

المبدأ ٩- الأتعاب والمصاريف

- (١) تكون الأتعاب التي يتقاضاها مقدّم خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر معقولة فيما يخصّ قيمة المنازعة وبالنسبة للطرفين المعنيين وموقفهما التفاوضي في وقت إبرام العقد موضع النزاع.
- (٢) يُفصّل للطرفين عن جميع رسوم عملية تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر قبل بدئها.
- (٣) لا يقضي المحايدون بتحميل طرف أو آخر المصاريف.

المبدأ ١٠- القرارات

- (١) تورد القرارات الأسباب التي استند إليها في اتخاذها.

المبدأ ١١- الإنفاذ

- (١) يتّخذ مقدّم خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر تدابير تُشجّع على الامتثال لقرارات التسوية، ويمكن أن تشمل ما يلي: اشتراط تقديم ضمانّة؛ أو طلب تعهّد من الطرفين بالامتثال للقرارات عند استهلال عملية التسوية؛ أو تسهيل سداد المبلغ المحكوم به.

المبدأ ١٢- الإنصاف

- لا يقترح مقدّم خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر في إطار عرض خدماته شروطاً تعاقدية تقضي بالتنازل عن حقوق المستهلك أو عن حقوق الطعن القانونية التي يتيحها القانون الوطني للطرفين.^(١٤)

(14) يكفل هذا الحكم ألاّ تتأثّر حقوق الطرفين بالاتفاق على تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر. وهذه الممارسة الفضلى التي يتبعها مقدّمو خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر تضمن ألاّ تؤدّي بنود تسوية المنازعات التي يتفق عليها الطرفان إلى التنازل عن الحقوق التي يعترف بها القانون الواجب التطبيق. كما يحمي هذا الحكم مقدّم خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر من خلال توضيح نطاق ما يقدّمونه من خدمات (أي أنّ مقدّم الخدمات لا يضمن عدم استهلال إجراءات الطعن المتاحة بموجب القانون الوطني، وإنّ اتّفق على الأخذ بعملية تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر).