

Distr.: General
26 May 2010*
Arabic
Original: English

الجمعية العامة



لجنة الأمم المتحدة للقانون التجاري الدولي

الدورة الثالثة والأربعون

نيويورك، ٢١ حزيران/يونيه - ٩ تموز/يوليه ٢٠١٠

الأعمال التي يمكن الاضطلاع بها مستقبلاً بشأن تسوية المنازعات
بالاتصال الحاسوبي المباشر في معاملات التجارة الإلكترونية عبر الحدود

مذكّرة مقدّمة من معهد القانون التجاري الدولي لدعم الأعمال التي يمكن
للجنة الأمم المتحدة للقانون التجاري الدولي (الأونسيترال) الاضطلاع بها
مستقبلاً بشأن تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر

مذكّرة من الأمانة

أولاً - مقدّمة

١ - في إطار التحضير للدورة الثالثة والأربعين للجنة، قدّم معهد القانون التجاري الدولي
إلى الأمانة مذكرة لدعم الأعمال التي يمكن الاضطلاع بها مستقبلاً بشأن تسوية المنازعات
بالاتصال الحاسوبي المباشر في معاملات التجارة الإلكترونية عبر الحدود. وقد قدّمت النسخة
الإنكليزية من تلك المذكرة بتاريخ ٢٤ أيار/مايو ٢٠١٠. ويرد في مرفق هذه المذكرة النص
الذي تسلّمته الأمانة مستنسخاً بالشكل الذي تلقّته.

* تأخّر تقديم هذه المذكرة لتأخّر تسلمها.



المرفق

ورقة لدعم الأعمال التي يمكن للجنة الأمم المتحدة للقانون التجاري الدولي (الأونسيترال) الاضطلاع بها مستقبلا بشأن تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر

مذكرة مقدّمة من معهد القانون التجاري الدولي (كلية الحقوق، جامعة بيس) والمنظمات والمؤسسات التالية:

المعهد الأمريكي للمعايير الوطنية؛ مركز القاهرة الإقليمي للتحكيم التجاري الدولي، مصر؛ مركز القانون عبر الوطني؛ جامعة كولونيا، ألمانيا؛ مركز التعليم القانوني الدولي، جامعة بيتسبرغ؛ المعهد المعتمد للمحكمين (سنغافورة)؛ لجنة العقود الدولية والقانون التجاري؛ القسم الدولي برابطة محامي ولاية نيويورك؛ هيئة التحكيم التشيكية؛ الجمعية الصينية للقانون الدولي الخاص؛ مجلس التحكيم لصناعة البناء، الهند؛ شعبة تسوية المنازعات، مجلس مكاتب تحسين الأعمال التجارية؛ الجمعية المصرية للتسوية الودية للمنازعات؛ المعهد الأوروبي للدراسات القانونية، جامعة أوسنابروك، ألمانيا؛ كلية الحقوق، مجمع بوتشيفستروم، جامعة نورث وست، بوتشيفستروم، جنوب أفريقيا؛ برنامج جنيف للحصول على درجة الماجستير في تسوية المنازعات الدولية، كلية الحقوق ومعهد الدراسات العليا للدراسات الدولية والإنمائية، جامعة جنيف؛ حوار الأعمال العالمي حول المجتمع الإلكتروني؛ منتدى هونغ كونغ للإنترنت؛ معهد هونغ كونغ للمحكمين؛ معهد القانون التجاري، كلية ديكسون للحقوق، جامعة ولاية بنسلفانيا؛ معهد قانون الحاسوب والاتصالات، معهد دراسات القانون التجاري، كلية كوين ميري، جامعة لندن؛ معهد القانون والتكنولوجيا، كلية الحقوق، جامعة مازاريك، الجمهورية التشيكية؛ معهد القانون الدولي، جامعة ووهان، جمهورية الصين الشعبية؛ الرابطة الدولية للإدارة التجارية وإدارة العقود؛ غرفة التجارة الدولية؛ المعهد الدولي لمنع وتسوية النزاعات؛ قسم القانون الدولي في جامعة الشؤون الخارجية الصينية؛ منظمة محامي الإنترنت؛ معهد جامعة إسطنبول يبلغني لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والقانون، تركيا؛ معهد أمريكا اللاتينية للتجارة الإلكترونية؛ قسم القانون بالمعهد الجامعي الأوروبي؛ وسطاء بلا حدود؛ المعهد الوطني لتسوية المنازعات والتكنولوجيا؛ منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي - أمانة لجنة السياسات المعنية بالمستهلك؛ تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر - أمريكا اللاتينية؛ مدرسة التحكيم الدولي، مركز دراسات القانون التجاري، كلية كوين ميري، جامعة لندن؛ كلية الحقوق، جامعة مدينة هونغ كونغ؛ غرفة الوساطة.

أولاً - خلاصة وافية

إن التوسّع في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحويلها إلى ضرورة لا غنى عنها في دول العالم المتقدمة النمو والنامية أمر يهيئ فرصاً هامة من أجل وصول المشتري والبائع إلى العدالة عند إجراء معاملات تجارية عبر الحدود عن طريق الإنترنت والهواتف المحمولة. وبالتزامن مع الزيادة الحادة التي شهدتها العقود الماضية في المعاملات التجارية المنفّذة عبر الإنترنت (التجارة الإلكترونية بين المنشآت التجارية، وبين المنشأة التجارية والمستهلك، وفيما بين المستهلكين)، جرت مناقشات مستفيضة بشأن فائدة النظم - سواء القضائية أو غير القضائية - في تسوية المنازعات الوطنية والعابرة للحدود التي تنشأ حتماً في إطار إدارة هذا النوع من المعاملات التجارية. وقد برزت تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر^(١) كخيار مستصوب من أجل تسوية مثل تلك المنازعات. وفي الواقع، فإنه فيما يخص العقود المحدودة القيمة والعقود الكبيرة الحجم المبرمة إلكترونياً، تسلم دوائر الصناعة وجماعات المستهلكين بأن استخدام الإجراءات غير القضائية (السبل البديلة لتسوية المنازعات) - وخاصة تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر - مستصوب من أجل تسوية تلك المنازعات على نحو عادل وسريع.^(٢)

(1) "تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر" مصطلح شامل يشير إلى أساليب تسوية المنازعات خارج نطاق المحاكم باستخدام [تكنولوجيا المعلومات والاتصالات]، وخاصة تطبيقات الإنترنت. "انظر J. Hornle, Cross-Border Internet Dispute Resolution, p. 75 (2009)

(2) "إن اللجوء إلى المحاكم في المنازعات الناتجة عن معاملات الإنترنت الدولية كثيراً ما تعقّد المسائل الصعبة المتمثلة في تعيين القانون المنطبق والسلطات التي لها الولاية القضائية على مثل تلك المنازعات. وعلاوة على ذلك، يمكن أن تكون تكلفة إجراءات المحاكم الدولية مرتفعة، بحيث تتجاوز في أحيان كثيرة قيمة السلع والخدمات محل النزاع. وإذا كانت تلك هي الوسيلة الوحيدة لتسوية المنازعات، فإن من المؤكد أنها لن تسهم في تعزيز ثقة المستهلك في التجارة الإلكترونية الدولية وستشجع بقوة التجار على تضييق النطاق الجغرافي لعروضهم. وذلك من شأنه بدوره أن يحدّ من المنافسة واختيارات المستهلك. ومن العوامل المهمة التي تساعد على تعزيز ثقة المستهلك في التجارة الإلكترونية أن يعرض تجار الإنترنت على عملائهم إجراءات غير قضائية جذابة من أجل تسوية المنازعات كبديل عن إجراءات المحاكم البطيئة والمكلفة." انظر الاتفاق المبرم بين المنظمة الدولية للمستهلكين وحوار الأعمال العالمي حول التجارة الإلكترونية، مبادئ توجيهية بشأن السبل البديلة لتسوية المنازعات (يشار إليه فيما يلي باسم "اتفاق حوار الأعمال العالمي") (Agreement reached between Consumers International and the Global Business Dialog on Electronic Commerce, Alternative Dispute Resolution Guidelines, Global Business Dialogue on Electronic Commerce, p. 54-55 (GBDe) (November, 2003). ويجسّد اتفاق حوار الأعمال العالمي حول التجارة الإلكترونية وثيقة توافقية غير مسبقة بين الصناعة والمستهلك تبين الحاجة إلى إجراءات غير قضائية من أجل تسوية المنازعات فيما يخصّ العقود المبرمة إلكترونياً، ووضع المبادئ المتعلقة بإرساء مثل ذلك النظام. انظر أيضاً التقرير الأساسي عن مؤتمر تمكين المستهلك في التجارة الإلكترونية: تعزيز حماية

يبد أن النقاش بشأن تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر لا يقتصر على المعاملات المحدودة القيمة والمعاملات الكبيرة الحجم العدد نظراً لأن هناك نظماً لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر ترعاها الحكومات ويملكها القطاع الخاص أنشئت على مدى العقد الماضي فيما يخص منازعات مختلفة الأشكال والأحجام بين المنشآت التجارية، وبين المنشأة التجارية والمستهلك، وفيما بين المستهلكين.⁽³⁾ وفي الواقع، فقد أفرزت تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر ثقافة خاصة بها واختلافات تميزها عن المعتاد من السبل البديلة لتسوية المنازعات وإجراءات التقاضي بالنظر إلى خصائص نظامها التشغيلي ذي الاتصال الحاسوبي المباشر والفرص التي يتيحها ذلك النظام التشغيلي. ولكن حتى مع تلك التطورات، فإن من الواضح أن الجهود المبذولة في هذا الشأن ما زالت متفككة، أي أنها تطبق معايير مختلفة لأصول العدالة على المشاركين وتقتصر إلى حد بعيد على معالجة المنازعات الإلكترونية الوطنية ولا توفر آليات إنفاذ فعالة ولا تبرز للمشتريين في صورة خيارات ظاهرة سهلة المنال مقارنة بما هو سائد من وسائل التقاضي والسبل البديلة لتسوية المنازعات. وتجسد هذه النواقص بعض الأسباب التي تجعل الكثير من المشتريين يجمعون إلى حد بعيد عن الانغماس في المعاملات المنفذة عبر الحدود في مجالي التجارة الإلكترونية والتجارة باستخدام أجهزة الاتصال المحمولة (فيما يلي التجارة بالحمول)، والأسباب التي تحتم استحداث أداة توفيقية أو وضع مجموعة من المبادئ على المستوى العالمي في المستقبل القريب لدعم نظم تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر التي يمكنها معالجة المنازعات العابرة للحدود في مختلف المجالات التجارية، بما فيها الملايين من المنازعات المحدودة القيمة التي تنشأ سنوياً بين المنشآت التجارية، والمنشآت التجارية والمستهلكين، وفيما بين المستهلكين.

وتتمتع الأونسيترال بمركز فريد يؤهلها لوضع صكوك أو مبادئ توجيهية تصلح بوجه خاص للانتصاف في بيئة التجارة الممارسة بأساليب الاتصال المباشر بما يجسد احتياجات دول العالم المتقدمة النمو والنامية. وتندبر هذه المذكرة الآراء التي توافق عليها الخبراء في الأوساط المعنية

المستهلك في اقتصاد الإنترنت (يشار إليه فيما يلي باسم "التقرير الأساسي بشأن حماية المستهلك") (Conference on Empowering E-Consumers: Strengthening Consumer Protection in the Internet) (Economy, Background Report, p. 35 (Washington D.C., December 8-10, 2009) ("ينبغي أن نتاح للمستهلك سبل ناجعة للوصول إلى تسوية وانتصاف بديلين للمنازعات على نحو عادل وفي الوقت المناسب من دون تكلفة وأعباء لا مسوغ لهما").

(3) انظر "الأعمال التي يمكن الاضطلاع بها مستقبلاً في مجال تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر في إطار معاملات التجارة الإلكترونية عبر الحدود"، مذكرة من الأمانة، A/CN.9/706.

بتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر، وتورد مبادئ توجيهية من أجل استحداث قواعد و/أو مبادئ توجيهية متناغمة لدعم تلك النظم المعنية بتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر.^(٤)

ثانياً - مجهود تعاوني لاستحداث نظام متكامل لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر

من الأمور الأساسية سدّ الفجوة في الانتصاف العابر للحدود بالاتصال الحاسوبي المباشر بحيث يصبح لدى التجّار والمستهلكين خيار محدد لتسوية منازعات التجارة الإلكترونية عبر الحدود. أما القنوات المتاحة حالياً - أي اللجوء إلى المحاكم بإجراءاتها المضنية والمكلفة أو إجراءات التحكيم الدولي التقليدية الموضوعة للمنازعات الأكثر تعقيداً - فهي غير مفيدة أو لازمة بالضرورة للغالبية العظمى من تلك المنازعات العابرة للحدود. وعلاوة على ذلك، فقد ازداد ترسخ وضعية المستهلك كمارس للتبادل التجاري الدولي في إطار الاقتصاد العالمي، ولذلك فإن وجود نظام فعال لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر سيكون عاملاً مهماً في تعزيز ثقة المستهلك في المعاملات العابرة للحدود مما سيعود بالفائدة على التجّار والمستهلكين على السواء. وهناك مجال مفتوح للقيام بمجهود تعاوني من أجل استحداث نظام متكامل لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر بالنظر إلى وجود توافق في الآراء بين الخبراء ضمن دوائر تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر:^(٥)

(4) كما ندعم كذلك توصيات الأمانة بأن "يكون الهدف من أي عمل تضطلع به الأونسيترال في هذا المجال هو تصميم قواعد عامة يُمكن تطبيقها، على نحو يتسق مع النهج المعتمد في صكوك الأونسيترال (مثل قانون الأونسيترال النموذجي بشأن التجارة الإلكترونية)، في بيئات التعامل بين المنشآت التجارية والتعامل بين المنشآت التجارية والمستهلكين على حد سواء." المرجع نفسه. الفقرة ٥١.

(5) اشتركت الأونسيترال ومعهد القانون التجاري الدولي التابع لكلية الحقوق، جامعة بيس، وكلية ديكسون للقانون بجامعة ولاية بنسلفانيا، في تنظيم ندوة 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)، وذلك يومي ٢٩ و ٣٠ آذار/مارس ٢٠١٠ بمركز فيينا الدولي. وانخرط خبراء بارزون في مجال السبل البديلة لتسوية الخصومات/تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر وفي التجارة الإلكترونية من الجهات الحكومية والقطاع الخاص والأوساط الأكاديمية والقطاع غير الربحي، يمثلون جميع مناطق المعمورة، في حوار مكثف على مدى يومين لإلقاء تلك "النظرة الجديدة" على الموضوع، وخلصوا إلى الاستنتاجات نفسها المبينة في هذه المذكرة. ويمكن الاطلاع على ملف صوتي عن الندوة وعروض المتحدثين الإيضاحية في العنوان الإلكتروني التالي:

http://www.pace.edu/page.cfm?doc_id=35560

- إن وجود نظام انتصاف عالمي أمر أساسي من أجل استمرار نجاح ونمو التجارة الإلكترونية والتجارة بالحمول في دول العالم المتقدمة النمو والنامية؛
- إن النظام العالمي لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر سوف يكون نظاماً منصفاً عادلاً وجذاباً وميسور التكلفة بالنسبة إلى البائع والمشتري على السواء، ومن شأنه تكريس الثقة في قدرة النظام على تسوية المطالبات (سواء بين المنشآت التجارية أو بين المنشآت التجارية والمستهلكين) على نحو اقتصادي وسريع وناجع ومنصف وشفاف؛
- أقرّت المنظمات الحكومية الدولية والقطاع الخاص والمنظمات غير الربحية بالحاجة إلى نظم تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر في هذا السياق، وحقّقت نظم الانتصاف المحدودة بالاتصال الحاسوبي المباشر نجاحاً على مدى العقد الماضي، لكن لم تفرز تلك الجهود مجموعة أو نظاماً من القواعد القياسية العالمية؛
- تشير تقديرات محافظة إلى أن الملايين من المنازعات المحدودة القيمة (بين المنشآت التجارية وبين المنشآت التجارية والمستهلكين) يمكن تسويتها سنوياً عن طريق استحداث نظام عالمي لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر؛
- توافقت الآراء بين مختلف الجماعات المهتمة والمتأثرة حول المبادئ العامة من أجل إرساء نظام عالمي منصف وناجع لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر؛
- على عكس النمو الهائل في التجارة الإلكترونية الوطنية على امتداد العقد الماضي، يوجد ركود نسبي في نمو التجارة الإلكترونية عبر الحدود في دول العالم المتقدمة النمو فيما يعزى جزئياً إلى غياب نظام انتصاف إقليمي و/أو عالمي؛
- تشهد الاتصالات بالهواتف المحمولة نمواً هائلاً في البلدان النامية وسيكون لها انعكاسات مهمة ومؤكدة على النشاط التجاري في العالم النامي؛
- يمكن أن تدعم الأونسيترال استحداث وتسيير نظام عالمي لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر من خلال وضع قواعد و/أو مبادئ عامة يمكن، بالتماشي مع النهج المعتمد في صكوك الأونسيترال (مثل القانون النموذجي بشأن التجارة الإلكترونية)، أن تطبق على التعاملات فيما بين المنشآت التجارية والتعاملات بين المنشآت التجارية والمستهلكين على حد سواء.^(٦)

(6) نشرت أمانة الأونسيترال أيضاً مذكرة صادرة عنها بشأن تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر والندوة، A/CN.9/706، عنوانها "الأعمال التي يمكن الاضطلاع بها مستقبلاً بشأن تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر في معاملات التجارة الإلكترونية عبر الحدود".

ثالثاً- المبادئ التوجيهية لوضع قواعد و/أو مبادئ لدعم العمل على إرساء آلية عالمية لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر بشأن المعاملات الإلكترونية والمعاملات بالمحمول

استناداً إلى الدروس المستفادة والنظم المستقرة والقواعد النموذجية بشأن التجارة الإلكترونية والمبادئ التوجيهية التي استُحدثت على مدى العقدين الماضيين، ظهرت مبادئ يسترشد بها في استحداث صكوك قانونية لدعم العمل على إقامة نظام عالمي لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر. ولا يُقصد بهذه المبادئ التوجيهية أن تستبعد أي قواعد و/أو مبادئ أخرى سوف يتم دمجها في نظام لتسوية المنازعات بين المنشآت التجارية أو فيما بين تلك المنشآت والمستهلكين أو فيما بين المستهلكين ولا أن تغطي على تلك القواعد و/أو المبادئ.

مبادئ توجيهية بشأن تكوين آلية عالمية لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر في مجالي التجارة الإلكترونية والتجارة بالمحمول فيما بين المنشآت التجارية وبين تلك المنشآت والمستهلكين وفيما بين المستهلكين: التجارة الإلكترونية

- "ينفذ عدد متزايد من المعاملات في التجارة الدولية عن طريق التبادل الإلكتروني للبيانات وغير ذلك من وسائل الاتصال، ويشار إلى تلك المعاملات عادة باسم "التجارة الإلكترونية"، وهي تنطوي على استخدام بدائل للأشكال الورقية في الاتصال وتخزين المعلومات".^(٧)
- "ازدياد استخدام الخطابات الإلكترونية يحسّن كفاءة الأنشطة التجارية ويعزّز الأواصر التجارية و يتيح فرص وصول جديدة إلى أطراف وأسواق كانت نائية في الماضي، ويؤدي بالتالي دوراً جوهرياً في تعزيز التجارة والتنمية الاقتصادية وطنياً ودولياً على حد سواء".^(٨)

(7) قانون الأونسيترال النموذجي بشأن التجارة الإلكترونية مع دليل الاشتراع، الديباجة (١٩٩٦). نص القانون متاح على العنوان الإلكتروني: http://www.uncitral.org/pdf/english/texts/electcom/05-89450_Ebook.pdf

(8) اتفاقية الأمم المتحدة المتعلقة باستخدام الخطابات الإلكترونية في العقود الدولية، الديباجة (٢٠٠٥). نص الاتفاقية متاح على العنوان الإلكتروني: http://www.uncitral.org/pdf/english/texts/electcom/06-57452_Ebook.pdf

القواعد الإجرائية

- ينبغي أن يتيح البائع للمشتري سبيلاً للانتصاف بحيث يمكن أن يختار المشتري السعي إلى تسوية النزاع مباشرة مع البائع قبل اللجوء إلى أي من نظم الانتصاف الرسمية (مثل "نظم إرضاء الزبائن").^(٩)
- "اعتماد قواعد موحدة لإزالة العقبات القائمة أمام استخدام الخطابات الإلكترونية في العقود الدولية، بما فيها العقبات التي قد تنشأ عن أعمال صكوك القانون التجاري الدولي الحالية، من شأنه أن يعزز التيقن القانوني وقابلية التنبؤ بمصائر العقود الدولية من الناحية التجارية وأن يساعد الدول على اكتساب القدرة على النفاذ إلى دروب التجارة الحديثة."^(١٠)
- "القواعد الموحدة ينبغي أن تحترم حرية الأطراف في اختيار الوسائط والتكنولوجيات الملائمة، مع مراعاة مبدأي الحياد التكنولوجي والتكافؤ الوظيفي، ما دامت الوسائل التي تختارها الأطراف تفي بأغراض القواعد القانونية ذات الصلة."^(١١)
- ينبغي أن يتحلى الموظفون وتتخذو القرار في مجال تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر بالحياد، وأن يتوافر لديهم القدر الكافي من المهارات والتدريب. وينبغي أن يفصح متخذو القرار عن أي منازعات محتملة وأن تتاح للأطراف الفرصة للاعتراض على متخذ القرار خلال فترة زمنية معقولة بعد تعيينه.^(١٢)
- ينبغي أن يتيح نظام تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر أساليب وسبل انتصاف لتسوية المنازعات تتلاءم مع طبيعة المنازعات التي سيقبلها النظام.^(١٣)
- ينبغي تيسير الوصول إلى نظم تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر وأن تكون سهلة الاستخدام وناجعة وقابلة للاستخدام في الوقت المناسب وشفافة

(9) انظر اتفاق حوار الأعمال العالمي، صفحة ٥٦.

(10) المرجع نفسه.

(11) المرجع نفسه.

(12) انظر اتفاق حوار الأعمال العالمي، الصفحة ٥٧. انظر أيضاً برنامج تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر بشأن منازعات المصنّعين/الموردين التابع للمركز الدولي لتسوية المنازعات.

(13) ISO 10003:2007, Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for dispute resolution external to organizations, Annex E

ومیسورة التكلفة للمستهلك في الحالات التي يكون فيها النزاع بين المنشأة التجارية والمستهلك أو فيما بين المستهلكين.^(١٤)

- وفيما يتعلق بالمنازعات التي تنشأ بين المنشآت التجارية والمستهلكين، يجوز للقائمين على تسوية المنازعات باستخدام السبل البديلة لتسوية المنازعات أن يتخذوا قراراتهم على أساس الإنصاف و/أو قواعد السلوك، مع مراعاة أيضا المبادئ العامة الشائعة في قوانين الدولة العضو في الأمم المتحدة والاستخدامات التي تحيط بها الأطراف على نطاق واسع وتقيدها بانتظام في العقود من النوع المستخدم بوجه خاص في المعاملة المعنية. وتتيح هذه المرونة فيما يتعلق بأسس قرارات السبل البديلة لتسوية المنازعات فرصة من أجل استحداث معايير رفيعة لحماية المستهلك على المستوى العالمي.^(١٥)
- ينبغي ألا تتسبب القواعد أو المبادئ العامة المستحدثة لدعم النظام العالمي لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر في وضع عوائق أمام الاستخدام الابتكاري للتكنولوجيا.^(١٦)
- "ينبغي لمقدمي السبل البديلة لتسوية المنازعات أن يحيلوا المنازعات إلى سلطة إنفاذ القانون المعنية بإذن [المشتري]، عندما يوجد من الأسباب ما يجعلهم يعتقدون أن الأمر قد ينطوي على احتيال أو خداع أو أنماط من إساءة الاستخدام من طرف التاجر على الإنترنت. وفي مثل تلك الحالات، ينبغي أن يُعلم التاجر بأن ذلك الإجراء قد أُتخذ."^(١٧)

المعلومات المطلوب تقديمها

- ينبغي إحاطة المشتري إحاطة كاملة بشروط الوصول إلى نظام تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر في وقت إجراء المعاملة (بما في ذلك التكاليف،

(14) انظر اتفاق حوار الأعمال العالمي، الصفحتين ٥٧ و ٥٨. انظر أيضا التقرير الأساسي بشأن المستهلك، الصفحة ٣٥.

(15) انظر عموما اتفاق حوار الأعمال العالمي، الصفحة ٥٩.

(16) المرجع نفسه؛ التقرير الأساسي بشأن المستهلك، الصفحة ٣٦.

(17) انظر اتفاق حوار الأعمال العالمي، الصفحة ٥٩.

ونوع تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر، أي التفاوض أو الوساطة أو التحكيم أو غير ذلك).^(١٨)

- ينبغي أن يزود البائع المشتري بالمعلومات بشأن مقدّمي خدمة تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر الذين يمكن تقديم المطالبة إليهم (على سبيل المثال، بالإشارة إلى مدونة سلوك أو علامة تثبت موثوقية الموقع الإلكتروني (علامة الثقة) أو في شروط البيع العامة).

مقدّمو خدمات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر

- ينبغي اعتماد مقدّمي خدمة تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر لدى جهة اعتماد مغايرة أو وكالات حماية المستهلك الوطنية التي تطبق مجموعة معايير عالمية.
- ينبغي أن يكون هناك تعاون وثيق بين القطاعين العام والخاص من أجل الوصول إلى نظام عالمي مُرضٍ لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر، وخاصة فيما يتعلق بإنفاذ القرارات التي يتخذها مقدّمو خدمة تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر.^(١٩)
- ينبغي لمقدّمي خدمة تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر أن يزودوا البائع والمشتري بالمعلومات الكافية بما يتيح خيارا مستنيرا بشأن المشاركة في تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر، بما في ذلك الأساليب المستخدمة في تسوية المنازعات؛ ونطاق صلاحيات مقدّم الخدمة؛ وأي رسوم سوف يتعين على الأطراف دفعها؛ وسبل الانتصاف المتاحة؛ والمعايير التي سيقمّ النزاع على أساسها (مثل: قواعد السلوك، المبادئ القانونية، الإنصاف)؛ والاختلافات المهمة عن إجراءات المحاكم؛ وبيان دقيق بنوع النزاع أو المنازعات التي تنطبق عليها الموافقة على المشاركة؛ وكيفية الاستعانة بهذه الخدمة وكيفية الحصول على نسخة من الإجراءات المنطبقة لتسوية النزاع؛ والأطر الزمنية المتوقعة لاستكمال كل واحد من الأساليب المختلفة؛ ومدى استعداد المشتكي للتنازل عن الحق في اللجوء إلى المحكمة إذا لم يرضَ عن التسوية.^(٢٠)

(18) المرجع نفسه، الصفحة ٥٧.

(19) المرجع نفسه، الصفحة ٦١؛ التقرير الأساسي بشأن المستهلك، الصفحتان ٣٥ و ٣٦.

(20) ISO 10003:2007, Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for dispute resolution external to organizations, Annex C.