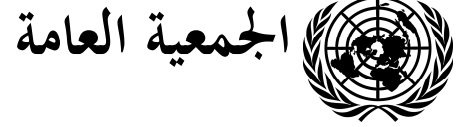


Distr.: Limited
13 October 2010*
Arabic
Original: English



لجنة الأمم المتحدة للقانون التجاري الدولي
الفريق العامل الثالث (المعني بتسوية المنازعات
بالاتصال الحاسوبي المباشر)
الدورة الثانية والعشرون
فيينا، ١٣-١٧ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٠

تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر في إطار معاملات التجارة الإلكترونية عبر الحدود مذكّرة من الأمانة

المحتويات

الصفحة	الفقرات	
٣	٤-١	أولاً- مقدّمة
٤	١٠-٥	ثانياً- أمثلة لنماذج ونظم تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر
٤	٥	ألف- ملاحظات عامة
٦	٨-٦	باء- التوفيق بالاتصال الحاسوبي المباشر
٧	١٠-٩	جيم- التحكيم بالاتصال الحاسوبي المباشر
٨	١٨-١١	ثالثاً- معايير تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر
٨	١٦-١١	ألف- المعايير القائمة
١١	١٨-١٧	باء- معايير قيد النظر

* قدّمت هذه المذكرة في وقت متأخر عن فترة الأسابيع العشرة المطلوبة قبل بدء الاجتماع بسبب الحاجة إلى إكمال المشاورات.



الصفحة	الفقرات
١٢	٩٢-١٩ رابعا- مسائل يمكن النظر فيها
١٢	٢٣-١٩ ألف- التعاريف
١٣	٢٧-٢٤ باء- نطاق العمل
١٤	٣١-٢٨ جيم- تحديد الهوية والتوثيق
١٦	٣٦-٣٢ دال- بدء الإجراءات
١٧	٤٢-٣٧ هاء- تقديم الشكاوى والبيانات والأدلة
١٩	٤٥-٤٣ واو- عدد الموقّعين أو أعضاء هيئة التحكيم وتعيينهم
١٩	٤٧-٤٦ زاي- حياد الموقّعين أو أعضاء هيئة التحكيم واستقلاليتهم
٢٠	٥٠-٤٨ حاء- السرية والمسائل المتعلقة بأمن الاتصالات
٢٠	٥٨-٥١ طاء- الاتصالات بين الموقّعين أو أعضاء هيئة التحكيم والطرفين
٢٣	٦٢-٥٩ ياء- جلسات الاستماع
٢٤	٦٣ كاف- تمثيل الطرفين وتقديم المساعدة
٢٤	٦٥-٦٤ لام- مكان التحكيم
٢٤	٦٧-٦٦ ميم- اتفاق التسوية وإنهاء الإجراءات
٢٥	٧٥-٦٨ نون- مسائل الإنفاذ
٢٨	٨١-٧٦ سين- القانون الواجب التطبيق
٣٠	٨٧-٨٢ عين- لغة الإجراءات
٣١	٩٠-٨٨ فاء- تكاليف الإجراءات وسرعتها
٣١	٩٢-٩١ خامسا- خاتمة

أولا - مقدمة

١ - نظرت اللجنة، في دورتها الثالثة والأربعين (نيويورك، ٢١ حزيران/يونيه - ٩ تموز/يوليه ٢٠١٠)، في مذكرة من الأمانة بشأن تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر (A/CN.9/706). وتتضمن تلك المذكرة، بصفة خاصة، ملخصا للمناقشات التي جرت في إطار الندوة التي اشتركت في تنظيمها الأمانة ومعهد بيس للقانون التجاري الدولي وكلية ديكسون للقانون التابعة لجامعة ولاية بنسلفانيا، بعنوان "نظرة جديدة على تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر وعلى التجارة الإلكترونية العالمية: صوب نظام انتصاف عملي وعادل من أجل التعامل التجاري في القرن الحادي والعشرين (المستهلك والتاجر)" (فيينا، ٢٩ و ٣٠ آذار/مارس ٢٠١٠).^(١) وعُرضت على اللجنة أيضا مذكرة من الأمانة (A/CN.9/710) تحيل فيها معلومات مقدمة من معهد القانون التجاري الدولي لدعم الأعمال التي يمكن للأونسيترال الاضطلاع بها مستقبلا في مجال تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر. ورأت اللجنة عموما أن المواضيع المستبانة خلال الندوة تستلزم الاهتمام وأنه قد آن الأوان للجنة لكي تضطلع بأعمال في مجال تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر.^(٢)

٢ - وبعد المناقشة، أنشأت اللجنة فريقا عاملا لكي يضطلع بأعمال في مجال تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر المتعلقة بمعاملات التجارة الإلكترونية عبر الحدود، بما في ذلك المعاملات فيما بين المنشآت التجارية والمعاملات بين المنشآت التجارية والمستهلكين. كما اتفقت اللجنة، في تلك الدورة، على البت في شكل المعايير القانونية المراد إعدادها بعد مناقشة هذا الموضوع مرة أخرى.^(٣) وفيما يتعلق بنطاق العمل، اتفقت اللجنة على أنه لئن ارتئي عموما أنه سيكون من المجدي إعداد مجموعة عامة من القواعد المنطبقة على المعاملات فيما بين المنشآت التجارية والمعاملات بين المنشآت التجارية والمستهلكين، فينبغي أيضا أن يمنح الفريق العامل صلاحية تقديرية لاقتراح هُجج مختلفة عند الاقتضاء.^(٤)

٣ - وتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر هي وسيلة لتسوية المنازعات قد تتضمن أو لا تتضمن قرارا ملزما يصدره طرف ثالث، وتنطوي على استخدام تكنولوجيات الاتصال الحاسوبي المباشر لتيسير تسوية المنازعات بين الأطراف. وتشبه تسوية المنازعات بالاتصال

(١) المعلومات المتعلقة بالندوة متاحة، وقت إعداد هذا التقرير، في الموقع التالي:

www.uncitral.org/pdf/english/news/IICL_Bro_2010_v8.pdf

(٢) الوثائق الرسمية للجمعية العامة، الدورة الخامسة والستون، الملحق رقم ١٧ (A/65/17)، الفقرات ٢٥١-٢٥٦.

(٣) المرجع نفسه، الفقرة ٢٥٧.

(٤) المرجع نفسه، الفقرة ٢٥٦.

الحاسوبي المباشر في عدد من الجوانب التوفيق⁽⁵⁾ والتحكيم اللذين يجريان بدون اتصال حاسوبي مباشر، على الرغم من أن أدوات إدارة المعلومات والاتصالات التي يجوز استخدامها خلال كامل الإجراءات أو خلال جزء منها يمكن أن تؤثر في الأساليب التي تجري تسوية المنازعات بمقتضاها. ويجوز تطبيق تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر على طائفة من المنازعات التي تؤثر على المعاملات فيما بين المنشآت التجارية والمعاملات بين المنشآت التجارية والمستهلكين. ويمكن أن يكون من المنطقي تطبيق تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر على تسوية المنازعات المتعلقة بمعاملات تنطوي على استعمال الإنترنت. ويشير التحكيم بالاتصال الحاسوبي المباشر قضايا قانونية محددة ناشئة عن المتطلبات الرسمية الواردة في قوانين واتفاقيات التحكيم الوطنية والدولية.

٤- وتبرز أهمية مفهوم تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر عند معالجة منازعات ناشئة عن معاملات كثيرة العدد ومنخفضة القيمة تتطلب إجراءات ناجعة وميسورة المبال لتسوية المنازعات. ويوحى ذلك بالحاجة إلى معايير قانونية محددة لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر، لا تقتصر على مجرد تكييف قواعد التحكيم والاتصالات الإلكترونية القائمة. وتهدف هذه المذكرة إلى توفير معلومات خلفية عن تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر، وتقترح مسائل قد يتطلب الأمر تناولها لدى صوغ معايير قانونية بشأن تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر.

ثانياً - أمثلة لنماذج ونظم تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر

ألف - ملاحظات عامة

٥- يعرض هذا القسم النماذج الموجودة حالياً للتوفيق والتحكيم بالاتصال الحاسوبي المباشر مقترنة بالتكنولوجيات المستخدمة، ويسلط الضوء على مسائل قد تتطلب نظراً

(5) يستخدم مصطلح "التوفيق" في هذه المذكرة بالمعنى نفسه الوارد في المادة ١ (٣) من قانون الأونسيترال النموذجي للتوفيق التجاري الدولي، معبراً عن مفهوم واسع لآلية لتسوية المنازعات الطوعية يسيطر عليها الطرفان وتُسيّر بمساعدة شخص آخر محايد أو أشخاص آخرين محايدين. ويبيّن الطابع الواسع الذي يتسم به التعريف أنه عدم وجود نية للتمييز فيما بين الأساليب أو النهج الإجرائية التي قد تقع ضمن نطاق المادة ١ (٣)، التي تنص على ما يلي: "لأغراض هذا القانون، يقصد بمصطلح "التوفيق" أي عملية، سواء أثير إليها بتعبير التوفيق أو الوساطة أو بتعبير آخر ذي مدلول مماثل، يطلب فيها الطرفان إلى شخص آخر، أو أشخاص آخرين ("الموفق")، مساعدتهما في سعيهما إلى التوصل إلى تسوية ودية لنزاعهما الناشئ عن علاقة تعاقدية أو علاقة قانونية أخرى أو المتصل بتلك العلاقة. ولا يكون للموفق الصلاحية لفرض حل للنزاع على الطرفين." ولا يميز القانون النموذجي بين إجراءات التوفيق أو الوساطة.

خاصا. وهو لا يتناول آليات التعامل مع الشكاوى ولا علامات الثقة، التي تقع خارج سياق تسوية المنازعات الرسمي. ويقصد بالتعامل مع المشاكل عملية تُيسّر التفاوض بشأن مظالم المستهلكين دون تدخل أطراف ثالثة.^(٦) وعلامة الثقة في سياق التجارة الإلكترونية تشير عموما إلى صورة أو شعار أو ختم يوجد في موقع شبكي للدّعاء بأن التاجر العامل بالاتصال الحاسوبي المباشر جدير بالثقة. وتُعرض العلامة التجارية كدليل على أن التاجر العامل بالاتصال الحاسوبي المباشر عضو في منظمة أو شبكة مهنية، وأن ذلك التاجر لديه آلية انتصاف متاحة.^(٧) وإضافة إلى ذلك، لا تتناول هذه المذكرة بعض نظم تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر الشديدة التخصص مثل السياسة الموحدة لتسوية المنازعات المتعلقة بأسماء النطاقات الصادرة عن شركة الإنترنت للأسماء والأرقام المخصصة وتسوية منازعات أسماء الحقول التابعة للمنظمة العالمية للملكية الفكرية، لأن هذه النظم تثير مجموعة مختلفة من المسائل.^(٨) فلدى هذه النظم بالفعل قواعد إلزامية قائمة ذات صلة بالقانون الواجب التطبيق والولاية القضائية والإنفاذ في هذا الصدد.

(6) من أمثلة النماذج القائمة للتعامل مع الشكاوى نظام eConsumer.gov وشبكة مراكز حماية المستهلكين الأوروبية (ECC-Net) والشبكة الاستشارية الدولية لحماية المستهلكين (ICA-Net). ويتيح نظام eConsumer.gov، باعتباره مبادرة تابعة للشبكة الدولية لحماية حقوق المستهلك وإنفاذها، بوابة شبكية تتيح للأفراد تقديم شكاوى عن المعاملات بالاتصال الحاسوبي المباشر والمعاملات ذات الصلة مع شركات أجنبية. وتساعد شبكة ECC-Net المستهلكين على تقديم شكاوى والتوصل إلى تسوية ودية مع التاجر، كما تساعد المستهلكين على التوصل إلى تسوية من خلال آلية مناسبة (طرف ثالث). وهناك تجربة لشبكة ICA-Net جارية منذ كانون الثاني/يناير ٢٠٠٩ ووظائفها هي: تلقي شكاوى عبر الحدود من مستهلكين داخليين؛ وتزويدهم بالمعلومات أو المشورة ذات الصلة؛ وإبلاغ مكتب الاتصال الاستشاري لحماية المستهلك في البلد الآخر الذي توجد فيه المنشأة التجارية موضوع النزاع فيما يتعلق بالشكوى؛ وحث المنشأة على تسوية المنازعة من خلال مكتب الاتصال الاستشاري ذاك.

(7) من أمثلة علامة الثقة في سياق تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر علامة مكتب تحسين الأعمال التجارية (BBB) بالاتصال الحاسوبي المباشر. ويضع التجار المعتمدون الشعار "BBBOnline" على مواقعهم الشبكية المرتبطة بموقع المكتب حتى يقرر المستهلكون سلفا ماهية الشركات المنضوية ضمن البرنامج ويلموا بآليات الانتصاف المتاحة لهم عندما لا تُسوّى شكاواهم داخليا. ومن الأمثلة الأخرى علامة "يورو لا بيل"، وهي مؤسسة من الموردين الوطنيين لعلامات الثقة المعروضة على الإنترنت، لديها مواقع شبكية وطنية في ألمانيا والنمسا وبولندا وإيطاليا وفرنسا وإسبانيا. كما توجد منظمات مثل تحالف علامات الثقة العالمي وتحالف آسيا والمحيط الهادئ لعلامات الثقة تهدف إلى الترويج لنظام علامات الثقة العالمي وتعزيزه.

(8) لدى شركة الإنترنت للأسماء والأرقام المخصصة نظام معتمد لتسوية المنازعات بشأن أسماء النطاقات بالاتصال الحاسوبي المباشر. وتُسوّى المنازعات بشأن أسماء النطاقات وفقا للسياسة الموحدة لتسوية المنازعات المتعلقة بأسماء النطاقات الصادرة عن الشركة. وتهدف السياسة الموحدة إلى توفير تسوية فعالة لمنازعات أسماء النطاقات فيما يتعلق بملكية تلك الأسماء، وتسمية جهات متولى تسوية المنازعات من خلال التحكيم.

باء - التوفيق بالاتصال الحاسوبي المباشر

٦- هناك عدد محدود من النماذج القائمة حالياً والمتاحة للتوفيق بالاتصال الحاسوبي المباشر. ومن أمثلة ذلك آلية MédiateurDuNet.fr، وهي نظام مشترك بين منتدى الحقوق على الإنترنت في فرنسا والمحاكم الفرنسية، وتقوم فيه المحاكم الابتدائية بتوجيه الأطراف المعنية إلى المنتدى للتماس وساطة مجانية إما قبل إجراءات المحكمة أو في أنائها.^(٩) ومن الأمثلة الأخرى في مجال تسوية المنازعات مبادرة شركة eBay، وهي تجربة للوساطة بالاتصال الحاسوبي المباشر استُهلّت في عام ١٩٩٩.^(١٠)

٧- وثمة مثال ثالث ينطوي على التوفيق بالاتصال الحاسوبي المباشر هو قواعد تسوية منازعات المستهلكين الإلكترونية، وهي مشروع تجريبي يستند إلى مبادرة جامعية تُنفذ بدعم من المفوضية الأوروبية وإدارة المنشآت والتجارة والتوظيف في إيرلندا.^(١١) وقواعد تسوية منازعات المستهلكين الإلكترونية هي حتى الآن المشروع الوحيد الذي يوفّر إجراءات لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر ذات خطوات متعددة ومشفوعة بمجموعة كاملة من القواعد. وبموجب هذه القواعد، يمكن أن تُقدّم الشكاوى إلى منصة إلكترونية خاصة بتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر إذا نشأت المنازعة عن معاملة بالاتصال الحاسوبي المباشر وكان أحد طرفي تلك المعاملة على الأقل مستهلكاً. ويتيح النظام منصة إلكترونية لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر تتيح عملية من خطوتين تقوم على التفاوض والوساطة وفقاً لقواعد تسوية منازعات المستهلكين الإلكترونية.^(١٢)

٨- وفي التوفيق بالاتصال الحاسوبي المباشر، تُسيّر الإجراءات باستخدام الاتصالات الإلكترونية، كالبريد الإلكتروني^(١٣) أو منصة إلكترونية بالاتصال الحاسوبي المباشر يتواصل الطرفان من خلالها،

(9) A/CN.9/706، الفقرة ٢٦. هناك ٧ محاكم تشارك حالياً في المبادرة.

www.foruminternet.org/particuliers/mediation/

(10) قُدّم ما مجموعه ٢٢٥ شكوى، ثلاثة أرباعها من المشتريين ورابعها من البائعين، وانطوى معظمها على عدم التسليم وعدم السداد وعدم القدرة على الاتصال بالطرف الآخر وتشويه السمعة. وقد جرت محاولات للوساطة في ١٤٤ حالة. وسوّى بنجاح نحو ٤٦ في المائة من الشكاوى، وفي ٢٥ في المائة من الحالات رفض المدعى عليهم المشاركة، ووصلت ٥٤ في المائة من الحالات إلى طريق مسدود.

(11) استمر تشغيل المشروع من تشرين الأول/أكتوبر ٢٠٠١ إلى حزيران/يونيه ٢٠٠٣.

(12) www.ecodir.org/index.htm; www.ecodir.org/odrp/rules.htm

(13) هذا هو ما حدث في تجربة شركة eBay للوساطة بالاتصال الحاسوبي المباشر.

أو كليهما.^(١٤) وتُسيّر بعض الإجراءات بالهاتف المحمول.^(١٥) ويجوز، في التوفيق بالاتصال الحاسوبي المباشر، أن توفر قناتان بوسائل تقنية، تُخصّص إحدهما للحوار الخصوصي بين أحد الطرفين والمُوفّق، والأخرى للحوار المفتوح بين جميع المشاركين، بمن فيهم المُوفّق.

جيم - التحكيم بالاتصال الحاسوبي المباشر

٩- من أمثلة التحكيم بالاتصال الحاسوبي المباشر مشروع مشترك يضطلع به المركز الدولي لتسوية المنازعات وشركة "جنرال إلكتريك" لتسوية المنازعات بين المُصنّعين والموردين بالاتصال الحاسوبي المباشر.^(١٦) ويجري التحكيم بالاتصال الحاسوبي المباشر بموجب قواعد التحكيم التجاري الصادرة عن رابطة التحكيم الأمريكية ولا تُطبّق قواعد تخص تحديداً التحكيم بالاتصال الحاسوبي المباشر. ومن النماذج الأخرى نموذج المجلس الصيني لتشجيع التجارة الدولية والغرفة الصينية للتجارة الدولية، وقد اعتمد هذا النموذج قواعد التحكيم بالاتصال الحاسوبي المباشر الصادرة عن لجنة التحكيم الاقتصادي والتجاري الدولي الصينية في عام ٢٠٠٩.^(١٧) وتنطبق هذه القواعد في الغالب الأعم على المنازعات التجارية الإلكترونية فيما بين المنشآت التجارية الكبيرة الحجم.

١٠- ويمكن، في التحكيم بالاتصال الحاسوبي المباشر، استخدام إدارة الملفات الإلكترونية. ونظام إدارة الملفات الإلكترونية هو نظام مغلق يقتصر الوصول إليه على الأطراف والمحكمين (أي موقع شبكي) أو يقتصر استخدامه على مؤسسة التحكيم (أي إنترنت). وتشمل أمثلة إدارة الملفات الإلكترونية نظام WebFile التابع لرابطة التحكيم الأمريكية وتتولى هذه الرابطة تنظيمه،^(١٨) ونظام NetCase الذي تحتفظ به الهيئة الدولية للتحكيم التابعة لغرفة التجارة

(14) ينطوي نظام MédiateurDuNet على الاتصال عبر منصة إلكترونية لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر وبواسطة البريد الإلكتروني.

(15) آلية تسوية المنازعات التي توفرها مفوضية الوساطة في أفغانستان (m-Jirga) تشجّع استخدام الهواتف المحمولة وغيرها من الأجهزة في عملية تسوية المنازعات. فيمكن للأطراف الاتصال من هواتفهم المحمولة برقم خاص لبدء عملية التسوية ويمكن للمتنازعين أن يسجلوا قضاياهم. ثم تنعقد أفرقة من الحكماء بالهاتف للاستماع لكل قضية ويمكن للحكماء بعد ذلك أن ينظروا في ما يرحّونه من قرارات.

(16) A/CN.9/706، الفقرة ٢٩.

(17) A/CN.9/706، الفقرة ٢٥.

(18) نظام WebFile التابع لرابطة التحكيم الأمريكية هو منصة إلكترونية لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر يتيح تقديم الشكاوى وتحميل الوثائق وتنزيلها واستعراض التقدم المحرز في القضايا والتواصل مع المركز الدولي لتسوية النزاعات من خلال مركز للرسائل. وإضافة إلى تقديم المطالبات بالاتصال الحاسوبي المباشر، يمكن للزبائن أن يسدّدوا المدفوعات، ويديروا قضاياهم بالاتصال الحاسوبي المباشر، ويطلعوا على القواعد والإجراءات، وينقلوا الوثائق إلكترونياً، ويختاروا الأشخاص المحايدين، ويستخدموا لوحة رسائل مخصصة للقضايا، ويراجعوا حالة قضاياهم. <https://apps.adr.org/webfile/>.

الدولية.^(١٩) ويتيح النظامان منصتين إلكترونيتين لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر تسمحان بتقديم الشكاوى؛ وتحميل الوثائق وتنزيلها ونقلها؛ والتواصل مع الجهات الأخرى المشاركة في النزاع.^(٢٠)

ثالثاً - معايير تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر

ألف - المعايير القائمة

١١ - يوجد حالياً عدد قليل من المعايير القانونية بشأن تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر. ويجوز أن ينطبق على تلك التسوية، انطباقاً مباشراً أو غير مباشر، العديد من المعايير المعمول بها في مجالات ذات صلة، مثل النصوص القانونية بشأن التوفيق والتحكيم، والتجارة الإلكترونية، والخطابات الإلكترونية،^(٢١) ولوائح حماية المستهلك.^(٢٢) وسيركز هذا القسم على المعايير القائمة التي تتناول تحديداً تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر على الصعيد الدولي. وفي معظم الحالات، تتخذ هذه المعايير شكل مبادئ توجيهية تضعها منظمات دولية غير حكومية. ولا ينص أي من هذه المبادئ التوجيهية على وضع نظام كامل لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر.

(19) نظام NetCase يتيح للمحكّمين والطرفين أن يتواصلوا بالاتصال الحاسوبي المباشر ويسر إدارة قضية التحكيم في بيئة حاسوبية آمنة. ويمكن هذا النظام جميع المشاركين في التحكيم من التواصل إلكترونياً من خلال موقع شبكي آمن بالاتصال الحاسوبي المباشر لتسيير إجراءات التحكيم، وحفظ الوثائق وتنظيمها على منصة تسوية المنازعات الآمنة التابعة لغرفة التجارة الدولية، والاطلاع على معلومات عن تحكيمهم في أي وقت. كما يوفر النظام منتديات يمكن فيها لمشاركين معينين، من المأذون لهم باستخدام المنتدى ذي الصلة، أن يتواصلوا فيما بينهم. www.iccwbo.org/id19772/index.html.

(20) ثمة حاجة إلى جمع مزيد من المعلومات عن الاستخدام الفعلي للنظام لأنه لا توجد عنه معلومات متاحة حالياً.

(21) على سبيل المثال، اتفاقية الأمم المتحدة المتعلقة باستخدام الخطابات الإلكترونية في العقود الدولية لسنة ٢٠٠٥ (اتفاقية الخطابات الإلكترونية)؛ وقانون الأونسيترال النموذجي بشأن التجارة الإلكترونية لسنة ١٩٩٦، مع المادة الإضافية ٥ مكرراً التي اعتمدت عام ١٩٩٨؛ وقانون الأونسيترال النموذجي بشأن التوقيعات الإلكترونية لسنة ٢٠٠١.

(22) على سبيل المثال، اللائحة رقم ٨٦١/٢٠٠٧ الصادرة عن البرلمان والمجلس الأوروبيين في ١١ تموز/يوليه ٢٠٠٧ والتي أنشأت إجراء أوروبياً للمطالبات الصغيرة، وهي سارية منذ عام ٢٠٠٩ في إجراءات التقاضي عبر الحدود في المسائل المدنية والجنائية التي لا يتجاوز مقدار المطالبة فيها ٢٠٠٠ يورو.

غرفة التجارة الدولية

١٢- إن المبادئ التوجيهية لغرفة التجارة الدولية بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات في التحكيم ("المبادئ التوجيهية لغرفة التجارة الدولية") تدرس مسائل تتعلق باستخدام تكنولوجيا المعلومات في عمليات التحكيم الدولي وتوفّر معايير تشغيلية بشأن استخدامها. وتتضمن المبادئ التوجيهية لغرفة التجارة الدولية قسماً بشأن كيفية تطبيق المعايير التشغيلية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في التحكيم الدولي ("معايير غرفة التجارة الدولية")، يصف إجراءات معيارية تمكن الأطراف والمحكمين من تبادل المعلومات فيما يتعلق بقدراتهم على استخدام حلول تكنولوجيا المعلومات في إجراءات التحكيم. ويجوز للطرفين أن يتفقا على تطبيق معايير غرفة التجارة الدولية، فإذا اتفقا على ذلك، وجب عليهما أن يحددا وسيلة الاتصالات - كالبريد الإلكتروني أو غيره عبر الإنترنت من خلال موقع شبكي - وذلك بتقديم استمارة مرفقة بالمبادئ التوجيهية لغرفة إلى الطرف الآخر والمحكم الوحيد أو هيئة التحكيم.^(٢٣)

١٣- وتحدد معايير غرفة التجارة الدولية واجبات الطرفين بشأن إدارة بريدهما الإلكتروني إدارة سليمة؛ كأن تلزمهما مثلاً بالمواظبة على فحص صندوق بريدهما الإلكتروني الوارد وتأكد تسلمهما كل بريد إلكتروني يدويا، أو إخطار المرسل فوراً إذا كانت بيانات معينة ناقصة أو غير مفهومة. وتشترط هذه المعايير أن يتفق الطرفان على بروتوكول في حال رغبتهما في تطبيق تدابير أمن إضافية أو التواصل عبر موقع شبكي يديره طرف ثالث محايد. وإضافة إلى ذلك، تحدد معايير غرفة التجارة الدولية الجوانب التقنية فيما يتعلق بتقديم الشكاوى والوثائق والأدلة إلكترونياً (بما في ذلك طريقة تحويل النسخ الورقية إلى ملفات إلكترونية، وتوافق أشكال الملفات، وإمكانية البحث عن النصوص الكاملة، وتبادل الملفات، وتفصيل نظام الملفات المستخدم خلال فترة التحكيم كلها). وعلى سبيل المثال، يجب أن تكون الملفات الإلكترونية نسخاً إلكترونية من الأصل، وعلى أي حال يجب أن تشفع النسخ الورقية المقدمة بقرص مدمج (CD) أو قرص فيديو رقمي (DVD) يحتوي على الملفات الإلكترونية، ما لم يتفق الطرفان على خلاف ذلك أو يأمر المحكم/هيئة التحكيم بخلاف

(23) يجب على الطرف أن يملأ "استمارة بدء العمل بالمعايير" ويقدمها إلى الطرف الآخر والمحكم الوحيد أو هيئة التحكيم في غضون ١٠ أيام عمل، ويجب على الطرف المتلقي أن يرد ويملأ أيضاً استمارة بدء العمل بالمعايير. وتتضمن استمارة بدء العمل بالمعايير تفاصيل الجهات المعنية ونطاق التنفيذ وأشكال الملفات المقترح استخدامها والمعلومات اللازمة للتحقق من الصلاحية للعمل التبادلي والتوافق. وبمجرد تبادل المعلومات بنجاح، تُجمع استمارتا بدء العمل بالمعايير المقدمة من كلا الطرفين في "استمارة مُدججة"، ويوافق عليها المحكم الوحيد أو هيئة التحكيم.

ذلك. وفضلاً عن ذلك، يجب على كل طرف أن يتيقّن طوال إجراءات التحكيم من أن الملفات محفوظة على نحو سليم وأنها لم تتعرض للتلف، وأن أسماء الملفات تُجسّد محتوياتها.

منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي

١٤- عاجلت منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي مسائل منازعات المستهلكين من خلال وضع المبادئ التوجيهية للتجارة الإلكترونية من أجل حماية المستهلك في سياق التجارة الإلكترونية (١٩٩٩) وتوصية المنظمة بشأن تسوية منازعات المستهلكين وإنصافهم (٢٠٠٧).^(٢٤)

الحوار التجاري العالمي بشأن المجتمع الإلكتروني

١٥- الحوار التجاري العالمي بشأن المجتمع الإلكتروني هو مبادرة تابعة للقطاع الخاص، أنشئت في كانون الثاني/يناير ١٩٩٩ للمساعدة على وضع إطار سياسة عامة عالمي للاقتصاد الصاعد الذي يجري التعامل فيه بالاتصال الحاسوبي المباشر.^(٢٥) وفي تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠٠٣، توصل الحوار إلى اتفاق مع منظمة دولية غير حكومية، هي منظمة "كونسيومرز إنترناشونال"، بشأن مبادئ توجيهية لتوفير خدمات تسوية المنازعات للتجارة الإلكترونية ("اتفاق GBDe"). ويبين هذا الاتفاق بإيجاز المبادئ ذات الصلة بإنشاء نظام من السبل البديلة لتسوية المنازعات موجهة إلى التجار ومقدمي الخدمات في مجال تسوية المنازعات وإلى الحكومات. وتشير المبادئ إلى ضرورة تكييف متطلبات الآليات البديلة لتسوية المنازعات مع سياق الاتصال الحاسوبي المباشر، ولكن لا توجد مبادئ توجيهية أخرى تتعلق تحديداً بتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر.^(٢٦)

اللجنة الأوروبية لتوحيد المقاييس

١٦- يتضمن اتفاق حلقة العمل بشأن التوحيد القياسي لأدوات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر الصادر عن اللجنة الأوروبية لتوحيد المقاييس مبادئ توجيهية ("المبادئ التوجيهية للجنة توحيد المقاييس") تعطي توجيهات عامة بشأن سبل وصول المستعملين إلى موارد الآليات البديلة لتسوية المنازعات باستخدام أدوات إلكترونية، مع التركيز على تسوية

(24) A/CN.9/706، الفقرة ١٤.

(25) المرجع نفسه، الفقرتان ٢٧ و ٢٨.

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

المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر.^(٢٧) ووفقا لهذه المبادئ التوجيهية، يمكن تصنيف آليات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر على النحو التالي: التفاوض القائم على المساعدة، والتفاوض الآلي، والوساطة والتحكيم. وإضافة إلى ذلك، تشير هذه المبادئ التوجيهية أيضا إلى الجوانب التقنية لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر، كاعتبارات الاتصالات الإلكترونية والسرية والأمن.

باء- معايير قيد النظر

منظمة الدول الأمريكية

١٧- هناك في الوقت الراهن عدّة مبادرات تنظر فيها منظمة الدول الأمريكية من خلال مؤتمر البلدان الأمريكية المتخصص في القانون الدولي الخاص. وتشمل هذه المبادرات اقتراحا للأخذ بمبادرة لتسوية منازعات عقود الاستهلاك التجارية الإلكترونية لبيع السلع والخدمات عبر الحدود.^(٢٨)

الصك الاختياري (الزر الأزرق)

١٨- وضع أكاديميون في الاتحاد الأوروبي اقتراحا آخر لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر يركز على شكل صك اختياري لتسوية منازعات المعاملات بين المنشآت التجارية والمستهلكين، ويشار إليه أيضا باسم "الزر الأزرق".^(٢٩) ومن شأن ترتيب من هذا القبيل أن يسمح للمنشآت التجارية بأن تتيح للمستهلكين والمنشآت الأخرى تسوية المنازعات وفقا لشروط صك اختياري، من شأنه أن يكون في الواقع قانونا للتعاقد والبيع على نطاق الاتحاد الأوروبي. وسيتيح هذا الصك الاختياري مستوى عاليا من الحماية للمستهلكين (حسبما تتطلبه توجيهات الاتحاد الأوروبي) إضافة إلى القواعد العامة لقانون التعاقد والبيع. ولن يُطبّق الصك الاختياري إلا على بيع السلع وسيضمن قواعد دنيا بشأن الالتزامات السابقة للتعاقد، وإبرام العقد، ومحتوى العقد وتفسيره، والصلاحيات، والانسحاب، والشروط المجحفة، والأداء، والتوافق، وتدابير الانتصاف في حالة عدم الأداء. وإذا اختار

(27) الاتفاق الصادر عن حلقة العمل التي نظمتها لجنة توحيد المقاييس بشأن التوحيد القياسي لأدوات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر متاح في الموقع: ftp://cenftp1.cenorm.be/PUBLIC/CWAs/STAND-ODR/CWA16026_STANDODR.pdf

(28) للاطلاع على وصف لهذا الاقتراح، انظر الوثيقة A/CN.9/706، الفقرة ١٨.

(29) المرجع نفسه، الفقرة ١٦.

الزبون "الزر الأزرق"، فسينطبق القانون الأوروبي الاختياري للتعاقد والبيع بدلا من القانون الذي يُفترض، لولا ذلك، أن ينطبق وفقا لقواعد تنازع القوانين.

رابعاً - مسائل يمكن النظر فيها

ألف - التعاريف

١٩- يتضمن هذا القسم تعاريف بعض المصطلحات. ولعل الفريق العامل يود أن ينظر في هذه التعاريف وفيما إذا كانت هناك مصطلحات أخرى ينبغي تعريفها أيضا.

تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر

٢٠- أُدرج تعريف لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر في المقدمة (انظر الفقرة ٣ أعلاه). ولعل الفريق العامل يود أن ينظر فيما إذا كان ذلك التعريف كافيا أو ما إذا كان ينبغي أن يُوسَّع ليشمل أيضا التفاوض الخاص غير الرسمي أو التفاوض الآلي أو التفاوض القائم على المساعدة (باستخدام برامجية تفاوض حاسوبية أو خدمة متاحة بالاتصال الحاسوبي المباشر).^(٣٠) وفي الحالة الأخيرة، لعل الفريق العامل يود أن ينظر في نص يطابق ما يلي أو يكاد: "تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر تشير عادة إلى أساليب تسوية منازعات بديلة تُستخدم فيها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخصوصا أشكال التفاعل الإلكترونية عبر الإنترنت. ويمكن أن تجرى هذه التسوية كليا أو جزئيا بالاتصال الحاسوبي المباشر. وتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر هي وسيلة لتسوية المنازعات تتضمن استعمال الاتصالات بالبريد الإلكتروني ووسائط البث الحي ومنصات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر مثل المواقع الشبكية وغيرها من أدوات تكنولوجيا المعلومات باعتبارها جزءا من عملية تسوية المنازعات."

(30) في التفاوض الآلي، يتفاوض الطرفان من خلال مقدّم لخدمات تسوية المنازعات يُيسّر إدارة المفاوضات، وذلك، على سبيل المثال، بالاتصال بالطرف الآخر وتوفير برامجية أو تطبيق للتفاوض و/أو تقديم العروض الغفل. وتتيح برامجيات المساعدة على التفاوض النمطية للمستعملين تحليل مواقفهم التفاوضية من خلال تقييم أهدافهم التفاوضية وتحديد أولوياتها وحساب الناتج الذي يجلب لجميع الأطراف أقصى نفع. وعملية تقديم العروض الغفل هي حوارية آلية تُقيّم العروض المقدمة من الطرفين وتسوّي القضية إذا كانت العروض تقع ضمن نطاق مُحدّد. وفي التفاوض القائم على المساعدة، يتفاوض الطرفان بمساعدة منصة إلكترونية لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر تُيسّر العملية من خلال توفير تكنولوجيا فعّالة ومكان محدد لإجراء التفاوض.

مقدّم خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر

٢١- يقصد بمصطلح "مقدّم خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر" وسيط يدير العملية ويتيح للأطراف منصة إلكترونية لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر من أجل تسوية منازعاتهم بوسيلة التسوية التي يختارونها.

٢٢- وينطوي التوفيق بالاتصال الحاسوبي المباشر والتحكيم بالاتصال الحاسوبي المباشر عموماً على وجود مقدم خدمات لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر. غير أن تسوية النزاع تجري، في بعض الدول، بطريقة غير رسمية، دون مساعدة وسيط، وخصوصاً في حالة المفاوضات غير الرسمية.

منصة تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر

٢٣- تشير "منصة تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر" إلى منبر يوفره مقدّم خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر. ويجوز أن تكون منصة تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر منصة يمكن لعامة الناس الوصول إليها، كالمواقع الشبكية على الإنترنت (منصة مفتوحة)، أو منصة يخضع الوصول إليها لحدود أو قيود كالإنترنت أو النظم الداخلية لإدارة الملفات الإلكترونية (منصة مغلقة).

باء- نطاق العمل

٢٤- مثلما سبقت الإشارة إليه (انظر الفقرة ١ أعلاه)، فقد طلبت اللجنة إلى الفريق العامل أن يضطلع بأعمال في مجال تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر المتعلقة بمعاملات التجارة الإلكترونية عبر الحدود، بما في ذلك المعاملات فيما بين المنشآت التجارية والمعاملات بين المنشآت التجارية والمستهلكين.

٢٥- وأحاطت اللجنة علماً بالرأي الذي شاع خلال الندوة ومؤداه 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) قد يكمن في إيجاد نظام عالمي لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر للتعامل مع المنازعات الصغيرة القيمة والكثيرة العدد فيما بين المنشآت التجارية وبين المنشآت التجارية والمستهلكين.^(٣١) وصحيح أن هذه الورقة لا تولي اهتماماً خاصاً لمسائل قوانين حماية المستهلك؛ إلا أن الفريق

(31) الوثائق الرسمية للجمعية العامة، الدورة الخامسة والستون، الملحق رقم ١٧ (A/65/17)، الفقرة ٢٥٤.

العامل قد يود أن يأخذ هذا الأمر في الحسبان عند مناقشة المسائل المحددة أدناه. ولعل الفريق العامل يود أن ينظر، خصوصا، في الكيفية التي يمكن بها لأي معيار خاص بتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر أن يكون متوافقا مع قوانين حماية المستهلك.

٢٦- كما أحاطت اللجنة علما بالشواغل التي أعرب عنها فيما يتعلق بصعوبة مواءمة قوانين حماية المستهلك واتفقت على أنه سيكون من المجدي إعداد مجموعة عامة من القواعد المنطبقة على المعاملات فيما بين المنشآت التجارية والمعاملات بين المنشآت التجارية والمستهلكين، لكن مع الحرص في الوقت ذاته على ألا يؤثر ذلك على حقوق المستهلكين.

٢٧- ومع مراعاة تلك الاعتبارات وما اتخذته اللجنة من قرارات، لعل الفريق العامل يود أن ينظر في النطاق الدقيق لعمله وشكل ذلك العمل. وعلى سبيل المثال، إذا تقرر أن يركز العمل على المنازعات الصغيرة القيمة، فقد تكون ثمة حاجة إلى النظر في وضع معايير مرنة، لأن الدول قد تتفاوت في رؤيتها لما تعتبره ذا قيمة صغيرة.

جيم- تحديد الهوية والتوثيق

٢٨- ستكون هناك حاجة إلى آليات مناسبة لتحديد الهوية والتوثيق في مختلف مراحل إجراءات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر. ويمكن التحقق من هوية طرف ما في بيئة إلكترونية باستخدام طائفة متنوعة من التكنولوجيات المرتبطة بالتوقيعات الإلكترونية أو إدارة الهوية. ويشير مصطلحا "التوثيق الإلكتروني" و"التوقيع الإلكتروني" إلى مختلف التقنيات المستخدمة لغرض استنساخ بعض أو كل الوظائف المحددة باعتبارها من خصائص التوقيعات المكتوبة بخط اليد أو غيرها من طرائق التوثيق التقليدية، ولكن في بيئة إلكترونية.^(٣٢) وتشير إدارة الهويات إلى النموذج الخاص بالأعمال التجارية السائد حاليا والذي يقتضي من مقدمي الخدمات ومن سائر المنشآت التجارية تحديد وتوثيق هوية المستعملين الذين يسعون إلى الوصول إلى الخدمات أو إلى قواعد البيانات.^(٣٣) ونظرا إلى أن الثقة عنصر هام في تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر، فلعل الفريق العامل يود أن ينظر فيما إذا كانت المعايير القانونية للتعامل معها ينبغي أن تتضمن أي معيار قائم بشأن التوقيعات الإلكترونية.

(32) تعزيز الثقة بالتجارة الإلكترونية: المسائل القانونية الخاصة باستخدام طرائق التوثيق والتوقيع الإلكترونية على الصعيد الدولي، منشورات الأمم المتحدة، رقم المبيع A.09.V.4، الفقرات ١٥-٢٣.

(33) انظر الوثيقة A/CN.9/692، الفقرات ٤٨-٦٦.

٢٩- وينص دليل اشتراع قانون الأونسيترال النموذجي بشأن التوقيعات الإلكترونية لسنة ٢٠٠١^(٣٤) على الوظائف التالية للتوقيعات الإلكترونية: تحديد هوية الشخص؛ وتوفير ما يؤكد يقينا مشاركة ذلك الشخص بعينه في عملية التوقيع؛ والربط بين ذلك الشخص ومضمون المستند. ويمكن أن تؤدي التوقيعات وظائف إضافية مختلفة تبعا لطبيعة المستند الموقع. وفي سياق تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر، من الجائز أن يشهد التوقيع على نية طرف ما الالتزام باتفاق تحكيم أو بتحكيم تجاري.

٣٠- وقد نال مبدأ الحياد التكنولوجي قبولا واسعا في الأطر التشريعية والتنظيمية عالميا.^(٣٥) ويتبنى معظم القوانين العصرية في مجال التجارة الإلكترونية (التي يستند العديد منها إلى قانون الأونسيترال النموذجي بشأن التجارة الإلكترونية لسنة ١٩٩٦ أو يستقى توجيهات منه)^(٣٦) مبدأ الحياد التكنولوجي وبوسع تلك القوانين أن تُيسر الاعتراف بالتكنولوجيات الجديدة المستخدمة في التوثيق الإلكتروني. وأساليب التوثيق الإلكتروني المتاحة والمستخدمه حاليا هي: "التوقيعات الرقمية" المستندة إلى تقنيات الترميز بالمفتاح العمومي (PKI)؛ وأدوات القياس الحيوي؛ وتقنيات تنطوي على استخدام أرقام شخصية لتعيين الهوية (PINs)؛ ونسخ رقمية من التوقيعات الخطية؛ وأساليب أخرى كاتفاقات الإبرام بالنقر (أي النقر على مربع يحمل كلمة "موافق").^(٣٧)

٣١- وفيما يتعلق بالتوقيعات الإلكترونية في سياق تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر، لعل الفريق العامل يود أن ينظر فيما إذا كان ينبغي لأي معيار قانوني أن يحدد أن التوقيع الإلكتروني، أيا كان شكله، أو أي أسلوب آخر لتحديد الهوية، ينبغي ألا يتعرض للتمييز بتفضيل التوقيع الورقي عليه، وذلك وفقا لمبدأ التكافؤ الوظيفي.^(٣٨) وثمة اعتبار إضافي

(34) منشورات الأمم المتحدة، رقم المبيع A.02.V.8.

(35) مبدأ الحياد التكنولوجي يشير إلى المفهوم الذي مفاده أن التشريع ينبغي أن يتألف من قواعد محايدة تشمل كل الأوضاع التي تنشأ فيها معلومات أو تُخزّن أو تنقل في شكل خطابات إلكترونية، بصرف النظر عن التكنولوجيا أو الوساطة المستخدمة، وذلك بمعاملة جميع التكنولوجيات القائمة على قدم المساواة، فضلا عن تيسير تطبيق تكنولوجيات جديدة. ومبدأ الحياد التكنولوجي يتسم بأهمية خاصة نظرا لسرعة الابتكار والتطور التكنولوجيين ويساعد على ضمان أن يكون القانون قادرا على استيعاب التطورات المستقبلية وألا يتقادم بسرعة.

(36) منشورات الأمم المتحدة، رقم المبيع A.99.V.4.

(37) دليل اشتراع قانون الأونسيترال النموذجي بشأن التوقيعات الإلكترونية لسنة ٢٠٠١، الفقرة ٣٣.

(38) حسبما يرد في قانون الأونسيترال النموذجي بشأن التجارة الإلكترونية، ينص مبدأ التكافؤ الوظيفي على أن الخطابات الإلكترونية تتمتع بذات الدرجة من الاعتراف القانوني التي تتمتع بها المستندات الورقية المقابلة التي تؤدي الوظيفة ذاتها، شريطة أن تستوفي تلك الخطابات معايير معينة. ويقوم منح المكافؤ الوظيفي على إجراء تحليل لأغراض ووظائف الاشتراط التقليدي الخاص باستعمال الشكل الورقي، بغية تقرير الكيفية التي يمكن بها أداء تلك الأغراض أو الوظائف من خلال تقنيات التجارة الإلكترونية.

هو ما إذا كان ينبغي للمعيار القانوني أن يمثل مبدأ الحياد التكنولوجي وألا يفاضل بين مختلف أنواع التكنولوجيات التي قد تُستخدم. أما مسألة ما إذا كان ينبغي الترويج عن التمييز بين التوقيعات الإلكترونية المستخدمة محليا والتوقيعات الإلكترونية المستخدمة في سياق المعاملات التجارية الدولية فهي مسألة من اختصاص الفريق العامل لأن هذا الأمر يمكن أن يفضي إلى ازدواج في النظم التي تحكم استخدام التوقيعات الإلكترونية، مما تنجم عنه عقبة خطيرة أمام استخدام تلك التقنيات.

دال - بدء الإجراءات

٣٢- من الشروط السابقة للجوء إلى التوفيق أو التحكيم بالاتصال الحاسوبي المباشر وجوب أن يتيسر للمشاركين الوصول إلى التكنولوجيا التي يطلب مقدم خدمات تسوية المنازعات المعني استخدامها. ومن المسائل التي قد يود الفريق العامل أن ينظر فيها المدى الذي يجب فيه أن تحدّد تلك المتطلبات في الأحكام والشروط التي يضعها مقدم الخدمات والتي يجب على الطرفين الموافقة عليها. وفي حالة التوفيق، تجري الموافقة عندما يقدم أحد الطرفين دعوة إلى التوفيق أو يوافق على المشاركة في عملية توفيق، وفي التحكيم، تُضمّن الموافقة عادة في اتفاق التحكيم.^(٣٩)

٣٣- وفي التجارة الإلكترونية، يتمتع الطرفان بحرية الاتفاق على أساليب تحديد الهوية والتوثيق المناسبة لأغراضهما، وذلك رهنا بشواغل السياسة العامة الغالبة بما يتسق مع مبدأ استقلالية الطرفين. وهذا الاتفاق على استخدام الاتصالات الإلكترونية لا يُشترط أن يُذكر صراحة أو أن يقدم بشكل معيّن، فوضع شرط من هذا القبيل من شأنه أن يكون في حد ذاته عائقا غير معقول أمام التجارة الإلكترونية. غير أنه، في مجال تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر، يمكن تحقيق أقصى قدر من اليقين بالحصول على موافقة صريحة من الطرفين على استخدام وسائل اتصال إلكترونية قبل بدء أي إجراءات.

٣٤- ويُستهل التوفيق بالاتصال الحاسوبي المباشر عندما يرسل أحد الطرفين دعوة (بالاتصال الحاسوبي المباشر) إلى الطرف الآخر، أو يقدم طلبا إلى مقدّم خدمات تسوية

(39) على سبيل المثال، من أجل استخدام نظام NetCase التابع لغرفة التجارة الدولية، يُشترط على جميع الأطراف والمحكمين في قضية التحكيم أن يوافقوا ويوقعوا على "بيان قبول شروط الوصول إلى نظام NetCase واستخدامه". ويتناول هذا البيان مسائل السرية والأمن والملكية الفكرية، وكذلك جوانب الاستخدام التقنية الأخرى وشروطه. كما يشمل البيان حكما ينص على أنه لدى عرض وثائق على نظام NetCase، تبدأ الآجال الزمنية في السريان في اليوم الذي يلي يوم عرض الوثيقة المعنية.

المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر لكي يتصل بالطرف الآخر. ويمكن أن يقدم طلب من هذا القبيل بتقديم شكوى أولاً إلى مقدّم الخدمات أو دون تقديم شكوى من هذا القبيل. والعناصر الضرورية للدعوة إلى التوفيق تُحدّد عادة وتُدرج في استمارة إلكترونية يجب على الطرف أن يملأها ويقدمها إلى مقدّم الخدمات. ويبدأ التوفيق بالاتصال الحاسوبي المباشر عندما يُبلغ الطرف المدعو الطرف الداعي بموافقته على التوفيق.

٣٥- وفي التحكيم بالاتصال الحاسوبي المباشر، يكون اتفاق التحكيم هو أساس التحكيم. ومن الخيارات التي يجوز للتجار العاملين بالاتصال الحاسوبي المباشر اختيارها، في الممارسة العملية، أن يُدرجوا اتفاق تحكيم في العقد الذي يبرمه الطرفان أو في وثيقة منفصلة، كالأحكام والشروط العامة المنطبقة على المعاملة، أي أن يؤكد الطرف موافقته على الأحكام والشروط بالنقر على الزر ذي الصلة أو التأشير على مربع مخصص لذلك. وفيما يتعلق بإبرام اتفاقات التحكيم في بيئة تستخدم الاتصال الحاسوبي المباشر، قد يود الفريق العامل أن ينظر في صلة قانون حماية المستهلك بهذا الشأن.

٣٦- وعندما يُرم اتفاق التحكيم كُله بالاتصال الحاسوبي المباشر، وذلك، مثلاً، بقبول أحكام وشروط عامة بالاتصال الحاسوبي المباشر، قد يُثار تساؤل عما إذا كان شكله يستوفي شرط الشكل الكتابي بموجب الفقرة (٢) من المادة الثانية من اتفاقية نيويورك بشأن الاعتراف بقرارات التحكيم الأجنبية وتنفيذها (اتفاقية نيويورك).^(٤٠) ولعلّه يُلاحظ في هذا السياق أن الأونسيترال قد اعتمدت توصية تروج لتفسير الفقرة (٢) من المادة الثانية من اتفاقية نيويورك تفسيراً مرناً (انظر الفقرة ٧٣ أدناه).

هـ- تقديم الشكاوى والبيانات والأدلة

١- الشكاوى وبيانات الدعوى والدفاع

٣٧- في تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر، يُتوقع أن تُقدّم الشكاوى وبيانات الدعوى والدفاع إلكترونياً من خلال منصة تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر التي يتيحها مقدّم خدمات التسوية. وإضافة إلى ذلك، تكون الوثائق متاحة للطرفين، وكذلك للموفق أو هيئة التحكيم، على تلك المنصة طوال فترة الإجراءات. ويجوز أن يقتصر الوصول إلى بعض الوثائق على مشاركين معينين.

(40) الأمم المتحدة، مجموعة المعاهدات، المجلد ٣٣٠، الرقم ٤٧٣٥.

٣٨- وفي بعض النظم، يجوز أن يُقدّم بيان الدعوى إلكترونياً على منصة تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر (انظر الفقرة ٢٣ أعلاه)، وقد يرغب أحد الطرفين في إرفاق وثائق به. وتوجد بالفعل نظم لتقديم الوثائق إلكترونياً، مثل نظام NetCase التابع لغرفة التجارة الدولية أو نظام WebFile التابع لرابطة التحكيم الأمريكية (انظر الفقرتين ٩ و ١٠ أعلاه). وثمة حاجة إلى النظر أيضاً في مسألة سرية وأمن الإشعار بالتحكيم وغيره من الوثائق المقدمة إلكترونياً، وكذلك تعديل الوثائق المقدمة إلكترونياً، وذلك من خلال تطبيق التكنولوجيا المناسبة.

٣٩- ولدى تلقي بيان الدعوى، ينبغي للموظفين الإداريين العاملين لدى مقدّم خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر، أو لعملية آلية، ضمان تسجيله على نحو سليم وإحالاته إلكترونياً إلى الطرف الآخر.

٤٠- ويمكن أن تُدخل تعديلات على بيان الدعوى أو الدفاع في أي وقت أثناء التحكيم بالاتصال الحاسوبي المباشر، ما لم تر هيئة التحكيم أن ذلك غير ملائم في ظل الظروف السائدة. ويمكن توقّع أن تكون التكنولوجيا التي يستعملها مقدّم خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر قادرة على معالجة تلك التعديلات وإحالة الخطابات المتصلة بها.

٢- تقديم الأدلة

٤١- في التحكيم، يُنظّم تقديم الأدلة بالقوانين ذات الصلة والقواعد الإجرائية المنطبقة. وبسبب استخدام التكنولوجيا في التحكيم بالاتصال الحاسوبي المباشر، ينبغي أن يُواءم تقديم الأدلة في تحكيم من هذا القبيل مع المتطلبات التقنية ذات الصلة لدى مقدّم الخدمات، مثل أنواع الوثائق وأحجامها وأشكالها. ولعل الفريق العامل يود أن ينظر في جواز أن تُدرج هذه المسائل في القواعد أو اللوائح العامة، أو الأحكام والشروط التي يضعها مقدّم الخدمات.

٤٢- واتباع الأصول القانونية هو أحد متطلبات التحكيم الرئيسية، وفيما يتعلق بالاتصالات الإلكترونية، ينبغي أن يُنظر باهتمام في كيفية عرض الأدلة والبيانات. وينص قانون الأونسيترال النموذجي بشأن التجارة الإلكترونية، في المادة ٩ منه، على معيار مناسب بشأن مقبولة رسالة إلكترونية كدليل، وينص تحديداً على أنه لا يجوز أن ترفض المقبولة مجرد أن الرسالة في شكل إلكتروني أو بدعوى أنها ليست في شكلها الأصلي، إذا كانت هي أفضل دليل يُتوقّع بدرجة معقولة من الشخص الذي يستشهد بها أن يحصل عليه.

واو- عدد الموقّفين أو أعضاء هيئة التحكيم وتعيينهم

٤٣- الموقّعون أو المحكّمون يجوز أن يعينهم الطرفان، أو مقدّم خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر من قائمة يحتفظ بها مقدّم الخدمات. ويمكن لقيمة المطالبة أن تكون مسألة يُنظر فيها عند البت في عدد الموقّفين أو المحكّمين. ويجري تناول مسألة ضمان حياد الموقّفين أو المحكّمين واستقلاليتهم أدناه (انظر الفقرات ٤٨-٥٠).

٤٤- وعلى منصة تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر يمكن للطرفين أن يستخدموا طائفة متنوعة من التكنولوجيات لتعيين الموقّفين. وفي التوفيق، تتيح النماذج القائمة حالياً للطرفين أن يسميا عددا محددا من الأشخاص من قائمة يوفرها مقدّم خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر، حيث يقدمان الأسماء مرتبة حسب تفضيلهما. ثم يُعيّن الموقّ الوحيد عندما يرد الاسم نفسه في قائمتي الطرفين كليهما. وثمة نهج آخر يتيح لمقدم الخدمات أن يُعيّن الموقّ من قائمته هو، مما قد يُعجّل سير العملية، رغم أن ذلك ينطوي على احتمال عدم قبول أحد الطرفين للموقّ المعيّن على هذا النحو لأسباب معينة.

٤٥- وفي التحكيم، تكتسي المسألة أهمية خاصة؛ حيث ينبغي الحفاظ على قدرة الطرفين على اختيار محكّميهما، وإذا امتنع أحد الطرفين عن فعل ذلك، وجب أن تُتاح آلية للمساعدة على إجراء التعيين.

زاي- حياد الموقّفين أو أعضاء هيئة التحكيم واستقلاليتهم

٤٦- في تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر، تُعد المبادئ الإجرائية المنطبقة على التوفيق والتحكيم، مثل الشفافية والحياد والاستقلالية وحسن النية، عناصر هامة لأن الطرفين لا يلتقيان وجها لوجه. وينبغي أن تُبدّد الشكوك فيما يتعلّق بالاستقلالية والحياد من خلال وضع مبادئ توجيهية و/أو مدونة قواعد سلوك ملائمة تنص على وجوب تعيين أشخاص محايدين في تسوية المنازعات بهذه الطريقة. ولعل الفريق العامل يود أن ينظر في هذه المسألة، وأن ينظر كذلك فيما إذا كان ينبغي وضع أسلوب اتصالات إلكترونية مناسب من أجل الحفاظ على هذه المبادئ، من خلال ضمان إعطاء جميع المشاركين كل المعلومات ذات الصلة على نحو متزامن وإبلاغ الطرفين بجميع الأعمال الإجرائية التي يُضطلع بها طوال سير العملية.

٤٧- وفي إجراءات التحكيم، يقع على المحكّمين عموما واجب الإفصاح دوما عن أي ظروف قد تثير شكوكا حول حيادهم أو استقلاليتهم في القضية، وهذا معيار يمكن النظر فيه بخصوص تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر كذلك. ويمكن أن يُفصح عن تلك

الظروف للطرفين والمحكّمين الآخرين ومقدم خدمات التسوية الذي يمكنه أن يتخذ ما يلزم من خطوات لتصحيح الوضع. وهنا أيضا، ونظرا إلى سرعة الاتصالات الإلكترونية وكفاءتها، يمكن أن تكون الآجال القصوى لتقديم طعن أو رد في هذا الصدد أقصر مما هي عليه في التحكيم التقليدي.

حاء- السرية والمسائل المتعلقة بأمن الاتصالات

٤٨- يمكن أن تُقسّم مسألة السرية في التحكيم إلى الجوانب الثلاثة التالية: الخصوصية أثناء الإجراءات؛ والسرية قبل إصدار قرار التحكيم؛ والسرية بعد إصدار قرار التحكيم. فالسرية تشمل إجراءات التحكيم ووجود إجراءات تحكيم قيد النظر ونتائج قرار التحكيم.

٤٩- وفي تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر يرتبط اشتراط السرية ارتباطا وثيقا باشتراط الأمن في بيئة الاتصال الحاسوبي المباشر التي تجري فيها تسوية المنازعة. وإضافة إلى التدابير التقنية التي توفر أمن البيانات والاتصالات الإلكترونية، تُثار مسألة التحقق من أن المشاركين خاضعون لشروط تضمن عدم الإفصاح عن البيانات والاتصالات الإلكترونية إلى أطراف غير مأذون لها. ويجوز أن تكون هذه الأحكام الإلزامية بشأن السرية مضمّنة بالفعل في سياسات مُقدّم الخدمات، التي يصبح الطرفان خاضعين لها عند الدخول في عملية التسوية.

٥٠- وتُثار مسائل الأمن فيما يتعلّق بكل من إرسال الخطابات الإلكترونية والاحتفاظ بها.^(٤١) والغرض من السرية، أي اشتراط عدم اطلاع أشخاص غير مأذون لهم على معلومات مُعيّنة وعدم السماح للوسطاء باطلاع أشخاص آخرين على المعلومات، هو حماية البيانات والمعلومات الحساسة التي تنطوي عليها المنازعة.

طاء- الاتصالات بين الموقّفين أو أعضاء هيئة التحكيم والطرفين

٥١- إحدى مهام مقدّم خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر هي ضمان الاتصالات الفعالة بين الطرفين والموقّق أو المحكّم طوال سير الإجراءات. وفي التوفيق، يجوز

(41) العملية معرّضة للمخاطر التالية: احتمال اطلاع أطراف ثالثة غير مأذون لها على المعلومات (السرية)؛ احتمال تعديل البيانات المرسلة دون إذن سليم (السلامة)؛ عدم تأمين جمع المعلومات وتعميمها وعدم الحفاظ على خصوصية المعلومات، مع احتمال اطلاع عامة الناس عليها (الخصوصية)؛ احتمال المساس بعملية التحقق من هوية المستعملين (التوثيق)؛ السماح لأشخاص غير مأذون لهم بالاطلاع على البيانات (الصلاحية)؛ احتمال أن تكون البيانات متاحة لشخص غير مأذون له بالاطلاع عليها (التوافر)؛ احتمال إنكار أحد الأطراف صلته بمعلومات أو أدلة معينة نُقلت أو قُدّمت إلكترونيا (عدم التنصل).

للطرفين أن يتوصلا مع الموفق إما معا أو كل على حدة. ويجب أن تكون التكنولوجيا التي يستخدمها مقدّم الخدمات مناسبة للاتصالات المشتركة أو الفردية، ولا ينبغي أن يتاح لأحد الطرفين الاطلاع على الجلسات السرية الخاصة بالطرف الآخر. وفي التحكيم، يجب أن تكون التكنولوجيا التي يستخدمها مقدّم الخدمات مناسبة لإجراء اتصالات سلسلة بين الطرفين، وإجراء جلسات تحكيم بالاتصال الحاسوبي المباشر تمثل للقواعد المنطبقة على جلسات الاستماع. ولعل الفريق العامل يود أن ينظر في ضرورة تحديد قواعد السلوك والتكنولوجيا الميسرة في هذا الصدد.

٥٢- ونظرا إلى أن تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر تهدف إلى توفير تسوية ناجحة وسريعة للمنازعات، فلعله ينظر فيما إذا كان ينبغي لمعيار قانوني ما أن ينظم مسائل الإقرار بتسلّم الخطابات الإلكترونية. ولما كانت تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر تُعوّل على وسائل الاتصالات الإلكترونية، فستكون هناك حاجة إلى تحديد قواعدها الخاصة بإرسال الخطابات وتسلّمها تحديداً دقيقاً، علماً بأن هذه القواعد قد تختلف عن تلك المستخدمة في تسوية المنازعات التقليدية. واتفاقية الأمم المتحدة المتعلقة باستخدام الخطابات الإلكترونية في العقود الدولية لسنة ٢٠٠٥ (اتفاقية الخطابات الإلكترونية)^(٤٢) وقانون الأونسيترال النموذجي بشأن التجارة الإلكترونية هما صكان يتيحان توجيهات هامة في هذا الصدد.

١- وقت الإرسال

٥٣- يمكن تصنيف وقت إرسال الخطاب الإلكتروني وفقا للسيطرة على نظام المعلومات ذي الصلة. وتنص المادة ١٠ (١) من اتفاقية الخطابات الإلكترونية على أن الإرسال يحدث عندما يغادر الخطاب نظام معلومات خاضعاً لسيطرة المنشئ. فإذا لم يكن الخطاب الإلكتروني قد غادر نظام معلومات خاضعاً لسيطرة المنشئ أو الطرف الذي أرسل الخطاب نيابة عن المنشئ، أي عندما يستخدم كلا الطرفين نظام المعلومات نفسه، كان وقت الإرسال هو وقت تسلّم الخطاب.

٢- وقت التسلم

٥٤- يختلف وقت تسلّم الخطاب الإلكتروني حسبما إذا كان قد تمّ تلقيه في العنوان الإلكتروني المخصّص لتبادل الخطابات الإلكترونية أم في عنوان آخر. ففي حالة تلقي

(42) منشورات الأمم المتحدة، رقم المبيع A.07.V.02.

الخطاب الإلكتروني على العنوان الإلكتروني المعين، يُعتبر وقت التسلم هو الوقت الذي يصبح فيه الخطاب قابلاً للاستخراج من جانب المرسل إليه على العنوان المعين (المادة ١٠ من اتفاقية الخطابات الإلكترونية). وفي حالة تلقي الخطاب الإلكتروني على عنوان إلكتروني غير معين، يعتبر وقت التسلم هو الوقت الذي يصبح فيه الخطاب قابلاً للاستخراج من جانب المرسل إليه على ذلك العنوان ويصبح المرسل إليه على علم بأن الخطاب الإلكتروني قد أُرسِل إلى ذلك العنوان (المادة ١٠ (٢) من اتفاقية الخطابات الإلكترونية). ويفترض عموماً أن يكون الخطاب الإلكتروني قابلاً للاستخراج من جانب المرسل إليه عندما يصل ذلك الخطاب إلى العنوان الإلكتروني للمرسل إليه. وتتسق هذه القواعد مع القواعد السائدة في البيئة الورقية وهي تحد من قدرة المرسل إليه على تعمّد تأجيل أو عرقلة تسلم خطاب بعدم الوصول إليه. كما تراعي هذه القواعد أن الوصول إلى نظام معلومات المرسل إليه قد لا يكون متاحاً لأسباب خارجة عن سيطرة المنشئ (كاستعمال مرشّحات في البريد الإلكتروني مضادة للبريد التطفلي). ونظراً إلى أن هذه المعايير صادرة عن الأونسيترال، فلعل الفريق العامل يود أن ينظر في إدراجها في أي معيار قانوني مقبل، حسب الاقتضاء.

٣- الإقرار بالاستلام

٥٥- في الحالات التي لا يكون الطرفان قد اتفقا فيها على أن يُعطى الإقرار في شكل معين أو بطريقة معينة، يجوز أن يكون الإقرار بأي إبلاغ من جانب المرسل إليه، سواء أكان بوسيلة آلية أم بوسيلة أخرى، أو بأي سلوك من جانب المرسل إليه (المادة ١٤ (٢) من قانون الأونسيترال النموذجي بشأن التجارة الإلكترونية).

٥٦- وإذا كان المنشئ قد ذكر أن رسالة البيانات مشروطة بتلقي الإقرار بالاستلام، تُعامل رسالة البيانات وكأنها لم تُرسل أصلاً إلى حين ورود الإقرار (المادة ١٤ (٣) من قانون الأونسيترال النموذجي بشأن التجارة الإلكترونية).

٥٧- وتخضع القواعد المبينة أعلاه لموافقة الطرفين. لكن لعل الفريق العامل يود، في سياق تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر، أن ينظر فيما إذا كان المعيار القانوني بشأن الإقرار باستلام الخطابات الإلكترونية يتطلب اتباع نهج إملائي.

٤- الخطأ

٥٨- مع تزايد استخدام النظم الآلية، يمكن أن يتواتر وقوع أخطاء في المراسلات الإلكترونية. وفي التجارة الإلكترونية، تتيح النظم الآلية عادة الفرصة لكي يصحح شخص

طبيعي خطأ ما. وعندما لا تتاح تلك الفرصة، يكون للشخص الحق في سحب ذلك الجزء من الاتصال المحتوي على خطأ في البيانات المدخلة. ويخضع هذا السحب لشرط أن يقوم الشخص بإخطار الطرف الآخر بالخطأ في أقرب وقت ممكن بعد علمه به، وألا يكون الشخص القائم بهذا الإخطار قد حصل على أي منفعة أو قيمة مادية من المعاملة الإلكترونية (المادة ١٤ من اتفاقية الخطابات الإلكترونية).

ياء- جلسات الاستماع

٥٩- يمكن أن تكون هناك حاجة إلى عقد جلسات استماع للشهود أو الخبراء المستقلين في التحكيم بالاتصال الحاسوبي المباشر. ويمكن أن تجري جلسات الاستماع تلك عن بعد بواسطة الفيديو أو الهاتف، وهي خدمات يمكن أن تُدمج في منصة تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر. وقد يتطلب الأمر الاحتفاظ بسجل لجلسات الاستماع تلك، إما إلكترونياً أو في شكل ورقي، لأسباب مختلفة؛ وينبغي أن يؤخذ ذلك في الاعتبار عند إنشاء نظام لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر.

٦٠- ولساعات الاستماع يمكن أن تجري في تلك المنصة إما كتابياً (حيث يتخاطب الطرفان والموفق أو المحكم فيما بينهم باستخدام مربعات حوار) أو شفويًا. ولساعات الاستماع الشفوية يمكن أن تُجرى عن بُعد بواسطة الفيديو أو الهاتف أو أساليب أخرى مشابهة، وهي يمكن أن تكون خدمات مُدمجة في منصة تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر. وهنا أيضاً، من المهم الاحتفاظ بسجل لجلسات الاستماع تلك.

٦١- وفيما يتعلق بالبيانات الإلكترونية، تنص المادة ١٠ من قانون الأونسيترال النموذجي بشأن التجارة الإلكترونية على أن الوفاء بشروط الاحتفاظ برسائل البيانات يتحقق إذا ما روعيت شروط معينة: تيسر الاطلاع على المعلومات الواردة فيها على نحو يتيح استخدامها في الرجوع إليها لاحقاً؛ والاحتفاظ برسالة البيانات بالشكل الذي أُنتجت أو أُرسلت أو استُلمت به؛ والاحتفاظ بالمعلومات التي تمكّن من الوقوف على منشأ رسالة البيانات وجهة وصولها وعلى تاريخ ووقت إرسالها واستلامها.

٦٢- وفي تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر، يُمكن أن يُبين إغلاق الإجراءات وفقاً لذلك على منصة تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر، وذلك مثلاً بتقييد وصول الطرفين إلى المناطق ذات الصلة في المنصة.

كاف- تمثيل الطرفين وتقديم المساعدة

٦٣- في التوفيق، يجوز أن يقدم المساعدة إلى الطرفين أو أن يمثلها أشخاص آخرون شريطة أن تُقدّم أسماؤهم إلى الموفق. ويمكن أيضا السماح بتقديم مساعدة من هذا القبيل في التوفيق بالاتصال الحاسوبي المباشر، وفي هذه الحالة ستكون هناك حاجة إلى تحديد شروط مشاركة الممثلين. وقد يكون من العملي اشتراط أن يقدم الطرفان أسماء أولئك الممثلين والصفات التي يتصرفون بناءً عليها من خلال منصة تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر. وقد يكون من المستصوب أيضا تحديد الطرف الذي يتحمل العواقب والمخاطر المتصلة بإشراك الممثلين (مثل اطلاعهم على كلمات السر ومعلومات تسجيل الدخول، واتخاذ قرارات أو إبرام اتفاقات نيابة عن الطرف المعني، وما إلى ذلك). ويجوز بالمثل أن يقدم المساعدة إلى طرفي التحكيم أو أن يمثلها أشخاص يختارونهما. وستكون هناك حاجة إلى تحديد شروط إشراك الممثلين في التحكيم بالاتصال الحاسوبي المباشر، بما في ذلك إبلاغ هيئة التحكيم بهويتهم والصفات التي يتصرفون بناءً عليها. ويمكن أن تقدم تلك المعلومات من خلال منصة تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر. وهنا أيضا، مثلما هو الحال في التوفيق، ستكون هناك حاجة إلى معالجة مسألة تحمّل العواقب والمخاطر المتصلة بتلك المشاركة.

لام- مكان التحكيم

٦٤- إن لمكان التحكيم أثرا قانونيا على عدد من المسائل، مثل قانون الإجراءات الداخلي الواجب التطبيق، وإجراءات الإلغاء، وتحديد المحكمة التي تتمتع باختصاص منح تدابير مؤقتة أو مساعدة هيئة التحكيم والإشراف عليها في بعض المسائل، والاعتراف بقرار التحكيم وإنفاذه.

٦٥- وفي التحكيم بالاتصال الحاسوبي المباشر، قد يكون تحديد مكان التحكيم أمراً شائكاً. فعلى سبيل المثال، قد يكون الطرفان أو المحكمون في مواقع جغرافية مختلفة، أو قد يكون الموقع الفعلي لأحد الطرفين مختلفا عن العنوان الذي قدّمه. وتفاديا لحدوث خلافات أثناء إجراءات التحكيم وحدوثها، لاحقا، بشأن الاعتراف بقرارات التحكيم وإنفاذها، فلعلّ من المفيد حسم مكان التحكيم، بدلا من تركه لاتفاق الطرفين. وقد يؤثر مكان التحكيم أيضا على تطبيق القوانين الإلزامية واعتبارات السياسة العامة المتعلقة بالتحكيم بالاتصال الحاسوبي المباشر.

ميم- اتفاق التسوية وإنهاء الإجراءات

٦٦- في التوفيق والتحكيم، يجوز للطرفين أن ينهيا الإجراءات بإبرام اتفاق تسوية. وفي التوفيق، يمكن أن يعد الطرفان اتفاق التسوية أو أن يعده الموفق، بناءً على طلب الطرفين؛ أما

في التحكيم، فيجوز لهيئة التحكيم أن تصوغ التسوية في شكل قرار تحكيم إذا ما طلب الطرفان ذلك ووافقت عليه هيئة التحكيم. وفي كلتا الحالتين، يُثار سؤال فيما يتعلق بإبرام اتفاق التسوية وتوقيعه لكي يتسنى إنفاذه باعتباره عقداً بين الطرفين. ويجوز النظر في أساليب التوقيع الإلكتروني المناسبة لهذا الغرض.

٦٧- وينبغي لمقدم خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر أن يضمن إحالة أي خطابات تتعلق بإنهاء الإجراءات إلى جميع المشاركين، في التوقيت الواجب وعلى نحو يتيح تقديم دليل على الإحالة، بما في ذلك عبر البريد الإلكتروني أو أي اتصالات مكتوبة من خلال منصة تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر. وينبغي أن تكون المنصة متخصصة ومناسبة لإرسال تلك الاتصالات والبيانات الخطية والاحتفاظ بها (انظر الفقرة ٦١).

نون- مسائل الإنفاذ

٦٨- يفترض أن تزيد جاذبية التوفيق والتحكيم بالاتصال الحاسوبي المباشر إذا ما أتيح نظام إنفاذ يكفل الإسراع بإنفاذ أية تسوية. وهذه مسألة قد يود الفريق العامل أن ينظر فيها.

٦٩- ففي التوفيق التقليدي، يمكن أن تتباين أساليب إنفاذ اتفاقات التسوية تبايناً كبيراً بين النظم القانونية؛ وهي تعتمد على الجوانب التقنية في قانون الإجراءات الداخلي. وتفرض بعض الولايات القضائية متطلبات معينة، كمتطلبات التوقيع أو الشكل الكتابي للاتفاق، في حين أنه لا تنطبق أحكام خاصة في ولايات أخرى، مما يفضي لأن تكون اتفاقات التسوية قابلة للإنفاذ على غرار أي عقد بين طرفين. وفي التشريعات الوطنية لبعض البلدان، يخول الطرفان اللذان توصلا إلى تسوية للنزاع بواسطة التوفيق أن يعيّنا محكماً لكي يقوم تحديداً بإصدار قرار تحكيمي يستند إلى اتفاق التسوية الذي توصل إليه الطرفان. وفي بعض الولايات القضائية، يعتمد وضع الاتفاق الذي يُتوصل إليه عقب التوفيق على ما إذا كان التوفيق قد جرى في إطار النظام القضائي وما إذا كانت الإجراءات القانونية ذات العلاقة بالنزاع سارية. وينص بعض النظم القانونية على الإنفاذ العاجل إذا كان الطرفان ومحاموهما قد وقّعا اتفاق التسوية وتضمّن الاتفاق بياناً مفاده أنه يجوز للطرفين أن يلتصقا بإنفاذاً عاجلاً للاتفاق. كما أن اتفاقات التسوية يمكن أن تكون خاضعة للإنفاذ المعجل إذا وثّقها مثلاً كاتب عدل أو أُعطيت شكلاً رسمياً من جانب قاض.

٧٠- وتترك المادة ١٤ من قانون الأونسيترال النموذجي للتوفيق التجاري الدولي^(٤٣) مسألة الإنفاذ للقانون الداخلي الواجب التطبيق، حيث تسمح للدول بأن تضطلع بإجراءات لإنفاذ اتفاقات التسوية. واتساقا مع هذا الحكم، فلعل الفريق العامل يود أن ينظر فيما إذا كان سيتناول مسألة إنفاذ اتفاقات التسوية في التوفيق، وإن قرّر ذلك، ما إذا كان سيناقشها في شكل قواعد أو لوائح تنظيمية أو تعليقات أو في شكل آخر.^(٤٤)

٧١- وفي التحكيم التجاري الدولي، يجري الاعتراف بقرارات التحكيم الأجنبية وإنفاذها بموجب اتفاقية نيويورك. ولا تشير اتفاقية نيويورك إلى مقبولة الاتصالات الإلكترونية فيما يتعلق بجوانب التحكيم التي لها أهمية فيما يخص الاعتراف والإنفاذ (مثل اشتراط أن يكون اتفاق التحكيم مكتوبا واشتراطات الشكل الخاصة بقرار التحكيم الذي يقدم للاعتراف به وإنفاذه).^(٤٥) وتنص المادة الثانية من اتفاقية نيويورك على أنه يجب على كل دولة متعاقدة أن تعترف بأي اتفاق مكتوب يتعهد فيه الطرفان بإحالة أي نزاع بينهما إلى التحكيم. وتنص المادة الرابعة على وجوب تقديم الاتفاق الأصلي مصدقا عليه حسب الأصول المتبعة أو نسخة منه معتمدة حسب الأصول عند التماس الحصول على الاعتراف بقرار التحكيم وإنفاذه.

٧٢- وينبغي ملاحظة أن اتفاقية الخطابات الإلكترونية تتضمن في المادة ٢٠ منها حكما قصد به توضيح أنه يجوز أيضا استخدام الخطابات الإلكترونية فيما يتصل بتكوين أو أداء العقود الخاضعة لبعض الاتفاقيات، بما في ذلك اتفاقية نيويورك. وتنطبق اتفاقية الخطابات الإلكترونية على استخدام الخطابات الإلكترونية في سياق تكوين أو أداء عقد بين أطراف تقع مقار عملها في دول مختلفة (المادة ١). وقد أُضيفت الإشارة إلى اتفاقية نيويورك في القائمة الواردة ضمن المادة ٢٠ من اتفاقية الخطابات الإلكترونية توخيا لتحقيق بعض التقدم صوب الهدف المتمثل في وضع تفسير موحد لشرط الشكل الكتابي الوارد في الفقرة (٢) من المادة الثانية من اتفاقية نيويورك. وإدراج الإشارة إلى اتفاقية نيويورك في إطار المادة ٢٠ من اتفاقية الخطابات الإلكترونية قصد به أن يوفر تعريفا موحدًا لمصطلح "الكتابة"، أي تعريف أكثر اتساقًا مع تطور الممارسات التكنولوجية في التحكيم التجاري الدولي. وهو يسعى أيضا إلى إيجاد حل للشرط الوارد في الفقرة ١ (ب) من المادة الرابعة من اتفاقية نيويورك والذي

(43) منشورات الأمم المتحدة، رقم المبيع A.05.V.4.

(44) انظر أيضا دليل اشتراغ قانون الأونسيترال النموذجي للتوفيق التجاري الدولي، الفقرات ٨٧ إلى ٩٢.

(45) نوقشت هذه المسألة في التوصية المتعلقة بتفسير الفقرة (٢) من المادة الثانية والفقرة (١) من المادة السابعة من اتفاقية الاعتراف بقرارات التحكيم الأجنبية وتنفيذها، المحررة في نيويورك في ١٠ حزيران/يونيه ١٩٥٨ (انظر الفقرة ٧٤ أدناه).

يقضي بتقديم اتفاق أصلي. غير أن هذا التفسير لن تكون له الغلبة إلا في الحالات التي تنطبق عليها اتفاقية الخطابات الإلكترونية.

٧٣- وإضافة إلى ذلك، ينبغي ملاحظة أن اللجنة قد اعتمدت أيضا، في دورتها التاسعة والثلاثين في عام ٢٠٠٦، "توصية متعلقة بتفسير الفقرة ٢ من المادة الثانية والفقرة ١ من المادة السابعة من اتفاقية الاعتراف بقرارات التحكيم الأجنبية وتنفيذها، المُحرّرة في نيويورك، في ١٠ حزيران/يونيه ١٩٥٨"^(٤٦) وقد صيغت التوصية اعترافا باتساع نطاق استخدام التجارة الإلكترونية وبسنّ تشريعات داخلية وكذلك بسوابق قضائية أكثر مؤاتاة من اتفاقية نيويورك فيما يتعلق باشتراط الشكل الذي يحكم اتفاقات التحكيم وإجراءات التحكيم وإنفاذ قرارات التحكيم. وتُشجّع التوصية الدول على تطبيق الفقرة (٢) من المادة الثانية من اتفاقية نيويورك "مع إدراك أن الحالات المذكورة فيها ليست حصرية". وإضافة إلى ذلك، تُشجّع التوصية الدول على اعتماد المادة ٧ المنقّحة من قانون الأونسيترال النموذجي للتحكيم التجاري الدولي^(٤٧) (انظر الفقرة ٨٠ أدناه). وخيارا المادة ٧ المنقّحة كلاهما ينشئان نظاما للاعتراف بقرارات التحكيم وإنفاذها أكثر مؤاتاة من النظام المنصوص عليه في اتفاقية نيويورك. واستنادا إلى "حكم القانون الأكثر مؤاتاة" الوارد في الفقرة (١) من المادة السابعة من اتفاقية نيويورك، تبين التوصية أن "أي طرف ذي مصلحة" ينبغي أن تتاح له "الاستفادة من الحقوق التي قد تكون مستحقة له بمقتضى قانون أو معاهدات البلد الذي يُلتمس فيه الاعتماد على قرار التحكيم، من أجل السعي للحصول على الاعتراف بصحة اتفاق التحكيم ذلك".

٧٤- وتنص الفقرة ١ (أ) من المادة الخامسة من اتفاقية نيويورك على أن الاعتراف بقرار التحكيم الأجنبي وإنفاذه يمكن أن يُرفض إذا لم يكن اتفاق التحكيم صحيحا بمقتضى قانون البلد الذي صدر فيه قرار التحكيم (شريطة ألا يكون الطرفان قد أخضعا اتفاق التحكيم لأي قانون آخر). ويجوز، بموجب الفقرة ١ (د) من المادة الخامسة من اتفاقية نيويورك، أن يُرفض الاعتراف بقرار التحكيم الأجنبي وإنفاذه إذا لم يكن تشكيل هيئة التحكيم موافقا، أو لم تكن إجراءات التحكيم موافقة، لقانون البلد الذي جرى فيه التحكيم. ومعنى العبارتين "البلد الذي صدر فيه قرار التحكيم" و"البلد الذي جرى فيه التحكيم" قد يكون غامضا في حالة التحكيم بالاتصال الحاسوبي المباشر للأسباب المبينة أعلاه فيما يتعلّق بتحديد مكان التحكيم (انظر الفقرتين ٦٤ و ٦٥ أعلاه).

(46) A/61/17، المرفق ٢.

(47) منشورات الأمم المتحدة، رقم المبيع A.08.V.4.

٧٥- وتشمل المسائل العملية التي يمكن أن تُثار فيما يتصل بإنفاذ قرارات التحكيم ما يلي: ما إذا كان قرار التحكيم صادرا أو ينبغي أن يصدر في نسخة ورقية، وحاملا على النحو الواجب توقيع وختم المحكمين و/أو مقدم خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر، وما إذا كان قد أُرسِل إلى الطرفين؛ أو ما إذا كان يمكن لنسخة إلكترونية أو نسخة ورقية مستنسخة ضوئيا تحمل ما يلزم من توقعات وأختام أن تُعتبر موثقة على النحو الواجب؛ أو ما إذا كان ينبغي أن تطبّق أي قواعد خاصة على تعريف التوثيق على النحو الواجب لقرارات التحكيم الصادرة بالاتصال الحاسوبي المباشر. كما يبقى وجوب تحديد المقصود بتعبير "نسخة" من قرار التحكيم الصادر بالاتصال الحاسوبي المباشر والظروف التي تُعتبر فيها هذه النسخة مقبولة عند التماس الاعتراف بالقرار وإنفاذه. ولعل الفريق العامل يود أن ينظر فيما إذا كان تطبيق آليات الإنفاذ التي تتيحها اتفاقية نيويورك ينبغي أن يُعتبر حلا أمثل للمطالبات الصغيرة القيمة في سياق تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر. ولعل الفريق العامل يود أن ينظر كذلك فيما إذا كانت ثمة حاجة إلى وضع نظام مُحدّد إما لضمان إنفاذ تلك المطالبات أو لتفادي الحاجة إلى الإنفاذ تماما.

سين- القانون الواجب التطبيق

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.

٧٧- ويجوز للطرفين أن يتفقا على القانون الواجب التطبيق في العقد الذي يبرمونه عند إجراء المعاملة. وكثيرا ما يكون هذا الاتفاق مضمّنًا في أحكام البائع وشروطه العامة المنطبقة على المعاملة. (في معاملات البيع بالاتصال الحاسوبي المباشر، على وجه الخصوص، قد لا يكون المشترون على علم بهذا البند رغم قبولهم بالشروط المنطبقة على البيع بالنقر على زر القبول). وفي المقابل، يمكن للطرفين أن يتفقا على القانون الواجب التطبيق بعد نشوب النزاع. كما ينبغي أن يولى الاعتبار لما إذا كان يجوز أن تُطبّق القوانين الإلزامية واعتبارات السياسة العامة، على سبيل المثال، في حالات التحكيم بالاتصال الحاسوبي المباشر، وكيفية تطبيقها.

٧٨- وفي حال عدم وجود اتفاق بين الطرفين، يُحدّد القانون الواجب التطبيق عموما وفقا للقانون الدولي الخاص لدولة المحكمة. وفي التحكيم بالاتصال الحاسوبي المباشر قد يكون ذلك أمرا شائكا، لأن مكان التحكيم قد لا يكون مؤكدا.^(٤٨) ومن جهة أخرى، قد يُمنح

(48) انظر الجزء لام أعلاه بشأن مكان التحكيم.

المحكّمون صلاحية تقديرية واسعة للبت في القانون الموضوعي الواجب التطبيق، إذا ما سمحت بذلك قواعد التحكيم أو اتفاق الطرفين.

٧٩- ويجوز للطرفين أن يتفقا على القواعد الإجرائية الواجبة التطبيق في العقد الذي يبرمونه عند إجراء المعاملة، وتُطبّق في هذه الحالة مجموعة القواعد تلك. كما يجوز للطرفين أن يبرما إبرام اتفاق من هذا القبيل إلى ما بعد نشوب النزاع، ولكن في حالات التحكيم بالاتصال الحاسوبي المباشر خصوصا، قد تكون ثمة مخاطرة تتمثل في عدم تمكّن الطرفين من التخاطب معا على نحو فعال نظرا لوجود نزاع وُبعد الشقة بينهما.

٨٠- وقانون التحكيم في دولة المحكمة يكون بمثابة القانون الأساسي لعدد من المسائل الإجرائية التي لا تنظمها القواعد التي يتفق عليها الطرفان أو التي يُسمّيها المحكّم.

٨١- ولعلّ الفريق العامل يود أن يُلاحظ أن بعض التشريعات بشأن التحكيم تكون أكثر مؤاتاة لتطوير تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر. وفيما يتعلّق بقانون الأونسيترال النموذجي للتحكيم التجاري الدولي، في صيغة ١٩٨٥ الأصلية، فإن للحكم الخاص بتعريف اتفاق التحكيم وشكله (المادة ٧) تفسير على خطى الفقرة (٢) من المادة الثانية من اتفاقية نيويورك التي تشترط أن يكون اتفاق التحكيم مكتوبا. وأشار الممارسون إلى أنه، في عدد من الحالات، يكون صوغ وثيقة مكتوبة مستحيلا أو غير عملي. وفي هذه الحالات، التي لا تكون فيها رغبة الطرفين في اللجوء إلى التحكيم محل خلاف، ينبغي الاعتراف بصحة اتفاق التحكيم. ولهذا السبب، عُدّلت المادة ٧ في عام ٢٠٠٦ لتوافق ممارسات العقود الدولية على نحو أفضل. وقد اعتمدت اللجنة، لدى تعديل المادة ٧، خيارين يُجسّدان نهجين مختلفين بشأن مسألة تعريف اتفاق التحكيم وشكله. يتبع النهج الأول البنية التفصيلية لنص عام ١٩٨٥ الأصلي. فهو يسير على هدى اتفاقية نيويورك في اشتراط الشكل المكتوب لاتفاق التحكيم، إلّا أنه يعترف بتسجيل "محتويات" الاتفاق "في أي شكل" كمكافئ "للشكل المكتوب" التقليدي. ويجوز الاتفاق على اللجوء إلى التحكيم بأي شكل (بما في ذلك شفويا، مثلا) شريطة تسجيل محتوى الاتفاق. وهذه القاعدة هامة حيث إنّها لم تُعدّ تشترط توقيع الطرفين ولا تبادل رسائل فيما بينهما. وهي تُحدّث العبارات المستخدمة في الإشارة إلى استخدام التجارة الإلكترونية باعتمادها صيغة مُستلهمة من قانون الأونسيترال النموذجي بشأن التجارة الإلكترونية ومن اتفاقية الخطابات الإلكترونية. ويُعرّف النهج الثاني اتفاق التحكيم على نحو يستبعد أي اشتراط يتعلّق بالشكل. ومن شأن البلدان التي اعتمدت تشريعات تُجسّد مضمون قانون الأونسيترال النموذجي للتحكيم التجاري الدولي، بصيغته المعدّلة في سنة ٢٠٠٦، أن تهيئ بيئة أكثر مؤاتاة لتطوير تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر.

عين - لغة الإجراءات

٨٢- يُعد تحديد لغة الإجراءات في تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر أمراً بالغ الأهمية لنجاح التسوية، وذلك لأن جميع أنواع تلك التسوية تستند إلى التواصل الواضح والفعال بين الطرفين والشخص المحايد. ويمكن أن يحدّد الطرفان لغة الإجراءات في المعاملات بين المنشآت التجارية؛ أما في المعاملات بين المنشآت التجارية والمستهلكين، مثلاً، فقد تكون هناك قوانين إلزامية تُحدّد اللغة.

٨٣- وقد تعتمد اللغة التي ستستعمل على عدة عوامل، مثل هوية الطرفين أو لغة المعاملة موضوع النزاع أو لغة الموقع الشبكي الذي جرت عليه المعاملة أو لغة الموقع الشبكي الذي يدير تسوية المنازعة بالاتصال الحاسوبي المباشر.

٨٤- ويجوز للطرفين أن يتفقا على اللغة قبل نشوب النزاع أو بعد نشوبه. وفي بعض حالات التحكيم بالاتصال الحاسوبي المباشر، يُدرج اتفاق تحكيم في العقد موضع النزاع. وفي معاملات البيع بالاتصال الحاسوبي المباشر، يجوز أن تتضمن الأحكام والشروط العامة بنداً من هذا القبيل.

٨٥- وفي حال عدم اتفاق الطرفين، يمكن أن تُحدّد لغة التسوية بوسائل أخرى، بما في ذلك الاستناد إلى أحكام وشروط معاملة البيع الأساسية، أو إلى الشروط التي يضعها مقدّم خدمات التسوية. غير أنه، نظراً إلى طابع تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر، فقد تُقيّد استقلالية الطرفين في هذا الصدد بنطاق اللغات المتاحة على منصة تسوية المنازعات ذات الصلة.

٨٦- ولتحديد مكان الطرفين تأثير على لغة الإجراءات. وعلى سبيل المثال، فقد يصل طرف في بلد يستخدم اللغة الإنكليزية إلى المنصة باستعمال تلك اللغة، في حين قد تكون لغة المنصة مختلفة لطرف آخر كائن في بلد ذي لغة مختلفة.

٨٧- وتحدّد الفقرة (٤) من المادة ٦ من اتفاقية الخطابات الإلكترونية، التي تتناول مكان الأطراف، أن مكان المعدات أو التكنولوجيا الداعمة أو المكان الذي يمكن الوصول منه إلى نظام المعلومات لا يكونان بالضرورة ذوي صلة بتحديد مقر عمل الطرف. وتتضمن الفقرة (٥) من المادة ٦ من تلك الاتفاقية قاعدة مشابهة فيما يتعلّق باستخدام اسم نطاق أو عنوان بريد إلكتروني خاصين ببلد معيّن. ولهذه القواعد فائدة خاصة لأن كثرة التنقل قد أفضت إلى انتشار استخدام الاتصالات الإلكترونية، على نحو قد يجعل مكان المعدات غير مفيد في تحديد مقر عمل الطرف.

فء- تكاليف الإجراءات وسرعتها

٨٨- يمكن أن تُقدّم خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر إما مجانا أو مقابل رسم. وقد يكون لمسألة تكاليف عملية التسوية التي يتحملها الطرفان أثر على رغبتهما في استخدامها.

٨٩- وفي الحالات المعقّدة التي قد تنطوي الإجراءات فيها على جلسات استماع بالاتصال الحاسوبي المباشر إضافة إلى المذكرات المكتوبة، قد تقرّر الأطراف استخدام تكنولوجيات أخرى خلافاً لتلك التي يتيحها مقدّم خدمات التسوية أو إضافة إليها. وتوزيع هذه التكاليف ذات الصلة يعد عاملاً هاماً آخر ينبغي للأطراف التي تختار تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر أن تنظر فيه.

٩٠- والبحوث والتجارب المتعلقة بتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر تُبيّن أن توافر سبل لتسوية المنازعات أسرع من التقاضي العادي أو الآليات البديلة لتسوية المنازعات قد يشجّع الأطراف على استخدام تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر. وإذا أُتيحت للأطراف فرصة تسوية منازعتها دون الحاجة إلى السفر وبمساعدة وسائل اتصال إلكترونية سريعة، كان من المحتمل أن تزداد رغبة تلك الأطراف في تبني تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر. ولما كانت سرعة الإجراءات عامل تحفيز رئيسياً، فيبدو من المعقول النظر في صوغ الإطار القانوني المخصّص لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر على نحو يعزّز هذا الجانب.

خامسا- خاتمة

٩١- من أجل إزالة العقبات الورقية في المعاملات الإلكترونية وتعزيز اليقين القانوني وقابلية التنبؤ في التجارة حيثما تُستخدم خطابات إلكترونية، ينبغي للمعيار القانوني المنظّم أن يتضمّن اعترافاً قانونياً بالمبادئ الأساسية المتمثلة في عدم التمييز والتكافؤ الوظيفي والحياد التكنولوجي واستقلالية الطرفين وعدم التمييز على أساس جغرافي. ومبادئ التجارة الإلكترونية هذه، التي ضُمّنت تشريعات للمعاملات الإلكترونية، قد وضعت من أجل تقنين المعاملات فيما بين المنشآت التجارية. وينبغي للفريق العامل أن يلاحظ أن المعاملات بين المنشآت التجارية والمستهلكين قد تتطلب مجموعة خاصة من القواعد.

٩٢- ووضع معيار قانوني لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر يثير مسائل مختلفة جديدة بالنظر، وقد وردت الإشارة إلى عدد منها في هذه المذكرة. ولعل الفريق العامل يود النظر في المسائل التالية في إطار مداولاته:

(أ) ما إذا كان سيوصي بمجموعة عامة من القواعد الإجرائية لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر، يمكن أن تشمل الجوانب التالية: الموافقة على التوفيق أو التحكيم (انظر الفقرتين ٣٢ و ٣٣ أعلاه)؛ وشروط اتفاق التحكيم (انظر الفقرتين ٣٥ و ٣٦ أعلاه)؛ ومؤهلات الموفّقين والمحكّمين؛ وكيفية تعيين الموفّقين والمحكّمين (من قبل الطرفين أو جهة أخرى) (انظر الفقرات ٤٣-٤٥ أعلاه)؛ ومبادئ توجيهية أو مدونة قواعد سلوك تخص الموفّقين والمحكّمين (انظر الفقرتين ٤٦ و ٤٧ أعلاه)؛ ومراحل موحّدة تتبعها عملية تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر، وتشمل التفاوض والتوفيق والتحكيم (انظر الفقرة ٢٠ أعلاه)؛ وتقديم الوثائق (انظر الفقرات ٣٧-٤٢ أعلاه)؛ ولغة الإجراءات (انظر الفقرات ٨٢-٨٧ أعلاه)؛ وإبرام اتفاقات التسوية (انظر الفقرتين ٦٦ و ٦٧ أعلاه)؛ ووضع آجال زمنية مُعجّلة لتقديم الوثائق وسائر المسائل المتصلة بالتكاليف والسرعة (انظر الفقرات ٨٨-٩٠ أعلاه)؛

(ب) ما إذا كان ينبغي أن تتاح الفرصة لإجراء استعراض أمام المحاكم، وإذا كان الأمر كذلك، فما هي تلك المحاكم وبناء على أي أسس (انظر الفقرات ٦٨-٧٥ أعلاه)؛

(ج) كيفية تحديد "مكان التحكيم" ومدى أهميته (انظر الفقرتين ٦٤ و ٦٥ أعلاه)؛

(د) ضمان أمن وسريّة الاتصالات والبيانات، بما في ذلك منع إفشائها على نحو غير سليم إلى أطراف خارج عملية التسوية (انظر الفقرتين ٤٨ و ٤٩ أعلاه)؛

(هـ) ما إذا كان ينبغي أن تتضمن المعايير القانونية التي تتناول تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر المعايير القائمة بشأن التوقيعات الإلكترونية (انظر الفقرات ٢٨-٣١ أعلاه)؛

(و) المبادئ المنطبقة على تبادل المعلومات إلكترونياً في عملية تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر، بما في ذلك الحياد التكنولوجي وعدم التمييز والتكافؤ الوظيفي، حسبما ترد في معايير الأمم المتحدة القائمة (انظر الفقرات ٥١-٥٨ أعلاه)؛

(ز) ما هو شكل جلسات الاستماع، إن وجدت، الذي يلائم تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر (انظر الفقرات ٥٩-٦٢ أعلاه)؛

(ح) الاعتراف بقرارات التحكيم وإنفاذها، خصوصا بموجب اتفاقية نيويورك،
بما في ذلك: تعريف مكان التحكيم؛ واشتراط أن يكون اتفاق التحكيم مكتوبا؛ والشكل
الكتابي لقرارات التحكيم وتوثيقها (انظر الفقرات ٦٨-٧٥ أعلاه)؛

(ط) ما إذا كان القانون الواجب التطبيق ينبغي أن يكون هو قانون دولة البائع
أم دولة المشتري أم قانون آخر (انظر الفقرات ٧٦-٨١ أعلاه).
