

Distr.: General
30 April 2018
Arabic
Original: English

مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية



مجلس التجارة والتنمية

لجنة التجارة والتنمية

فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك

الدورة الثالثة

جنيف، ٩ و ١٠ تموز/يوليه ٢٠١٨

البند ٣(د) من جدول الأعمال المؤقت

تسوية المنازعات والتعويض

مذكرة مقدمة من أمانة الأونكتاد

موجز

تتناول هذه المذكرة مسألة تسوية منازعات المستهلكين والتعويض في ضوء مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك. وهي تستعرض الأساس المنطقي والطابع القانوني لتسوية المنازعات والتعويض، والسبل المتبعة حالياً للتسوية والتعويض، وتحديداً عن طريق المحاكم، والتعويض الجماعي، والإجراءات العامة المتعلقة بالتنظيم والإنفاذ، وأمناء المظالم، والسبل البديلة لتسوية المنازعات، وتسوية المنازعات عن طريق الإنترنت، وخدمات الرعاية والشكاوى المتعلقة بالأعمال التجارية والعملاء. وبالإضافة إلى ذلك، تقدم المذكرة خيارات سياساتية للدول الأعضاء التي تطبق المبادئ التوجيهية لتسوية المنازعات والتعويض، وتقدم أسئلة لمناقشتها خلال الدورة الثالثة لفريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك.



الرجاء إعادة الاستعمال

GE.18-06826(A)



* 1 8 0 6 8 2 6 *

مقدمة

١- يقع حق المستهلكين في التعويض في الإنصاف في صميم السياسات المعاصرة لحماية المستهلك. فقد ذكر الرئيس جون ف. كينيدي في خطاب أمام كونغرس الولايات المتحدة الأمريكية عام ١٩٦٢ أن حقوق المستهلك تشمل "الحق في أن يستمع إليه - وطمأنته بأن مصالحه سينظر إليها بعين العطف والاعتبار وسيُبت فيها بصورة عادلة وسريعة من جانب المحاكم"^(١). والبرنامج الأولي للجماعة الاقتصادية الأوروبية المتعلق بحماية المستهلك والسياسة الإعلامية، فيما يتعلق بالتعويض، قد ورد فيه ما يلي: "ينبغي أن يحصل المستهلكون على المشورة والمساعدة بشأن الشكاوى والضرر أو الأذى الناجم عن شراء أو استخدام سلع معينة أو خدمات غير مرضية. كما يحق للمستهلكين الحصول على التعويض المناسب عن هذا الضرر أو الأذى عن طريق إجراءات سريعة وفعالة وغير مكلفة"^(٢).

٢- إن حق المستهلكين في الوصول إلى تسوية المنازعات والحصول على التعويض ينبغي النظر إليه في السياق الأوسع لحق المستهلكين في الوصول إلى العدالة. وفعالية أعمال حقوق المستهلك تستلزم قابلية إنفاذها، وينبغي أن يحصل المستهلك على التعويض المناسب عن أي ضرر يلحق به. كما ينبغي أن يتمكن المستهلك المتظلم من تسوية المنازعات مع الأعمال التجارية بطريقة عادلة وميسورة التكلفة وسريعة. والوصول إلى العدالة في سياق حماية المستهلك يرتبط أيضاً بمسؤولية السلطات الحكومية عن تلقي شكاوى المستهلكين واتخاذ إجراءات بشأنها، إما عن طريق اتخاذ إجراءات لإنفاذ التقيد الفعال بقوانين حماية المستهلك و/أو تعويضه أو تيسير حصوله على تعويض. وهذه المسؤولية أساسية لكفالة وجود أسواق سليمة تزيد من رفاه المستهلكين وتساهم في تحقيق تنمية أكثر شمولاً واستدامة. وفيما يتعلق بتسوية منازعات المستهلكين والتعويض، عادة ما تلجأ السلطات الحكومية إلى إشراك وكالات معنية بإنفاذ قوانين حماية المستهلك وجهات تنظيمية قطاعية.

٣- وكررت الجمعية العامة التأكيد على مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك بوصفها "مجموعة قيمة من المبادئ التي تحدد الخصائص الرئيسية للتشريعات الفعالة لحماية المستهلك، ومؤسسات الإنفاذ ونظم جبر الضرر، وتتيح مساعدة الدول الأعضاء المهتمة على إعداد وإنفاذ القوانين والقواعد والأنظمة الوطنية والإقليمية الملائمة لظروفها الخاصة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، وكذلك لتعزيز التعاون الدولي في مجال الإنفاذ فيما بين الدول الأعضاء، والتشجيع على تبادل الخبرات في مجال حماية المستهلكين"^(٣). وهذه المبادئ التوجيهية هي الصك الوحيد المتفق عليه دولياً بشأن حماية المستهلك، ويجري تنفيذها على نطاق واسع من جانب الدول الأعضاء في الأونكتاد^(٤).

(١) ج. ف. كينيدي، ١٩٦٢، رسالة خاصة إلى الكونغرس بشأن حماية مصالح المستهلك، موجهة إلى كونغرس الولايات المتحدة، ١٥ آذار/مارس.

(٢) الجماعة الاقتصادية الأوروبية، ١٩٧٥، البرنامج الأولي للجماعة الاقتصادية الأوروبية المتعلق بحماية المستهلك والسياسة الإعلامية، ٢٥ نيسان/أبريل.

(٣) A/RES/70/186.

(٤) TD/B/C.I/CLP/23.

٤- ومن بين الاحتياجات المشروعة التي تعزز المبادئ التوجيهية الوفاء بها، توفير وسائل فعالة لتسوية منازعات المستهلكين وحصولهم على تعويض (الفقرة ٥(ز))، ووكس الجزء الخامس-واو لتسوية المنازعات والتعويض. وتتضمن المبادئ التوجيهية الأخرى توصيات مقدمة إلى مؤسسات الأعمال التجارية بشأن شكاوى المستهلكين ومنزعاتهم (الفقرة ١١(و))، وإلى الدول الأعضاء من أجل وضع سياسات لحماية المستهلك تشجع على تسوية المنازعات والتعويض بصورة عادلة وميسورة التكلفة وسريعة، وضمان أن تمتلك الوكالات المختصة بإنفاذ حماية المستهلك الموارد البشرية والمالية الضرورية من أجل تعويض المستهلكين أو تيسير حصولهم على التعويض (الفقرتان ١٤ و ١٥)؛ ووضع برامج لتثقيف المستهلكين وتزويدهم بالمعلومات التي تغطي التشريعات ذات الصلة وكيفية الوصول إلى آليات تسوية المنازعات والتعويض (الفقرة ٤٤(د))؛ ووضع أو إدامة أو تعزيز السياسات الوطنية الرامية إلى تحسين القواعد والقوانين المتعلقة بتسوية المنازعات بين المستهلكين ومقدمي خدمات المرافق العامة (الفقرة ٧٧)؛ والنظر في المشاركة في الترتيبات الثنائية والمتعددة الأطراف الهادفة إلى تحسين التعاون القضائي الدولي والتعاون فيما بين الوكالات في مجال استرداد الأصول الأجنبية وإنفاذ الأحكام في القضايا العابرة للحدود (الفقرة ٨٩).

٥- والصكوك الدولية الأخرى ذات الصلة التي تتصدى لتسوية منازعات المستهلكين وتعويضهم تشمل توصية المفوضية الأوروبية المؤرخة ٣٠ آذار/مارس ١٩٩٨ بشأن المبادئ المنطبقة على الهيئات المسؤولة عن التسوية الودية لمنزعات المستهلكين، والتوصية المؤرخة ٤ نيسان/أبريل ٢٠٠١ بشأن المبادئ المتعلقة بالهيئات غير المحاكم المنخرطة في التسوية التوافقية لمنزعات المستهلكين، والرسالة المؤرخة ٤ نيسان/أبريل ٢٠٠١ بشأن توسيع نطاق وصول المستهلكين إلى سبل بديلة لتسوية المنازعات؛ والأمر التوجيهي للاتحاد الأوروبي المؤرخ ٢١ أيار/مايو ٢٠١٣ بشأن الوسائل البديلة لتسوية منازعات المستهلكين؛ واللائحة المؤرخة ٢١ أيار/مايو ٢٠١٣ بشأن تسوية منازعات المستهلكين على شبكة الإنترنت؛ وتوصية منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي بشأن تسوية منازعات المستهلكين وتعويضهم^(٥)؛ ومذكرات لجنة الأمم المتحدة للقانون التجاري الدولي بشأن تسوية المنازعات عن طريق الإنترنت^(٦)؛ وأفضل الممارسات الصادرة عن غرفة التجارة الدولية بشأن تسوية المنازعات عن طريق الإنترنت فيما يتعلق بالمعاملات التجارية بين مؤسسة تجارية ومستهلك والمعاملات الإلكترونية فيما بين المستهلكين.

٦- وطلب فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك، خلال دورته الثانية التي عقدت في تموز/يوليه ٢٠١٧، إلى أمانة الأونكتاد إعداد تقارير ودراسات للدورة الثالثة، تشمل مسألة تسوية المنازعات والتعويض، مع مراعاة المساهمات المقدمة من الدول

Organization for Economic Cooperation and Development, 2007, *Recommendation on Consumer* (٥)
Dispute Resolution and Redress, Paris

.See http://www.uncitral.org/uncitral/commission/working_groups/3Online_Dispute_Resolution.html (٦)

الأعضاء والجهات المعنية الأخرى^(٧). وفي هذا الصدد، عممت الأمانة استبياناً، وتلقت تعليقات من ٣٢ دولة عضواً، ومن منظمة دولية، ومنظمة غير حكومية، ومؤسسة أكاديمية^(٨).

٧- وتعرض هذه المذكرة الأساس المنطقي والطابع القانوني لتسوية منازعات المستهلكين وحصولهم على التعويض، فضلاً عن مختلف سبل التسوية والتعويض. وتشمل خيارات سياساتية للدول الأعضاء التي تنفذ المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك والأسئلة المطروحة لمناقشتها خلال الدورة الثالثة لفريق الخبراء الحكومي الدولي.

أولاً- تسوية المنازعات والتعويض: الأساس المنطقي والطابع القانوني

٨- أكدت الجمعية العامة، في قرارها ١/٦٧، حق الجميع في المساواة في الوصول إلى العدالة، بمن فيهم أفراد الفئات الضعيفة، كما أكدت أهمية التوعية بالحقوق القانونية، والتزمت في هذا الصدد باتخاذ جميع الخطوات اللازمة لتوفير خدمات منصفة وشفافة وفعالة وغير تمييزية ويمكن المساءلة عنها من أجل تعزيز وصول الجميع إلى العدالة، بما يشمل توفير المعونة القانونية. وفي ورقة خضراء بشأن السبل البديلة لتسوية المنازعات بموجب القانون المدني والقانون التجاري مؤرخة ١٩ نيسان/أبريل ٢٠٠٢، أشارت المفوضية الأوروبية إلى ما يلي: "الوصول إلى العدالة هو التزام تستوفيه الدول الأعضاء عن طريق توفير إجراءات قانونية سريعة وغير مكلفة. وبالإضافة إلى ذلك، تعهدت بعض الدول الأعضاء بتحديث نظامها القانوني عن طريق تبسيط إجراءات الإحالة أو النظر في إمكانية اتخاذ الإجراءات القانونية عن طريق الإنترنت"^(٩).

٩- وتمشيا مع تطور سبل الوصول إلى العدالة، جرى تحديث المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك. وقد كانت النسخة السابقة تتضمن فرعاً عن التدابير التي تمكن المستهلكين من الحصول على تعويض^(١٠). والتنقيح الوارد في الفرع الخامس-واو، المبادئ التوجيهية ٣٧-٤١، يتناول تسوية المنازعات والتعويض (الإطار ١).

الإطار ١

مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك، الفرع الخامس-واو: تسوية المنازعات والتعويض

٣٧- ينبغي للدول الأعضاء أن تشجع إنشاء آليات منصفة وفعالة وشفافة ومحيدة لمعالجة شكاوى المستهلكين عبر تسوية المنازعات بسبل إدارية وقضائية وبسبل تسوية بديلة، بما في ذلك فيما يتعلق بالقضايا العابرة للحدود. وينبغي أن تضع الدول الأعضاء تدابير قانونية و/أو

(٧) TD/B/C.I/CPLP/9.

(٨) الأرجنتين، وإسبانيا، وألمانيا، وبلجيكا، وبلغاريا، وبنما، وبيرو، وجمهورية تنزانيا المتحدة، وجنوب أفريقيا، وزامبيا، وسري لانكا، والسلفادور، وسوازيلند، والسويد، وسويسرا، وشيلي، وعمان، وفرنسا، والفلبيين، وقبرص، وكوستاريكا، وكولومبيا، ولبنان، ولتوانيا، ومصر، والمغرب، والمكسيك، وموريشيوس، وميانمار، وهولندا، والولايات المتحدة الأمريكية، واليونان، والجماعة الاقتصادية الأوروبية الآسيوية، والمنظمة الدولية للمستهلكين، وجامعة سيدني، أستراليا.

(٩) See <https://publications.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/61c3379d-bc12-431f-a051-d82fefc20a04>

(١٠) .E/1999/INF/2/Add.2

إدارية، أو أن تواصل العمل بها، لتمكين المستهلكين أو المنظمات المعنية، حسب الاقتضاء، من الحصول على تعويض عن طريق إجراءات رسمية أو غير رسمية تكون سريعة ومنصفة ورخيصة التكاليف وميسرة. وينبغي أن تراعي هذه الإجراءات بالخصوص احتياجات المستهلكين من الفئات الضعيفة والمحرومة. وينبغي للدول الأعضاء أن تتيح للمستهلكين إمكانية الحصول على تعويضات دون تكبد تكلفة أو تأخير أو عبء غير مبرر على القيمة الاقتصادية المعنية، وفي الوقت نفسه دون تحمّل المجتمع والمؤسسات التجارية أعباء مفرطة أو لا مبرر لها.

٣٨- ينبغي أن تشجع الدول الأعضاء جميع المؤسسات التجارية على تسوية منازعات المستهلكين بطريقة سريعة ومنصفة وشفافة ورخيصة التكاليف وميسرة وغير رسمية، وعلى إنشاء آليات طوعية، تتضمن خدمات استشارية وإجراءات غير رسمية لمعالجة الشكاوى، يمكنها تقديم المساعدة للمستهلكين.

٣٩- ينبغي توفير معلومات للمستهلكين بشأن ما هو متاح من إجراءات جبر الضرر وغيرها من إجراءات تسوية المنازعات. وينبغي تعزيز إمكانية الاستفادة من آليات تسوية المنازعات وآليات جبر الضرر، بما في ذلك السبل البديلة لتسوية المنازعات، ولا سيما في المنازعات العابرة للحدود.

٤٠- ينبغي أن تكفل الدول الأعضاء أن تكون إجراءات التسوية الجماعية سريعة وشفافة ومنصفة ورخيصة التكاليف وميسرة للمستهلكين وللمؤسسات التجارية على السواء، بما في ذلك الإجراءات المتعلقة بالمدىونية المفرطة وحالات الإفلاس.

٤١- وينبغي أن تتعاون الدول الأعضاء مع المؤسسات التجارية ومجموعات المستهلكين لتحسين فهم المستهلكين ودوائر الأعمال التجارية لكيفية تفادي المنازعات، وفهم آليات تسوية المنازعات وآليات جبر الضرر المتاحة للمستهلكين، وأين يمكن للمستهلكين تقديم شكاواهم.

المصدر: A/RES/70/186.

١٠- وثمة طابع قانوني متميز لتسوية منازعات المستهلكين وتعويضهم. ووفقاً لمنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي، تشير تسوية المنازعات إلى "استخدام آليات مصممة لمنح المستهلكين الذين تعرضوا لضرر اقتصادي ناجم عن معاملات متعلقة بسلع أو خدمات، بما في ذلك المعاملات عبر الحدود، فرصة لتسوية شكاواهم ضد المؤسسات التجارية والحصول على الجبر"، ويشير الجبر إلى "التعويض عن أضرار اقتصادية، سواء أكان ذلك في شكل تعويض نقدي (مثل دفع تسوية مالية طوعية أو التعويض أو الاسترجاع أو غير ذلك من وسائل الجبر النقدي)، أو عن طريق معالجة إدارية تتضمن عنصر جبر (مثل استبدال السلعة أو الخدمة، أو اتخاذ إجراءات محددة تتعلق بالأداء أو فسخ العقد)"^(١١).

١١- وتشير تسوية المنازعات إلى تسوية منازعات متعلقة بمعاملات بين مستهلكين ومؤسسات أعمال تجارية، بينما يُفترض عادة أن يؤدي الجبر إلى إنفاذ حقوق المستهلك عن طريق تدابير تصحيحية أو تكميلية. وترمي التدابير التصحيحية إلى تعويض المستهلكين وضمان حصولهم على تعويضات عن أي أضرار غير قانونية. أما التدابير التكميلية فترمي إلى ضمان المصالح العامة للمستهلك، مثل تلك المتعلقة بالصحة أو البيئة. والتدابير الرامية إلى ضمان توفير

(١١) منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي، ٢٠٠٧.

الجبر للمستهلك يمكن اتخاذها عن طريق وسائل إدارية أو قضائية أو إجراءات بديلة لتسوية المنازعات، تبعاً للولاية القضائية. ومعظم قوانين حماية المستهلك تجعل صلاحيات الإنفاذ في يد السلطات المعنية بحماية المستهلك، بما يشمل التدابير التصحيحية والتكميلية، بيد أن التعويضات عادة ما تبقى في يد السلطات القضائية^(١٢).

١٢- وعندما تُتخذ سبل بديلة لتسوية المنازعات عن طريق هيئات غير تابعة للدولة، أي من جانب كيانات خاصة لتسوية المنازعات بسبل ودية، تفرض معظم البلدان شروطاً قانونية إضافية لضمان توفر حد أدنى من الخبرة الفنية والإلمام بالإجراءات القانونية الواجبة، ولا سيما فيما يتعلق بالاستقلال والشفافية والفعالية والمشروعية والحرية والتمثيل ومبدأ التخاصم^(١٣). والهدف من ذلك هو ضمان تسوية المنازعات بطريقة عادلة استناداً إلى المعرفة والمهارات اللازمة، وكفالة الإشراف من جانب سلطات الدولة وفقاً للمعايير ذات الصلة.

١٣- والمعالجة المتكاملة لتسوية المنازعات والجبر تكفل التعامل مع منازعات المستهلكين بفعالية وتوفير الحماية الكافية لمصالحهم. ووفقاً لإحدى الدراسات، يعترف واضعو ومنفذو أنظمة تسوية منازعات المستهلكين بأن "تسوية منازعات المستهلكين لا تقل عن تنظيم الأسواق لأنها تتعلق بتسوية منازعات"، وتؤدي وظائف إضافية هامة تتمثل في إسداء النصح للمستهلكين، وتجميع البيانات ونشرها وتحسين السلوك في الأسواق^(١٤). وعلاوة على ذلك، ثمة شكوك في الوقت الراهن بشأن المعايير، وتشمل الرغبة في التحول من الانتصاف القضائي إلى آليات التسوية الودية للمنازعات، الأمر الذي يعزز الحاجة إلى اتباع نهج كلي إزاء مختلف السبل المتاحة للمستهلكين للوصول إلى تسوية المنازعات والحصول على التعويض^(١٥).

١٤- ومن شأن تسوية المنازعات والتعويض الإسهام في تعزيز ثقة المستهلكين، وإيجاد المزيد من الأسواق التنافسية. وترى المفوضية الأوروبية أن الأساليب البديلة لتسوية منازعات المستهلكين، التي تتسم بالأداء الجيد والشفافية، يمكن أن تؤدي إلى توفير مبلغ ٢٢,٥ بليون يورو في السنة، أي ما يساوي ٠,١٩ في المائة من الناتج المحلي الإجمالي للاتحاد الأوروبي^(١٦).

ثانياً- تسوية المنازعات والتعويض: سبل التنفيذ

١٥- هناك العديد من الأسباب التي تدفع المستهلكين إلى تقديم الشكاوى (الإطار ٢). ويحدد دليل الأونكتاد بشأن حماية المستهلك المسارات التالية لتسوية منازعات المستهلكين وحصولهم على التعويض: المحاكم، والتعويض الجماعي، والإجراءات العامة المتعلقة بالتنظيم

(١٢) TD/B/C.I/CLP/23، الفقرتان ٢٥ و ٢٦.

(١٣) European Commission, 1998, Recommendation on the principles applicable to the bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes, 30 March; European Commission, 2013, Recommendation on common principles for injunctive and compensatory collective redress mechanisms in the member States concerning violations of rights granted under Union law, 11 June

(١٤) C Hodges, 2016, Consumer redress: Implementing the vision, In: P Cortés, *The New Regulatory Framework for Consumer Dispute Resolution*, Oxford University Press, Oxford: 351-369

(١٥) S Prince, 2016, Access to court?, In: Cortés: 79-100

(١٦) .See <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?qid=1524571549264&uri=CELEX:52011SC1408>

والإنفاذ، وأمناء المظالم، والسبل البديلة لتسوية المنازعات، وتسوية المنازعات عن طريق الإنترنت، وخدمات الرعاية والشكاوى المتعلقة بالأعمال التجارية والعملاء.

الإطار ٢

سبب تقديم شكاوى المستهلكين

يقدم المستهلكون الشكاوى للأسباب التالية:

(أ) الحاجة إلى حل مشكلة من قبيل ما يلي:

'١' افتقار الخدمات إلى المهنية (٣٠ في المائة من الشكاوى): غالبا ما تكون في القطاع العام (٤٠ في المائة) أكثر منها في القطاع الرسمي (٢٤ في المائة) والقطاع غير الرسمي (٢٨ في المائة)؛

'٢' منتجات أو خدمات دون المستوى (٢٥ في المائة): غالبا ما تكون في القطاع غير الرسمي (٣٢ في المائة) أكثر منها في القطاع الرسمي (٢٢ في المائة) والقطاع العام (٢١ في المائة)؛

'٣' عدم جودة المعلومات المقدمة (١٩ في المائة): غالبا ما تكون في القطاع العام (٢٦ في المائة) أكثر منها في القطاع غير الرسمي (١٥ في المائة) والقطاع الرسمي (١٦ في المائة)؛

'٤' المشاكل المتعلقة بالمصاريف أو الرسوم أو السندات (١٨ في المائة): غالبا ما تكون في القطاع الرسمي (٢٧ في المائة) أكثر منها في القطاع غير الرسمي (١٠ في المائة) والقطاع العام (١١ في المائة)؛

(ب) الرغبة في الحصول على اعتذار أو تظمين باتخاذ خطوات لمنع التكرار، وذلك من أجل منع حدوث الحالة مع أشخاص آخرين.

المصدر: Citizens Advice, 2016, *Understanding Consumer Experiences of Complaint Handling*, available at <https://www.citizensadvice.org.uk/about-us/policy/policy-research-topics/consumer-policy-research/consumer-policy-research/understanding-consumer-experiences-of-complaint-handling/>

ألف - المحاكم

١٦- تكفل جميع الدول الأعضاء في الأونكتاد وصول المستهلكين إلى وسائل الانتصاف القضائي^(١٧). وقد تطور نظام المقاضاة الحضرية التقليدي في ضوء خصائص منازعات المستهلكين. أولا، يفترض قانون حماية المستهلك وجود اختلال لصالح المؤسسات التجارية على حساب المستهلكين. كما أن التفاوت بين المستهلكين والمؤسسات التجارية فيما يتعلق بالمعلومات والقوة التفاوضية يبرر استكمال إجراءات المحاكم المدنية التقليدية بنماذج محددة تتيح للمستهلكين فرصة متكافئة لتسوية المنازعات والدفاع عن حقوقهم. وثانيا، قد تشكل الإجراءات القضائية حواجز كبيرة بالنسبة للمستهلكين. كما أن تكلفة الدعاوى، بما في ذلك التعرض إلى تكبد التكاليف في حالة خسارة الدعوى، وطول مدة الإجراءات، وتعقيدات

القانون والإجراءات القانونية، وارتفاع تكاليف المساعدة القانونية، إضافة إلى تدني القيمة الاقتصادية للمطالبات، لا تشجع المستهلكين عن تقديم دعاوى قضائية عادية.

١٧- استحدث بعض البلدان تدابير مخففة لجعل الإجراءات القضائية أكثر ملاءمة للمستهلكين. فعلى سبيل المثال، اعتمدت ألمانيا نظام تأمين واسع النطاق للدعاوى القانونية، من أجل تقديم المساعدة القانونية المجانية إلى المستهلكين. وهناك بلدان أنشأت محاكم للدعاوى الصغيرة ذات المطالبات المالية المنخفضة القيمة. وبالنسبة للدعاوى العابرة للحدود، استحدث الاتحاد الأوروبي إجراءً للدعاوى الصغيرة يمكن تطبيقه عن طريق المحاكم الوطنية في البلد الذي يقيم فيه المستهلك.

باء- التعويض الجماعي

١٨- نظراً لتدني القيمة الاقتصادية للدعوى التي يقدمها المستهلك بشكل عام، يمكن توفير سبل انتصاف مهمة للمستهلكين عند تجميع الدعاوى في دعوى جماعية. ويمكن أن تنشأ الحاجة إلى سبيل انتصاف جماعي عندما "يتفق المستهلكون الذين تعرضوا لخسائر أو أضرار مماثلة أو متشابهة بسبب التاجر نفسه على التماس الانتصاف أمام المحاكم كمجموعة في دعوى قانونية واحدة"^(١٨). وفي هذه المذكرة، يعتبر الانتصاف الجماعي ممثلاً للدعاوى الجماعية، وإن لوحظ أن الهدف هو الإنصاف والتقاضى هو الأسلوب وتسوية المنازعات هي الترتيب المنشود^(١٩). والدعاوى الجماعية باعتبارها شكلاً من أشكال الانتصاف الجماعي تستخدم، على سبيل المثال، في شيلي والولايات المتحدة، لأنها تمكن المستهلكين وتتيح لهم فرصاً متكافئة في المنازعات ضد مؤسسات تجارية مخادعة جيدة التمويل ولها وضع متميز^(٢٠). ويجري اعتماد هذا الاتجاه ببطء في أوروبا، نظراً لشدة صرامة معايير المقبولية^(٢١).

١٩- وعلى النحو الموصى به في المبادئ التوجيهية بشأن حماية المستهلك، يقوم عدد متزايد من البلدان بمنح منظمات المستهلكين حق التمثول أمام المحاكم للدفاع في الدعاوى الفردية والجماعية على حد سواء (الفقرة ٣٧)^(٢٢). وتتيح العديد من البلدان لرابطات المستهلكين تقديم دعاوى نيابة عنهم بغية استصدار أوامر زجرية لحماية مصالح المستهلكين، بيد أن قيام منظمات المستهلكين برفع دعاوى للمطالبة بتعويضات لا تزال أقل شيوعاً. فعلى سبيل المثال، فإن الجزائر والصين وفرنسا والمغرب وبيرو، من بين دول أخرى، تقتضي حصول منظمات المستهلكين على تفويض محدد من السلطات الحكومية لكي تتمكن من اتخاذ إجراءات.

(١٨) The European Consumer Organization, 2017, *European Collective Redress: What is the European Union Waiting For?* Brussels

(١٩) C Hodges, 2014, *Collective redress: A breakthrough or a damp squib?* *Journal of Consumer Policy*, 37: 67-89

(٢٠) *Teller v. Bill Hayes Limited*, 1995

(٢١) The European Consumer Organization, 2017, *Where Does Collective Redress for Individual Damages Exist?* Brussels

(٢٢) الأونكتاد، ٢٠١٢، تنقيح المبادئ التوجيهية بشأن حماية المستهلكين، المقدم خلال المنتدى الدولي الثاني لحماية المستهلك، ١١ و ١٢ تشرين الثاني/نوفمبر، ليما.

٢٠- وثمة فرق كبير بين نماذج الانتصاف الجماعي فيما يتعلق بطريقة مشاركة المستهلكين في الدعاوى الجماعية. فالولايات المتحدة لديها معيار انسحاب يجعل المستهلكين جزءاً من الدعوى الجماعية ما لم يقرروا اتخاذ خطوات محددة لاستبعاد أنفسهم منها^(٢٣). ولدى الاتحاد الأوروبي معيار انضمام يستوجب على المستهلكين اتخاذ خطوات محددة للانضمام إلى الدعوى الجماعية^(٢٤). وتسمح شيلي للمستهلكين بالانضمام إلى الدعوى قبل بدايتها أو اختيار الخروج منها في غضون ٣٠ يوماً بعد تقديم الدعوة الثانية للمستهلكين المتضررين أو الانتظار إلى حين صدور قرار نهائي من أجل الاستفادة من آثاره.

جيم- الإجراءات العامة المتعلقة بالتنظيم والإنفاذ

٢١- من الأساليب الفعالة لإنصاف المستهلكين، تمكين سلطات الإنفاذ العامة بمنحها إمكانية توفير الانتصاف التنظيمي الجماعي، حيث يمكنها طلب أو التماس اللجوء إلى محكمة للمطالبة بالانتصاف^(٢٥). فمعظم البلدان في أمريكا اللاتينية، وكذلك بعض بلدان آسيا وأفريقيا وغرب آسيا تتيح تدابير تصحيحية وتكميلية لتوفير الانتصاف للمستهلكين سواء بصورة مباشرة، عن طريق إجراءات إدارية، أو أمام قاض، عن طريق أمر قضائي^(٢٦). فعلى سبيل المثال، تمخضت إجراءات الإنفاذ التي اتخذتها لجنة التجارة الاتحادية للولايات المتحدة في عام ٢٠١٧ عن استرداد المستهلكين مبلغاً يفوق ٦,٤ بليون دولار في شكل تسويات قضائية، وكان الأمر يتعلق في الأساس بتسوية قضيتين^(٢٧).

٢٢- وتوفر بعض البلدان تسوية المنازعات عن طريق التحكيم المقترن بالإنفاذ. فعلى سبيل المثال، وفي سياق التحكيم تحت رعاية الحكومة في المكسيك، وهو أمر إلزامي بالنسبة للأعمال التجارية، يمكن للوسيط الحكومي أن يحيل القضية إلى فرع الوكالة المعني بالإنفاذ لاتخاذ التدابير التأديبية اللازمة إذا لم تتقيد مؤسسة أعمال تجارية بالتزاماتها القانونية. ومن الناحية العملية، يعني هذا الأمر أن الأعمال التجارية المشاركة في عملية التحكيم لديها حافز كبير في الامتثال بشكل متسق للحد الأدنى من المقتضيات القانونية، مما يسفر عن نتائج مرضية للمستهلكين.

دال- أمناء المظالم

٢٣- بلدان شمال أوروبا هي الرائدة فيما يتعلق بالمفهوم المعاصر لأمين المظالم، والذي يرمي إلى كفالة حقوق المواطنين فيما يتعلق بالخدمات التي تقدمها الحكومات. ويشمل عمل أمناء المظالم في أمريكا اللاتينية إجراء التحقيقات الرسمية وغير الرسمية والفصل في القضايا عن طريق

(٢٣) منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي، ٢٠٠٧.

(٢٤) المرجع نفسه؛ European Commission, 2013, Communication on towards a European horizontal framework for collective redress, 11 June.

(٢٥) C Hodges, 2015, Mass collective redress: Consumer alternative dispute resolution and regulatory techniques, *European Review of Private Law*, 23(5): 829-874.

(٢٦) الأونكتاد، ٢٠١٢. تشمل الأمثلة الأرجنتين، وإكوادور، وأوروغواي، وباراغواي، وبنما، وبوليفيا (دولة - المتعددة القوميات)، وبيرو، وجمهورية تنزانيا المتحدة، والجمهورية الدومينيكية، وجنوب أفريقيا، وزامبيا، وسري لانكا، والسلفادور، وسوازيلند، وعمان، وغواتيمالا، وكوستاريكا، وكولومبيا، ومصر، ونيكاراغوا، وهندوراس.

(٢٧) مساهمة مقدمة من لجنة التجارة الاتحادية بالولايات المتحدة رداً على استبيان الأونكتاد.

جهة معنية تابعة لسلطة عامة مستقلة، وهي تضطلع بالتحقيق في الشكاوى وتقتراح الحلول أو ترفضها. ويتمثل أحد مصادر قوة أمناء المظالم في أنهم أكثر معرفة وإدراكاً لظروف السوق وحقوق المستهلكين مقارنةً بغالبية القضاة العاديين^(٢٨). ومن الأمثلة الناجحة على ذلك خدمات أمين المظالم المعني بالشؤون المالية في المملكة المتحدة لبريطانيا العظمى وأيرلندا الشمالية.

هاء - السبل البديلة لتسوية المنازعات

٢٤ - تمشياً مع التوصية الواردة في المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك بشأن إتاحة إمكانية الوصول إلى سبل انتصاف لا تتسبب في تكاليف مالية، أو حالات تأخر أو أعباء لا لزوم لها على القيمة الاقتصادية المتنازع عليها أو على المجتمع والمؤسسات التجارية (الفقرة ٣٧)، استحدث صانعو السياسات سبلاً بديلة لتسوية المنازعات، حيث يتدخل طرف ثالث محايد، سواء أكان جهة عامة أو خاصة، لتسوية نزاع بين مستهلكين ومؤسسات تجارية. والنظم البديلة لتسوية المنازعات تكون مصممة في معظم الحالات لتسوية المنازعات وليس لتوفير سبل انتصاف أو تعويض المستهلكين، فهذه الصلاحيات عادة ما تكون حكراً على السلطات القضائية.

٢٥ - ومثلما جاء في إحدى الدراسات، فإن النظم البديلة لتسوية المنازعات تزيد إمكانية الوصول إلى العدالة وتطبيق القانون كلما لجأ شخص إلى هذا النظام لرفع دعوى من مستهلك ضد مؤسسة أعمال تجارية، "عوضاً عن الإحجام عن ذلك بسبب عدم توفر الوقت أو الاعتقاد بأن المسألة لا تستحق الذهاب إلى محكمة أو الاستعانة بمحام"^(٢٩). وبالنظر إلى نخاذل المستهلكين عموماً عن اتخاذ إجراءات قضائية رسمية قد تكون باهظة التكلفة وبطيئة في التوصل إلى قرارات بشأن دعاوى ذات قيمة اقتصادية متدنية، تشير إحدى الدراسات إلى الإفراط بشكل تدريجي في استخدام الأساليب "البديلة" لتسوية المنازعات بين المستهلكين والمؤسسات التجارية، لأن المستهلكين كثيراً ما لا يفكرون بكل بساطة في اللجوء إلى المحاكم للحصول على الإنصاف^(٣٠).

٢٦ - والأمر التوجيهي للاتحاد الأوروبي المؤرخ ٢١ أيار/مايو ٢٠١٣ بشأن التسوية البديلة لمنازعات المستهلكين يتضمن شروطاً ملزمة يرصد تنفيذها من قبل هيئات إشراف عامة. أولاً، يجب أن يتمتع الكيان المعني بالتسوية البديلة للمنازعات بالخبرة اللازمة والاستقلالية والحياد. وثانياً، يجب أن تكون العملية ميسرة وشفافة وعادلة وفعالة. وثالثاً، يجب أن تتاح للمستهلكين حرية الموافقة على السبل البديلة لتسوية المنازعات. وأخيراً، فإن الإجراءات البديلة لتسوية المنازعات ينبغي ألا تحرم المستهلكين من حقوقهم أو تؤدي إلى حالات تنتهك فيها حقوق المستهلكين. وينطوي كل من هذه العناصر على شروط تفصيلية ومحددة فيما يتعلق بالكيان المسؤول عن السبل البديلة لتسوية المنازعات والشخص الطبيعي المعني بها.

٢٧ - وهناك ثلاثة نماذج تقليدية للسبل البديلة لتسوية المنازعات، تبعا للدور الذي يؤديه الطرف الثالث المحايد. وفي عمليات الوساطة، يتولى الكيان المعني بالسبل البديلة لتسوية

(٢٨) C. Hodges, 2016, p. 364

(٢٩) المرجع نفسه، صفحة ٣٦٠.

(٣٠) Cortés, 2016, p. 2

المنازعات تيسير مجال للأطراف لتبادل المعلومات وتوجيههم نحو التوصل إلى حل. أما في عمليات المصالحة، فيكون الكيان مسؤولاً أيضاً عن اقتراح حل. وفي عمليات التحكيم، تكون للكيان صلاحية فرض الحل، الأمر الذي لا يتسنى الطعن فيه إلا إذا توفرت شروط صارمة، وعادة ما يكون ذلك على أساس بطلان الحل.

٢٨- وثمة تمييز رئيسي آخر بين مختلف الآليات البديلة لتسوية المنازعات وهو مستوى الطابع الاختياري، أي ما إذا كان للمؤسسات التجارية حرية المشاركة في القرار، وما إذا كان القرار الناتج ملزماً للطرفين. وبلدان أمريكا اللاتينية لديها تقليد عريق في مجال تقديم خدمات وساطة ترعاها الدولة لصالح المستهلكين، وهي اختيارية بالنسبة للمستهلكين ولكنها ليست كذلك لمؤسسات الأعمال التجارية، إلا في حالات تسوية المنازعات عن طريق الإنترنت، والتي غالباً ما تكون اختيارية بالنسبة لمؤسسات الأعمال التجارية. وتتولى وكالات الإنفاذ الوطنية رئاسة جلسات الوساطة وتكفل مراعاة التجار للالتزامات القانونية. ونتائج الوساطة يمكن أن تكون قابلة للتنفيذ المباشر. وهناك بعض البلدان الأوروبية التي اعتمدت خدمات وساطة عامة وخاصة وخدمات مصالحة اختيارية بالنسبة للمستهلكين والأعمال التجارية؛ والقرارات التي يتم التوصل لها لا تكون ملزمة للأطراف. وفي معظم الحالات، قد تكون نتيجة الوساطة والتحكيم موضوعاً للطعن القضائي، إذا كانت ملزمة. وطوّرت شبلي نظام وساطة جماعية تشرف عليه وكالتها المعنية بحماية المستهلك.

٢٩- ويصبح اللجوء إلى التحكيم ملزماً بمجرد الموافقة عليه من قبل الأطراف، الأمر الذي قد يقوّض إمكانية وصول المستهلكين إلى المحاكم. وفي الولايات المتحدة، يكون لاتفاقات التحكيم الغلبة على السبل القضائية التي يسلكها المستهلكون من أجل الحصول على تعويض، مثلما هو الحال في قضية *آ. تي. أند. تي. موبيلتي ضد كونسبسيون*، حتى عندما تكون هذه الاتفاقات جزءاً من البنود العامة للعقود، وتكون من ثم موجودة قبل نشوء المنازعة. ولا يسمح قانون الإجراءات المدنية الألماني (٢٠٠٥) باتفاقات التحكيم السابقة لنشوء المنازعات إلا في حالة موافقة المستهلك بصورة لا لبس فيها، أي إذا قدمت خطياً في وثيقة منفصلة غرضها الوحيد هو عرض النزاع للتحكيم (المادة ١٠٣١(٣)). وينص قانون التحكيم في السويد (١٩٩٩) على أنه لا يجوز الاحتجاج بشروط التحكيم السابقة لنشوء المنازعات (المادة ٦).

٣٠- وثمة عنصر هام آخر لتوصيف السبل البديلة لتسوية المنازعات هو مصدر التمويل. وقد أنشأت بلدان في أمريكا اللاتينية وبعض البلدان الأوروبية^(٣١) نظاماً ترعاه الدولة يغطي جميع القطاعات، في حين فضلت الولايات المتحدة وبعض البلدان الأخرى في أوروبا^(٣٢) استخدام آليات بديلة لتسوية المنازعات ممولة من القطاع الخاص تتسم بالتركيز على قطاعات بعينها. ومن أجل تفادي المخاطر المعنوية للسبل البديلة لتسوية المنازعات الممولة من قطاع الصناعة، وضعت معظم البلدان نظاماً لاعتماد الكيانات، فهي إما تكون خاضعة للرقابة المباشرة من الدولة أو من قِبل مؤسسة خاصة مرموقة، مثل مكتب تحسين جودة الأعمال التجارية في أمريكا الشمالية.

(٣١) إسبانيا، والبرتغال، وبلجيكا، وبلغاريا، والداغمر، والسويد، والنرويج، واليونان.

(٣٢) ألمانيا، وفرنسا، والمملكة المتحدة لبريطانيا العظمى وأيرلندا الشمالية، وهولندا.

٣١- ولضمان الرقابة الكافية على ممارسات السوق، من الشائع أن يُطلب من الكيانات البديلة لتسوية المنازعات نشر تقارير سنوية عن أنشطتها، وهي تكتسي أهمية خاصة بالنسبة لواقعي السياسات الحكوميين والمكلفين بالإنفاد من أجل وضع السياسات المتعلقة بالمستهلكين أو رصد الممارسات التجارية. وعادة ما تكون النظم البديلة لتسوية المنازعات التي يديرها القطاع الخاص خاضعة لتدقيق أكثر صرامة من جانب السلطات العامة، من أجل كفالة الشفافية، وعدم وجود ممارسات تمييزية، والمساءلة، والعدالة الإجرائية، ولا سيما بالنسبة للمستهلكين.

واو- تسوية المنازعات عن طريق الإنترنت

٣٢- تسوية المنازعات عن طريق الإنترنت تتألف من آليات لتسوية المنازعات تُيسر باستخدام الاتصالات الإلكترونية وغيرها من وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات^(٣٣)، وهذا الأسلوب أخذ في الازدياد كوسيلة لتعزيز ثقة المستهلك في التجارة الإلكترونية، وخاصة التجارة عبر الحدود. وتسوية المنازعات بهذا الأسلوب يمكن أن تتخذ عدة أشكال، تبعاً لمستوى الأتمتة^(٣٤). والآليات الأبسط المستخدمة في هذا المجال تستنسخ الوساطة المباشرة عبر وسائل إلكترونية، وذلك باستخدام أشكال مكتوبة أو عن طريق الهاتف أو التداول بالفيديو. وهناك بعض البرامجيات التي تيسر المفاوضات عبر وسائل الاتصالات الاعتيادية، مما يسهل التسوية. أما الآليات الأحدث والمثيرة للجدل، من قبيل أنظمة تسوية المنازعات "سمارتستيل"، فتوفر سبل انتصاف تقوم على تنبؤات، حيث تستخدم المنصة الإلكترونية خوارزميات لتقييم مواقف ومصالح الأطراف ثم تقترح تسوية، وفقاً للسوابق، دون تفاعل بشري.

٣٣- ونظم تسوية المنازعات عن طريق الإنترنت طوّرت للمرة الأولى عبر منصات إلكترونية، مثل "eBay-PayPal"، والتي ترمي إلى زيادة مستوى إطمئنان المستهلكين للأسواق. وتدير هذه المنصات أكثر من ٦٠ مليون منازعة في السنة، بالمقارنة على سبيل المثال مع حوالي ٣٠٠ ألف منازعة تعرض على نظام المحاكم في الولايات المتحدة^(٣٥). وظهرت في الآونة الأخيرة عدة جهات أخرى توفر خدمات تسوية المنازعات عن طريق الإنترنت، مثل مودريا، ورسولفر، وسمارتستيل، وفيرشوال كورت هاوس، ويوستايس. وثمة قلق متزايد بشأن ضرورة مراقبة منصات تسوية المنازعات عن طريق الإنترنت، نظراً لسهولة تضليل المستهلكين فيما يتعلق بحقوقهم الإجرائية والموضوعية، مما أدى إلى توثيق الرقابة العامة في السنوات الأخيرة.

٣٤- وقد بذلت الدول جهوداً كبيرة من أجل تطوير آليات لتسوية المنازعات عن طريق الإنترنت. وعلى سبيل المثال، استنسخت البرازيل وكولومبيا والمكسيك خدمات الوساطة تحت رعاية الدولة في السياقات المتاحة عن طريق الإنترنت التي توفر تسويات سريعة ويمكن الوصول إليها عن طريق شبكة الإنترنت وخارجها على حد سواء، على أساس المشاركة الطوعية من جانب مؤسسات الأعمال التجارية. وعقب إصدار لائحة الاتحاد الأوروبي المؤرخة ٢١ أيار/ مايو ٢٠١٣ بشأن تسوية منازعات المستهلكين عن طريق الإنترنت، أنشأت المفوضية الأوروبية

(٣٣) .A/CN.9/WG.III/XXXII/CRP.3

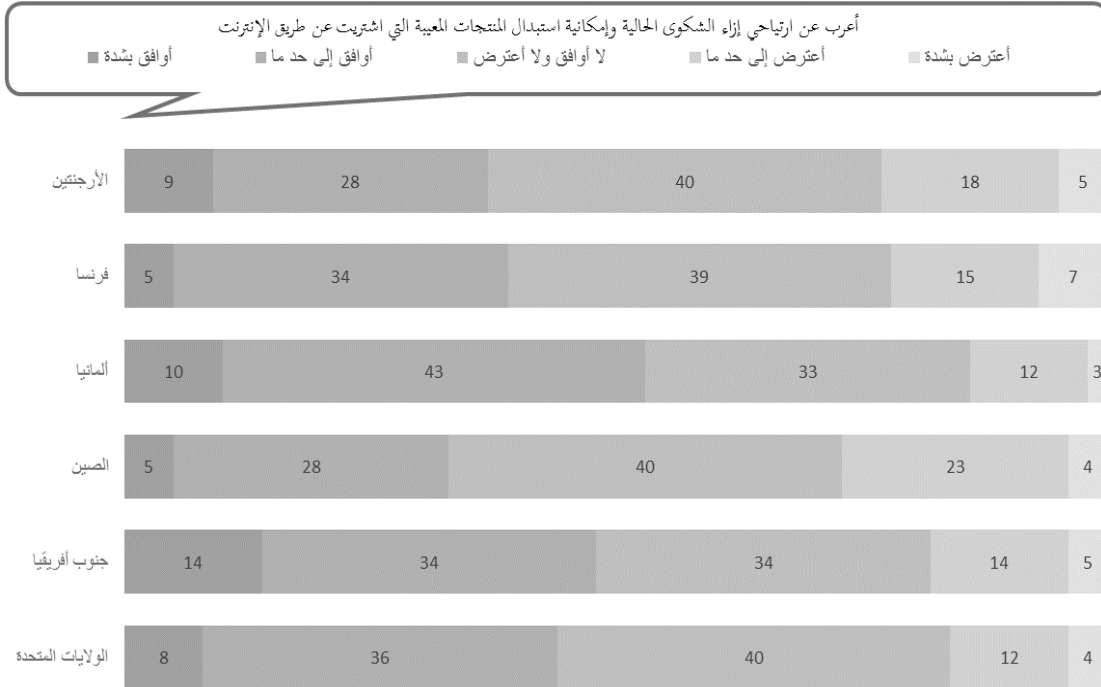
(٣٤) Cortés, 2016

(٣٥) C Rule, 2012, Quantifying the economic benefits of effective redress: Large [electronic commerce] data sets and the cost-benefit case for investing in dispute resolution, *University of Arkansas at Little Rock Law Review*, 34(4): 767-777

بوابة إلكترونية على نطاق الاتحاد الأوروبي لتسوية المنازعات المستهلكين. وتخطط رابطة أمم جنوب شرق آسيا (آسيان) لإنشاء منصة إقليمية لتسوية المنازعات عن طريق الإنترنت، بحلول عام ٢٠٢٥^(٣٦).

٣٥- وفي الفترة ٢٠٠٦-٢٠١٦، وضع الفريق العامل الثالث المعني بتسوية المنازعات عن طريق الإنترنت التابع للجنة الأمم المتحدة للقانون التجاري الدولي توجيهات بشأن القواعد الإجرائية المتعلقة بإنشاء آليات لتسوية المنازعات عن طريق الإنترنت بالنسبة للمنازعات عبر الحدود ذات القيمة الاقتصادية المتدنية فيما بين المؤسسات التجارية وبين المؤسسات التجارية والمستهلكين، والتي تنشأ عن عقود أبرمت عن طريق الاتصالات الإلكترونية. ونظرا لعدم وجود توافق دولي في الآراء، فإن المذكرات التي أعدها اللجنة لم تتناول المسائل المتصلة باعتماد منصات لتسوية المنازعات عن طريق الإنترنت والأطراف الثالثة المحايدة، أو مسألة إنفاذ قرارات تسوية المنازعات عن طريق الإنترنت أو المبادئ القانونية لتسوية المنازعات. وهذا الوضع يتعارض مع ضرورة توفر اليقين القانوني وإمكانية التنبؤ بمسألة تسوية المنازعات، لكي تزدهر التجارة الإلكترونية عبر الحدود. ووفقا للمنظمة الدولية للمستهلكين، فإن نسبة ٥٦ في المائة من المنظمات الأعضاء ترى أن نظم تسوية المنازعات عن طريق الإنترنت لا يتم توفيرها عن طريق مقدمي الخدمات الرقمية في البلد، ولا يوجد التزام قانوني يستوجب ذلك^(٣٧). ويظهر الشكل أدناه نتائج دراسة استقصائية تتعلق بمدى رضا المستهلكين عبر الإنترنت عن سبل الانتصاف.

دراسة استقصائية أجرتها المنظمة الدولية للمستهلكين على شبكة الإنترنت



المصدر: معهد سياسات المستهلك، ٢٠١٧، مؤشرات حماية وتمكين المستهلكين في العالم الرقمي، برلين.

ASEAN, 2016, The ASEAN strategic action plan for consumer protection 2016–2025: Meeting (٣٦)
The challenges of a people-centred ASEAN beyond 2015

Consumers International, 2017, World Consumer Rights Day briefing: Redress – building a digital (٣٧)
world consumers can trust, Campaign pack

زاي- خدمات الرعاية والشكاوى المتعلقة بالأعمال التجارية والعملاء

٣٦- يتعين على مؤسسات الأعمال التجارية أن تتقيد بقوانين حماية المستهلك التي تنفذها السلطات الحكومية عن طريق جملة أمور منها تلقي شكاوى المستهلكين والبت فيها. وإذا لم يكن الأمر يتعلق بانتهاكات لقانون حماية المستهلكين، توصي المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك الدول الأعضاء بأن تشجع مؤسسات الأعمال التجارية على تسوية منازعات المستهلكين بطريقة غير رسمية وإنشاء آليات طوعية يمكنها تقديم المساعدة للمستهلكين (الفقرة ٣٨). كما توصي المبادئ التوجيهية الدول الأعضاء بأن تتعاون مع مؤسسات الأعمال التجارية ومجموعات المستهلكين لزيادة فهم كيفية تفادي المنازعات (الفقرة ٤١)، وتوصي بأن تتيح المؤسسات التجارية آليات لمعالجة الشكاوى تتيح للمستهلكين تسوية عاجلة وعادلة وشفافة وقليلة التكلفة ويسيرة المنال وسريعة وفعالة لمنازعاتهم دون تحميلهم تكاليف أو أعباء لا داعي لها، وأن تنظر المؤسسات التجارية في الأخذ بالمعايير المحلية والدولية المتعلقة بمعالجة الشكاوى على المستوى الداخلي وخدمات تسوية المنازعات بالطرق البديلة والقوانين المتعلقة برضا المستهلك (الفقرة ١١(و)).

٣٧- وفي الأسواق التي تتسم بتنافسية عالية تحتم على مؤسسات الأعمال التجارية التمتع بسمعة حسنة، يكون من مصلحة هذه المؤسسات أن تستثمر في خدمات رعاية العملاء التي تقدم لهم خدمات المشورة. والمعيار ١٠٠٠٢ بشأن إدارة الجودة النوعية - الذي حددته المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس بشأن مدى رضا العملاء، يتضمن الممارسات الجيدة وتوصيات بشأن البلاغات؛ وعملية تلقي الشكاوى وتتبعها والاشعار بتلقيها، وإجراء تقييم أولي لها، والتحقق فيها، والرد عليها؛ والتبليغ بالقرار المتخذ بشأنها؛ وإنهاء الشكاوى.

٣٨- وتعد آليات استرداد التكاليف والضمان شديدة الفعالية في توفير الانصاف الفوري للمستهلكين، على الرغم من اختلاف طابعها القانوني عن عملية تسوية المنازعات والتعويض. وعملية استرداد التكاليف آلية تمكن المستهلكين من عكس المعاملات التي تتم عن طريق بطاقات الائتمان إذا تعرضوا للضرر لا مبرر له من جانب مؤسسات الأعمال التجارية. أما الضمان فهو خيار تسديد يستخدم في الصين على سبيل المثال عن طريق نظام Alipay، وهو يحتجز المبالغ التي يودعها المستهلك ولا يسلمها إلى المؤسسة التجارية إلا عقب استلام المستهلك للسلع أو الخدمات دون إبداء اعتراض^(٣٨). وهذه النظم ليست آليات لتسوية المنازعات في حد ذاتها، ولكنها تجعل المستهلكين في وضع أفضل عندما تنشأ منازعة؛ وإذا بدأت إجراءات لتسوية المنازعات، تظل الأموال في حوزة المستهلكين وليس مؤسسات الأعمال التجارية.

ثالثاً- البعد الدولي

٣٩- هناك العديد من المبادرات الجارية على الصعيد الدولي من أجل تقييم وقياس نظم تسوية المنازعات والتعويض التي تستخدم منهجيات مختلفة، ومع ذلك فهي تضع رضا المستهلك

(٣٨) Y Yu and M Shen, 2015, Consumer protection as the open sesame that allows Alibaba to crush the forty thieves, *Journal of Antitrust Enforcement*, 3(1): 228-241

في المقدمة. فعلى سبيل المثال، فإن مبادرة الأونكتاد للشراكة في مجال البحوث المتعلقة بالمنافسة وحماية المستهلك تشمل مشروعاً يجري تنفيذه بشأن أفضل الممارسات في مجال تعويض المستهلك، بهدف تحليل أدوات الانتصاف الفعال ذات الصلة بوصفها نماذج للممارسات الجيدة، ومن أجل وضع نهج لاستحداث منصة انتصاف للمستهلكين عبر الحدود^(٣٩). وتوفر المفوضية الأوروبية سجلات منتظمة لتقييم أداء الأسواق الاستهلاكية، ورصد السوق، واستقصاء آراء المستهلكين وتجار التجزئة، ودراسات الأسواق، وبحوث سلوك المستهلكين، وتجميع إحصاءات بشأن شكاوى المستهلكين، لكي يتسنى وضع سياسات للمستهلكين تستند إلى الأدلة. واستناداً إلى المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك، تقترح إحدى الدراسات المبادئ الأساسية لضمان مراعاة الأصول القانونية في تسوية منازعات المستهلكين، وقد طور معهد سياسات المستهلك مؤشرات لتسوية المنازعات والتعويض^(٤٠).

٤٠ - وأدى تحرير التجارة الدولية إلى جعل المستهلكين في صدارة العمليات العابرة للحدود. كما أدت زيادة التعامل بين مؤسسات الأعمال التجارية والمستهلكين عبر الحدود من خلال التجارة، بفضل الثورة الرقمية، إلى زيادة الحاجة إلى آليات جيدة لتسوية المنازعات والتعويض عبر الحدود. بيد أن لدى البلدان أطراً متنوعة لتسوية منازعات المستهلكين وتعويضهم، وهي أبعد ما تكون عن الكمال فيما يتعلق بتعزيز ثقة المستهلك في التجارة العابرة للحدود. والمذكرات الصادرة عن لجنة الأمم المتحدة للقانون التجاري الدولي توفر نقطة انطلاق جيدة للتوصل إلى حل في هذا الصدد. ومع ذلك، يتعين على الدول أن تجد طرقاً ابتكارية لزيادة اليقين القانوني وتعزيز ثقة المستهلك في التجارة الدولية. والمبادئ التوجيهية لحماية المستهلك (الفقرات ٣٧ و ٣٩ و ٨٩)، وتوصيات منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي بشأن تسوية منازعات المستهلكين وتعويضهم، والتي تشدد على ضرورة تعزيز فعالية تسوية المنازعات العابرة للحدود وتعزيز التعاون القضائي الدولي والتعاون فيما بين الوكالات في مجال استرداد الأصول الأجنبية وإنفاذ الأحكام في القضايا العابرة للحدود، يمكن أيضاً أن تكون مفيدة في هذا الصدد. والبوابة الشبكية الخاصة بالمستهلك، وهي مبادرة مقدمة من الشبكة الدولية لحماية المستهلك وإنفاذ القانون بشأن شكاوى الاحتيال عبر الحدود والتماس المساعدة، تقدم توجيهات بشأن استخدام وسائل بديلة ووسائل عن طريق الإنترنت لتسوية المنازعات العابرة للحدود، ويمكن أن توفر معلومات قيمة لوضع سياسات تستند إلى الأدلة في هذا المجال. وبالمثل، فإن الشبكة الأوروبية لمراكز المستهلكين توفر المعلومات والمشورة والمساعدة المباشرة للمستهلكين في سياق منازعات المستهلكين داخل الاتحاد الأوروبي، ويمكنها أيضاً توجيه القرارات السياساتية. وبالمثل، اعتمدت الأرجنتين والبرازيل والاتحاد الأوروبي قواعد مستمدة من القانون الدولي الخاص لتحديد القوانين السارية والولايات القضائية المتعلقة بمنازعات المستهلكين. وأقرت الجمعية العامة، في قرارها ١٨٦/٧٠، بأن هذه المسائل يمكن أن تعالج بأقصى قدر من الفعالية من خلال التنسيق والشراكة الدوليين.

^(٣٩) .See <http://unctad.org/en/Pages/DITC/CompetitionLaw/ResearchPartnership/Consumer-Redress.aspx>

^(٤٠) Y Yu and DJ Galligan, 2016, Due process of consumer protection: A study of the united nations guidelines [for] consumer protection, available at https://www.law.ox.ac.uk/sites/files/oxlaw/oxford_ungcp_due_process_w_fljs_logo.pdf; Institute for Consumer Policy, 2017

٤١- ومن المستصوب التقليل إلى أدنى حد من العقوبات القانونية التي تواجه مقدمي الشكاوى من بلدان أخرى عند لجوؤهم إلى الآليات المحلية لتسوية منازعات المستهلكين والتعويض^(٤١). إن توفير وسائل فعالة لتسوية منازعات المستهلكين وحصولهم على تعويض يعد مسؤولية مشتركة بين الحكومات ومؤسسات الأعمال التجارية ومجموعات المستهلكين. ولعل ذلك أحد أهم الاستثمارات التي تمكن المستهلكين في الأسواق الوطنية والدولية، وهو يساهم في تحقيق خطة التنمية المستدامة لعام ٢٠٣٠ وأهداف التنمية المستدامة.

رابعاً- خيارات السياسة العامة

٤٢- ثمة اتجاه نحو تفضيل الوسائل البديلة لتسوية منازعات المستهلكين على الآليات القضائية. ومع ذلك، فإن الانتصاف القضائي، على الرغم من بطئه وتكلفته من حيث الموارد، هو السبيل الأكثر احتراماً لسيادة القانون والإجراءات القانونية الواجبة والقادر على فرض التعويضات عن الإضرار غير المبررة التي يتعرض لها المستهلكون. كما أنه الآلية المفضلة لتوفير الجبر الجماعي للمستهلكين. وبالإضافة إلى ذلك، يتيح الانتصاف القضائي إنفاذ الإجراءات، حيث إن المحاكم لديها صلاحيات فرض جزاءات على مؤسسات الأعمال التجارية التي لا تمتثل للقرارات. ومثلما جاء في إحدى الدراسات، فإن السبل البديلة لتسوية المنازعات ليست مصممة لإنفاذ حقوق المستهلكين، بل تهدف ببساطة إلى تسوية المنازعات^(٤٢). فمن الضروري زيادة فعالية المحاكم وإمكانية الوصول إليها من أجل تعزيز رفاه المستهلك في السوق، وضمان تحسين مراقبة الأسواق.

٤٣- وفي ضوء المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك، والدليل المتعلق بحماية المستهلك، والتعليقات الواردة من الدول الأعضاء، فإن معايير تقييم جودة تسوية منازعات المستهلكين وحصولهم على التعويض يمكن تقييمها وتنظيمها على النحو التالي:

(أ) إمكانية الوصول: ينبغي وصول المستهلكين إلى تسوية المنازعات والتعويض بسهولة وتكلفة يسيرة، أو حتى دون تكلفة، وفقاً للقيمة الاقتصادية للدعوى موضوع الشكوى، وينبغي عدم تطبيق شرط التمثيل القانوني والسماح لمجموعات المستهلكين بتمثيل مصالح المستهلكين؛

(ب) التوعية: ينبغي للحكومات ومؤسسات الأعمال التجارية ومجموعات المستهلكين السعي إلى تعميق وعي المستهلكين بتسوية المنازعات والتعويض من خلال برامج التثقيف والتنوير؛

(ج) خبرة واستقلالية وحياد الأطراف الثالثة: الكيانات المعنية بتسوية المنازعات والتعويض، سواء أكانت جهات عامة أو خاصة، ينبغي أن تكون لديها الخبرة أن تكون مستقلة وتلتزم بمستوى عالٍ من السلوك الأخلاقي؛

(٤١) منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي، ٢٠٠٧.

(٤٢) Cortés, 2016, p. 3.

- (د) الشفافية: يجب أن تكون الإجراءات شفافة، بما في ذلك النظام الداخلي والقرارات القائمة على الحجج والبراهين، لكي يتسنى للأطراف وواضعي السياسات ومنفذيها وغيرهم من أصحاب المصلحة المعنيين تقييم عدالة تسوية المنازعات والتعويض؛
- (هـ) الفعالية والسرعة وقابلية الإنفاذ: ينبغي أن تشمل هذه المعايير إمكانية الوصول على شبكة الإنترنت، والإخطار الفوري للأطراف من جانب الكيان المعني بتسوية المنازعات والتعويض، والتوصل إلى نتائج في غضون فترة قصيرة، ٩٠ يوماً على سبيل المثال، مع إمكانية الإنفاذ المباشر؛
- (و) الإنصاف: يجب منح الأطراف إمكانية الإعراب عن آرائهم بصورة معقولة، وفرصة الانسحاب من الدعوى، وإتاحة الإجراءات القانونية الواجبة؛
- (ز) الطابع الاختياري: لا تكون الحلول ملزمة إلا إذا أبلغ الأطراف بذلك مسبقاً ووافقوا عن علم تام بالوقائع، وفي بعض الحالات، ينبغي أن تكون نظم الانتصاف ملزمة بالنسبة للأعمال التجارية، على الأقل في بعض المجالات، مثل خدمات المرافق الأساسية والخدمات المصرفية، الأمر الذي قد يكون مفيداً لتعزيز الوصول إلى تسوية المنازعات والتعويض؛
- (ح) المشروعية: ينبغي احترام القانون بشكل صارم في حالات الحلول التي يتم فرضها، وينبغي أن تكون هناك قواعد بشأن تنازع القوانين والولاية القضائية، وينبغي السماح بالإحالة إلى الهيئات القضائية من أجل توضيح النقاط القانونية، كما ينبغي الالتزام في جميع الأوقات باحترام حقوق المستهلكين؛
- (ط) التغطية: نظم تسوية المنازعات والتعويض ينبغي أن تكون قادرة على تغطية جميع القطاعات بطريقة منهجية، من أجل زيادة الوعي واليقين والتفاهم؛
- (ي) إيلاء اعتبار خاص لاحتياجات المستهلكين من الفئات الضعيفة والمحرومة: ينبغي أن تشمل هذه المعايير برامج تثقيفية وتنويرية خاصة وخدمات استشارية مصممة خصيصاً لهذا الغرض^(٤٣)؛
- (ك) المساءلة: الهيئات التنظيمية وهيئات الإنفاذ ينبغي أن يتاح لها الوصول إلى البيانات المجمعة بشأن تسوية المنازعات والتعويض، لا سيما تلك الصادرة عن الآليات البديلة لتسوية المنازعات، من أجل كفالة وضع سياسات تستند إلى الأدلة وفرض رقابة كافية على الأسواق.

خامساً - الأسئلة المطروحة للمناقشة

- ٤٤ - قد ترغب الدورة الثالثة لفريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك في النظر في الأسئلة التالية المطروحة للمناقشة:

(٤٣) See, for example, the Common Ground project of the United States on enhancing the consumer protection expertise of legal practitioners that helps low-income individuals .(https://www.consumer.ftc.gov/blog/2015/07/id-thank)

- (أ) كيف يمكن جعل إجراءات الانتصاف القضائي هي الأنسب لمنازعات المستهلكين؟
- (ب) ما هي الخصائص الرئيسية للسبل الفعالة لتسوية المنازعات بصورة ودية و/أو بديلة؟
- (ج) ما هي سبل مشاركة مؤسسات الأعمال التجارية في تسوية المنازعات والتعويض؟
- (د) كيف يمكن للأونكتاد أن يساهم في تسوية منازعات المستهلكين وحصولهم على التعويض؟
-