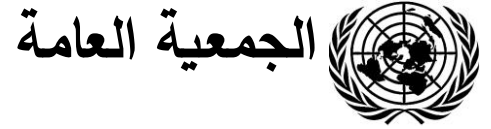


Distr.: Limited  
28 January 2022  
Arabic  
Original: English



لجنة الأمم المتحدة للقانون التجاري الدولي  
الفريق العامل الثاني (المعني بتسوية المنازعات)  
الدورة الخامسة والسبعون  
نيويورك، 28 آذار/مارس - 1 نيسان/أبريل 2022

## الوصول إلى العدالة ودور تسوية المنازعات عبر الإنترنت

### ورقة مقدمة من المنصة العالمية الشاملة للابتكار القانوني بشأن تسوية المنازعات عبر الإنترنت

طلبت اللجنة، في دورتها الرابعة والخمسين، إلى الأمانة أن تنظم ندوة خلال دورة الفريق العامل الثاني الخامسة والسبعين بغية مواصلة استكشاف المسائل القانونية المتصلة بتسوية المنازعات في الاقتصاد الرقمي، وتحديد نطاق الأعمال التشريعية المحتملة وطبيعتها. وأثقت على أن يتضمن جدول أعمال الندوة، من بين أمور أخرى، المعايير القانونية التي تنطبق على المنصات الإلكترونية التي تضم آليات مدمجة لتسوية المنازعات والمنصات المكرسة أساساً لتسوية المنازعات.

وفي هذا السياق، قُدم في 21 كانون الثاني/يناير 2022 ملخص للاجتماع الثاني للمنصة العالمية الشاملة للابتكار القانوني بشأن تسوية المنازعات عبر الإنترنت. وترد في مرفق هذه المذكرة ترجمة لنص تلك الورقة بالصيغة التي تلقتها بها الأمانة.



الرجاء إعادة استعمال الورق



## المرفق

## صك قانوني دولي محتمل بشأن "الوصول إلى العدالة ودور تسوية المنازعات عبر الإنترنت"

## ألف - معلومات أساسية

1- في تشرين الثاني/نوفمبر 2020، أنشأت وزارة العدل في حكومة منطقة هونغ كونغ الإدارية الخاصة في جمهورية الصين الشعبية مكتب مشاريع للتعاون مع الأونسيترال ("مكتب المشاريع في هونغ كونغ") في هونغ كونغ، الصين.<sup>(1)</sup>

2- وتمثلت المبادرة الأولى لمكتب المشاريع في هونغ كونغ في إنشاء المنصة العالمية الشاملة للابتكار القانوني بشأن تسوية المنازعات عبر الإنترنت (المنصة العالمية الشاملة) بهدف تقييم التطورات الأخيرة فيما يتعلق بتسوية المنازعات عبر الإنترنت (ما يعرف أيضا بتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر أو التسوية الحاسوبية) وتحديد الأعمال التي يمكن الاضطلاع بها مستقبلا في هذا المجال. وتتكون المنصة العالمية الشاملة من 26 خبيرا من جميع أنحاء العالم،<sup>(2)</sup> ينتمون إلى تقاليد قانونية مختلفة، ومنهم أكاديميون وممارسون وغيرهم من المهنيين العاملين في مجال تسوية المنازعات ممن تتوافر لديهم طائفة واسعة من التجارب والخبرات.

3- واستضاف مكتب المشاريع في هونغ كونغ الاجتماع الأول للمنصة العالمية الشاملة في 18 آذار/مارس 2021 بالتعاون مع أمانة الأونسيترال بغية تقييم التطورات الدولية الأخيرة في مجال تسوية المنازعات عبر الإنترنت. وعُقد اجتماعا مائدة مستديرة في إطار الاجتماع الأول، تناول أحدهما عموما منصات التجارة الدولية وارتباطها بتسوية المنازعات، فيما تناول الآخر على وجه التحديد المنصات الإلكترونية المخصصة لتسوية المنازعات (يشار إليها فيما يلي باسم "منصات تسوية المنازعات عبر الإنترنت").<sup>(3)</sup> وارتئي على نطاق واسع أن مواصلة العمل بشأن تسوية المنازعات عبر الإنترنت على الصعيد الدولي أمر ضروري.

4- وأيدت اللجنة، في دورتها الرابعة والخمسين المعقودة في تموز/يوليه 2021، مواصلة التعاون بين أمانتها ووزارة العدل في منطقة هونغ كونغ الإدارية الخاصة.<sup>(4)</sup> ومن المتوقع أن تواصل الأمانة المشاركة في المنصة العالمية الشاملة بغية الاستفادة مما تنتجه من خبرات وموارد وعلاقات في تشجيع تسوية المنازعات عبر الإنترنت وإذكاء الوعي بها وبناء القدرات بشأنها.

5- وفي 24 تشرين الثاني/نوفمبر 2021، استضاف مكتب المشاريع في هونغ كونغ الاجتماع الثاني للمنصة العالمية الشاملة بالتعاون مع أمانة الأونسيترال. وكان الهدف من الاجتماع الثاني هو استعراض

(1) انظر مذكرة الأمانة (المسائل القانونية المتعلقة بالاقتصاد الرقمي - تسوية المنازعات في الاقتصاد الرقمي)، A/CN.9/1064/Add.4، القسم الثالث.

(2) الولايات القضائية بالترتيب الأبجدي: إسبانيا؛ أستراليا؛ تايلند؛ الجمهورية التشيكية؛ جمهورية الصين الشعبية (البر الرئيسي للصين ومنطقة هونغ كونغ الإدارية الخاصة)؛ جمهورية كوريا؛ روسيا، السويد؛ شيلي؛ فرنسا؛ كولومبيا؛ مصر؛ المملكة المتحدة؛ نيوزيلندا؛ الولايات المتحدة الأمريكية؛ اليابان.

(3) للاطلاع على ملخص للمناقشات التي جرت في الاجتماع الأول، انظر الحاشية 1 أعلاه.

(4) انظر الوثائق الرسمية للجمعية العامة، الدورة السادسة والستون، الملحق رقم 17 (A/76/17)، الفقرة 230.

التطورات الأخيرة في مجال تسوية المنازعات عبر الإنترنت ومناقشة صك قانوني دولي محتمل بشأن "الوصول إلى العدالة ودور تسوية المنازعات عبر الإنترنت".

## باء - الحاجة إلى صك قانوني دولي بشأن الوصول إلى العدالة ودور تسوية المنازعات عبر الإنترنت

6- شهد عالم التكنولوجيا والاقتصاد الرقمي تطورات سريعة. ومع ازدياد الترابط والحجم الكبير من التجارة والمعاملات عبر الحدود، إلى جانب الاضطرابات غير المسبوقة في عمل النظم القضائية وغيرها من أدوات تسوية المنازعات وجها لوجه بسبب نقشي الجائحة العالمية، صار المستهلكون والمنشآت التجارية، وخصوصا الأفراد والمنشآت الصغيرة والمتوسطة، في حاجة ماسة إلى وسائل أخرى لتسوية منازعاتهم تتسم بالكفاءة والفعالية من حيث التكاليف. ولذلك، اتجهت الجهود العالمية نحو الاستخدام الابتكاري للتكنولوجيا في تسوية المنازعات. واليوم، أصبحت تسوية المنازعات عبر الإنترنت وسيلة هامة يمكن للأطراف استخدامها في تسوية المنازعات، وبرزت حاجة ملحة إلى معالجة المسائل ذات الصلة. وذلك يتضح أيضا من المناقشات التي جرت مؤخرا بشأن تسوية المنازعات عبر الإنترنت في الأونسيترال والمنظمة الدولية لتوحيد المقاييس ورابطة التعاون الاقتصادي لآسيا والمحيط الهادي.

7- وعلى الرغم من أن تسوية المنازعات عبر الإنترنت تُستخدم بالفعل، إلا أن هناك حاجة إلى معالجة المسائل المتعلقة بتوفر الوسائل اللازمة أو القدرات الكافية، كما هو الحال في البلدان النامية والفئات ذات الاحتياجات الخاصة، فضلا عن إيجاد فهم عام للمعايير الأساسية الدنيا لتسوية المنازعات عبر الإنترنت وكيفية تطبيق تلك المعايير على الصعيدين الوطني والدولي، حتى لا تشكل هذه المسائل عائقا كبيرا أمام استخدام تسوية المنازعات عبر الإنترنت على كل من هذين الصعيدين. وقد أصبحت القدرة على استخدام التكنولوجيا المناسبة والملائمة لأغراض تسوية المنازعات عبر الإنترنت عنصرا حيويا لضمان تكافؤ فرص وصول الجميع إلى العدالة. ومن ثمّ، هناك حاجة إلى استكشاف إمكانية وضع صك قانوني دولي يمكن أن ييسر الوصول إلى العدالة من خلال الاستعمال العابر للحدود لتسوية المنازعات عبر الإنترنت، وأن يرسى معايير أساسية دنيا تنطبق على تسوية المنازعات عبر الإنترنت، بما يشمل كلا من الإجراءات ومقدمي الخدمات والمنصات.

## جيم - مناقشة بشأن الصك القانوني الدولي المحتمل

### الغرض من الصك

8- لاحظ خبراء المنصة العالمية الشاملة أن الصك المحتمل يمكن أن يهدف إلى تيسير الوصول إلى العدالة من خلال الاستخدام العابر للحدود لتسوية المنازعات عبر الإنترنت، بما في ذلك توفير القدرة الكافية والملائمة على استخدام التكنولوجيا وغير ذلك من أشكال البنية التحتية أو الدعم اللازمة لتسوية المنازعات عبر الإنترنت. وقيل إن الصك ينبغي أن يشمل أيضا السمات الأساسية لتسوية المنازعات، مثل الإنصاف والنزاهة والحياد.

### نطاق الصك

9- لاحظ خبراء المنصة العالمية الشاملة أيضا أن الصك المحتمل قد يشمل طائفة واسعة من المنازعات المدنية والتجارية أو ينطبق عليها (رهنًا بأي استثناءات تقررها الدولة المعنية)، مثل المنازعات الناشئة عن

المعاملات المدنية والتجارية عبر الحدود التي تشمل كلا من المعاملات فيما بين المنشآت التجارية والمعاملات بين المنشآت التجارية والمستهلكين لبيع السلع والخدمات على السواء. وفيما يتعلق بمعنى "المدني" و"التجاري"، يمكن الإشارة إلى صكوك الأونسيترال<sup>(5)</sup> وغيرها من الصكوك الدولية.<sup>(6)</sup>

10- وتتص ملاحظات الأونسيترال التقنية بشأن تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر (الملاحظات التقنية) على أن عملية تسوية المنازعات عبر الإنترنت قد تكون مفيدة بصورة خاصة في المنازعات الناشئة عن المعاملات بين المنشآت التجارية والمعاملات فيما بين المنشآت التجارية والمستهلكين لبيع السلع والخدمات على السواء (الفقرتان 22 و23). أما فيما يتعلق بالإطار التعاوني للتسوية الحاسوبية للمنازعات التجارية عبر الحدود التابع لرابطة التعاون الاقتصادي لآسيا والمحيط الهادئ (إطار الرابطة التعاوني لتسوية المنازعات عبر الإنترنت)، تنطبق المادة 1 من القواعد الإجرائية النموذجية فقط على المنازعات بين المنشآت التجارية التي تنطوي على اتفاق الأطراف في عقد بيع أو خدمات على تسوية المنازعات المتعلقة بتلك المعاملة بموجب هذه القواعد، ولا تنطبق على معاملات المستهلكين.

11- ورئي أن فعالية الصك يمكن أن تتعزز إذا كان نطاقه قادرا على شمول مجموعة ضخمة وواسعة النطاق من المنازعات المدنية والتجارية دون تمييز واستبعاد لا لزوم لهما. وعلى وجه الخصوص، وبالنظر إلى أن التمييز بين "المستهلكين" و"المنشآت التجارية" قد أصبح الآن أمرا متزايدا الصعوبة، قد لا يكون من الضروري أو الواقعي التمييز بين هاتين الفئتين فيما يتصل بتحديد نطاق الصك.

12- وناقش خبراء المنصة العالمية الشاملة أيضا ما إذا كان يتعين إدراج تعريف "تسوية المنازعات عبر الإنترنت" في الصك، على ألا يحد إدراجه مما تنطوي عليه تسوية المنازعات عبر الإنترنت والتكنولوجيات ذات الصلة من قدرات وما تنتجه من إمكانيات. وإذا تقرر إدراج تعريف "تسوية المنازعات عبر الإنترنت" في الصك، ينبغي أن يكون تعريفاً واسع النطاق لكي يشمل أهدافاً أكبر وأوسع. وفي هذا الصدد، أشير إلى تعريف تسوية المنازعات عبر الإنترنت الوارد في الملاحظات التقنية،<sup>(7)</sup> وطُرح سؤال عما إذا كان مفهوم الذكاء الاصطناعي قد أدمج بالفعل في هذا التعريف. وأشير إلى أن الأمانة تنظر حالياً في المسائل المتعلقة بالذكاء الاصطناعي، وهو ما قد يوفر الإرشاد للأعمال المقبلة بشأن الصك.

13- كما دارت مناقشات بشأن ما إذا كان ينبغي لنطاق الصك أن يشمل النتائج التي يتوصل إليها مقدمو خدمات تسوية المنازعات عبر الإنترنت من القطاع الخاص فحسب، أم أن يتسع ليشمل أيضاً ما تخلص إليه المحاكم من قرارات باستخدام تسوية المنازعات عبر الإنترنت.

(5) انظر مثلا الحاشية 2 من قانون الأونسيترال النموذجي للتحكيم التجاري الدولي، التي تنص على ما يلي: "ينبغي تفسير مصطلح "التجاري" تفسيراً واسعاً بحيث يشمل المسائل الناشئة عن جميع العلاقات ذات الطبيعة التجارية، تعاقدية كانت أو غير تعاقدية. والعلاقات ذات الطبيعة التجارية تشمل، دون حصر، المعاملات التالية: أي معاملة تجارية لتوريد السلع أو الخدمات أو تبادلها؛ اتفاقات التوزيع؛ التمثيل التجاري أو الوكالة التجارية؛ إدارة الحقوق لدى الغير؛ التأجير الشرائي؛ تشييد المصانع؛ الخدمات الاستشارية؛ الأعمال الهندسية؛ إصدار التراخيص؛ الاستثمار؛ التمويل؛ الأعمال المصرفية؛ التأمين؛ اتفاق أو امتياز الاستغلال؛ المشاريع المشتركة وغيرها من أشكال التعاون الصناعي أو التجاري؛ نقل البضائع أو الركاب جواً أو بحراً أو بالسكك الحديدية أو بالطرق البرية.

(6) على سبيل المثال، تنطبق عموماً اتفاقية مؤتمر لاهاي للقانون الدولي الخاص بشأن الاعتراف بالأحكام الأجنبية في المسائل المدنية والتجارية وإنفاذها المؤرخة 2 تموز/يوليه 2019، ولكنها تنص على استبعاد بعض المسائل من نطاق الصك، مثل المسائل المتصلة بقانون الأسرة والوصايا والإرث وما إلى ذلك.

(7) انظر الفقرة 24 من الملاحظات التقنية: 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.

## إنشاء منصة للتبادل

- 14- ناقش خبراء المنصة العالمية الشاملة جدوى قيام الدول بإنشاء منصة لتبادل الخبرات بشأن تسوية المنازعات عبر الإنترنت وتقديم المشورة أو المساعدة في هذا المجال. وشجعت الدول أيضا على العمل معا من أجل تشجيع تسوية المنازعات عبر الإنترنت وتيسير استخدامها على الصعيد الدولي. وقيل إن من شأن هذه المنصة أن تيسر تحسين الاتصالات وتعزيز التعاون بين الدول وكذلك فيما بين مقدمي خدمات تسوية المنازعات عبر الإنترنت، وأن تقدم أي دعم لازم في مجال السياسات.
- 15- وأشار إلى أن مثل هذه المنصة لا ينبغي أن تنشئ سواقا يعمل بآلية العضوية المغلقة، بل أن تشجع العديد من مقدمي خدمات تسوية المنازعات عبر الإنترنت المؤهلين على تبادل خبراتهم، وخصوصا مع الدول التي لا تزال في المراحل الأولى من تطوير مقدمي خدمات تسوية المنازعات عبر الإنترنت المؤهلين الخاصين بها. ولأغراض تبادل الخبرات والتشارك فيها، يمكن أن يُحدّد مقدمو الخدمات المؤهلون بالاسم في الصك.
- 16- وناقش خبراء المنصة العالمية الشاملة أيضا ما إذا كان ينبغي لمنصة التبادل أن توفر معلومات عن التدابير أو اللوائح الحكومية التي تركز على مقدمي خدمات تسوية المنازعات عبر الإنترنت. ولوحظ أن النهج التنظيمية المتبعة في مشاريع حالية أو جارية قد تلقي الضوء على هذه المسائل.<sup>(8)</sup>

## المستوى الملائم والكافي من الدعم والمساعدة

- 17- اتفق خبراء المنصة العالمية الشاملة على ضرورة إجراء عمليات تسوية المنازعات عبر الإنترنت بطريقة تعامل جميع الأطراف بنفس القدر من الاحترام.
- 18- ومن ثم، قد ينص الصك على أن تعمل الدول معا من أجل ضمان أن يتاح للأفراد نفس مستوى القدرة على استخدام التكنولوجيا والبنية التحتية الأساسية الملائمة. وقد يحدد الصك أيضا المستوى الملائم والكافي من الدعم والمساعدة، ومن ذلك مثلا النص على تزويد الأطراف في إجراءات تسوية المنازعات عبر الإنترنت بما يلي: '1' إمكانية الوصول إلى وصلة مستقرة بالإنترنت في جميع مراحل عملية تسوية المنازعات عبر الإنترنت؛ '2' المعدات الكافية والفعالة وغير ذلك من أشكال الدعم اللازمة لتنفيذ إجراءات تسوية المنازعات عبر الإنترنت؛ '3' أنشطة بناء القدرات، وخصوصا للمنشآت الصغيرة والمتوسطة، والمستهلكين. وبالإضافة إلى ذلك، يمكن أن يشمل الدعم والمساعدة المقدمين إلى الأطراف المحلية التي لا تمتلك ما يكفي من الوسائل لاستخدام تسوية المنازعات عبر الإنترنت أو لا تفهم كيفية استخدامها بالقدر الكافي، على سبيل المثال، ما يلي: '1' مرافق

(8) تمكن الإشارة هنا إلى النهج التي اعتمدت ضمن "إطار الرابطة التعاوني لتسوية المنازعات عبر الإنترنت" ونوقشت في إطار المشروع الجاري للمنظمة الدولية لتوحيد المقاييس بشأن إعداد "المعيار ISO/TC 321 - ضمان المعاملات في التجارة الإلكترونية" (مشروع المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس بشأن التجارة الإلكترونية). فيما يتعلق بإطار الرابطة التعاوني لتسوية المنازعات عبر الإنترنت، يوافق مقدمو خدمات تسوية المنازعات عبر الإنترنت المشاركون في الإطار على استخدام القواعد الإجرائية النموذجية للإطار التعاوني للتسوية الحاسوبية للمنازعات التجارية عبر الحدود التابع لرابطة التعاون الاقتصادي لآسيا والمحيط الهادئ ("القواعد الإجرائية النموذجية لرابطة التعاون الاقتصادي"). كما تتعهد أمانة الرابطة قائمة على الموقع الشبكي الخاص بلجنتها الاقتصادية تضم أسماء مقدمي خدمات تسوية المنازعات عبر الإنترنت من الاقتصادات المشاركة في الرابطة الذين وافقوا على معالجة المطالبات باستخدام تسوية المنازعات عبر الإنترنت، وفقا للقواعد الإجرائية النموذجية لرابطة التعاون الاقتصادي. ومن ناحية أخرى، يسعى مشروع المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس بشأن التجارة الإلكترونية، وهو قيد المناقشة حاليا، إلى إدراج نظام لضمان الجودة يتيح للأخصائيين أو الخبراء التحقق مما إذا كان مقدم خدمات تسوية المنازعات عبر الإنترنت، في تنفيذ قرارات التحكيم الصادرة في إطار هذا النظام، قد استوفى معايير المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس أم لا. ومن المفهوم أن مشروع المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس بشأن التجارة الإلكترونية، وهو قيد المناقشة حاليا، سيتضمن المبادئ الأساسية لتسوية المنازعات عبر الإنترنت، والشروط التقنية مثل متطلبات الخصوصية والأمن، فضلا عن مجموعة من الأدلة التشغيلية للتحقق من جودة خدمات مقدمي خدمات تسوية المنازعات عبر الإنترنت.

ومعدات تقنية تتاح للجمهور لاستخدامها في تنفيذ إجراءات تسوية المنازعات عبر الإنترنت؛<sup>(9)</sup> '2' التدريب والدعم اللازمين للأطراف المحايدة المحتملة والمستخدمين المحليين.<sup>(10)</sup>

ويمكن أيضا أن يكون لما تقدمه الدول من مساعدة ودعم أهمية خاصة للأطراف المحلية.

19- وبالإضافة إلى إمكانية الوصول إلى البنى التحتية والمعدات الأساسية، يمكن أن يشير الصك أيضا إلى التشغيل العادل لنظام تسوية المنازعات عبر الإنترنت بوصفه عنصرا أساسيا في تعزيز إمكانية وصول الأطراف في النظام إلى العدالة.

### المعايير الأساسية الدنيا لعملية تسوية المنازعات عبر الإنترنت

20- ناقش خبراء المنصة العالمية الشاملة مجموعة من المعايير الأساسية الدنيا القابلة للتطبيق على الصعيد الدولي بغية توفير معايير مرجعية في مجال تسوية المنازعات عبر الإنترنت تتناول الإجراءات ومقدمي الخدمات والمنصات على السواء لضمان الوصول إلى العدالة في نظام تسوية المنازعات عبر الإنترنت. ويمكن لهذه المعايير أيضا أن توجه وتعزز عمليات تطوير نظام تسوية المنازعات عبر الإنترنت في سائر الولايات القضائية.

21- واقترح أن يتضمن الصك بعض المعايير الأساسية الدنيا التي ينبغي الامتثال لها. ويمكن أن يُشار في الصك إلى الطبيعة المتغيرة لهذه المعايير حتى يتسنى مواصلة توسيع نطاقها و/أو تنقيحها استجابة للتطورات والتكنولوجيات والاحتياجات الجديدة في مجال تسوية المنازعات عبر الإنترنت.

22- وتشمل المعايير الأساسية الدنيا المحتملة توفير مجموعة كاملة من خدمات تسوية المنازعات عبر الإنترنت،<sup>(11)</sup> وإمكانية الوصول والفعالية،<sup>(12)</sup> والكفاءة،<sup>(13)</sup> والتأهيل،<sup>(14)</sup> والحياد،<sup>(15)</sup> والأمن،<sup>(16)</sup> والسرية،<sup>(17)</sup>

(9) قد يأخذ ذلك شكل تزويد الحواسيب بوظيفة التداول بالفيديو، والميكروفونات والسماعات، ووصلات مستقرة بالإنترنت، والمساحات الضوئية وغيرها من المعدات اللازمة التي يمكن توفيرها في مكان يمكن للجمهور الوصول إليه بحرية.

(10) قد يشمل ذلك تنفيذ أنشطة بناء القدرات وتوفير مبادئ توجيهية بلغة المستخدمين المحليين.

(11) تتألف إجراءات تسوية المنازعات عبر الإنترنت، رهنا بحرية اختيار الأطراف، من مراحل مختلفة، بما في ذلك ما يلي: (1) التفاوض؛ (2) التسوية/الوساطة؛ (3) التحكيم.

(12) توفر منصات تسوية المنازعات عبر الإنترنت واجهة استخدام سهلة الاستعمال وتزود الأطراف (بما في ذلك الأطراف ذات الاحتياجات الخاصة) بإمكانية الوصول الرقمي بغية تمكينها من تنفيذ إجراءات تسوية المنازعات بالإنترنت والعمليات التي تيسر بفعالية إجراءات تسوية المنازعات عبر الإنترنت.

(13) يوفر مقدمو خدمات تسوية المنازعات عبر الإنترنت منصة متاحة على مدار الساعة طوال العام من أجل ضمان الكفاءة في تنفيذ إجراءات تسوية المنازعات عبر الإنترنت.

(14) يكون مقدمو خدمات تسوية المنازعات عبر الإنترنت مؤهلين بما يكفي لتقديم الدعم التكنولوجي وغيره من أشكال الدعم ذات الصلة اللازمة للتنفيذ الفعال لإجراءات تسوية المنازعات عبر الإنترنت.

(15) يعمل مقدمو خدمات تسوية المنازعات عبر الإنترنت ومنصات تسوية المنازعات عبر الإنترنت باستقلالية وحياد ونزاهة.

(16) يكفل مقدمو خدمات تسوية المنازعات عبر الإنترنت ومنصات تسوية المنازعات عبر الإنترنت حماية البيانات وأمنها، بما يشمل الاحتفاظ بالبيانات وتبادلها وحذفها على النحو السليم.

(17) تعامل منصات تسوية المنازعات عبر الإنترنت جميع المعلومات المقدمة من الأطراف على أنها سرية، وتُصمَّم هذه المنصات وتُنشَأ على نحو يضمن ألا يستطيع الوصول إلى جميع المعلومات المتعلقة بإجراءات تسوية المنازعات عبر الإنترنت سوى الأطراف والمحايدين المشاركين ومن يلزم من موظفي المنصة المعنية.

والقابلية للإنفاذ.<sup>(18)</sup> وستكون هناك حاجة إلى مزيد من المداولات بشأن مسائل مثل ما إذا كان توفير المجموعة الكاملة من الخدمات سيفرض شرطاً صعباً أكثر مما ينبغي على مقدمي خدمات تسوية المنازعات عبر الإنترنت، ومفهومي الحياد والاستقلالية، وقابلية النتائج التي يتوصل إليها نظام تسوية المنازعات عبر الإنترنت للإنفاذ.

23- وأدرك خبراء المنصة العالمية الشاملة أيضاً ضرورة مراعاة مسألة اختلاف النظم القانونية، وكذلك مبادئ استقلالية الأطراف والحياد التكنولوجي والإنصاف والنزاهة، عند وضع هذه المعايير الأساسية. وبالإضافة إلى ذلك، رُئي أن من المهم مواصلة النظر في تحديد المعايير الأساسية الدنيا المتعلقة على وجه التحديد بتسوية المنازعات عبر الإنترنت، في مقابل تلك المتعلقة بالسبل البديلة لتسوية المنازعات عموماً.

#### شكل الصك

24- فيما يتعلق بشكل الصك المحتمل، قيل إنه قد يتخذ شكل اتفاقية أو قانون نموذجي أو مبادئ أو دليل عملي، قد يكون بعضها قابلاً للاعتماد من قبل أي دولة. ومع مراعاة الطبيعة المتطورة للتكنولوجيا وكذلك احتياجات تسوية المنازعات عبر الإنترنت، يمكن أن يشجع الصك الدول على عقد اجتماعات منتظمة لمناقشة تنفيذه. ويجوز للدول أن تقترح تعديلات أو أن تضع بروتوكولات أو صكوكاً تكميلية أخرى لمواصلة تحسين الصك.

#### دال - الاستنتاج

25- قد يكون من المفيد مواصلة المناقشة المتعلقة بوضع صك دولي بشأن "الوصول إلى العدالة ودور تسوية المنازعات عبر الإنترنت" خلال الندوة، التي يمكن أن تقدم الإرشاد لعمل خبراء المنصة العالمية الشاملة بالتعاون مع أمانة الأونسيترال.

(18) تكون نتيجة عملية تسوية المنازعات عبر الإنترنت نهائية وقابلة للإنفاذ بموجب القانون المحلي والاتفاق الدولي المنطبق أو الاتفاقية الدولية المنطبقة، مثل اتفاقية الأمم المتحدة بشأن اتفاقات التسوية الدولية المنبثقة من الوساطة (اتفاقية سنغافورة بشأن الوساطة) أو اتفاقية الاعتراف بقرارات التحكيم الأجنبية وتنفيذها (اتفاقية نيويورك).