

Distr.: General
11 April 2016
Arabic
Original: English



لجنة الأمم المتحدة للقانون التجاري الدولي
الدورة التاسعة والأربعون
نيويورك، ٢٧ حزيران/يونيه - ١٥ تموز/يوليه ٢٠١٦

تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر في سياق معاملات التجارة
الإلكترونية عبر الحدود
ملاحظات تقنية بشأن تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر
مذكرة من الأمانة

المحتويات

الصفحة	الفقرات
٢	٦-١ أولاً - مقدمة
٣	٥٣-١ ثانياً - الملاحظات التقنية بشأن تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر

* أعيد إصدار هذه الوثيقة لأسباب فنية في ١٠ أيار/مايو ٢٠١٦.



أولاً - مقدمة

- ١ - اتفقت اللجنة، في دورتها الثالثة والأربعين (نيويورك، ٢١ حزيران/يونيه - ٩ تموز/يوليه ٢٠١٠)، على إنشاء فريق عامل ليضطلع بأعمال في مجال تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر فيما يتعلق بمعاملات التجارة الإلكترونية عبر الحدود.
- ٢ - وأكدت اللجنة، في دورتها الرابعة والأربعين (فيينا، ٢٧ حزيران/يونيه - ٨ تموز/يوليه ٢٠١١)، أن تلك الأعمال ينبغي أن تشمل المعاملات فيما بين المنشآت التجارية والمعاملات بين المنشآت التجارية والمستهلكين^(١) وأن تراعي المسائل المتعلقة بحماية المستهلك^(٢).
- ٣ - واتفقت اللجنة، في دورتها الخامسة والأربعين (نيويورك، ٢٥ حزيران/يونيه - ٦ تموز/يوليه ٢٠١٢) على أنه ينبغي أيضاً للفريق العامل أن ينظر في الكيفية التي يمكن بها لمشروع القواعد أن يلبي احتياجات البلدان النامية والبلدان التي تشهد أوضاعاً لاحقة لنزاعات^(٣). كما طلبت اللجنة من الفريق العامل أن يواصل استكشاف طائفة من الوسائل لضمان التنفيذ الفعلي لنتائج تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر، بما فيها التحكيم وبدائله المحتملة^(٤).
- ٤ - وأوعزت اللجنة، في دورتها الثامنة والأربعين (فيينا، ٢٩ حزيران/يونيه - ١٦ تموز/يوليه ٢٠١٥)، إلى الفريق العامل الثالث بأن يعد وثيقة وصفية غير ملزمة تتضمن عناصر عملية تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر التي كان الفريق العامل قد توصل إلى توافق في الآراء بشأنها، دون التطرق إلى مسألة طبيعة المرحلة النهائية لتلك العملية (تحكيم/ لا تحكيم). واتفق أيضاً على أن الانتهاء من إعداد تلك الوثيقة ينبغي ألا يتجاوز دورتين أخيرين للفريق العامل.
- ٥ - وواصل الفريق العامل مداولاته بشأن مشروع نص عنوانه "ملاحظات تقنية بشأن تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر"، وفقاً لتعليمات اللجنة؛ وذلك خلال دورتيه الثانية

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

(٢) المرجع نفسه.

(٣) المرجع نفسه.

(٤) المرجع نفسه.

(٥) المرجع نفسه، الدورة السبعون، الملحق رقم ١٧ (A/70/17)، الفقرة ٣٥٢.

والثلاثين والثالثة والثلاثين (فيينا، ٣٠ تشرين الثاني/نوفمبر - ٤ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥؛ ونيويورك، ٢٩ شباط/فبراير - ٤ آذار/مارس ٢٠١٦)؛^(٦) وأنهى نظره في هذا المشروع.

٦- وتتضمن هذه المذكرة "الملاحظات التقنية بشأن تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر" التي يحيلها الفريق العامل إلى اللجنة لكي تنظر فيها تمهيداً لاحتمال اعتمادها إياها (الوثيقة A/CN.9/868، الفقرة ٨٧).

ثانياً - الملاحظات التقنية بشأن تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر

الباب الأول - مقدمة

نخبة عامة عن تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر

١- بالتوازي مع الزيادة الحادة في المعاملات العابرة للحدود التي تبرم بالاتصال الحاسوبي المباشر، ظهرت الحاجة إلى آليات لتسوية المنازعات الناشئة في سياق هذه المعاملات.

٢- ومن هذه الآليات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر ("التسوية الحاسوبية")، التي يمكن أن تساعد الأطراف على تسوية منازعاتها بطريقة بسيطة وسريعة ومرنة ومأمونة، لا تتطلب الحضور المادي في اجتماع أو جلسة استماع. وتضم التسوية الحاسوبية مجموعة واسعة من النهج والأشكال (تشمل لكن على نحو غير حصري أمناء المظالم، ومواقع الشكاوى، والتفاوض، والتوفيق، والوساطة، والتسوية الميسرة، والتحكيم، وغير ذلك)،^(٧) مع إمكانية إجراء عمليات هجينة تجمع بين عناصر تتم عن طريق الاتصال الحاسوبي المباشر وعناصر لا تتم عن طريقه. وبالنظر إلى هذه الموصفات، توفر التسوية الحاسوبية فرصاً كبيرة للحصول على تسوية المنازعات للمشتريين والبائعين الذين يرمون معاملات تجارية عابرة للحدود، في البلدان النامية والمتقدمة على حد سواء.

(٦) A/CN.9/862 و A/CN.9/868.

(٧) ترتيب قائمة النهج أو الأشكال الموضوعية بين قوسين هو ترتيب تصاعدي من حيث الالتزام بالإجراءات الشكلية؛ مما يعبر عن النهج المتبع في وصف الأساليب الشائعة الاستخدام في تسوية المنازعات، الواردة في "دليل الأونسيترال التشريعي بشأن مشاريع البنية التحتية الممولة من القطاع الخاص" (٢٠٠٠)، المتاح على الموقع التالي www.uncitral.org/uncitral/uncitral_texts/procurement_infrastructure.html. أضيف إلى ذلك أن المصطلحات المستخدمة هي مصطلحات توضيحية فقط لأن الالتزام النسبي بالإجراءات الشكلية قد يتفاوت من نظام إلى آخر؛ كما أن العمليات ذات الصلة التي تجرى في بعض الولايات القضائية يمكن أن يدل عليها أكثر من مصطلح واحد من بين المصطلحات المذكورة في القائمة ذاتها.

الغرض من الملاحظات التقنية

- ٣- الغرض من هذه الملاحظات التقنية هو تعزيز تطوير التسوية الحاسوبية للمنازعات ومساعدة مديري خدمة التسوية الحاسوبية ومنصاتها والمحايدين والأطراف في إجراءات التسوية الحاسوبية.
- ٤- وتجسد هذه الملاحظات التقنية النهج المستخدمة في نظم التسوية الحاسوبية التي تقوم على مبادئ الحياد والاستقلال والكفاءة والفعالية ومراعاة الأصول القانونية والإنصاف والمساءلة والشفافية.
- ٥- ويُراد من هذه الملاحظات التقنية أن تُستخدم في تسوية المنازعات الناشئة عن عقود عابرة للحدود مبرمة باستخدام اتصالات إلكترونية بشأن مبيعات أو خدمات منخفضة القيمة. وهي لا تروّج لأي ممارسة من ممارسات التسوية الحاسوبية باعتبارها ممارسة فضلى.

الطابع غير الإلزامي للملاحظات التقنية

- ٦- إنّ الملاحظات التقنية عبارة عن وثيقة وصفية. وليس المقصود منها أن تكون جامعة أو حصرية، كما أنها ليست ملائمة للاستخدام كقواعد لأي من إجراءات التسوية الحاسوبية. وهي لا تفرض أي شروط قانونية تلزم الأطراف أو أي أشخاص و/أو كيانات تدير إجراءات التسوية الحاسوبية أو تمكّن منه القيام بها، ولا تقتضي إدخال أي تعديل على أي قواعد للتسوية الحاسوبية قد تكون الأطراف قد اختارتها.

الباب الثاني - المبادئ

- ٧- تتضمن المبادئ، التي تركز عليها أي عملية من عمليات التسوية الحاسوبية، الإنصاف والشفافية ومراعاة الأصول القانونية والمساءلة.
- ٨- كما أن التسوية الحاسوبية يمكن أن تساعد على معالجة وضع ينشأ من معاملات التجارة الإلكترونية عبر الحدود، وهو أن الآليات القضائية التقليدية للاحتكام إلى القانون قد لا تتيح حلاً ملائماً لمنازعات التجارة الإلكترونية عبر الحدود.
- ٩- وينبغي أن تتسم التسوية الحاسوبية بالبساطة والسرعة والكفاءة لكي يتسنى استخدامها في "إطار عالم واقعي"، بما في ذلك ألا تفرض تكاليف وحالات تأخير وأعباء غير متناسبة مع القيمة الاقتصادية المتنازع عليها.

الشفافية

- ١٠ - يُستصوب الإفصاح عن أيّ علاقة بين مدير خدمة التسوية الحاسوبية وبائع معين، بحيث يكون مستعملو الخدمة على علم باحتمال وجود تضارب في المصالح.
- ١١ - ولعل مدير خدمة التسوية الحاسوبية يود نشر بيانات أو إحصاءات، دون تحديد هوية أصحابها، بشأن نتائج عمليات التسوية الحاسوبية من أجل تمكين الأطراف من تقييم سجله العام، على نحو يتسق مع مبادئ السرية المنطبقة.
- ١٢ - وينبغي أن تتاح جميع المعلومات ذات الصلة على الموقع الشبكي لمدير خدمة التسوية الحاسوبية، بطريقة ميسورة وفي متناول المستعملين.

الاستقلال

- ١٣ - يُستصوب أن يعتمد مدير خدمة التسوية الحاسوبية مدونة قواعد أخلاقيات للمحايدين بغرض تزويد المحايدين بالإرشادات فيما يتعلق بتضارب المصالح وغير ذلك من قواعد السلوك.
- ١٤ - ومن المفيد أن يعتمد مدير خدمة التسوية الحاسوبية سياسات داخلية تتعلق باستبانة حالات تضارب المصالح ومعالجتها.

الخبرة

- ١٥ - لعل مدير خدمة التسوية الحاسوبية يود تنفيذ سياسات شاملة تحكم اختيار المحايدين وتدريبهم.
- ١٦ - ويمكن أن تساعد عملية الرقابة الداخلية/ضمان الجودة مدير خدمة التسوية الحاسوبية على ضمان توافق قرارات المحايدين مع المعايير التي وضعها لنفسه.

الموافقة

- ١٧ - ينبغي أن تقوم عملية التسوية الحاسوبية على الموافقة الصريحة والمستنيرة للأطراف.

الباب الثالث - مراحل إجراءات التسوية الحاسوبية

- ١٨- يمكن أن تشتمل إجراءات عملية التسوية الحاسوبية على مراحل من بينها ما يلي:
- التفاوض، والتسوية الميسرة، ومرحلة ثالثة (نهائية).
- ١٩- ويمكن أن تبدأ إجراءات التسوية الحاسوبية عندما يرسل المدعي إشعاراً عن طريق منصة التسوية الحاسوبية، إلى مدير خدمة التسوية الحاسوبية (انظر الباب السادس أدناه). ويقوم هذا المدير بإبلاغ المدعى عليه بوجود الدعوى، وإبلاغ المدعى بالرد. وتبدأ المرحلة الأولى من الإجراءات، وهي التفاوض بواسطة وسائل تكنولوجية، وخلال هذه المرحلة يتفاوض المدعى والمدعى عليه فيما بينهما مباشرة عن طريق منصة التسوية.
- ٢٠- وفي حال إخفاق عملية التفاوض (أي إذا لم تسفر العملية عن تسوية الدعوى)، تنتقل العملية إلى المرحلة الثانية، وهي مرحلة "التسوية الميسرة" (انظر الفقرات ٤٠-٤٤ أدناه). وفي تلك المرحلة من إجراءات التسوية الحاسوبية، يعين مدير خدمة التسوية الحاسوبية محايداً (انظر الفقرة ٢٥ أدناه)، يقوم بالتخاطب مع الطرفين سعياً إلى تسوية.
- ٢١- وفي حال إخفاق التسوية الميسرة، يمكن البدء في المرحلة الثالثة والنهائية من إجراءات التسوية الحاسوبية؛ وفيها يجوز لمدير خدمة التسوية الحاسوبية أو للمحايد إعلام الأطراف بطبيعة تلك المرحلة.

الباب الرابع - نطاق عملية التسوية الحاسوبية

- ٢٢- يمكن أن تكون عملية التسوية الحاسوبية مفيدة بصفة خاصة في حالة المنازعات الناشئة في إطار معاملات التجارة الإلكترونية المنخفضة القيمة العابرة للحدود. ويجوز أن تنطبق هذه العملية على المنازعات الناشئة في إطار المعاملات بين المنشآت التجارية وكذلك المعاملات بين المنشآت التجارية والمستهلكين.
- ٢٣- ويجوز أن تنطبق عملية التسوية الحاسوبية على المنازعات الناشئة في إطار عقود البيع وعقود الخدمات على السواء.

الباب الخامس - تعاريف التسوية الحاسوبية، والأدوار والمسؤوليات المتعلقة بها والخطابات ذات الصلة

٢٤- تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر، أو اختصاراً "التسوية الحاسوبية"، هي "آلية لتسوية المنازعات باستخدام الخطابات الإلكترونية وغيرها من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات". وقد يختلف تنفيذ العملية باختلاف مديريها، وقد تتطور العملية بمرور الوقت.

٢٥- و"المدّعي" هنا هو الطرف الذي يستهل إجراءات التسوية الحاسوبية، و"المدّعى عليه" هو الطرف الذي يوجّه إليه إشعار المدّعي، اتساقاً مع التسميات التقليدية للسبل البديلة لتسوية المنازعات بغير الاتصال الحاسوبي المباشر. والمحيد هو شخص يساعد الطرفين على تسوية المنازعة أو حلها.

٢٦- وتتطلب التسوية الحاسوبية وسيطاً تكنولوجياً. وبعبارة أخرى، فعلى عكس السبل البديلة الخاصة بتسوية المنازعات بغير الاتصال الحاسوبي المباشر، لا يمكن تسيير إجراءات التسوية الحاسوبية على أساس مخصّص يقتصر على طرفي المنازعة والمحكم المحيد (أي دون مدير). فمن أجل السماح باستخدام التكنولوجيا في عملية تسوية المنازعات، تتطلب عملية التسوية الحاسوبية نظاماً يتولى إنشاء الخطابات أو إرسالها أو تلقيها أو تخزينها أو تبادلها، أو تجهيزها على نحو آخر بطريقة تكفل أمن البيانات. ويشار هنا إلى مثل هذا النظام بعبارة "منصة التسوية الحاسوبية".

٢٧- وينبغي أن تخضع منصة التسوية الحاسوبية للإدارة والتنسيق. ويشار هنا إلى الكيان الذي يضطلع بهذه الإدارة والتنسيق بعبارة "مدير خدمة التسوية الحاسوبية". وقد يكون مدير خدمة التسوية الحاسوبية جزءاً من منصة التسوية الحاسوبية أو منفصلاً عنها.

٢٨- ومن المستصوب، لكي يتسنى تبادل خطابات خدمة التسوية الحاسوبية، تحديد كل من مدير خدمة التسوية الحاسوبية ومنصة التسوية الحاسوبية في بند تسوية المنازعات.

٢٩- وقد عُرِّفت الخطابات التي قد تُرسل أثناء سير الإجراءات بأنها "أي خطاب (مما في ذلك أي بيان أو إعلان أو مطالبة أو إشعار أو رد أو مذكرة أو تبليغ أو طلب) يصدر بواسطة معلومات مولدة أو مرسلّة أو متلقاة أو مخزنة بوسائل إلكترونية أو مغنطيسية أو بصرية أو بوسائل مشابهة".

٣٠- ومن المستصوب تبادل جميع الخطابات في إجراءات التسوية الحاسوبية من خلال منصة التسوية الحاسوبية. ونتيجة لذلك، يجب أن يكون لطرفي المنازعة ومنصة التسوية نفسها "عنوان إلكتروني" محدّد. ومصطلح "العنوان الإلكتروني" معرّف أيضاً في عدد من نصوص الأونسيترال الأخرى.

٣١- ومن المستصوب، من أجل تعزيز الكفاءة، أن يقوم مدير خدمة التسوية الحاسوبية على الفور بما يلي:

- (أ) إرسال إقرار تسلّم عن أيّ خطاب تتلقاه منصة التسوية الحاسوبية؛
- (ب) تبليغ الأطراف بوجود أيّ خطاب تتلقاه منصة التسوية الحاسوبية؛
- (ج) إبقاء الأطراف على علم ببدء واختتام مختلف مراحل الإجراءات.

٣٢- ويُستصوب، تجنباً لإضاعة الوقت، اعتبار أن الطرف قد استلم الخطاب عندما يبلغ مدير الخدمة ذلك الطرف بوجود الخطاب في منصة التسوية الحاسوبية؛ وأن تبدأ المواعيد النهائية المتعلقة بالإجراءات من الوقت الذي يقوم فيه مدير المنصة بذلك التبليغ. ويُستصوب، في الوقت نفسه، تحويل مدير خدمة التسوية الحاسوبية صلاحية تمديد المواعيد النهائية، من أجل إتاحة بعض المرونة عند الاقتضاء.

الباب السادس - بدء إجراءات التسوية الحاسوبية

٣٣- بغية بدء إجراءات التسوية الحاسوبية، يُستصوب أن يقدم المدعي إلى مدير خدمة التسوية الحاسوبية إشعاراً يتضمن ما يلي:

- (أ) الاسم والعنوان الإلكتروني للمدعي ومثله (إن وجد) المأذون له بالتصرف نيابة عن المدعي في إجراءات التسوية الحاسوبية؛
- (ب) الاسم والعنوان الإلكتروني للمدعى عليه ومثله (إن وجد)، المعروفين لدى المدعي؛
- (ج) الأسس التي تستند إليها الدعوى؛
- (د) أيّ حلول مقترحة لتسوية المنازعة؛
- (هـ) اللغة التي يفضل المدعي تسيير الإجراءات بها؛
- (و) توقيع المدعي و/أو مثله أو أيّ طرائق أخرى لتحديد هويته والتوثيق منها.

٣٤- ويمكن اعتبار إجراءات التسوية الحاسوبية قد بدأت عندما يبلغ مدير خدمة التسوية الحاسوبية الطرفين، عقب إرسال المدعي الإشعار إلى مدير خدمة التسوية الحاسوبية، بأنّ الإشعار متاح في منصة التسوية الحاسوبية.

٣٥- ويُستصوب أن يرسل المدعى عليه رده إلى مدير خدمة التسوية الحاسوبية في غضون فترة زمنية معقولة بعد إبلاغه بوجود إشعار المدعي في منصة التسوية الحاسوبية، وأن يتضمن رده العناصر التالية:

- (أ) الاسم والعنوان الإلكتروني للمدعى عليه وممثله (إن وجد) المأذون له بالتصرف نيابة عن المدعى عليه في إجراءات التسوية الحاسوبية؛
- (ب) الرد على الأسس التي استندت إليها الدعوى؛
- (ج) أي حلول مقترحة لتسوية المنازعة؛
- (د) توقيع المدعى عليه و/أو ممثله أو أي طرائق أخرى لتحديد هويته والتوثيق منها؛
- (هـ) إشعاراً بأي دعوى مضادة، يتضمن الأسس التي تستند إليها تلك الدعوى المضادة.

٣٦- ويُستصوب أن يُشفَع إشعار المدعي والرد، قدر الإمكان، بكل الوثائق والأدلة الأخرى التي يستند إليها كل طرف، أو أن يتضمن إشعارات إليها. وعلاوة على ذلك، يُستصوب، في حالة سعي المدعي إلى الحصول على أي سبل انتصاف قانونية أخرى، تقديم هذه المعلومات أيضاً مع الإشعار.

الباب السابع - التفاوض

- ٣٧- يمكن أن تتمثل المرحلة الأولى في عملية تفاوض تجرى بين الأطراف عن طريق منصة التسوية الحاسوبية.
- ٣٨- ويمكن أن تبدأ المرحلة الأولى من الإجراءات إثر إبلاغ منصة التسوية الحاسوبية برد المدعى عليه:

- (أ) وتبليغ المدعي بذلك؛ أو
- (ب) في حال عدم إرسال رد، مرور فترة زمنية معقولة بعد إرسال الإشعار إلى المدعى عليه.

٣٩- في حال عدم التوصل إلى تسوية المنازعة عن طريق التفاوض في غضون فترة زمنية معقولة، من المستصوب أن تنتقل العملية إلى المرحلة التالية من مراحل الإجراءات.

الباب الثامن - التسوية الميسّرة

- ٤٠ - يمكن أن تتمثل المرحلة الثانية من إجراءات التسوية الحاسوبية في التسوية الميسّرة، حيث يعيّن محايد يتخاطب مع الأطراف لمحاولة التوصل إلى تسوية.
- ٤١ - يمكن أن تبدأ هذه المرحلة إذا فشلت المفاوضات عبر منصة التسوية الحاسوبية لأيّ سبب (بما في ذلك عدم المشاركة أو عدم التوصل إلى تسوية خلال فترة زمنية معقولة)، أو إذا طلب أحد طرفي المنازعة أو كلاهما الانتقال مباشرة إلى المرحلة التالية من الإجراءات.
- ٤٢ - وعند بدء مرحلة التسوية الميسّرة من مراحل الإجراءات، يُستصوب أن يعيّن مدير خدمة التسوية الحاسوبية محايداً، وأن يبلغ الأطراف بهذا التعيين ويقدم تفاصيل معينة بشأن هوية المحيد.
- ٤٣ - وفي مرحلة التسوية الميسّرة، يُستصوب أن يتخاطب المحيد مع الأطراف لمحاولة التوصل إلى تسوية.
- ٤٤ - وإذا تعذر إنجاز التسوية الميسّرة في غضون فترة زمنية معقولة، يمكن أن تنتقل العملية إلى المرحلة النهائية.

الباب التاسع - المرحلة النهائية

- ٤٥ - إذا أخفق المحيد في تيسير التسوية، فإنّ من المستصوب أن يبلغ مدير خدمة التسوية الحاسوبية أو المحيد الأطراف بطبيعة المرحلة النهائية وبالشكل الذي قد تتخذه.

الباب العاشر - تعيين المحيد وصلاحياته ووظائفه

- ٤٦ - من أجل تعزيز الكفاءة وخفض التكاليف، يُفضّل ألاّ يعيّن مدير خدمة التسوية الحاسوبية محايداً إلاّ عندما يلزم وجود محايد من أجل عملية تسوية المنازعة وفقاً لأيّ قواعد منطبقة للتسوية الحاسوبية. وفي اللحظة من إجراءات التسوية الحاسوبية التي يلزم فيها وجود محايد من أجل عملية تسوية المنازعة، يُستصوب أن "يسارع" مدير خدمة التسوية الحاسوبية إلى تعيين المحيد (أي عموماً عند بدء مرحلة التسوية الميسّرة من الإجراءات). وعند تعيين المحيد، يُستصوب أن يسارع مدير خدمة التسوية الحاسوبية إلى إبلاغ الطرفين باسم المحيد وبأيّ معلومات أخرى ذات صلة تتعلق بالمحايد أو تحدّد هويته.

٤٧- ويُستصوب أن تكون للمحايد خبرة مهنية ذات صلة، وكذلك مهارات في تسوية المنازعات، لكي يتمكنوا من معالجة المنازعة المعنية. بيد أنه، رهنأ بأيّ لوائح تنظيمية مهنية، لا يلزم بالضرورة أن يكون المحايدون في عملية التسوية الحاسوبية محامين مؤهلين.

٤٨- وفيما يتعلق بعملية تعيين المحايد ووظائفه، يُستصوب ما يلي:

(أ) أن يكون قبول المحايد لتعيينه تأكيداً بأن لديه الوقت الذي يلزم تكريسه للعملية؛

(ب) أن يكون مطلوباً من المحايد أن يعلن حياده واستقلاله وأن يفصح في أيّ وقت عن أيّ حقائق أو ظروف قد تثير شكوكاً محتملة بشأن حياده أو استقلاله؛

(ج) أن يتيح نظام التسوية الحاسوبية للأطراف طريقة للاعتراض على تعيين المحايد؛

(د) في حال الاعتراض على تعيين المحايد، أن يكون على مدير خدمة التسوية الحاسوبية أن يتخذ قراراً بشأن ما إذا كان سيتم تبديل المحايد؛

(هـ) أن يعيّن محايداً واحداً فقط لكل منازعة في أيّ وقت، لدواعي الفعالية من حيث التكلفة؛

(و) أن يحق لأيّ من الطرفين أن يعترض على تلقي المحايد معلومات تولدت أثناء مرحلة التفاوض؛

(ز) إذا استقال المحايد أو لزم تبديله أثناء إجراءات التسوية الحاسوبية، أن يكون مطلوباً من مدير خدمة التسوية الحاسوبية أن يعيّن بديلاً، مع مراعاة نفس الضمانات التي تم تحديدها أثناء تعيين المحايد الأول.

٤٩- وفيما يتعلق بصلاحيات المحايد، يُستصوب ما يلي:

(أ) رهنأ بأيّ قواعد منطبقة في مجال التسوية الحاسوبية، أن يتاح للمحايد أن يسيّر إجراءات التسوية الحاسوبية على النحو الذي يراه مناسباً؛

(ب) أن يكون مطلوباً من المحايد أن يتجنب أيّ تأخير لا لزوم له أو نفقات غير ضرورية في تسيير الإجراءات؛

(ج) أن يكون مطلوباً من المحايد أن يتوخى الإنصاف والكفاءة في عملية تسوية المنازعات؛

- (د) أن يكون مطلوباً من المحايد أن يظل محافظاً على استقلاله وحياده، وأن يعامل الطرفين على قدم المساواة في جميع مراحل الإجراءات؛
- (هـ) أن يكون مطلوباً من المحايد تسيير الإجراءات بالاستناد إلى الخطابات التي تكون معروضة عليه أثناء الإجراءات؛
- (و) أن يمكن المحايد من السماح للطرفين بتقديم معلومات إضافية تتعلق بالإجراءات؛
- (ز) أن يمكن المحايد من أن يمدّد لفترة زمنية معقولة المواعيد القصوى المحددة في أيّ قواعد منطبقة في مجال التسوية الحاسوبية.

٥٠- وفي حين أن عملية تعيين محايد لإجراءات التسوية الحاسوبية تخضع لنفس معايير مراعاة الأصول القانونية التي تنطبق على تلك العملية في سياق غير سياق الاتصال الحاسوبي المباشر، قد يكون من المستصوب استخدام إجراءات تعيين وطعن مبسطة، بغية تلبية الحاجة إلى أن تتيح خدمة التسوية الحاسوبية بديلاً عن النهج التقليدية لتسوية المنازعات يتسم بالبساطة وبالفعالية من حيث الوقت والتكلفة.

الباب الحادي عشر - اللغة

٥١- يمكن أن توفر الأدوات التكنولوجية المتاحة في التسوية الحاسوبية قدراً كبيراً من المرونة فيما يتعلق باللغة المستخدمة في الإجراءات. وحتى حيث يحدّد اتفاق التسوية الحاسوبية أو قواعد التسوية الحاسوبية لغة تستخدم في الإجراءات، فمن المستصوب أن يكون بمسّطاع أيّ من الطرفين في الإجراءات أن يُبين، في إشعار المدّعي أو في الردّ عليه، ما إذا كان يرغب في أن تُسَيّر الإجراءات بلغة مختلفة، بحيث يمكن لمدير التسوية الحاسوبية تحديد خيارات أخرى فيما يتعلق باللغة ليختار منها الطرفان.

الباب الثاني عشر - الحوكمة

- ٥٢- يُستصوب أن تكون هناك مبادئ توجيهية (و/أو متطلبات دنيا) تتعلق بتسيير منصات التسوية الحاسوبية ومديري خدمة التسوية الحاسوبية.
- ٥٣- ويُستصوب أن تخضع إجراءات التسوية الحاسوبية لنفس معايير مراعاة الأصول القانونية المنطبقة على تلك العملية في سياق غير سياق الاتصال الحاسوبي المباشر، لا سيما الاستقلال والحياد والنزاهة.