

Distr.: Limited
22 May 2013
Arabic
Original: English/French/Spanish

الجمعية العامة



لجنة الأمم المتحدة للقانون التجاري الدولي
الفريق العامل الثالث (المعني بتسوية المنازعات
بالاتصال الحاسوبي المباشر)
الدورة السابعة والعشرون
نيويورك، ٢٠-٢٤ أيار/مايو ٢٠١٣

تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر في إطار معاملات
التجارة الإلكترونية عبر الحدود: مشروع قواعد إجرائية
اقتراح مُقدّم من وفد الاتحاد الأوروبي المراقب
مذكّرة من الأمانة

المحتويات

الصفحة	الفقرات
٢	١ أولاً- مقدّمة
٢	 ثانياً- اقتراح مقدّم من وفد الاتحاد الأوروبي المراقب



أولاً - مقدمة

١ - قدّم وفد الاتحاد الأوروبي المراقب إلى الأمانة، أثناء الدورة السابعة والعشرين للفريق العامل الثالث (المعني بتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر)، النص الوارد أدناه، وهو مُستنسخ بالصيغة التي تلقت بها الأمانة.

ثانياً - اقتراح مقدّم من وفد الاتحاد الأوروبي المراقب

ألف - مناقشات الفريق العامل الثالث: أين نقف اليوم؟

١ - ولاية الأونسيترال

في عام ٢٠١٠، عهدت الأونسيترال إلى فريقها العامل الثالث بمهمة وضع معيار قانوني بشأن تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر ("التسوية بالاتصال الحاسوبي") فيما يتعلق بمعاملات التجارة الإلكترونية عبر الحدود، بما فيها المعاملات فيما بين المنشآت التجارية والمعاملات بين المنشآت التجارية والمستهلكين.^(١) وناقش الفريق العامل الثالث، منذ ذلك الحين، مشاريع قواعد لعملية التسوية بالاتصال الحاسوبي في معاملات التجارة الإلكترونية عبر الحدود ذات القيمة المتدنية والحجم الكبير ("قواعد التسوية بالاتصال الحاسوبي"). واتفق على أن تتخذ قواعد التسوية بالاتصال الحاسوبي شكل قواعد تعاقدية عامة يتفق عليها التجار المتعاملون بالاتصال الحاسوبي المباشر ("تجار الإنترنت") وعملاؤهم الذين يتعاملون معهم عبر الإنترنت أيضاً وذلك في سياق معاملات التجارة الإلكترونية.^(٢) والفكرة من ذلك هي أن إمكانية تسوية المنازعات المحتملة الناشئة من معاملات التجارة الإلكترونية من خلال عملية تسوية بالاتصال الحاسوبي تتمثل لمعايير معترف بها دولياً - أي لقواعد الأونسيترال لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر - من شأنها أن تزيد من ثقة المشتري والبائع في البيع والشراء بالاتصال الحاسوبي المباشر وعبر الحدود.

(١) تقرير لجنة الأونسيترال عن أعمال دورتها الثالثة والأربعين (٢٠١٠)، A/65/17، الفقرة ٢٥٧، وأكّدت اللجنة ذلك في تقريرها عن أعمال دورتها الرابعة والأربعين (٢٠١١)، A/66/17، الفقرة ٢١٨، ثم في تقريرها عن أعمال دورتها الخامسة والأربعين (٢٠١٢)، A/67/17، الفقرة ٧٩.

(٢) انظر تقرير الفريق العامل الثالث عن أعمال دورته الخامسة والعشرين (نيويورك، أيار/مايو ٢٠١٢)، A/CN.9/744، الفقرة ١٦.

ويعود اتّساع نطاق هذه المبادرة (التي لا تقتصر على المعاملات فيما بين المنشآت التجارية، بل تشمل أيضا المعاملات بين المنشآت التجارية والمستهلكين) إلى حقيقتين أساسيتين في معاملات التجارة الإلكترونية ذات القيمة المتدنية والحجم الكبير، وهما:

أولاً، كثيراً جداً ما يكون أصحاب المعاملات ذات القيمة المتدنية والحجم الكبير من المستهلكين. بل يمكن القول إن هذه المعاملات هي حالة نموذجية لمعاملات المستهلكين؛

ثانياً، تختلف المعاملات التي تُجرى بالاتصال الحاسوبي المباشر عن المعاملات التي لا تُجرى بواسطته. ففي المعاملات التي لا تُجرى بالاتصال الحاسوبي، يعرف البائع عادةً، ما إذا كانت المعاملة هي معاملة بين منشأة تجارية وأخرى أم بين منشأة تجارية ومستهلك. أما في المعاملات التي تُجرى بالاتصال الحاسوبي المباشر، فإن البائع ("بائع الإنترنت") يكتفي بوضع أحكامه وشروطه على موقعه الشبكي ويوافق المشتري على هذه الأحكام والشروط بنقر الخانة المخصصة لذلك - بغض النظر عن الفئة التي يندرج فيها هذا المشتري (سواء في فئة المنشآت التجارية أو فئة المستهلكين).⁽³⁾

وعلى هذه الخلفية، طلبت الأونسيترال إلى فريقها العامل الثالث أن يضع في اعتباره على وجه الخصوص تشريعات حماية المستهلك كما طلبت إليه، بعبارة عامة، أن ينظر تحديداً في تأثير مداولاته على حماية المستهلك.⁽⁴⁾ وتستجيب هذه الولاية أيضاً لحقيقة أساسية أخرى، وهي أن المستهلكين - في البلدان النامية والبلدان المتقدمة النمو - هم المحرّكون الرئيسيون للاقتصاد في جميع أنحاء العالم⁽⁵⁾ وخاصة فيما يتعلق باستغلال إمكانيات التجارة الإلكترونية. وكما يتحقق هدف غرس الثقة في نفوس هؤلاء اللاعبين الرئيسيين في الشراء بالاتصال الحاسوبي المباشر وعبر الحدود، لا بد من أن ترقى قواعد التسوية بالاتصال الحاسوبي إلى مستوى توقّعاتهم.

(3) هذا يعني أنه، في معاملات الاتصال الحاسوبي المباشر، حتى وإن كانت الأحكام والشروط تنص على أنها لا تنطبق إلا عندما يكون المشتري منشأة تجارية (معاملة بين منشأة تجارية وأخرى)، فالواقع أنه يمكن أن يوافق عليها مشتر من فئة المستهلكين - ما لم توجد آلية تسمح للموقع الشبكي الخاص بالبائع على الإنترنت بأن يصنّف المشتري (باعتباره منشأة تجارية أو مستهلكاً).

(4) انظر تقرير لجنة الأونسيترال عن أعمال دورتها الرابعة والأربعين (٢٠١١)، A/66/17، الفقرة ٢١٨.

(5) في الاتحاد الأوروبي، على سبيل المثال، يشكّل إنفاق المستهلكين ٥٦ في المائة من الناتج المحلي الإجمالي للاتحاد.

٢- تصميم قواعد تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي - التحكيم كنموذج لتصميم معيار عالمي لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي في معاملات التجارة الإلكترونية ذات القيمة المتدنية والحجم الكبير؟

يمكن تصميم عمليات التسوية بالاتصال الحاسوبي والآليات التي تكفل الامتثال لنتائجها بطرائق عديدة. وقد أجرى الفريق العامل الثالث، حتى دورته السادسة والعشرين (التي عُقدت في فيينا، في تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٢)، مناقشات مكثفة حول ما إذا كان ينبغي أو لا ينبغي تصميم قواعد التسوية بالاتصال الحاسوبي بحيث تفضي إلى مرحلة تحكيم. وفي ذلك السياق، نوقشت أيضاً مدى إمكانية تصميم عملية تحكيم محتملة على افتراض أن اتفاقات التحكيم ذات الصلة - عندما تُبرم وقت إجراء المعاملة التجارية، أي قبل نشوء المنازعة ("اتفاقات التحكيم السابقة لنشوء منازعة") - ستكون في جميع الحالات ملزمة لكلا الطرفين.

وَبُذِّتْ أن تركيز المناقشات على نموذج تحكيم محتمل هو أمر مثير للجدل لسببين، هما التاليان:

أولاً، إن تصميم قواعد التسوية بالاتصال الحاسوبي وفق نموذج تحكيم فحسب لن يساير الواقع الراهن لعمليات التسوية بالاتصال الحاسوبي في جميع أنحاء العالم. والواقع أن العديد من العمليات الناجحة في التسوية بالاتصال الحاسوبي في الوقت الحاضر ليست مصممة وفقاً لنموذج التحكيم.^(٦) فهي، خلافاً لعمليات التحكيم، لا تنص على نتائج تكون ملزمة للمشتري، بينما تكفل الامتثال للنتائج الإجرائية من خلال آليات إنفاذ خصوصية. يضاف إلى ذلك أن عمليات التحكيم "ثقيلة" إجرائياً، والقيمة المضافة في التحكيم عبر الإنترنت، من حيث الإنفاذ عبر الحدود لقرارات التحكيم في إطار عملية من هذا القبيل، أمر مشكوك فيه. فمن المشكوك فيه ما إذا كانت قرارات التحكيم التي تصدر في إطار هذه العملية ستكون قابلة للإنفاذ بموجب اتفاقية نيويورك لسنة ١٩٥٨ بشأن الاعتراف بقرارات التحكيم

(6) انظر فيكي روجرز، منشور بعنوان *Managing Disputes in the Global Market Place. Reviewing the Progress of UNCITRAL's Working Group III on ODR* "تدبر المنازعات في مكان السوق العالمي. استعراض التقدم المحرز في عمل الفريق العامل الثالث للأونسيترال المعني بتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر"، المقرر نشره في عدد الربيع من "Dispute Resolution Magazine" "مجلة تسوية المنازعات" (يمكن الاطلاع على مشروع صيغته من خلال الموقع الشبكي:

<http://blogs.law.stanford.edu/codr2013/files/2013/03/Dispute-Resolution-Magazine-Final-Draft.pdf>

[آخر زيارة للموقع كانت في ٦ أيار/مايو ٢٠١٣].

الأجنبية وتنفيذها.^(٧) وحتى لو افترضنا أن هذه هي الحال، فمن غير الواقعي الاعتقاد بأن قرارات التحكيم التي تصدر في سياق المعاملات ذات القيمة المتدنية والحجم الكبير يمكن إنفاذها عبر الحدود بموجب اتفاقية نيويورك لسنة ١٩٥٨. وهذا صحيح على وجه الخصوص عندما يكون المدعي مستهلكاً أو منشأة تجارية صغيرة أو متوسطة الحجم. وفي ذلك السياق، تجدر الإشارة إلى أن حصول المدعي على قرار تحكيم لا يعني أن بإمكانه أن يحقق تلقائياً إنفاذ هذا القرار ضد الطرف الآخر. فمن أجل إنفاذ قرار تحكيم، يلزم أن يتوجه الدائن (المدعي). بموجب قرار التحكيم إلى محكمة التنفيذ المحلية في المكان الذي توجد فيه موجودات المدين (المدعى عليه). بموجب قرار التحكيم ويطلب الإعلان بأن القرار قابل للتنفيذ. وبعبارة أخرى، يحتاج المدعي إلى اللجوء إلى النظام القضائي من أجل إنفاذ القرار الذي صدر لصالحه. ويشكل هذا الأمر إشكالية في الحالات التي يكون فيها النظام القضائي في المكان الذي يقيم فيه المدعى عليه أو الذي توجد فيه، بخلاف ذلك، موجوداته، لا يؤدي وظيفته بصورة جيدة.^(٨) فضلاً عن ذلك، فإن الطلب إلى المحكمة أن تعلن أن قرار التحكيم قابل للتنفيذ أمر مكلف. بل إن التكاليف تصبح أعلى عندما يكون المدين (المدعى عليه). بموجب قرار التحكيم في بلد آخر. فمن المحتمل جداً، وعلى الأخص في سياق كالذي تتوخاه قواعد التسوية بالاتصال الحاسوبي - أي في سياق المعاملات ذات القيمة المتدنية والحجم الكبير التي تتم عبر الحدود - أن تكون تكلفة إنفاذ قرار التحكيم أعلى بكثير من المبلغ المحكوم به. لذا، سيكون من غير المعقول أن يحاول الدائنون (المدعون) - وخاصة عندما يكونون مستهلكين أو منشآت تجارية صغيرة أو متوسطة الحجم - إنفاذ قرارات التحكيم الصادرة لصالحهم.

ثانياً- فيما يتعلق بالمعاملات بين المنشآت التجارية والمستهلكين، يوجد انقسام فيما بين الدول حول المعيار القانوني المتعلق بأثر اتفاقات التحكيم السابقة لنشوء منازعة على المستهلكين. فهناك معياران مختلفان:

(7) انظر المذكرة A/CN.9/WG.III/WP.110 التي تتضمن معلومات أساسية، والتي استرعت فيها أمانة الأونسيترال الانتباه إلى عدد من الأسئلة الصريحة في ذلك الصدد.

(8) القصد من مبادرة الأونسيترال بشأن التسوية بالاتصال الحاسوبي هو أيضاً المساعدة على تطوير التجارة الإلكترونية في البلدان التي لا يؤدي فيها النظام القضائي وظيفته بصورة جيدة. فلو صُممت مبادرة الأونسيترال بطريقة توجب على الدائنين (المدعين) في إطار قرارات التحكيم الرجوع إلى تلك النظم القضائية، لحسرت الأطراف المنتمية إلى تلك البلدان.

في إحدى المجموعتين من الدول ("دول المجموعة الأولى")، تُعتبر اتفاقات التحكيم السابقة لنشوء منازعة ملزمة لجميع الأطراف، بصرف النظر عما إذا كان أحد الطرفين مستهلكاً أم لا.^(٩)

وفي مجموعة أخرى من الدول ("دول المجموعة الثانية")، تُعتبر اتفاقات التحكيم السابقة لنشوء منازعة غير ملزمة للمستهلك، أو بإمكانه إبطالها. ولكن اتفاقات التحكيم الخاصة بالمستهلكين تُعتبر ملزمة لكلا الطرفين (أي بما في ذلك المستهلك) متى أبرمت بعد نشوء المنازعة.^(١٠)

٣- نتائج الدورة السادسة عشرة للفريق العامل الثالث (المعقودة في فيينا، في تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٢)

لما كان إدراج مسار تحكيم في قواعد التسوية بالاتصال الحاسوبي أمراً مهماً لدى بعض "دول المجموعة الأولى"، وبما أن "دول المجموعة الثانية" أكدت على أنه - إذا كانت هذه القواعد ستضمن مسار تحكيم - فيما يتعلق باتفاقات التحكيم السابقة لنشوء منازعة مع المستهلكين، لا يمكن لقواعد التسوية بالاتصال الحاسوبي، بوصفها معياراً عالمياً يُطبق على أي عملية من عمليات التسوية بالاتصال الحاسوبي، أن تُصمّم وفقاً لنموذج معايير مجموعة واحدة من الدول دون غيرها، فقد اتفق الفريق العامل الثالث في نهاية دورته السادسة والعشرين على الحل الوسط التالي:

(٩) تشمل هذه الولايات القضائية الولايات المتحدة الأمريكية وعدداً من الدول الأخرى. ولكن فيما يتعلق بالوضع في الولايات المتحدة، تجدر الإشارة إلى أنه تم، في ٧ أيار/مايو ٢٠١٣، طرح مشروع قانون بعنوان "قانون العدالة في التحكيم لعام ٢٠١٣" في مجلس شيوخ الولايات المتحدة. وينص مشروع القانون على تعديل الباب ٩ من قانون الولايات المتحدة، في جملة أمور، عن طريق إضافة فقرة جديدة تحمل الرقم ٤٠٢، وتقضي بالآتي: "يكون أي اتفاق تحكيم سابق لنشوء منازعة صالحاً أو قابلاً للتنفيذ إذا اشترط التحكيم في منازعة مع مستهلك. وإذا ما اعتمد قانون العدالة في التحكيم، لن تعود الولايات المتحدة في عداد "دول المجموعة الأولى"، بل ستدرج ضمن فئة "دول المجموعة الثانية".

(١٠) تشمل هذه الولايات القضائية اليابان، والدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي (وفقاً للتوجيه الأوروبي الذي اعتمد في الآونة الأخيرة بشأن الحلول البديلة في تسوية المنازعات مع المستهلكين)، والولايات القضائية الكندية، وعدداً من دول أمريكا اللاتينية وبعض الدول الأفريقية. وتطبق كوريا الجنوبية معياراً قانونياً مشابهاً للمعيار القانوني المطبق في الولايات القضائية الأنفة الذكر. وإذا ما اعتمد "قانون العدالة في التحكيم لعام ٢٠١٣" (انظر الحاشية السابقة)، فإن الولايات المتحدة ستدرج كذلك في هذه المجموعة من الدول.

- ١- ينبغي أن تعتمد هذه القواعد "نهج المسارين"، ما يعني أنه ينبغي تصميمها بمرونة بحيث تنص على مسار إجرائي يفضي إلى التحكيم ("المسار التحكيمي") ومسار إجرائي آخر لا يفضي إلى التحكيم ("المسار غير التحكيمي")؛
- ٢- ففي المسار التحكيمي، يلزم أن تراعي القواعد المعايير المتباينة في دول المجموعة الأولى ودول المجموعة الثانية بشأن اتفاقات التحكيم السابقة لنشوء منازعة مع المستهلكين. ويعني ذلك من الناحية العملية أنه يمكن تصميم المسار التحكيمي على افتراض إلزامية اتفاقات التحكيم السابقة لنشوء منازعة مع المستهلكين كلما شملت المعاملة طرفاً مستهلكاً منتمياً إلى دولة من دول المجموعة الأولى. وحيثما شملت المعاملة طرفاً مستهلكاً منتمياً إلى دولة من دول المجموعة الثانية، كان لا بد للمسار التحكيمي من أن يحترم المعيار ذا الصلة لدول المجموعة الثانية.^(١١)

باء- المسألة: احترام المعايير المتباينة فيما يتعلق باتفاقات التحكيم السابقة لنشوء منازعة مع المستهلكين في إطار "المسار التحكيمي"

١- لماذا لا تنفذ ورقتنا العمل 119 و 119/Add.1 نتائج الدورة السادسة والعشرين للفريق العامل الثالث تنفيذاً كاملاً

إن ورقتي العمل اللتين نشرتهما أمانة الأونسيترال في إطار التحضير للدورة السابعة والعشرين للفريق العامل^(١٢) لا تنفذان سوى جزئياً ما أُنْفِق عليه الفريق العامل في دورته السادسة والعشرين الماضية:

- ١- يجدر الترحيب بكون ورقتي العمل 119 و 119/Add.1 تنفذان ما يُسمّى "نهج المسارين"؛
- ٢- بيد أنه فيما يتعلق بما يُسمّى "المسار التحكيمي" من القواعد (والمسمى "المسار الأول" في ورقتي العمل)، لم تكفل ورقتنا العمل احترام المعيار المتعلق باتفاقات التحكيم السابقة لنشوء منازعة مع المستهلكين، المنطبق في "دول المجموعة الثانية". وبدلاً من ذلك، فإن قواعد التسوية بالاتصال الحاسوبي، بصيغتها الواردة في ورقتي العمل 119 و 119/Add.1، تستند إلى معيار "دول المجموعة الأولى" وحده.

(11) انظر تقرير الفريق العامل الثالث التابع للأونسيترال عن أعمال دورته السادسة والعشرين، A/CN.9/762، الفقرات ١٨ و ١٩ و ٢٢.

(12) هما، بمزيد من التحديد، ورقتنا العمل 119 (A/CN.9/WG.III/WP.119) و 119/Add.1 (A/CN.9/WG.III/WP.119/Add.1).

وكان الفريق العامل قد أُنْفِقَ على أنه، إذا كانت قواعد التسوية بالاتصال الحاسوبي ستتضمن مرحلة تحكيم، فلا بد من أن تتضمن آلية تحترم أيضاً معايير دول المجموعة الثانية فيما يتعلق باتفاقات التحكيم السابقة لنشوء منازعة مع المستهلكين.^(١٣) وقد أوضحت دول المجموعة الثانية أنه يجب أن يترتب على هذا الأمر عدم وضع المستهلكين من هذه الدول "على المسار التحكيمي من القواعد"، ما يعني أنه إذا كان المشتري عبر الإنترنت مستهلكاً من دولة منتمة إلى دول المجموعة الثانية، ينبغي للقواعد ألا تدع مجالاً للشك في أنه إما لا يمكن الاتفاق على مسار تحكيمي أصلاً، وإما أنه - إذا وافق المستهلك على المسار التحكيمي من القواعد (لأن البائع عبر الإنترنت لا يوفر سوى المسار الأول من القواعد، مثلاً) - ينبغي ألا يكون باستطاعة الجهة الموفرة للتسوية بالاتصال الحاسوبي بدء مرحلة التحكيم من الإجراءات ما لم يوافق المستهلك على بدء مرحلة التحكيم تلك بعد نشوء المنازعة (بالنظر "نقرة ثانية" على الخانة ذات الصلة، على سبيل المثال).^(١٤)

٢- لماذا لا يكفي القول بأن قواعد التسوية بالاتصال الحاسوبي ليست إلا تعاقدية الطابع - مثال عملي

إن مجرد القول بأن المقصود من القواعد هو أن تكون تعاقدية الطابع فحسب (أي أنها ليست جزءاً من اتفاقية أو من قانون نموذجي) وأنها، بالتالي، غير قادرة على أن تُنَحِّي جانباً تشريعات حماية المستهلك في دول المجموعة الثانية، ليس بالأمر الكافي. ولئن كانت هذه النتيجة مقولة صحيحة واقعياً، فإنها لا تحلُّ المشكلة. ويتضح ذلك من المثال التالي:

المثال: إذا أبرم مستهلك ينتمي إلى دولة من دول المجموعة الثانية "اتفاقاً منطوياً على مسار تحكيمي" على نحو ما تنوِّخه حالياً ورقتنا العمل 119 وAdd.1، مع تاجر على الإنترنت مقره في دولة تنتمي إلى دول المجموعة الأولى، وأتفقاً على عرض المنازعات ذات الصلة على جهة توفر تسويتها بالاتصال الحاسوبي مقرها في دولة تنتمي إلى دول المجموعة الأولى، فإن تشريعات حماية المستهلك في دولة المجموعة الثانية المعنية لا تنطبق على الإجراءات ذات الصلة في إطار التسوية بالاتصال الحاسوبي. وبطبيعة الحال، فإن قواعد التسوية بالاتصال الحاسوبي لا تُمسّ تشريعات حماية المستهلك في دولة المجموعة الأولى المعنية؛ ولكن إذا كانت

(13) انظر تقرير الفريق العامل الثالث للأونسيترال عن أعمال دورته السادسة والعشرين، A/CN.9/762، الفقرة ١٨، الجملة الثانية، والفقرة ٢٢.

(14) انظر تقرير الفريق العامل الثالث للأونسيترال عن أعمال دورته السادسة والعشرين، A/CN.9/762، الفقرة ٢٢.

تشريعات دولة المجموعة الأولى المعنية لا تنطبق، فالمستهلك لن يستفيد في هذه الحالة من كون قواعد التسوية هذه لا تُمسُّ تشريعات حماية المستهلك في بلده.

وفي السيناريو الوارد أعلاه، قد تُصدر الجهة التي توفر هذه التسوية قراراً تحكيمياً ضد المستهلك تأمره فيه بدفع مبلغ ٢٠٠ دولار، على سبيل المثال. وسيحاول بائع الإنترنت، من ثم، إنفاذ قرار التحكيم هذا ضد المستهلك في دولة المجموعة الثانية التي يقيم فيها المستهلك. ويعني ذلك، في الممارسة العملية، أن يتلقّى المستهلك - من محكمة/سلطة التنفيذ التي يتبعها - أمراً تبلغه فيه بأن قراراً قد صدر ضده يأمره بدفع مبلغ ٢٠٠ دولار وأن عليه أن يدفع ذلك المبلغ عملاً بالقرار المذكور ما لم يُثير اعتراضات على ذلك أمام محكمة/سلطة التنفيذ في غضون فترة زمنية محدّدة.

وسينتاب الغالبية العظمى من المستهلكين (الذين ليسوا محامين متخصصين في التحكيم الدولي) شعور بالرهبة الشديدة فيدفعون المبلغ ببساطة - لأنهم سيكونون في حيرة من أمرهم أو لأن تكلفة توكيل محام على درجة عالية من التخصص (يُعلمهم بأن اتفاق التحكيم، في ظل تشريعات دولة المجموعة الثانية المعنية، ليس ملزماً لهم أو أن بإمكانهم إلغاؤه وبإمكانهم، بالتالي، الاعتراض على الاعتراف بقرار التحكيم وعلى إنفاذه وليسوا ملزمين بدفع مبلغ الـ ٢٠٠ دولار). ستكون تكلفة باهظة.

• لذلك، فإن تشريعات حماية المستهلك ذات الصلة لن تُطبّق في الممارسة العملية، ولن تحمي، بالتالي، المستهلكين المعنيين إذا كانوا قد وافقوا على اتباع "المسار التحكيمي" من القواعد بصيغتها الحالية.

• مثلما يتبيّن مما ورد أعلاه،^(١٥) لم تطلب الأونسيترال إلى الفريق العامل الثالث فحسب أن يضع في اعتباره ضرورة عدم إحلال القواعد محلّ تشريعات حماية المستهلك، بل قرّرت اللجنة أنه ينبغي عموماً للفريق العامل، عند تنفيذ ولايته، أن ينظر أيضاً، على وجه التحديد، في تأثير مداولاته على حماية المستهلك. ولذلك فإن المجادلة بأن القواعد هي تعاقدية الطابع ولا يمكنها، بالتالي، أن تحلّ محلّ تشريعات حماية المستهلك إنما تنم عن عدم احترام ولاية اللجنة بأن تنظر في التأثير العملي لمشروع القواعد.

(15) انظر النقطة ألف-١ من هذه الوثيقة.

- أخيراً، إن السيناريو المشروح أعلاه (المستهلك يجد نفسه أمام قرار تحكيم أجنبي فينتابه شعور بالرهبة فيدفع المبلغ دون إثارة اعتراضات على الاعتراف بالقرار وإنفاذه)، من شأنه أن يؤدي في نهاية المطاف إلى امتناع المستهلكين عن التسوق عن طريق الإنترنت وعبر الحدود. وبدلاً من أن تغرس قواعد التسوية بالاتصال الحاسوبي بذور الثقة في نفوس المستهلكين حيال التسوق عن طريق الإنترنت وعبر الحدود، فإنها ستعمل بذلك على امتناع المستهلكين عن استخدام الإمكانيات الكامنة في التجارة الإلكترونية. وهذا ما يتعارض مع الأساس المنطقي لمبادرة الأونسيتال الخاصة بتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر وفق ما أعلنته اللجنة نفسها.
- فإذا ما صُمِّمت القواعد وفق صيغتها الواردة حالياً في ورقيّ العمل 119 وAdd.1، فإن الفريق العمل سيخفق، بالتالي، في الوفاء بالولاية المسندة إليه.

جيم- ضمان "وضع المشتريين عبر الإنترنت على المسار الصحيح"

في حالة تباين المعايير المتعلقة بالتحكيم، يمكن أن يكون أسهل سبيل للمضي قدماً في تصميم معيار عالمي بشأن تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر هو أن تُصمَّم - تماشياً مع الواقع الراهن للعديد من نظم هذه التسوية - عملية تسوية لا تستند إلى التحكيم.

أما إذا أثر الفريق العامل الاحتفاظ بمسار تحكيمي في القواعد، فالتحدّي يكمن في ضمان "وضع المشتريين عبر الإنترنت على المسار الصحيح". وهذا ما يعني تضمين القواعد آلية تكفل - في الحالة التي يكون فيها المشتري مستهلكاً ينتمي إلى دولة من دول المجموعة الثانية - ألاّ تفضي عملية التسوية إلى التحكيم، ما لم يوافق المستهلك على اتّباع مسار تحكيمي بعد نشوء المنازعة.

دال- سبيل المضي قدماً: إدراج التكنولوجيا في مداولاتنا

في البداية، يبدو أن ثمة سبيلين للمضي قدماً يتقدّمان عداهما من السبل:

- ١- إمكانية أن تأخذ الجهة التي توفرّ التسوية على عاتقها إتاحة آلية تضمن "وضع المشتريين عبر الإنترنت على المسار الصحيح". إذ يمكن أن تتضمن قواعد التسوية بالاتصال الحاسوبي تعريفاً لـ "المستهلكين" ومرفقين تُدرج في أحدهما دول المجموعة الأولى وتُدرج في الآخر دول المجموعة الثانية، في حين يمكن أن تقضي المبادئ التي ستوضع من أجل الجهات التي توفرّ التسوية بالاتصال الحاسوبي، بأن على هذه

الجهات إذا ما انطوت المنازعة على مستهلك ينتمي إلى دولة من دول المجموعة الثانية، أن تكفل عدم انتقال عملية التسوية إلى مرحلة تحكيم، ما لم يُبدِ المستهلك موافقته على القيام بذلك بعد نشوء المنازعة.

٢- لما كانت بعض الوفود قد شددت على أنها تعلق أهمية على أن يكون واضحاً أنه في حال الاتفاق - وقت إبرام المعاملة - على أن تنتهي عملية التسوية بالاتصال الحاسوبي بالتحكيم، قد لا تعتبر تلك الوفود أن الحلّ الوارد أعلاه سبيل للمضي قدماً. ولذلك فإن آلية ضمان وضع المشتري عبر الإنترنت على المسار الصحيح يلزم إرساؤها وقت إبرام المعاملة، أي عندما يتفق الطرفان على شرط تسوية المنازعة بالاتصال الحاسوبي. وبما أن شرط التسوية هذه يُعرض على الموقع الشبكي لتاجر الإنترنت وتتم الموافقة عليه عندما ينقر المشتري على الخانة التي ترد فيها كلمة "أوافق"، فيجب أن تتاح هذه الآلية بالضبط هنا، أي في الموقع الشبكي لتاجر الإنترنت.

إن الآليات المشروحة في الفقرة (٢) أعلاه تتيح للموقع الشبكي لتاجر الإنترنت إمكانية تبين ما إذا كان المشتري ينتمي إلى دولة من دول المجموعة الأولى أو المجموعة الثانية، وما إذا كانت صفته - في حال انتمائه إلى دولة من دول المجموعة الثانية - منشأة تجارية أو مستهلكاً. وفي الحالة التي يتبين فيها للموقع الشبكي أن المشتري مستهلك ينتمي إلى دولة من دول المجموعة الثانية، فسيعرض "تلقائياً" المسار غير التحكيمي (المسار الثاني) من القواعد، وإلا فإنه سيعرض المسار الذي يوفره تاجر الإنترنت للمعاملات التي تُبرم مع سائر المشتريين (المسار الثاني أو المسار الأول).

وفي قواعد التسوية بالاتصال الحاسوبي، يمكن تنفيذ النهج المشروح أعلاه على النحو التالي:

ينبغي أن تتضمن القواعد مرفقين اثنين:

- المرفق الأول وفيه قائمة بدول المجموعة الأولى؛
- المرفق الثاني وفيه قائمة بدول المجموعة الثانية.

وتُخطر الدول أمانة الأونسيتال، قبل اعتماد القواعد، بما إذا كانت تريد أن تُدرج في المرفق الأول أو المرفق الثاني.

- يُضاف في المادة ٢ من مشروع القواعد تعريف لـ "المستهلك". وثمة عدد من الصكوك الدولية التي تحتوي على تعريف لـ "المستهلك" (مثل المادة ٢ من اتفاقية لاهاي المتعلقة باتفاقات اختيار المحكمة)؛ ويمكن أن تكون هذه التعاريف بمثابة نموذج.

- تشترط القواعد أنه في الحالة التي يكون فيها المشتري مستهلكاً من دولة تنتمي إلى دول المجموعة الأولى، لا يمكن الاتفاق على المسار الأول إلا بعد نشوء المنازعة.
- وبالتالي، فإن الآلية المشروحة تعني أساساً أن لدى الموقع الشبكي لتاجر الإنترنت القدرة على الاختيار بين عرض المسار الأول أو المسار الثاني من القواعد على المشتري. وتطبيق آلية كهذه في المواقع الشبكية لتجار الإنترنت أمر سهل جداً من حيث تكنولوجيا المعلومات ولا يشكل عبئاً على تجار الإنترنت. وفي هذا الصدد، من المهم ملاحظة ما يلي:
- يحتفظ جميع تجار الإنترنت بموقع شبكي يحتوي على استمارة طلبات يلزم أن يُدرج فيها المشترون عناوهم (لأغراض الشحن/إرسال الفواتير). لذا تكون لدى نُظُم تجار الإنترنت من الأصل البيانات التي يحتاجون إليها للتأكد مما إذا كان المشتري منتبهاً إلى دولة من دول المجموعة الأولى أو المجموعة الثانية.
- يمكن أن تجمع البيانات اللازمة لتحديد ما إذا كان المشتري مستهلكاً أم لا بطريقة بسيطة للغاية: فعندما يحدّد النظام (من العنوان الذي يُدرجه المشتري في استمارة الطلبات) أن المشتري ينتمي إلى دولة من دول المجموعة الثانية، يطرح عليه سؤالاً - وفقاً لتعريف "المستهلك" في المادة ٢ من قواعد التسوية بالاتصال الحاسوبي - يتيح للنظام إمكانية تحديد صفته كمنشأة تجارية أو كمستهلك (كأن يسأل، مثلاً، "هل هذه الطلبية لأغراضك الشخصية أم لأغراضك المهنية؟").
- إن ربط نتيجة عملية جمع البيانات أعلاه باختيار المسار الأول أو المسار الثاني من قواعد التسوية بالاتصال الحاسوبي هي عملية بسيطة للغاية من عمليات تكنولوجيا المعلومات.
- يتعيّن على تجار الإنترنت الذين يعتزمون عرض قواعد الأونسيترال لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي على مواقعهم الشبكية أن يعيدوا تنظيم هذه المواقع على أي حال. أما إدراج آلية بسيطة كآلية المشروحة هنا فلا يشكل، في الواقع، عبئاً إضافياً.