

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

تحليلٌ ومُقترحٌ لدمج المبادئ الموضوعية للمطالبات والتدابير الانتصافية
المتعلقة بتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر في المادة ٤
من مشروع القواعد الإجرائية

مذكرة مقدمة من مركز التعليم القانوني الدولي

مذكرة من الأمانة

تحضيراً للدورة الخامسة والعشرين للفريق العامل الثالث (المعني بتسوية المنازعات بالاتصال
الحاسوبي المباشر)، قدّم مركز التعليم القانوني الدولي إلى الأمانة في ١٢ آذار/مارس ٢٠١٢
المذكرة المرفقة بهذه الوثيقة بشأن تحليل ومُقترح لدمج المبادئ الموضوعية للمطالبات والتدابير
الانتصافية المتعلقة بتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر في المادة ٤ من مشروع
القواعد الإجرائية.

وقد استُنسخت الوثيقة الواردة في المرفق بالشكل الذي تلقتها به الأمانة.

أولاً - الغرض من هذه المذكرة

يضطلع الفريق العامل الثالث التابع للأونسيترال بإعداد إطار من أجل نظام عالمي لتسوية
المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر. وقد بدأ هذا العمل في كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٠،



وعُقدت دورتان إضافيتان في أيار/مايو ٢٠١١ وتشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١١. ومن المزمع أن تُعقد الدورة التالية في الفترة ٢١-٢٥ أيار/مايو ٢٠١٢.

وبينما ركّز العمل إلى الآن على القواعد الإجرائية، فإن المجموعة الكاملة من الصكوك يجب أن تُبنى على تفاهات مشتركة بشأن ما يمكن وما لا يمكن إنجازه في نظام لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر يكون مصمماً بحيث يتسم بالبساطة والكفاءة والفعالية والشفافية والإنصاف.

ومركز التعليم القانوني الدولي التابع لكلية الحقوق بجامعة بيتسبيرغ يضغط، على وجه الخصوص، بالنظر في الوثيقة الثالثة التي أشار إليها الفريق العامل الثالث، وهي المبادئ القانونية الموضوعية من أجل تسوية المنازعات. وأفضى هذا التحليل إلى استنتاج مفاده أن أهداف البساطة والكفاءة والفعالية والشفافية والإنصاف قد تتحقق بالاستعاضة عن وثيقة منفصلة بشأن المبادئ القانونية الموضوعية بنهج موسّع حيال النماذج المدرجة الآن كمرفقات للمادة ٤ من مشروع القواعد الإجرائية.

وتقترح هذه المذكرة، بدلاً من وضع وثيقة منفصلة بشأن المبادئ القانونية الموضوعية، أن يتم تحقيق الأهداف نفسها من خلال إيجاد أساليب واضحة وشفافة من أجل تقديم مطالبات محددة وقائمة على الوقائع وطلب تدابير انتصافية محدّدة تُصاغ على نمط النماذج المدرجة الآن كمرفقات للمادة ٤ من مشروع القواعد الإجرائية. وبذلك، سوف تكون القواعد الموضوعية لتسوية تلك المطالبات القائمة على وقائع متضمّنة في هيكل المطالبات التي قد تُقدّم والتدابير الانتصافية التي قد تُمنح في نظام تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر. وهذا الهيكل من شأنه تقليص (وربما إزالة) الحاجة إلى الإحالة إلى القانون الوطني الموضوعي المنطبق وتحديد أو الحاجة إلى استحداث قواعد موضوعية غير وطنية أكثر استفاضة من أجل تسوية المنازعات. انظر المادة ٣٥ من قواعد الأونسيترال للتحكيم والفقرة ١ من المادة ٢٨ من قانون الأونسيترال النموذجي للتحكيم التجاري الدولي.

ونظراً لأنّ من المفيد أولاً فهم خلفية قرار استحداث مبادئ قانونية موضوعية غير وطنية إلى جانب المبادئ الرئيسية التي يستند إليها المقترح الوارد في هذه المذكرة، فإنّ النقاش التالي يبدأ بمناقشة تلك الخلفية (الجزء الثاني) وبعدها يستعرض المبادئ الرئيسية (الجزء الثالث)، ثم ينتقل إلى طرح مشروع للنماذج المطلوبة في إطار المادة ٤ من مشروع القواعد الإجرائية (الجزء الرابع). وتجسّد مشاريع النماذج تلك خيارات نأمل أن تكون واضحة وشفافة وسهلة التطبيق بحيث تكفل تقديم مطالبات محدّدة وتقديم طلبات انتصافية محدّدة.

وهذا المقترح ناشئ في جزء منه عن تحليل سابق أجراه مركز التعليم القانوني الدولي لأنواع المطالبات والخيارات الانتصافية الأشيع استخداماً في النظم القائمة لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر، وخصوصاً تلك المتاحة في ترتيبات ردّ المبالغ المخصومة من البطاقات الائتمانية. ويمكن الاطلاع على التقرير الخاص بهذا التحليل السابق للمركز لدى طلبه من البروفيسور رونالد أي براند (rbrand@pitt.edu).

ثانياً - خلفية

في الملاحظات الختامية للمذكرة المقدمة من الأمانة بتاريخ ٢٣ نيسان/أبريل ٢٠١٠ بشأن الأعمال التي يمكن الاضطلاع بها مستقبلاً في مجال تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر في إطار معاملات التجارة الإلكترونية عبر الحدود (A/CN.9/706)، وتحديدًا لدى الإشارة في الفقرة ٥٠ إلى الندوة المعنونة "نظرة جديدة على تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر والتجارة الإلكترونية العالمية: نحو نظام انتصاف عملي وعادل للمنخرط في معاملات تجارية في القرن الحادي والعشرين (المستهلك والتاجر)"، التي عُقدت في فيينا، يومي ٢٩ و ٣٠ آذار/مارس ٢٠١٠، ذُكر ما يلي:

٥٠ - كان الرأي الذي أعرب عنه عموماً خلال الندوة هو أن الآليات القضائية التقليدية في إطار الاحتكام القانوني لا توفر حلاً مناسباً للمنازعات التجارية الإلكترونية العابرة للحدود، وأن الحل - أي توفير تسوية سريعة للمنازعات العابرة للحدود وإنفاذها - يكمن في إيجاد نظام عالمي لتسوية المنازعات المتعلقة بالاتصال الحاسوبي المباشر صالح للتعامل مع المنازعات القليلة القيمة والكبيرة الحجم التي تنشأ فيما بين المنشآت التجارية وبين المنشآت التجارية والمستهلكين. وجرى أيضاً التأكيد على أن منازعات التجارة الإلكترونية العابرة للحدود، التي ستشكل نسبة مهمة من الشكاوى في السنوات المقبلة، تتطلب آليات مصممة حسب الحاجة لا تفرض تكاليف وتأخيراً وأعباءً لا تتناسب مع القيمة الاقتصادية المعنية. واعترف بأن تحديات عديدة تواجه إنشاء نظام يلي احتياجات جميع الأطراف المعنية ويأخذ في الحسبان الاختلافات الثقافية والقضائية واللغوية.

وفي الفقرة ١٦ من الوثيقة نفسها (A/CN.9/706)، أشير إلى منافع خيارات المستهلكين القائمة على الإشعار الواضح والكافي، والقدرة على استخدام مجموعة من القواعد التي لا تتطلب إحالة إلى أي نظام قانوني وطني بعينه:

١٦- وذكرت بعض الخيارات التنظيمية فيما يتعلق بمواصلة تطوير القوانين الأوروبية الخاصة بالمستهلكين والعقود، بما في ذلك تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر. وقيل إنَّ من أكثرها جدوى صكاً اختيارياً لتسوية المعاملات بين المنشآت التجارية والمستهلكين (يُشار إليه بعبارة "الزرّ الأزرق"). وتطبيق نظام الزرّ الأزرق المقترح لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر لن يكون تلقائياً. فاعتماد هذا الإجراء يجري باتفاق الأطراف. فعلى سبيل المثال، يُمكن للبائع أن يضع على الموقع الشبكي للمتجر الإلكتروني أيقونة تبين أن بإمكان الزبون (سواء كان مستهلكاً أو غير ذلك)، إذا ما ضغط على الزرّ الأزرق، أن يجعل المبادئ القانونية الجوهرية والإجرائية الواردة في الصك الاختياري منطبقة على المعاملة المعقودة بين الأطراف. وشرح المشاركون في الندوة أنَّ من شأن اعتماد هذا الإجراء القائم على الاتصال الحاسوبي المباشر أن ييسر التسوية السريعة والاقتصادية للمنازعات على أساس اتفاق الأطراف، وأنه يقضي على الحاجة إلى حلّ مشاكل عسيرة مثل تلك المتعلقة بالولاية القضائية والقانون المنطبق.

وفي مذكرة الأمانة المؤرّخة ١٣ تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٠ بشأن تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر في إطار معاملات التجارة الإلكترونية عبر الحدود، A/CN.9/WG.III/WP.105، أشير في الفقرة ٧٦ إلى ما يلي:

٧٦- تُجرى عمليات التحكيم بموجب القانونين الموضوعي والإجرائي اللذين قد يتفق عليهما الطرفان أو يحدّدان على نحو آخر. ويمكن لصكّ فعال بشأن تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر على الصعيد الدولي أن يتناول مسألة اليقين بشأن القانون الواجب التطبيق.

وفي تقرير الفريق العامل الثالث (المعني بتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر) المؤرّخ ١٧ كانون الثاني/يناير ٢٠١١ عن أعمال دورته الثانية والعشرين (فيينا، ١٣-١٧ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٠)، A/CN.9/716، ذُكر أيضاً في الفقرتين ١٠١ و ١٠٣ ما يلي:

١٠١- أيد الكثير من الوفود نهج استخدام مبادئ منصفة أو مدونات لقواعد السلوك أو قواعد عامة موحدة أو مجموعات من الأحكام الموضوعية، مع مراعاة ضرورة معالجة جزء كبير من محتواها لحماية المستهلك، كأساس للبت في القضايا، مما يتيح تفادي المشاكل المعقدة التي قد تنشأ في تفسير القواعد فيما يتعلق بالقانون المنطبق. وأشير في هذا الشأن إلى الاتفاق المعقود بين مبادرة الحوار التجاري العالمي

بشأن التجارة الإلكترونية والمنظمة الدولية للمستهلكين. وقيل إنَّ معظم القضايا التي تعالج بأسلوب تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر يمكن على أيِّ حال الفصل فيها بناءً على شروط العقد، دون حاجة كبيرة إلى اللجوء إلى مبادئ قانونية معقدة، وإنَّ أيَّ قواعد توضع بشأن تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر ينبغي أن تكون بسيطة وسريعة ومرنة. ووصف بعض الوفود ما هو مطلوب بأنه مجموعة مبادئ قانونية عامة تسري على نظام محدود مستند إلى الوقائع، وبذلك، يُتفادى الاضطرار إلى معالجة مسألتَي القانون المنطبق والولاية القضائية.

١٠٣- ورئي أنه يمكن للأمانة أن تعرض على الفريق العامل في اجتماع مقبل خيارات بشأن مسألة القانون المنطبق، تأخذ بعين الاعتبار الاقتراحات التي قُدمت خلال المناقشة، كما رئي أن يُنظر في ماهية ما قد ينطبق من تدابير مؤقتة قُبلت الانتهاء من العمل المتعلق بالأحكام الموضوعية.

كما جاء في الفقرة ١١٥ (أ) من الوثيقة نفسها ما يلي:

١١٥- طلب الفريق العامل إلى الأمانة أن تقوم، رهناً بتوافر الموارد، بإعداد ما يلي من أجل عقد اجتماع في المستقبل:

(أ) صوغ مشروع قواعد إجرائية عامة لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر، بما يشمل مراعاة ما يلي: أنواع المطالبات التي يتناولها نظام تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر (المعاملات المتدنية القيمة والكبيرة الحجم عبر الحدود فيما بين المنشآت التجارية والمنشآت التجارية والمستهلكين)؛ واستهلال إجراءات التسوية بالاتصال الحاسوبي المباشر؛ وتنبية الطرفين إلى أيِّ اتفاق يمكن إبرامه في وقت التعاقد بشأن تسوية المنازعات؛ ومراحل عملية تسوية المنازعات - بما فيها التفاوض والتوفيق والتحكيم؛ وبيان المبادئ القانونية الموضوعية، بما فيها مبادئ الإنصاف، للبت في القضايا وإصدار قرارات التحكيم؛ وتناول المسائل الإجرائية، كالتمثيل ولغة الإجراءات؛ وتطبيق اتفاقية نيويورك، حسب ما نُوقِشت؛ والإشارة إلى القواعد المعمول بها في نظم أخرى لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر؛ وتحديد الخيارات، حيثما كان ذلك مناسباً؛

وفي تقرير الفريق العامل الثالث (المعني بتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر) المؤرخ ٣ حزيران/يونيه ٢٠١١ عن أعمال دورته الثالثة والعشرين (نيويورك، ٢٣-٢٧ أيار/مايو ٢٠١١)، A/CN.9/721، ذكر كذلك في الفقرة ٥٢ ما يلي:

٥٢ - كان هناك تأييد واسع لاقتراح يدعو إلى الاستعاضة عن الصيغة الحالية للفقرة (٤) [من المادة ١ من مشروع القواعد الإجرائية] بما يلي:

"الغرض من هذه القواعد هو أن تُستعمل مقترنةً بإطار لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر يتألف من الوثائق التالية الملحقة بتلك القواعد باعتبارها مرفقات تشكّل جزءاً من تلك القواعد:"

"(أ) المبادئ القانونية الموضوعية للبتّ في القضايا؛"

"(ب) المبادئ التوجيهية لمقدمي الخدمات والمحكمين في تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر؛"

"(ج) 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؛"

"(د) آلية الإنفاذ عبر الحدود."

وفي المذكرة المقدّمة من الأمانة بتاريخ ٢٨ شباط/فبراير ٢٠١٢ عن تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر في إطار معاملات التجارة الإلكترونية عبر الحدود: مشروع قواعد إجرائية، A/CN.9/WG.III/WP.112، أشير في الفقرة ٨ إلى أن مشروع ديباجة القواعد الإجرائية أصبح بالصيغة التالية:

١ - تُستعمل قواعد الأونسيترال لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر ("القواعد") في إطار المعاملات المتدنية القيمة والكبيرة الحجم عبر الحدود، المبرمة باستخدام وسائل الاتصال الإلكترونية.

٢ - الغرض من هذه القواعد هو أن تُستعمل مقترنةً بإطار لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر يتألف من الوثائق التالية [الملحقة بتلك القواعد باعتبارها تذييلاً] التي تشكّل جزءاً من تلك القواعد:

[أ) المبادئ التوجيهية والحد الأدنى من المتطلبات بشأن مقدمي الخدمات في تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر؛]

[ب) المبادئ التوجيهية والحد الأدنى من المتطلبات بالنسبة للمحايدين؛]

[ج) المبادئ القانونية الموضوعية لتسوية المنازعات؛]

[د) آلية الإنفاذ عبر الحدود؛]

[...]

وفي تقرير الفريق العامل الثالث (المعني بتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر) المؤرخ ٢١ تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١١ عن أعمال دورته الرابعة والعشرين (فيينا، ١٤-١٨ تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١١)، A/CN.9/739، ذُكر في الفقرة ٢١، لدى النظر في الوثائق المزمع استحداثها، ما يلي:

٢١- نظر الفريق العامل فيما إذا كان ينبغي إلحاق الوثائق المنفصلة بالقواعد كمرفات أو إدراجها على حدة في موضع آخر (الفقرة ٥٣ من الوثيقة A/CN.9/721). وأجريت مناقشة أُتفق بعدها على حذف المعقوفتين من عبارة "الملحقة بتلك القواعد باعتبارها مرفقات والتي تشكّل جزءاً منها"، والشروع في مناقشة محتويات الوثائق المسرودة في الفقرة (٢). وأشار إلى أن قائمة الوثائق هذه ليست حصرية وأنه يمكن إضافة وثائق أخرى إليها. وبذلك، فإن النهج الحالي يقوم على استحداث أربع وثائق منفصلة تُصاحب القواعد الإجرائية.

ثالثاً- المبادئ الرئيسية التي يركز عليها نظام عالمي لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر

فيما يلي قائمة بتلك المبادئ الرئيسية التي يُعتمد عليها في استحداث الاقتراح المطروح في الجزء الرابع من هذه المذكرة:

(١) يجب أن يقرّ نظام تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر بأنه لا توجد في المرحلة الحالية بدائل من أجل تسوية المنازعات على نحو كفاء وفعال فيما يخص المعاملات الإلكترونية الكبيرة الحجم والمتدنية القيمة عبر الحدود.

(٢) إنّ نظام تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر لن يُكتب له النجاح إلا إذا اتسم بالبساطة والكفاءة والفعالية والشفافية والإنصاف. والنظام الذي يتسم بتلك الخصائص من شأنه وحده أن يحظى بثقة التجار والمشتريين (بمن فيهم المستهلكون) على الدخول في معاملات إلكترونية كبيرة الحجم ومتدنية القيمة عبر الحدود تُسبب، لولا وجود مثل هذا النظام، مخاطر تشني البائعين والمشتريين على حد سواء عن الدخول في مثل تلك المعاملات. ويجب أن يُسلّم في عملية تطوير النظام بأنّ البائعين والمشتريين على حد سواء

بحاجة إلى ضمان أن مصالحهم ستحظى بالحماية من أجل توليد مستوى الثقة المناسب في ذلك النظام. وإذا ما اختار البائعون أو المشترون البقاء خارج النظام أو لم يحفظوا بالحماية الكافية في ظله، فإنه محكوم عليه بالفشل.

(٣) البساطة والكفاءة تتطلبان أقل قدر ممكن من الإقصاءات عن نطاق النظام. إن النظام الذي يبدأ بالاتصال والتحليل الحاسوبيين لن يسمح بسهولة بإصدار قرارات تتطلب تقديراً بشرياً أو تطبيق تعاريف صعبة مصممة للتمييز بين أنواع أطراف النزاع. وكما أُقرّ على نحو متكرر في اللجنة والفريق العامل الثالث، من الصعب عملياً ونظرياً التمييز لا بين المعاملات فيما بين المنشآت التجارية والمعاملات بين المنشآت التجارية والمستهلكين فحسب، بل بين التجار والمستهلكين أيضاً. انظر الفقرة ٢٥٦ من تقرير تموز/يوليه ٢٠١٠ للجنة الأمم المتحدة للقانون التجاري الدولي، A/65/17؛ والفقرة ٣٧ من التقرير المؤرخ ٣ حزيران/يونيه ٢٠١١ للفريق العامل الثالث (المعني بتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر) عن أعمال دورته الثالثة والعشرين (نيويورك، ٢٣-٢٧ أيار/مايو ٢٠١١)، A/CN.9/721.

(٤) البساطة والكفاءة والفعالية تتطلب أن يكون نظام تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر قائماً بذاته وأن يتفادى الحاجة إلى الإحالة إلى القواعد الوطنية للقانون الدولي الخاص. فمن شأن إرساء نظام موحد يعتمد على الفروق القائمة بين القواعد الوطنية للقانون الدولي الخاص أن يُسفر عن نتائج متفاوتة تتباين بتباين عوامل معينة مثل موقع الأطراف والحاجة إلى "تحديد موقع" المعاملة. وهذا من شأنه أن يخلق صعوبات ينبغي ألا يشهدها النظام. وعلاوة على ذلك، لا يوجد تفاهم واضح دولياً بشأن كيفية اتخاذ تلك القرارات في إطار القانون الوطني المنطبق (على سبيل المثال: بلد التعاقد، أو بلد المنشأ، أو بلد المقصد، أو نهج العلاقة الأهم). وبعبارة أبسط، تتطلب الكفاءة والفعالية أن يتفادى النظام فخ الاعتقاد بأن قواعد القانون الدولي الخاص يمكن أن تُستخدم لحماية الطرف الأضعف في المعاملات الإلكترونية الكبيرة الحجم والمتدنية القيمة عبر الحدود.

(٥) الكفاءة والفعالية والشفافية تتطلب أن يشجع نظام تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر تسوية المنازعات التي تفضي إلى قرار ملزم. ذلك أنه لا يُتوخى فائدة كبيرة من توفير آلية لتسوية المنازعات تتيح للأطراف معاودة التقاضي بشأن ما تم البت فيه بالفعل. ومع ذلك فإن هذا يختلف تمام الاختلاف عن مسألة الاحتفاظ بخيار اللجوء إلى المحاكم الوطنية أو الاستفادة من آليات تسوية المنازعات الأخرى من أجل تسوية المطالبات الواقعة خارج نطاق نظام تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر (انظر المبدأ ٩ أدناه).

(٦) الكفاءة والفعالية والشفافية تتطلب أن يسمح نظام تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر لمقدمي خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر بدمج الأساليب الآلية من أجل إنفاذ القرارات (على سبيل المثال، أساليب ردّ المبالغ المحصومة أو إبطال الدفع التلقائي).

(٧) الشفافية والإنصاف يتطلبان أن يتلقى الطرف في معاملة إلكترونية كبيرة الحجم ومتدنية القيمة عبر الحدود إشعاراً واضحاً بخيار تسوية المنازعات وفرصة منفصلة لاختيار عدم الانخراط في معاملة إذا قرر ذلك الطرف تفادي عملية تسوية المنازعات المعروضة.

(٨) الإنصاف يتطلب أن يكون نظام تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر مصمماً بحيث يمكن أن تتفق الدول على أن يكون النظام نفسه بسيطاً وفعالاً وكفئاً وشفافاً. وقواعد القانون الدولي الخاص الموجودة لحماية الأطراف "الأضعف" من الإجراءات غير المنصفة ليست ضرورية عندما تتفق الدول منذ البداية على أن نظام تسوية المنازعات يعمل بحيث يوفر الحماية الكافية للطرف الأضعف. وبذلك فإنّ إنصاف النظام نفسه هو المحكّ النهائي الذي يدل على مدى اتسامه بالبساطة والكفاءة والفعالية والشفافية المطلوبة لكي يحلّ محلّ القواعد الوقائية للقانون الدولي الخاص. وإذا وجدت الدول أن النظام يصمّد أمام هذا المحكّ، فإنّ النظام نفسه سيحلّ محلّ القواعد "الوقائية" للقانون الدولي الخاص وسوف يفضي هو نفسه إلى نوع حماية المستهلك (وغيره) التي كثيراً ما تسعى إليها قواعد القانون الوطني تلك. وهذا أحد الأمثلة التي يكون فيها الاعتماد على نظام قواعد موحد يُطبّق تطبيقاً شاملاً أفضل كثيراً من الاعتماد على القواعد الوطنية للقانون الدولي الخاص أو القواعد الوطنية لحماية المستهلك. والبساطة والكفاءة والفعالية والشفافية لا يمكن أن تتأتّى إلا إذا كان هناك نظام وحيد قائم بذاته تقلّ فيه قدر الإمكان فرص الحيود عنه عبّر اللجوء إلى القانون الوطني.

(٩) البساطة والفعالية تتطلبان منذ البداية أن ترتبط المبادئ القانونية الموضوعية التي ستطبق في عملية تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر بمجموعة مركّزة ومحدّدة من المطالبات المستندة إلى الوقائع التي قد تُطرح، وبمجموعة مركّزة ومحدّدة من التدابير الانتصافية التي قد تُقيّم. وقد بيّنت نظم تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر القائمة من أجل المعاملات الإلكترونية أن الغالبية العظمى من المنازعات في المعاملات الإلكترونية الكبيرة الحجم والمتدنية القيمة تصلحُ تسويتها عبر مجموعة صغيرة ومميزة من المطالبات والتدابير الانتصافية. أما المسائل والمطالبات الأكثر تعقيداً (على سبيل المثال، الأذى الجسدي والأضرار التّبعية وتحصيل الديون) فينبغي استبعادها من نظام تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر. انظر تقرير الفريق العامل الثالث (المعني بتسوية المنازعات بالاتصال

الحاسوبي المباشر) المؤرخ ٢١ تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١١ عن أعمال دورته الرابعة والعشرين (فيينا، ١٤-١٨ تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١١)، A/CN.9/739، الفقرات ١٨-١٩ و ٧٦.

رابعاً- مُقْتَرَحٌ لدمج المبادئ الموضوعية في النماذج المزمع إرفاقها بالمادة ٤ من مشروع القواعد الإجرائية

ألف- المشروع الحالي للمادة ٤ من القواعد الإجرائية

فيما يلي نص المادة ٤ من مشروع القواعد الإجرائية بصيغتها الحالية (وما فيها التغييرات الناتجة عن دورة الفريق العامل المعقودة في تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١١):

مشروع المادة ٤ (بدء الإجراءات)

"١- يرسل المُطالِب إشعاراً إلى مقدّم خدمات التسوية وفقاً للنموذج المدرج في المرفق ألف. وينبغي، قدر الإمكان، أن يُشْفَعَ الإشعار بكل المستندات والأدلة الأخرى التي يستند إليها المُطالِب، أو أن يتضمن إحالات إليها.

"٢- بعد ذلك يُرسل مقدّم خدمات التسوية الإشعار إلى المدعى عليه فوراً [بدون تأخير].

"٣- يُرسل المدعى عليه إلى مقدّم خدمات التسوية ردّاً على الإشعار وفقاً للنموذج المدرج في المرفق باء في غضون [سبعة (٧)] أيام تقويمية من تاريخ تسلّمه للإشعار. وينبغي، قدر الإمكان، أن يُشْفَعَ الردّ بكل المستندات والأدلة الأخرى التي يستند إليها المدعى عليه، أو أن يتضمن إحالات إليها.

"٤- يُعتبر أن إجراءات التسوية قد بدأت من تاريخ تسلّم مقدّم خدمات التسوية على منصة التسوية للإشعار المشار إليه في الفقرة (١).

"٥- يجوز للمدعى عليه، ردّاً على الإشعار المرسل من المُطالِب، أن يرسل مطالبة تنشأ عن المعاملة نفسها [أو الظروف الوقائية نفسها] التي حددها المُطالِب في الإشعار [إلى مقدّم خدمات التسوية نفسه] (مطالبة مضادة). وتُستهل المطالبة المضادة في موعد أقصاه [سبعة (٧)] أيام تقويمية [بعد أن يكون إشعار المطالبة الأولى قد تم إرساله إلى] [استلامه من] المدعى عليه. [وتعالج المطالبة المضادة في إجراء التسوية جنباً إلى جنب مع [المطالبة الأولى] [الإشعار المرسل من المُطالِب].]"

المرفق ألف

"يُضْمَنُ الإشعار ما يلي:

"(أ) الاسم والعنوان الإلكتروني المحدد لكل من المُطالب وممثله (إن وجد) المخوّل بالتصرّف نيابة عن المُطالب في إجراءات التسوية؛

"(ب) الاسم والعنوان الإلكتروني لكل من المدّعى عليه وممثله (إن وجد) حسب ما يعرفه المُطالب؛

"(ج) الأسس التي تستند إليها المطالبة؛

"(د) أيّ حلول مُقترحة لتسوية المنازعة؛

"(هـ) بياناً بأنّ المُطالب يوافق على المشاركة في إجراءات التسوية [أو، عند انطباق الحال، بياناً بأنّ الطرفين اتفقا على اللجوء إلى إجراءات التسوية في حال نشوء أيّ نزاع بينهما]؛

"(و) بياناً يفيد بأنّ المُطالب لا يلتمس في الوقت الراهن أيّ سبل انتصاف أخرى ضد المدّعى عليه فيما يتعلق بالمنازعة المحددة بخصوص المعاملة المعنية؛

"(ز) موقع المُطالب؛

"(ح) اللغة المفضلة للإجراءات؛

"(ط) توقيع المُطالب و/أو ممثله في شكل إلكتروني. بما في ذلك أيّ طرائق أخرى لتحديد الهوية والتوثيق؛

"[...]"

المرفق باء

"يُضْمَنُ الرد ما يلي:

"(أ) الاسم والعنوان الإلكتروني المحدد لكل من المدّعى عليه وممثله (إن وجد) المخوّل بالتصرّف نيابة عن المدّعى عليه في إجراءات التسوية؛

"(ب) ردّاً على البيان والادعاءات الواردة في الإشعار؛

"(ج) أيّ حلول مُقترحة لتسوية المنازعة؛

- "(د) بياناً بموافقة المدعى عليه على المشاركة في إجراءات التسوية؛"
- "(هـ) بياناً يفيد بأن المدعى عليه لا يلتزم في الوقت الراهن سبيل انتصاف أخرى ضد المطالب في ما يتعلق المنازعة المحددة بخصوص المعاملة المعنية؛"
- "(و) موقع المدعى عليه؛"
- "(ز) اللغة المفضلة للإجراءات؛"
- "(ح) توقيع المدعى عليه و/أو ممثله في شكل إلكتروني. بما في ذلك أي طرائق أخرى لتحديد الهوية والتوثيق؛"
- "[...]"

باء- المقترح

يقوم هذا المقترح على استخدام نماذج تسليم المطالبات إلى نظام تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر من أجل بيان أنواع المطالبات التي قد تُقدّم وأنواع التدابير الانتصافية التي قد تُمنح في نظام تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر والحدّ من تلك الأنواع. وبذلك يجوز للطرف في المعاملة الإلكترونية أن يستهل المطالبة باستخدام النموذج اللازم. ولأنّ ذلك النموذج سيقدم قائمة واضحة بالمطالبات الممكن تقديمها، وقائمة واضحة بالتدابير الانتصافية التي قد تُطلب، فإنّ من شأنه:

- (١) التحديد الفعّال للقواعد الموضوعية التي ستطبق من خلال سرد المطالبات والتدابير الانتصافية المتاحة؛
- (٢) انتفاء الحاجة إلى الإحالة إلى قواعد موضوعية إضافية عدا تلك المتضمّنة في النماذج؛
- (٣) تفادي الحاجة إلى الإحالة إلى القانون المنطبق خارج نطاق النظام نظراً لانتفاء الحاجة إلى النظر في المطالبات أو التدابير الانتصافية غير المسرودة في النماذج؛
- (٤) (من خلال عدم السماح بمطالبات أو تدابير انتصافية أخرى) إيضاح أنّ أنواع التدابير الانتصافية غير المتاحة عن طريق تسليم النماذج هي أنواع غير متاحة في نظام تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر وهي بذلك متروكة لطرائق تسوية منازعات أخرى.

ويرد فيما يلي مشروع جزئي للنماذج المحتملة المزمع تقديمها كمرفقات للمادة ٤ من مشروع القواعد الإجرائية. ولا يُقصد بأي حال أن يُعتبر المشروع كاملاً. وهو يتضمن نماذج مطالبات مُقترحة يُقدّمها مشتري السلع وكذلك مشتري الخدمات. كما يشمل نماذج مطالبات مُقترحة يُقدمها البائع ردّاً على تلك المطالبات. ** وقد يتضح من تحليل أكثر تكاملاً عدم ضرورة وجود مشاريع كاملة لنماذج ردّ محتملة يستخدمها المشتري نظراً إلى أنّ المطالبة والتدبير الانتصافي المدقّقين من جانب المُطالب - البائع سيحدّان بالضرورة من الردود المتاحة. وفي هذه المرحلة قد يصحّ منح مقدّم خدمات التسوية بعض الحرية في تحديد الطريقة التي يُقدّم بها الردّ وكيفية عمل نظامه الخاص به.

وقد يقوم نهج بديل على أن تُدرج ضمن مرفقات المادة ٤ قائمة بالمطالبات والتدابير الانتصافية المتاحة داخل النظام - مما يتيح لكل من مقدّم خدمات التسوية إعداد نماذجها الخاصة بما يتسق مع تلك القائمة (ويقتصر عليها). ومن شأن ذلك أن يكون له تأثير مشابه من حيث إتاحة التنفيذ العملي للقواعد الموضوعية المبينة في كل نوع من المطالبات وكل نوع من التدابير الانتصافية التي ستكون متاحة - من خلال الدمج في المادة ٤ من القواعد الإجرائية.

وميزة هذا النوع من النهج، عن المجموعة المنفصلة من المبادئ القانونية الموضوعية، تكمن في أنه يجعل النظام قائماً بذاته تماماً مما يزيل الحاجة إلى سدّ ما عساه يوجد من ثغرات في مجموعة مبادئ قانونية موضوعية قد تتطلب إحالة إلى القانون الوطني من خلال قواعد القانون المنطبق. ومن شأن ذلك أن يزيل عدداً من المسائل الأكثر صعوبة من نظام تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر (على سبيل المثال، مدى الحاجة إلى وجود أيّ قواعد أو تمييزات خاصة فيما يتعلق بمعاملات المستهلكين، وصعوبة معالجة قواعد القانون المنطبق في نظام مصمّم كي يتسم بالبساطة).

المرفق ألف ١
المطالبة التي يقدمها المشتري كمطالب

(أ) معلومات المطالب (المشتري)

هوية المشتري المبينة في معاملة الاثراء الأصلية:

العنوان الإلكتروني لأغراض الإشعار في إجراءات تسوية المنازعات بالاتصال
الحاسوبي المباشر:

اسم ممثل المطالب (إن وجد) المخوّل بالتصرف نيابة عن المطالب في إجراءات
التسوية (كما في ذلك عنوانه الإلكتروني إذا كان مختلفاً عن المذكور أعلاه):

(ب) الاسم والعنوان الإلكتروني لكل من المدعى عليه ومثله (إن وجد) على حد علم
المطالب

(ج) رقم الطلب وتاريخ الاثراء وغير ذلك من المعلومات المتاحة التي تحدد المعاملة
التي نشأت عنها المنازعة

(د) مصدر الاتفاق على الخضوع لهذه التسوية للمنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر

(هـ) الشكوى والتدبير الانتصافي المطلوب

(١) إذا كانت المعاملة بخصوص بيع سلع، أكمل هذا القسم:

(ألف) الشكوى المقدمة من المُطالب - مشتري السلع:

على المُطالب (المشتري) أن يضع علامة على بند واحد (لا غيره) من البنود المرقّمة في القائمة التالية:

(١) _____ لم تُسلّم السلع مطلقاً

(٢) _____ تسلّمت السلع لكن فقط بعد _____ (التاريخ)، وهو الموعد الذي كان من المفترض تسليمها فيه. أما التاريخ الفعلي للاستلام فكان _____.

(٣) _____ تسلّمت السلع في الوقت المطلوب، لكن (ضع علامة على بند واحد فقط من بنود القائمة الأبجدية التالية):

(أ) _____ ما تسلّمته يختلف تمام الاختلاف عما طلبته

(ب) _____ انطوى البند على خطأ من حيث

_____ الحجم

_____ اللون

_____ (غير ذلك: أوضح _____)

(ج) _____ يوجد نقص في أجزاء البند أو مكوناته

(د) _____ اكتُشفت عيوب في البند لدى استخدامه لأول مرة على النحو التالي:

(هـ) _____ البند عبارة عن نسخة مختلفة أو إصدار مختلف عما هو معروض في

القائمة التي أبرم العقد على أساسها

(و) _____ وُصف البند بأنه أصيل لكن ثبت العكس

(ز) _____ البند تنقصه أجزاء أو سمات رئيسية وهو ما لم يرد وصف له في القائمة

(ح) _____ تعرّض البند للتلف أثناء الشحن

- (ط) _____ المشتري تسلّم عدداً غير صحيح/كمية غير صحيحة من البند
- (٤) _____ ألغيتُ الاشتراء ومع ذلك طولبت بسداد الثمن
- (٥) _____ سدّدتُ ثمن السلع لكن البائع طالبي بالسداد أكثر من مرة بدلاً من مرة واحدة فقط
- (٦) _____ لم أشتري السلع مطلقاً ومع ذلك طولبت بالسداد
- (باء) طلب الانتصاف المقدّم من المطالب - مشتري السلع:

على المطالب (المشتري) أن يضع علامة على بند واحد (لا غيره) من البنود المرقّمة في القائمة التالية:

- (١) _____ أريد استعادة كامل المبلغ الذي دفعته إلى المدّعى عليه (البائع) وسوف أعيد أيّ سلع تسلّمتها إلى المدّعى عليه (البائع)
- (٢) _____ أريد تسلّم السلع التي طلبتها في الأصل من المدّعى عليه (البائع)
- (٣) _____ أريد أن يتولى المدّعى عليه (البائع) إصلاح السلع التي تسلّمتها وصولاً بها إلى مستوى الجودة الذي طلبته
- (٤) _____ أريد أن أحتفظ بالسلع وأن يعيد إليّ المدّعى عليه (البائع) جزءاً من السعر الذي اشتريتها به، ومقدار هذا الجزء هو _____ (يمثل السعر الزائد الذي دفعته بما يتجاوز قيمة السلع التي تسلّمتها بالفعل)
- (جيم) توقيع المطالب (أو ممثله المدرج أعلاه) في شكل إلكتروني [بما في ذلك أيُّ طرائق أخرى لتحديد الهوية والتوثيق]

التاريخ: _____

- (٢) إذا كانت المعاملة بخصوص بيع خدمات، أكمل هذا القسم:
- (ألف) الشكوى المقدّمة من المطالب - مشتري الخدمات:

على المُطالب (المشتري) أن يضع علامة على بند واحد (لا غيره) من البنود المرقّمة في القائمة التالية:

- (١) _____ لم أتسلم الخدمات مطلقاً
- (٢) _____ تسلّمت الخدمات لكن فقط بعد _____ (التاريخ)، وهو الموعد الذي كان من المفترض تسليمها فيه. أما التاريخ الفعلي للاستلام فكان _____
- (٣) _____ تسلّمت الخدمات في الوقت المطلوب، لكن (ضع علامة على بند واحد فقط من بنود القائمة الأبجدية التالية):
- (أ) _____ ما تسلّمته يختلف تمام الاختلاف عما طلبته
- (ب) _____ كانت الخدمات معيبة على النحو التالي:

- (٤) _____ ألغيتُ الاثراء قبل أداء الخدمات ومع ذلك طولبت بسداد الثمن
- (٥) _____ سدّدت ثمن الخدمات لكن البائع طالبي بالسداد أكثر من مرة بدلاً من مرة واحدة فقط
- (٦) _____ لم أشتري الخدمات مطلقاً ومع ذلك طولبت بالسداد
- (باء) طلب الانتصاف المقدم من المُطالب - مشتري الخدمات:

على المُطالب (المشتري) أن يضع علامة على بند واحد (لا غيره) من البنود المرقّمة في القائمة التالية:

- (١) _____ أريد استعادة كامل المبلغ الذي دفعته إلى المدّعي عليه (البائع)
- (٢) _____ أريد تسلّم الخدمات التي طلبتها في الأصل من المدّعي عليه (البائع)
- (٣) _____ أريد أن تؤدّي خدمات إضافية بحيث يتناسب ما أتلقّاه بدقة مع ما تعاقدت على تلقّيه

(٤) _____ أريد أن أحتفظ بالخدمات التي تلقيتها وأن يعيد إليّ المدعى عليه (البائع) جزءاً من السعر الذي اشتريتها به، ومقدار هذا الجزء هو _____ (يمثل السعر الزائد الذي دفعته بما يتجاوز قيمة الخدمات التي تسلمتها بالفعل)

توقيع المطالب (أو ممثله المدرج أعلاه) في شكل إلكتروني [بما في ذلك أي طرائق أخرى لتحديد الهوية والتوثيق]

_____ التاريخ:

المرفق باء ١
الردّ الذي يقدمه البائع كمدعى عليه

(أ) معلومات المدعى عليه (البائع)

الاسم والعنوان:

العنوان الإلكتروني لأغراض الإشعار في إجراءات تسوية المنازعات بالاتصال
الحاسوبي المباشر:

اسم ممثل المدعى عليه المخوّل بالتصرف نيابة عنه في إجراءات التسوية (بما في ذلك
عنوانه الإلكتروني إذا كان مختلفاً عن المذكور أعلاه):

(ب) الردّ على الشكوى والموقف من الانتصاف المطلوب

ألف - إذا كانت المعاملة بخصوص بيع سلع، أكمل هذا القسم:

ردّ المدعى عليه عليه بائع السلع:

يُمنح المدعى عليه (البائع) خيار عدم الردّ إلاّ على المطالبة التي يزعم المُطالب (المشتري)
أنّها تمثل خرقاً. وبذلك لا يحصل المدعى عليه سوى على أحد الخيارات التالية وعليه أن
يختار ردّاً واحداً فقط من بين الاقتراحات المطروحة:

إذا كان المُطالب (المشتري) قد وضع علامة على بند

(١) _____ لم أتسلم السلع مطلقاً

عندئذ يجب على المدعى عليه (البائع) أن يضع علامة على واحد من الخيارات التالية:

(١) _____ تم تسليم/إرسال البند المطلوب إلى المشتري في _____ (التاريخ).

(٢) _____ يُرجى الانتظار لعدة أيام أخرى إذ إنَّ البند المطلوب شُحن إليك في _____
(التاريخ)

(٣) _____ البند المطلوب لم يُسلّم وسوف تتم إعادة سعر الاشتراء بالكامل

إذا كان المطالب (المشتري) قد وضع علامة على بند

(٢) _____ تسلّمت السلع لكن فقط بعد _____ (التاريخ)، وهو الموعد الذي كان من المفترض تسليمها فيه. أما التاريخ الفعلي للاستلام فكان _____.

عندئذ يجب على المدعى عليه (البائع) أن يضع علامة على بند واحد مما يلي:

(١) _____ تم تسليم/إرسال البند المطلوب إلى المشتري في _____ (التاريخ).

وقد كان ذلك _____ ضمن/ _____ خارج (ضع علامة على خيار واحد) الوقت المطلوب في العقد.

إذا كان المطالب (المشتري) قد وضع علامة على بند

(٣) _____ تسلّمت السلع في الوقت المطلوب، لكن (ضع علامة على بند واحد فقط من بنود القائمة الأجدية التالية):

(أ) _____ ما تسلّمته يختلف تمام الاختلاف عما طلبته

(ب) _____ انطوى البند على خطأ من حيث

_____ الحجم

_____ اللون

_____ (غير ذلك: أوضح _____)

(ج) _____ يوجد نقص في أجزاء البند أو مكوناتها

(د) _____ اكتشفت عيوب في البند لدى استخدامه لأول مرة على النحو التالي:

(هـ) _____ البند عبارة عن نسخة مختلفة أو إصدار مختلف عما هو معروض في

القائمة التي أبرم العقد على أساسها

- (و) _____ وُصف البند بأنه أصيل لكن ثبت العكس
- (ز) _____ البند تنقصه أجزاء أو سمات رئيسية وهو ما لم يرد وصف له في القائمة
- (ح) _____ تعرّضَ البند للتلف أثناء الشحن
- (ط) _____ المشتري تسلّم عدداً غير صحيح/كمية غير صحيحة من البند
- عندئذ يجب على المدّعى عليه (البائع) أن يضع علامة على بند واحد مما يلي:
- إذا كان المُطالب (المشتري) قد وضع علامة على بند
- (٤) _____ أُلغيتُ الاشتراء ومع ذلك طولبت بسداد الثمن
- عندئذ يجب على المدّعى عليه (البائع) أن يضع علامة على بند واحد مما يلي:
- إذا كان المُطالب (المشتري) قد وضع علامة على بند
- (٥) _____ سدّدت ثمن السلع لكن البائع طالبي بالسداد أكثر من مرة بدلاً من مرة واحدة فقط
- عندئذ يجب على المدّعى عليه (البائع) أن يضع علامة على بند واحد مما يلي:
- إذا كان المُطالب (المشتري) قد وضع علامة على بند
- (٦) _____ لم أشتّر السلع مطلقاً ومع ذلك طولبت بالسداد
- عندئذ يجب على المدّعى عليه (البائع) أن يضع علامة على بند واحد مما يلي:
- طلب الانتصاف المقدّم من المدّعى عليه - بائع السلع:
- على المدّعى عليه (البائع) أن يضع علامة على بند واحد (لا غيره) من البنود المرقّمة في القائمة التالية:
- إذا كان المُطالب (المشتري) قد وضع علامة على بند
- (١) _____ أريد استعادة كامل المبلغ الذي دفعته إلى المدّعى عليه (البائع) وسوف أعيد أيّ سلع تسلّمتها إلى المدّعى عليه (البائع)

عندئذ يجب على المدعى عليه (البائع) أن يضع علامة على بند واحد مما يلي:

(٢) _____ أريد تسلّم السلع التي طلبتها في الأصل من المدعى عليه (البائع)

عندئذ يجب على المدعى عليه (البائع) أن يضع علامة على بند واحد مما يلي:
إذا كان المطالب (المشتري) قد وضع علامة على بند

(٣) _____ أريد أن يتولى المدعى عليه (البائع) إصلاح السلع التي تسلّمتها وصولاً بها إلى مستوى الجودة الذي طلبته

عندئذ يجب على المدعى عليه (البائع) أن يضع علامة على بند واحد مما يلي:
إذا كان المطالب (المشتري) قد وضع علامة على بند

(٤) _____ أريد أن أحفظ بالسلع وأن يُعيد إليّ المدعى عليه (البائع) جزءاً من السعر الذي اشتريتها به، ومقدار هذا الجزء هو _____ (يمثل السعر الزائد الذي دفعته بما يتجاوز قيمة السلع التي تسلّمتها بالفعل)

عندئذ يجب على المدعى عليه (البائع) أن يضع علامة على بند واحد مما يلي:

(د) المدعى عليه (البائع) يوافق على المشاركة في إجراءات التسوية؛

(و) المدعى عليه (البائع) لا يلتمس في الوقت الراهن سبل انتصاف أخرى ضد المطالب فيما يتعلق بالمعاملة المعنية؛

توقيع المدعى عليه (أو ممثّل المدعى عليه المدرج أعلاه) في شكل إلكتروني [بما في ذلك أيُّ طرائق أخرى لتحديد الهوية والتوثيق]

التاريخ:

إذا كان المطالب (المشتري) قد وضع علامة على بند

(٣) _____ أريد أن يتولى المدعى عليه (البائع) إصلاح السلع التي تسلّمتها وصولاً بها إلى مستوى الجودة الذي طلبته

عندئذ يجب على المدعى عليه (البائع) أن يضع علامة على بند واحد مما يلي:
إذا كان المطالب (المشتري) قد وضع علامة على بند

(٤) _____ أريد أن أحتفظ بالسلع وأن يُعيد إليّ المدعى عليه (البائع) جزءاً من السعر الذي اشتريتها به، ومقدار هذا الجزء هو _____ (يمثل السعر الزائد الذي دفعته بما يتجاوز قيمة السلع التي تسلّمتها بالفعل)

عندئذ يجب على المدعى عليه (البائع) أن يضع علامة على بند واحد مما يلي:

(د) المدعى عليه (البائع) يوافق على المشاركة في إجراءات التسوية؛

(و) المدعى عليه (البائع) لا يلتزم في الوقت الراهن سبل انتصاف أخرى ضد المطالب فيما يتعلق بالمعاملة المعنية؛

توقيع المدعى عليه (أو ممثل المدعى عليه المدرج أعلاه) في شكل إلكتروني [بما في ذلك أيُّ طرائق أخرى لتحديد الهوية والتوثيق]

التاريخ:

المرفق ألف ٢
المطالبة التي يقدمها البائع كمطالب

(أ) معلومات المُطالب (البائع)

الاسم والعنوان:

العنوان الإلكتروني لأغراض الإشعار في إجراءات تسوية المنازعات بالاتصال
الحاسوبي المباشر:

اسم ممثل المُطالب (إن وجد) المخوّل بالتصرّف نيابة عن المُطالب في إجراءات
التسوية (عما في ذلك عنوانه الإلكتروني إذا كان مختلفاً عن المذكور أعلاه):

(ب) الاسم والعنوان الإلكتروني لكل من المدعى عليه ومثله (إن وجد) على حدّ
علم المُطالب

(ج) رقم الطلب وتاريخ الاشتراء وغير ذلك من المعلومات المتاحة التي تحدد المعاملة
التي نشأت عنها المنازعة

(د) مصدر الاتفاق على الخضوع لهذه التسوية للمنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر

(هـ) الشكوى والتدبير الانتصافي المطلوب

(١) إذا كانت المعاملة بخصوص بيع سلع، أكمل هذا القسم:

(ألف) الشكوى المقدمة من المُطالب - بائع السلع:

على المُطالب (البائع) أن يضع علامة على بند واحد (لا غيره) من البنود المرقّمة في القائمة التالية:

(١) _____ لم أتسلّم أيّ مبالغ مقابل السلع المقدّمة

(٢) _____ لم أتسلّم سوى _____ من إجمالي سعر الاشتراء وقدره _____.

(باء) طلب الانتصاف المقدّم من المُطالب - بائع السلع:

على المُطالب (البائع) أن يضع علامة على بند واحد (لا غيره) من البنود المرقّمة في القائمة التالية:

(١) _____ أريد تسلّم الجزء غير المدفوع من سعر الاشتراء

(٢) _____ أريد أن تعاد السلع في حالتها الأصلية

(٢) إذا كانت المعاملة بخصوص بيع خدمات، أكمل هذا القسم:

(ألف) الشكوى المقدمة من المُطالب - بائع الخدمات:

على المُطالب (البائع) أن يضع علامة على بند واحد (لا غيره) من البنود المرقّمة في القائمة التالية:

(١) _____ لم أتسلّم أيّ مبالغ مقابل الخدمات المقدّمة

(٢) _____ لم أتسلّم سوى _____ من إجمالي السعر وقدره _____.

(باء) طلب الانتصاف المقدّم من المُطالب - بائع الخدمات:

على المُطالب (البائع) أن يضع علامة على بند واحد (لا غيره) من البنود المرقّمة في القائمة التالية:

(١) _____ أريد تسلّم الجزء غير المدفوع من سعر الخدمات المقدّمة

(٢) _____ أريد التدبير الانتصافي البديل التالي:

توقيع المطالب (أو ممثله المدرج أعلاه) في شكل إلكتروني [بما في ذلك أي طرائق أخرى
لتحديد الهوية والتوثيق]

التاريخ: _____

المرفق باء ٢
الردّ الذي يقدمه البائع كمدعى عليه

(أ) معلومات المدعى عليه (المشتري)

هوية المشتري المبينة في معاملة الاثراء الأصلية:

العنوان الإلكتروني لأغراض الإشعار في إجراءات تسوية المنازعات بالاتصال
الحاسوبي المباشر:

اسم ممثل المدعى عليه المخوّل بالتصرف نيابة عنه في إجراءات التسوية (بما في ذلك
عنوانه الإلكتروني إذا كان مختلفاً عن المذكور أعلاه):

(ب) الردّ على الشكوى والموقف من الانتصاف المطلوب

ألف - إذا كانت المعاملة بخصوص بيع سلع، أكمل هذا القسم:

ردّ المدعى عليه مشتري السلع:

(ألف) ردّ المدعى عليه - مشتري السلع:

على المدعى عليه (المشتري) أن يضع علامة على بند واحد (لا غيره) من البنود المرقّمة
في القائمة التالية:

(١) _____ لقد قمت بسداد سعر الاثراء بالكامل

(٢) _____ إنني على استعداد لسداد المبلغ غير المدفوع من سعر الاثراء

(٣) _____ أعتقد بأنني غير ملزم بسداد الجزء غير المدفوع من سعر الاثراء للسبب التالي:

(٢) إذا كانت المعاملة بخصوص بيع خدمات، أكمل هذا القسم:

(ألف) الشكوى المقدمة من المدعى عليه - مشتري الخدمات:

على المدعى عليه (المشتري) أن يضع علامة على بند واحد (لا غيره) من البنود المرقمة في القائمة التالية:

(١) _____ لقد قمت بسداد سعر الشراء بالكامل

(٢) _____ إنني على استعداد لسداد المبلغ غير المدفوع من سعر الاشتراء

(٣) _____ أعتقد بأنني غير ملزم بسداد الجزء غير المدفوع من سعر الاشتراء للسبب التالي:

توقيع المدعى عليه (أو ممثل المدعى عليه المدرج أعلاه) في شكل إلكتروني [بما في ذلك أي طرائق أخرى لتحديد الهوية والتوثيق]

التاريخ: _____